

Ekonomia

Wykluczenie bankowe w Polsce w aspekcie ekonomicznym i społecznym

Iwa Kuchciak



Wykluczenie bankowe w Polsce w aspekcie ekonomicznym i społecznym



WYDAWNICTWO
UNIWERSYTETU
ŁÓDZKIEGO

Ekonomia

Wykluczenie bankowe w Polsce w aspekcie ekonomicznym i społecznym

Iwa Kuchciak

Iwa Kuchciak – Uniwersytet Łódzki, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Instytut Finansów
Katedra Bankowości, 90-214 ul. Rewolucji 1905 r. nr 39, Łódź

RECENZENT
Beata Świecka

REDAKTOR INICJUJĄCY
Monika Borowczyk

OPRACOWANIE REDAKCYJNE
Mateusz Malicki

SKŁAD I ŁAMANIE
AGENT PR

PROJEKT OKŁADKI
Anna Basista

Zdjęcie wykorzystane na okładce: © Depositphotos.com/ 30322351

© Copyright by Iwa Kuchciak, Łódź–Kraków 2020
© Copyright for this edition by Uniwersytet Łódzki, Łódź–Kraków 2020
© Copyright for this edition by AGENT PR, Łódź–Kraków 2020

Wydane przez Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego
Wydanie I. W.09509.19.0.M

Ark. wyd. 15,0; ark. druk. 14,375

ISBN 978-83-8220-206-9
e-ISBN 978-83-8220-207-6
ISBN AGENT PR 978-83-64462-46-7

<https://doi.org/10.18778/8220-206-9>

Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego
90-131 Łódź, ul. Lindleya 8
www.wydawnictwo.uni.lodz.pl
e-mail: ksiegarnia@uni.lodz.pl
tel. 42 665 58 63

Oskarowi

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1	
Identyfikacja pojęcia i rozmiarów wykluczenia bankowego	17
1.1. Gospodarstwa domowe na rynku usług finansowych	17
1.2. Wielowymiarowość zjawiska wykluczenia bankowego	30
1.2.1. Historyczne uwarunkowania rozważań nad wykluczeniem	30
1.2.2. Wykluczenie finansowe jako punkt wyjścia do zdefiniowania wykluczenia bankowego	33
1.3. Konceptualizacja wykluczenia bankowego	38
Rozdział 2	
Uwarunkowania pomiaru zjawiska wykluczenia bankowego	45
2.1. Problematyka pomiaru wykluczenia	45
2.2. Przegląd badań nad poziomem wykluczenia	46
2.2.1. Ujęcie krajowe	46
2.2.2. Kontekst międzynarodowy	55
2.3. Przegląd wybranych statystyk umożliwiających nakreślenie rozmiarów wykluczenia w Polsce	61
Rozdział 3	
Uwarunkowania wykluczenia bankowego	67
3.1. Wykluczenie bankowe w aspekcie trudności w dostępie lub barier w korzystaniu z produktów bankowych	67
3.2. Przegląd czynników predestynujących do wykluczenia bankowego	73
3.2.1. Klasyfikacja przyczyn wykluczenia bankowego	73
3.2.2. Przyczyny wykluczenia o charakterze ekonomicznym, społecznym, demograficznym i psychologicznym z perspektywy badań wtórnych	74
3.2.3. Niedostateczny poziom wiedzy i świadomości finansowej	86
3.2.4. Powolny rozwój infrastruktury polskiego systemu płatniczego	92
3.2.5. Wykluczenie cyfrowe	95
3.3. Wykluczenie bankowe na tle wykluczenia społecznego	98
3.3.1. Koncepcja wykluczenia społecznego i jego składowych	98
3.3.2. Związek między wykluczeniem społecznym a bankowym	100
3.4. Konsekwencje wykluczenia bankowego w ujęciu mikro- i makroekonomicznym	103

Rozdział 4

Działalność alternatywnych dostawców usług o charakterze finansowym w kontekście inkluzji bankowej	109
4.1. Wykluczenie jako czynnik rozwoju instytucji parabankowych	109
4.2. Pozabankowi usługodawcy na rynku usług płatniczych	114
4.3. Specyfika funkcjonowania instytucji mikrokredytowych	127

Rozdział 5

Przegląd regulacji prawnych oraz inicjatyw zmierzających do zwiększenia inkluzji bankowej	135
5.1. Przegląd ustawodawstwa pod kątem zwiększenia inkluzji finansowej	135
5.1.1. Problem wykluczenia w regulacjach bankowych	135
5.1.2. Regulacje kształtujące bezpieczeństwo i stabilność sektora bankowego	137
5.1.3. Dostęp do podstawowego rachunku płatniczego	138
5.1.4. Regulacje w obszarze kosztów realizacji transakcji gotówkowych i bezgotówkowych	145
5.1.5. System ochrony praw konsumentów na rynku finansowym	150
5.2. Kształtowanie świadomości finansowej gospodarstw domowych	158
5.2.1. Znaczenie edukacji finansowej w korzystaniu z usług finansowych	158
5.2.2. Przegląd i ocena inicjatyw mających na celu podniesienie kompetencji finansowych w polskim społeczeństwie	163

Rozdział 6

Analiza SWOT/TOWS uwarunkowań ograniczenia wykluczenia bankowego z perspektywy gospodarstw domowych	169
6.1. Analiza strategiczna czynników wewnętrznych i zewnętrznych wpływających na poziom zjawiska wykluczenia bankowego	169
6.2. Rekomendacje płynące z analizy strategicznej	182
Zakończenie	189
Bibliografia	197
Spis rysunków	225
Spis tabel	227

Wstęp

Obserwowane od kilkunastu lat podnoszenie poziomu życia oraz zachodzące przemiany cywilizacyjno-kulturowe wpłynęły na zmianę potrzeb i oczekiwań polskich gospodarstw domowych, a tym samym i wzorców postępowania konsumentów oraz sposobów podejmowania przez nich decyzji finansowych. Należy podkreślić, iż zachowania finansowe gospodarstw domowych stanowią ważny wymiar zachowań konsumentów, rozumianych jako ogół działań związanych z uzyskiwaniem i użytkowaniem produktów oraz dysponowaniem nimi wraz z decyzjami poprzedzającymi i warunkującymi te działania, bowiem pozyskanie dostępu do dóbr i usług nierozzerwalnie związane jest z aspektem finansowym¹.

W najbardziej rozpowszechnionym ujęciu zachowania finansowe obejmują takie działania, jak: zarządzanie gotówką i budżetem, korzystanie z produktów pożyczkowo-kredytowych, oszczędzanie, inwestowanie, zawieranie ubezpieczeń i zarządzanie posiadanym majątkiem². Przebieg tych procesów, w połączeniu z dążeniem gospodarstw domowych do zaspokojenia potrzeb, determinuje konieczność nawiązania relacji z bankami, a także ich intensywność.

W niniejszej monografii zagadnienie włączenia bankowego rozpatrywane będzie w odniesieniu do gospodarstw domowych w aspekcie podmiotowym i przedmiotowym. Biorąc pod uwagę przyjęty punkt widzenia, wykluczenie bankowe analizowane będzie w kontekście samowykluczenia (wynikającego z indywidualnych decyzji podejmowanych przez gospodarstwa domowe bądź będącego rezultatem występowania trudności w korzystaniu z produktów bankowych) oraz jako efekt ograniczenia lub nawet odmowy dostępu do produktów ze strony banków a zatem zjawisko to będzie analizowane i oceniane równoległe w aspekcie dostępności, możliwości i wykorzystania systemu bankowego. Rozważania będą także koncentrowały się na poziomach ekskluzji bankowej, począwszy od gospodarstw domowych zupełnie nieubankowionych, poprzez ubankowione marginalnie, a skończywszy na włączonych w system bankowy³.

1 F. Engel, R.D. Blackwell, P.W. Miniard, *Consumer Behavior*, The Dryden Press, 1995, s. 4.

2 A. Londqvist, *A Note on the Determinants of Household Saving Behavior*, „Journal of Economic Psychology” 1981, vol. 1, issue 1, s. 39.

3 W literaturze przedmiotu wskazuje się także na dostawców nieformalnych w postaci instytucji płatniczych bądź parabankowych, kontakty z którymi generują grupę osób określaną

Należy podkreślić, iż choć w literaturze przedmiotu, wykluczenie bywa rozpatrywane w szerszym wymiarze, a mianowicie nie tylko wykluczenia bankowego, ale wykluczenia finansowego⁴, to w monografii, ze względu na kluczową rolę, jaką pełnią banki w systemie finansowym oraz postrzeganie dostępu do produktów bankowych jako uniwersalnej potrzeby występującej w większości rozwiniętych społeczeństw determinującej pełne uczestnictwo w życiu społecznym i gospodarczym, skoncentrowano się na relacjach banki–gospodarstwa domowe, czyli na węższym obszarze wykluczenia. Ukazano jedynie wykluczenie bankowe na tle wykluczenia finansowego i wykluczenia społecznego w celu zobrazowania istotności podejmowanego w monografii problemu.

Wykluczenie bankowe analizowane będzie w wielu wymiarach, łącząc aspekt socjologiczny, ekonomiczny oraz prawny. Z punktu widzenia społecznego istotne jest zapewnienie dostępu gospodarstwom domowym do uczestnictwa w procesach finansowych i korzystania z podstawowych mechanizmów systemu bankowego, które umożliwiają uzyskanie ekonomicznej niezależności i włączenia społecznego. Z punktu widzenia ekonomicznego ograniczenia budżetowe gospodarstw domowych wyznaczają poziom zaspokojenia potrzeb z własnych środków, a dążenie do podnoszenia standardu życia prowadzi do nieustannego podejmowania decyzji finansowych, których efektywny przebieg w XXI wieku wymaga włączenia w system bankowy. Rozwój sektora bankowego i poprawa dostępu do produktów bankowych może prowadzić do wyrównywania nierówności dochodowych, zmniejszania ubóstwa, a w efekcie szybszego wzrostu gospodarczego. Kluczowymi pozostają także liczne negatywne konsekwencje wykluczenia bankowego. Wreszcie z punktu widzenia prawnego przeciwdziałanie wykluczeniu bankowemu wiąże się z zagwarantowaniem prawa do posiadania rachunku bankowego i dostępu do produktów bankowych dostarczanych w rozsądnych cenach i o wymaganej jakości, co stanowi istotny aspekt normalnego ekonomicznego i społecznego życia.

Problematyka włączenia w system bankowy (a w nawet szerzej w finansowy), stała się już przedmiotem badań krajowych i zagranicznych wiele lat temu, jednak w aspekcie nowych trendów pojawiających się w procesie inkluzji pozostaje ona nadal aktualna i należy stwierdzić, że nie została jeszcze wyeksploatowana. Rozważania nad zagadnieniem wykluczenia bankowego prezentowane w literaturze polskiej koncentrują się na wybranych aspektach tego zjawiska. Przede wszystkim są to publikacje statystyczno-sondażowe, prezentujące skalę ekskluzji bankowej (często w odniesieniu do krajów UE) oraz rozważające poszczególne determinanty

mianem nieformalnie włączonych. Kategoria gospodarstw domowych korzystająca z rachunków prowadzonych przez te instytucje będzie traktowana w rozprawie jako wykluczona z głównego nurtu bankowego. Indicators of Financial Access – Household – Level Surveys, World Bank, 2005, s. 4.

4 European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, VC/2006/0183, March 2008, s. 4.

tego zjawiska, szczególnie kwestię narażenia na wykluczenie gospodarstw domowych o niskich dochodach, a także rolę edukacji finansowej w promowaniu procesów inkluzji⁵. Drugą grupę publikacji stanowią raporty i analizy sporządzone na zlecenie NBP, prezentujące wybrane elementy rozwoju obrotu bezgotówkowego i uwzględniające problem wykluczenia bankowego poprzez ukazanie skali wykorzystania podstawowych bezgotówkowych instrumentów płatniczych oraz poziomu rozwoju infrastruktury płatniczej umożliwiającej ich użytkowanie, a także przez prezentację postaw gospodarstw domowych wobec korzystania z wybranych produktów bankowych⁶.

Problematyka wykluczenia podejmowana jest także w literaturze zagranicznej. Można wskazać na trzy główne nurty tych opracowań. Pierwszym z nich są raporty i analizy sporządzone przez lub na zlecenie organizacji międzynarodowych takich jak UE, OECD, EBC, MFW oraz licznych instytucji i stowarzyszeń funkcjonujących w poszczególnych krajach. Celem tych opracowań jest zwiększenie świadomości na temat problemu wykluczenia poprzez prezentację skali i dynamiki zmian w poziomie wykluczenia w poszczególnych krajach, problematyki pomiaru zjawiska, wskazanie przyczyn i negatywnych skutków, jakie generuje wykluczenie oraz promowanie działań zmierzających do ograniczenia tego zjawiska⁷.

-
- 5 W ramach tego nurtu badań przywołać należy: M. Iwanicz-Drozdowska, *Bezpieczeństwo usług finansowych. Perspektywa Unii Europejskiej*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2008; M. Iwanicz-Drozdowska (red.), *Polski rynek finansowy wobec zmian społeczno-demograficznych*, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2009; M. Iwanicz-Drozdowska (red.), *Edukacja i świadomość finansowa. Doświadczenia i perspektywy*, Oficyna Wydawnicza SGH w Warszawie, Warszawa 2011; M. Iwanicz-Drozdowska, A.K. Nowak, A. Lewandowski, *Preferencje polskich gospodarstw domowych w zakresie korzystania z usług finansowych. Wyniki badania ankietowego*, „Bank i Kredyt” 2008, nr 10, s. 36–47; P. Błędowski, M. Iwanicz-Drozdowska, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion in Poland. National survey*, Warsaw, September 2007, <https://ssrn.com/abstract=2351252> (dostęp 12.06.2018); P. Błędowski, M. Iwanicz-Drozdowska, *Wykluczenie finansowe w Polsce i możliwości przeciwdziałania*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 2, s. 5–10; M. Maciejasz-Świątkiewicz, *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*, „Studia i Monografie” nr 488, Uniwersytet Opolski, Opole 2013; J.K. Solarz, *Nowi wykluczeni. Ryzyko finansowe codzienności*, „Studia i Monografie” nr 37, Społeczna Akademia Nauk w Łodzi, Łódź–Warszawa 2012.
- 6 W szczególności: D. Maison, *Analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego oraz wskazanie działań ograniczających te bariery*, Warszawa 2010, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/analiza_barier.pdf (dostęp 14.0.2019); D. Maison, *Badanie postaw i zachowań finansowych Polaków powyżej 55 roku życia*, Warszawa 2012, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/raport_55_plus.pdf, (dostęp 12.02.2019); D. Maison, *Polak w świecie finansów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014; D. Maison, *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego. Raport z badania 2016 i analiza porównawcza z danymi z 2013 roku*, Warszawa 2017, <https://www.nbp.pl/badania/seminaria/8v2017.pdf> (dostęp 12.03.2019).
- 7 Wśród tych opracowań można: *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion VC/2006/0183*, European Commission Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, 2008; *From Exclusion to Inclusion through Microfinance. Report*

Drugi nurt stanowią publikacje zagranicznych naukowców. Autorzy podejmują wątek ekskluzji w kontekście realizacji badań nad szeroko pojętym funkcjonowaniem instytucji sektora finansowego w obliczu narastającej konkurencji, innowacji technologicznych, regulacji prawnych i konsekwencji kryzysu finansowego⁸. Często podejmowanym wątkiem jest koncentracja na przyczynach i skutkach wykluczenia poszczególnych społeczeństw⁹ lub wybranych grup gospodarstw domowych np. o najniższych dochodach¹⁰, nadmiernie

-
- 1 – *Social and Financial Exclusion Map*, European Commission 2007; *FDIC National Survey of Unbanked and Underbanked Households*, December 2009; European Commission, *Special Eurobarometer 373, Retail financial services report*, Directorate-General Internal Market and Services, Brussels, Belgium, March 2012; A. Atkinson, F.A. Messy, *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*, *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, OECD Publishing, no. 15, 2012; A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex*, World Bank Policy Research WP 6025, 2012, <http://elibrary.worldbank.org/doi/pdf/10.1596/1813-9450-6025> (dostęp 12.07.2019); A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. van Oudheusden, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex*, Development Research Group, Finance and Private Sector Development Team, Policy Research WP 7255, April 2015; A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, S. Answar, J. Hess, *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*, World Bank, Washington, DC 2018.
- 8 W ramach tego nurtu badań można wskazać: A. Leyshon, N. Thrift, *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States*, „Transactions of the Institute of British Geographers” 1995, vol. 20, no. 3, s. 312–341; A. Leyshon, S. French, P. Signoretta, *Financial exclusion and the geography of bank and building society branch closure in Britain*, „Transactions of the Institute of British Geographers” 2008, vol. 33, issue 4, s. 447–465; L. Anderloni, E.M. Carluccio, *Access to Bank Account and Payment Services*, [w:] *New Frontiers in Banking Services. Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio (red.), Springer-Verlag Berlin-Heidelberg 2007; S. Carbó, E.P.M. Gardener, P. Molyneux, *Financial exclusion*, Palgrave MacMillan, 2005; J.F. Devlin, *A detailed study of financial exclusion in the UK*, „Journal of Consumer Policy” 2005, vol. 28, no. 1, s. 75–108; E. Kempson, C. Whyley, *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, Policy Press, Bristol 1999; E. Kempson, C. Whyley, J. Caskey, S. Collard, *In or Out? Financial Exclusion: a literature and research review*, FSA, UK, 2000; E. Seidman, M. Hababou, J. Kramer, *A Financial Services Survey of Low- and Moderate-Income Households*, 2005, https://www.researchgate.net/publication/5042576_A_financial_services_survey_of_low_income_households (dostęp 14.08.2019); S.P. Sinclair, *Financial Exclusion: an introductory survey*, Heriot Watt University/Centre for Research into Socially Inclusive Services (CRSIS), Edinburgh 2001.
- 9 Przykłady opracowań: J.M. Hogarth, C.E. Anguelov, J. Lee, *Why Don't Households Have a Checking Account?*, „Journal of Consumer Affairs” 2004, no. 38 (1), s. 1–34; J.M. Hogarth, C.E. Anguelov, J. Lee, *Who Has a Bank Account? Exploring Changes Over Time, 1989–2001*, „Journal of Family and Economic Issues” 2005, no. 26, s. 7–30; E. Kempson, C. Whyley, *Access to current accounts*, British Bankers Association, London 1998; E. Kempson, C. Whyley, J. Caskey, S. Collard, *In or Out? Financial Exclusion: a literature and research review*, FSA, UK, 2000.
- 10 Warto przywołać: L. Anderloni, E.M. Carluccio, *op. cit.*; M. Barr, *Banking the poor*, „Yale Journal on Regulation” 2004, no. 21, s. 121–138; J. Buckland, *Hard Choices: Financial Exclusion, Fringe Banks and Poverty in Urban Canada*, University of Toronto Press, 2012; J.M. Hogarth,

zadłużonych¹¹, mniejszościach narodowych¹², osobach najmłodszych¹³ lub wchodzących w wiek emerytalny¹⁴. Część publikacji podejmuje także zagadnienie możliwości podniesienia poziomu ubankowienia, w tym w szczególności za pomocą edukacji finansowej¹⁵.

Z punktu widzenia oceny konsekwencji wykluczenia bankowego istotny jest także trzeci nurt opracowań, odnoszący się do rozważań na temat wpływu poziomu rozwoju rynku finansowego na przyspieszenie wzrostu gospodarczego. Na gruncie tej dyskusji dostępne są opracowania zarówno negujące rolę finansów w kreowaniu wzrostu gospodarczego¹⁶, uznające koncepcję wpływu rynków finansowych na wzrost gospodarczy za zbyt oczywistą¹⁷, jak i dowodzące, że nie można pomijać sektora finansowego przy rozpatrywaniu koncepcji wzrostu gospodarczego i podkreślające, iż kraje wysoko rozwinięte zwykle posiadały dobrze rozwinięty system finansowy¹⁸. Kolejne publikacje wskazują na związek między

K.H. O'Donnell, *Banking relationships of lower-income families and the governmental trend toward electronic payment*, „The Federal Reserve Bulletin” July 1999, s. 459–473.

- 11 Taka perspektywa została wskazana w G. Gloukoviezzoff, *From Financial Exclusion to Overindebtedness: The Paradox of Difficulties for People on Low Income?*, [w:] *New Frontiers in Banking...*; G. Gloukoviezzoff, *Understanding and combating financial exclusion and overindebtedness in Ireland: a European perspective. What could Ireland learn from Belgium, France and the United Kingdom?*, „Studies in Public Policy” October 2011; E. Kempson, *Over-indebtedness in Britain*, London: Department of Trade and Industry, 2002; P. Błędowski, M. Iwanicz-Drozdowska, *Spółeczno-ekonomiczne aspekty nadmiernego zadłużenia*, „Bezpieczny Bank” 2010, nr 3 (42), s. 45–61.
- 12 Podejście to prezentują L. Anderloni, E. Aro, P. Righetti, *Migrants and financial services in Spain*, Mimeo 2005; M. Barr, *Banking the poor*, „Yale Journal on Regulation” 2004, no. 21, s. 121–138; J.P. Caskey, C.R. Duran, T.M. Solo, *The urban unbanked in Mexico and the United States*, World Bank Policy Research Working Paper 3835, 2006.
- 13 Szerzej: A. Atkinson, *Young people: Avoiding banking exclusion*, Personal Finance Research Centre, University of Bristol, United Kingdom, Bristol 2004.
- 14 Szerzej: H. Brown, *What is financial abuse?*, „The Journal of Adult Protection” 2003, no. 5 (2), s. 3–10; G.M. Korniotis, A. Kumar, *Do older investors make better investment decisions?*, „The Review of Economics and Statistics” 2011, no. 93 (1), s. 244–265; A. Lusardi, *Preparing for Retirement: The Importance of Planning Costs*, National Tax Association Proceedings 2002.
- 15 Problematyka ta została ujęta w: K. Hajaj, *Illiteracy, financial services and social exclusion*, Opinion Papers, 2002; Por. E. Kempson, *Policy level response to financial exclusion in developed economies: lessons for developing countries*, Access to Finance: Building Inclusive Financial Systems, World Bank, Washington, DC 2006; Por. A. Lusardi, O.S. Mitchell, *Financial literacy around the world: an overview*, „Journal of Pension Economics and Finance” 2011, no. 10; Por. A. Lusardi, O.S. Mitchell, *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*, „Journal of Economic Literature” 2014, no. 52 (1), s. 5–44.
- 16 Por. R.E. Lucas, *On the mechanics of economic development*, „Journal of Monetary Economics” 1988, no. 22, s. 3–42; Por. J. Robinson, *The generalization of the general theory*, [w:] eadem, *The Rate of Interest and Other Essays*, Palgrave Macmillan UK, London 1952.
- 17 Szerzej: M.H. Miller, *Financial markets and economic growth*, „Journal of Applied Corporate Finance” 1998, no. 11, s. 8–15.
- 18 Przykłady opracowań: W. Bagehot, *Lombard Street: A Description of the Money Market*, Henry S. King & King Co, London 1873; J.A. Schumpeter, *Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung*,

możliwościami finansowania inwestycji poprzez zgromadzone oszczędności przy wykorzystaniu systemu finansowego¹⁹ lub na wzrost dochodowości realizowanych inwestycji wspomagających procesy wdrażania innowacji²⁰, a także na związek między poziomem rozwoju rynku finansowego a rozwojem gospodarczym. Należy także wspomnieć o publikacjach analizujących wpływ deregulacji sektora bankowego na nierówność dochodów oraz ogólną efektywność rynku²¹, a także opracowaniach zaliczanych do nurtu rozważań nad nierównością dochodów, w których podkreślana jest rola rozwiniętego rynku finansowego w zmniejszaniu nierówności dochodowych oraz przeciwdziałaniu pogłębianiu się zjawiska ubóstwa²².

W świetle istniejącej literatury w niniejszej monografii zdecydowano się podjąć rozważania na temat problemu wykluczenia od strony popytowej, czyli z perspektywy gospodarstw domowych. **Przyjęto za cel ocenę zjawiska wykluczenia bankowego w kontekście przyczyn jego powstawania, skutków generowanych w skali mikro- i makroekonomicznej oraz metod mogących znaleźć zastosowanie w stymulacji i intensyfikacji procesów inkluzji bankowej.**

Realizacji celu przypisano hipotezę mówiącą, iż **całkowita eliminacja zjawiska wykluczenia bankowego w Polsce nie jest aktualnie możliwa ze względu na mnogość uwarunkowań skłaniających gospodarstwa domowe do pozostawania w gronie wykluczonych.** Realnym natomiast pozostaje dalsze ograniczenie zjawiska wykluczenia bankowego w efekcie równoległego prowadzenia działań o charakterze legislacyjnym, edukacyjnym i technologicznym inicjowanych na szczeblu krajowym bądź stanowiących implementację regulacji międzynarodowych.

Układ monografii podporządkowany został celowi oraz weryfikacji przyjętej hipotezy głównej. Praca składa się ze wstępu, sześciu rozdziałów oraz zakończenia.

Rozważania w pierwszym rozdziale rozpoczną się od teoretycznych uwarunkowań towarzyszących podejmowaniu decyzji ekonomicznych przez gospodarstwa domowe, które stanowią punkt wyjścia do charakterystyki zachowań

Duncker und Humblot, Berlin 1912; J.G. Gurley, E.S. Shaw, *Financial Aspects of Economic Development*, „The American Economic Review” 1955, no. 45 (4), s. 515–538; R.W. Goldsmith, *Financial structure and development*, New Haven, CT: Yale University Press 1969; R.I. McKinnon, *Money and Capital in Economic Development*, Brookings Institution Press, Washington, DC 1973.

19 Por. V.R. Bencivenga, B.D. Smith, *Financial Intermediation and Endogenous Growth*, „The Review of Economic Studies” 1991, vol. 58, no. 2, s. 195–209; Por. T. Jappelli, M. Pagano, *Saving, Growth, and Liquidity Constraints*, „The Quarterly Journal of Economics” 1994, vol. 109, no. 1, s. 83–109.

20 Szerzej: J. Greenwood, B. Jovanovic, *Financial Development, Growth, and the Distribution of Income*, „The Journal of Political Economy” 1990, vol. 98, no. 5, part 1, s. 1076–1107; Por. R.G. King, R. Levine, *Finance and Growth: Schumpeter Might be Right*, „The Quarterly Journal of Economics” 1993, vol. 108, no. 3, s. 717–737.

21 Szerzej: J. Jayaratne, P. Strahan, *The finance-growth nexus: Evidence from bank branch deregulation*, „The Quarterly Journal of Economics” 1996, vol. 111, issue 3, s. 639–690.

22 T. Beck, A. Demirgus-Kunt, R. Levine, *Finance, inequality and the poor*, „Journal of Economic Growth” 2007, vol. 12, issue 1, s. 27–49.

finansowych zmierzających w kierunku zaspokojenia potrzeb finansowych na rynku bankowym. W ujęciu przedmiotowym wskazane zostaną możliwe obszary i poziomy wykluczenia bankowego jako węższej kategorii niż wykluczenie finansowe. Na bazie historycznych uwarunkowań definiowania pojęcia wykluczenia przedstawiona zostanie ewolucja znaczenia tego pojęcia.

W drugim rozdziale wskazane zostaną ograniczenia wpływające na pomiar zjawiska wykluczenia bankowego. Na podstawie dokonanego przeglądu badań nad poziomem wykluczenia oraz dostępnych statystyk nakreślone zostaną rozmiary tego zjawiska w odniesieniu do wybranych kategorii produktów bankowych, wykorzystywanych we wskaźnikach służących ocenie poziomu ubankowienia społeczeństwa. Dokonane zostanie porównanie podstawowych wskaźników co pozwoli ocenić pozycję Polski na tle innych krajów pod względem wykluczenia bankowego.

Rozważania podjęte w pierwszych dwóch rozdziałach stanowią będą punkt wyjścia do identyfikacji przyczyn występowania wykluczenia bankowego. Będą one rozpatrywane zarówno w kontekście mikro-, dzięki któremu możliwe będzie wskazanie cech predestynujących gospodarstwo domowe do pozostawania w gronie wykluczonych bankowo jak i makroekonomicznym, wskazującym na przyczyny wykluczenia związane z poziomem rozwoju infrastruktury bankowej, cyfryzacji społeczeństwa oraz świadomości finansowej. Odrębnie analizowany będzie związek między wykluczeniem społecznym a bankowym. Na zakończenie rozdziału podjęty zostanie wątek konsekwencji, jakie pociąga za sobą ekskluzja bankowa zarówno dla pojedynczego gospodarstwa domowego, jak i dla całej gospodarki.

W czwartym rozdziale dokonany zostanie przegląd działalności alternatywnych dostawców usług finansowych. W szczególności uwaga zostanie poświęcona dostawcom usług płatniczych, gdyż to na tym rynku przewidywane są największe zmiany wymuszone postanowieniami Dyrektywy PSD2²³, stwarzającej możliwość aktywnego uczestniczenia w transakcjach płatniczych i oferowania innowacji produktowych przez inne podmioty niż banki. Omówiona zostanie także rola instytucji mikrokredytowych ze względu na charakter oferowanych przez nie produktów pożyczkowo-kredytowych, do których dostęp jest warunkowany posiadaniem zdolności kredytowej przez gospodarstwo domowe.

Identyfikacja przyczyn i konsekwencji wykluczenia bankowego stanowić będzie podstawę do przeglądu inicjatyw mających na celu ograniczenie zjawiska wykluczenia. Najwięcej uwagi poświęcone zostanie regulacjom prawnym obowiązującym w sektorze bankowym zapewniającym bezpieczeństwo i stabilność systemu bankowego, gwarantującym dostęp do darmowego lub niskokosztowego rachunku

23 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE, OJ L 337, 23.12.2015, s. 35–127.

bankowego, mającym na celu usankcjonowanie kwestii kosztów realizacji transakcji gotówkowych i bezgotówkowych oraz zapewnienie ochrony konsumentów na rynku bankowym. Następnie podjęte zostaną rozważania na temat znaczenia edukacji finansowej dla efektywnego korzystania z produktów bankowych. Dokonany zostanie przegląd i ocena inicjatyw mających na celu podniesienie kompetencji finansowych w społeczeństwie.

Dokonane w rozdziałach teoretycznych porównanie prowadzonych badań nad wykluczeniem bankowym w Polsce i na świecie stanowić będzie podstawę do przeprowadzania analizy strategicznej mającej na celu określenie potencjalnych zmian skali wykluczenia bankowego z perspektywy gospodarstw domowych i ocenę możliwości całkowitej eliminacji zjawiska wykluczenia bankowego w Polsce w perspektywie najbliższych lat. Stanowić będzie ona podstawę do sformułowania wniosków i rekomendacji.

Monografia opracowana została na podstawie obszernych studiów przeprowadzonych w oparciu o polską i zagraniczną literaturę przedmiotu, zarówno w formie zwartej, jak i w postaci artykułów, dokumentacji i materiałów instytucji finansowych, danych statystycznych z roczników i innych publikacji Eurostat, GUS, raportów NBP, opracowań pozostałych instytucji infrastruktury bankowej (KNF, BFG, ZBP), danych pochodzących z Internetu, a także innych materiałów instytucji badawczych.

Rozdział 1

Identyfikacja pojęcia i rozmiarów wykluczenia bankowego

1.1. Gospodarstwa domowe na rynku usług finansowych

Zainteresowanie aktywnością gospodarstw domowych¹ na rynku usług finansowych wynika z ich znaczenia dla funkcjonowania gospodarek narodowych. Odczuwanie potrzeb ekonomicznych stanowi główną przesłankę działań rynkowych podejmowanych przez gospodarstwa domowe. W sposób bezpośredni wiąże się to z gromadzeniem środków pieniężnych, a następnie ich wydatkowaniem na rynku dóbr i usług konsumpcyjnych, bowiem do normalnego funkcjonowania gospodarstwa domowego niezbędna jest pewna baza materialna, co sprawia, że w jej ramach realizuje się też funkcja gospodarcza (posiadanie oraz zarządzanie wspólnymi zasobami materialnymi, finansowymi i intelektualnymi). Ekonomiczne funkcje gospodarstw domowych, określane w literaturze jako produkcyjne i konsumpcyjne, wynikają z faktu powiązania ich z całością procesów gospodarczych, w których współdziałają z innymi podmiotami gospodarującymi, a więc z przedsiębiorstwami (w tym instytucjami finansowymi) i państwem². Realizacja

-
- 1 Nauka o gospodarstwie domowym i prawach rządzących domem (rodziną) stanowi genezę dyscypliny naukowej ekonomia – nazwanej według etymologii greckiej: *oikos* – dom, *oikojeneja* – rodzina, *nomos* – prawo, ustawa. Szerzej: Cz. Bywalec, *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.
 - 2 Szerzej na temat zachowań konsumentów m.in. w: L.G., Schiffman, L.L. Kanuk, *Consumer Behaviour. Global Edition*, Pearson Higher Education, London 2010; J.F. Engel, R.D. Blackwell, P.W. Miniard, *Consumer Behavior*, The Dryden Press Edition, 8th, 1995; J.C. Mowen, M. Minor, *Consumer behavior (5th Edition)*, Prentice-Hall 1998; M.R. Solomon, *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being (11th Edition)*, Pearson Education, Inc., 2014; L.G. Schiffman, J. Wisenblit, *Consumer behavior, (11th Edition)*, Pearson, Boston 2015; G.S. Becker, *Ekonomiczna teoria zachowań ludzkich*, PWN, Warszawa 1990; Cz. Bywalec, *Ekonomika i finanse gospodarstw*

wspomnianych funkcji przez gospodarstwa domowe wymaga podejmowania przez nie ustawicznie różnorodnych decyzji.

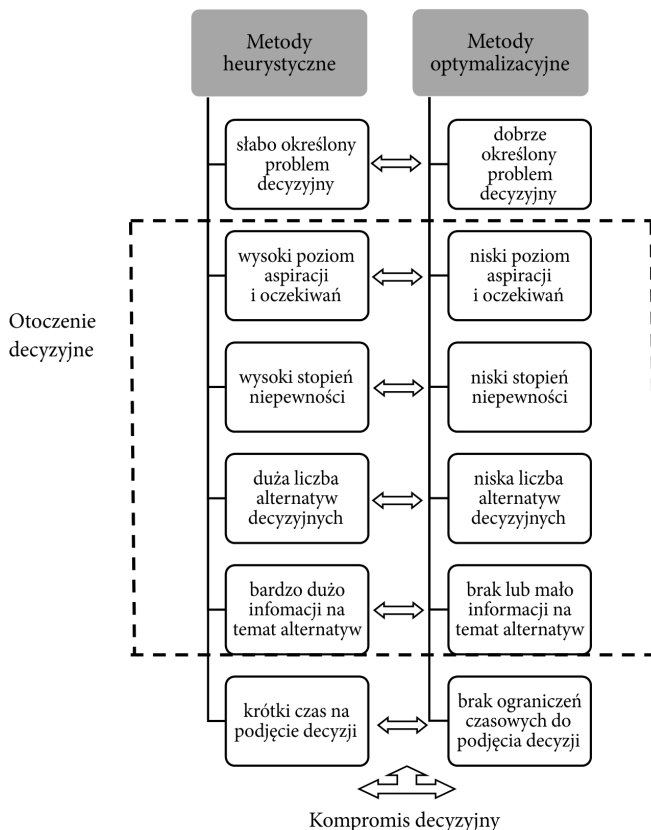
W literaturze przedmiotu wskazuje się na dwa główne nurty podejmowania decyzji. Pierwszy z nich, określanym mianem **optymalizacyjnego**, polega na podejmowaniu decyzji w sposób przemyślany, analityczny lub ustrukturyzowany. Drugi zaś zbliżony jest bardziej do **myślenia heurystycznego** i sprowadza się do podejmowania decyzji w sposób intuicyjny, automatyczny i nawykowy³. W rzeczywistości decydent dokonuje kompromisu decyzyjnego w oparciu o szereg uwarunkowań wewnętrznych i zewnętrznych. Czynniki oceny w kompromisie decyzyjnym przedstawia Rysunek 1.

Podejmowanie bardziej złożonych decyzji, którym towarzyszy wyższy poziom niepewności, wymaga od gospodarstwa domowego ustawicznego poszukiwania kompromisu między stosowaniem metod optymalizacyjnych i metod heurystycznych szczególnie, iż podejmowanym decyzjom zawsze towarzyszą pewne ograniczenia, albo poznawcze związane z osobą decydenta (brak wystarczającej znajomości problemu decyzyjnego, zbyt wysokie aspiracje decydenta oraz krótki czas na podjęcie decyzji), albo leżące w jego otoczeniu (niewystarczająca ilość dostępnych informacji, zbyt duża liczba dostępnych wariantów decyzyjnych oraz wysoki poziom niepewności). W praktyce, dążenie do sprostania coraz bardziej złożonemu i niepewnemu otoczeniu powoduje, iż podejmujący decyzje finansowe podąża w kierunku coraz większego upraszczania i integrowania funkcji decyzyjnych, a tym samym stosuje jedną z dwóch strategii heurystycznych: albo proste reguły decyzyjne zwane heurystykami⁴ lub ich różne kombinacje, albo nie podejmuje

domowych, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009; Cz. Bywalec, *Konsumpcja a rozwój gospodarczy i społeczny*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2010; J. Kramer, *Konsumpcja w gospodarce rynkowej*, PWE, Warszawa 1997; K. Mazurek-Łopacińska, *Zachowania nabywców i ich konsekwencje marketingowe*, PWE, Warszawa 2005; G. Antonides, F.W. Raaij, *Zachowanie konsumenta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003; *Konsument i jego zachowania na rynku europejskim*, E. Kieźel (red.), PWE, Warszawa 2010; G. Światowy, *Zachowania konsumentów*, PWE, Warszawa 2006; L. Garbarski, *Zachowania nabywców*, PWE, Warszawa 2001; L. Rudnicki, *Zachowania konsumentów na rynku*, PWE, Warszawa 2012.

- 3 Kompleksowe porównania obu podejść można znaleźć w D. Kahneman, S. Frederick, *Representativeness revisited: Attribute substitution in intuitive judgment*, [w:] *Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgment*, T. Gilovich, D. Griffin, D. Kahneman (red.), Cambridge University Press, Cambridge 2002, s. 49–81; Por. S.A. Sloman, *The empirical case for two systems of reasoning*, „Psychological Bulletin” 1996, no. 119, s. 3–22; Por. S.A. Sloman, *Two systems of reasoning*, [w:] *Heuristics and Biases...*, s. 379–397; Por. K.E. Stanovich, *Who is rational? Studies of individual differences in reasoning*, Lawrence Erlbaum, Mahwah 1999; Por. K.E. Stanovich, R.F. West, *Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate*, [w:] *Heuristics and biases...*, s. 421–440.
- 4 Heurystyki decyzyjne można określić jako ogólne reguły działania używane w sytuacjach podejmowania decyzji odnoszących się do sytuacji niepewnych i problematycznych. D. Latusek-Jurczak, *Zaufanie i nieufność w podejmowaniu decyzji*, „Decyzje” 2011, nr 16, s. 32 za B. Squire, P.D. Cousins, S. Brown, *Cooperation and Knowledge Transfer within Buyer-Supplier Relationships: The Moderating Properties of Trust, Relationship Duration and Supplier*

decyzji samemu i przenosi odpowiedzialność za decyzje na instytucje pośredniczące, tzw. *fee service* (stosując heurystykę zwaną heurystyką zaufania)⁵.



Rysunek 1. Kompromis decyzyjny – czynniki oceny

Źródło: T. Potocki, K. Opolski, *Decyzje w obliczu „niepewnych ryzyk” – rola heurystyk i nurtu racjonalności adaptacyjnej*, „Finanse” 2015, nr 1 (8), s. 46.

W kontekście podejmowania decyzji ważna jest kwestia zaufania⁶, która wiąże się z przyszłymi skutkami podejmowanych działań, przy czym im dalsza przyszłość, tym większy jest stopień niepewności, bowiem wraz z upływem czasu mogą pojawiać się nowe, nieprzewidziane okoliczności⁷. Problematyka zaufania

Performance, „British Journal of Management” 2009, no. 20, s. 461–477. Por. G. Gigerenzer, W. Gaissmaie, *Heuristic Decision Making*, „Annual Review Psychology” 2011, no. 62, s. 451–482.

5 T. Potocki, K. Opolski, *Decyzje w obliczu „niepewnych ryzyk” – rola heurystyk i nurtu racjonalności adaptacyjnej*, „Finanse” 2015, nr 1 (8), s. 45–46.

6 Szerzej na temat zaufania do instytucji finansowych w rozdziale II monografii.

7 Szerzej: P. Sztopka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Znak, Kraków 2007.

jest szeroko rozważana w kontekście relacji bank–klient. Istotna rola zaufania w podejmowaniu decyzji jest związana przede wszystkim z pojęciem niepewności. Dokonywanie wyboru w warunkach niepewności⁸ charakteryzuje się tym, że działania, między którymi trzeba dokonać wyboru, mogą prowadzić do różnych konsekwencji, a jednocześnie osoba dokonująca wyboru nie wie, która z tych konsekwencji nastąpi. Zyskanie możliwości oszacowania prawdopodobieństwa, z jakim zrealizują się różne konsekwencje podejmowanych działań, spowodowałoby, iż osoby podejmujące decyzje znajdowałyby się w sytuacji ryzyka⁹.

W teorii ekonomii odnotowano już wiele prób wyjaśnienia **zachowań finansowych gospodarstw domowych**. Do najbardziej znanych teorii klasycznych i neoklasycznych opierających się na założeniu racjonalności zachowania konsumenta należą:

- teoria względnego dochodu J.S. Duesenberry'ego (1949)¹⁰,
- zagadnienie funkcji konsumpcji I. Fishera (1930)¹¹,
- teoria permanentnego dochodu M. Friedmana (1957)¹²,
- hipoteza dochodu absolutnego J.M. Keynesa (1936)¹³,
- hipoteza cyklu życia F. Modiglianiego i R. Brumberga (1954)¹⁴.

Zaobserwowane w praktyce odstępstwa od założenia racjonalnych zachowań doprowadziły do powstania nowej generacji podejść do wyjaśniania zachowań finansowych gospodarstw domowych, uwzględniających badania psychologiczne i socjologiczne oraz podkreślających **behawioralne aspekty przy podejmowaniu decyzji**. W efekcie wyłoniła się teoria perspektywy i skumulowana teoria perspektyw D. Kahnemana i A. Tversky'ego (1979)¹⁵ oraz behawioralna teoria cyklu życia H. Sherfina i R. Thalara (1988)¹⁶.

8 Niepewność wynika z faktu, że świat ma charakter społeczny, gdyż składa się z innych ludzi, których zachowań i wyborów nie można przewidzieć ani kontrolować. P. Sztompka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Znak, Kraków 2007, s. 63–67.

9 T. Tyszka, *Decyzje: perspektywa psychologiczna i ekonomiczna*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2010, s. 191–192.

10 Szerzej: J.S. Duesenberry, *Income, Saving and the Theory of Consumer Behavior*, Harvard University Press, Cambridge, MA 1949.

11 Szerzej: I. Fischer, *The Theory of Interest*, Macmillan, London 1930.

12 Szerzej: M. Friedman, *A Theory of the Consumption Function*, Princeton University Press, Princeton 1957.

13 Szerzej: J.M. Keynes, *The General Theory of Employment, Interest and Money*, Macmillan, London 1936.

14 Szerzej: F. Modigliani, R. Brumberg, *Utility Analysis and the Consumption Function: An Interpretation of Cross-Section Data*, [w:] *Post-Keynesian Economics*, K. Kurihara (red.), Rutgers University Press, New Brunswick 1954.

15 Szerzej: D. Kahneman, A. Tversky, *Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk*, „Econometrica” 1979, vol. 47, no. 2, s. 263–291.

16 Szerzej: H. Sherfin, R. Thaler, *The Behavioural Life-Cycle Hypothesis*, „Economic Inquiry” 1988, vol. 26, issue 4, s. 609–643.

Właśnie w teorii perspektyw Kahnemana i Tversky'ego znalazło się jakże istotne odniesienie do kwestii ryzyka i decyzji finansowych. Zgodnie z nią przyjmuje się założenie, że decydenci oceniają potencjalne wyniki ryzykownych decyzji finansowych biorąc pod uwagę nie ich wpływ na całkowity majątek decydenta, ale na aktualny punkt odniesienia, którym jest zwykle zerowy zysk/strata. Gospodarstwa domowe niechętnie ryzykują w sferze zysków, ale często ryzykują w sferze strat¹⁷. Z kolei skumulowana teoria perspektyw zakłada, że w warunkach ryzyka i niepewności decyzje podejmowane są o pewną rosnącą funkcję wartości, a prawdopodobieństwa zysków i strat są zniekształcone¹⁸.

Behawioralna hipoteza cyklu życia wywodzi się z analizy rzeczywistych zachowań ludzi, a nie jedynie tych racjonalnych. Teoria ta opiera się przede wszystkim na trzech fundamentach – teorii samokontroli, systemie kont mentalnych (ang. *mental accounts*) oraz uwzględnieniu znaczenia sposobu prezentacji alternatyw przy ostatecznym podejmowaniu decyzji (ang. *framing*)¹⁹.

Już ekonomiści klasyczni w zachowaniu gospodarstw domowych zwrócili uwagę na dwie kwestie: po pierwsze, że celem działania gospodarstwa domowego podejmującego decyzję jest korzyść własna²⁰ oraz po drugie, że w swoim postępowaniu stara się ono w jak największym stopniu ów cel zrealizować (przedkłada większą ilość dóbr nad mniejszą). Współcześnie uznano, że postępowanie racjonalne ekonomicznie nie musi koniecznie wiązać się z maksymalizacją własnych korzyści, czyli maksymalizacją celu egoistycznego. Uważa się natomiast, że racjonalne zachowanie to takie, które maksymalizuje dowolną funkcję celu, jest zatem do pomyślenia także racjonalny altruista. Ponadto współcześnie zwraca się uwagę na preferencje gospodarstw domowych, twierdząc, że ich zachowanie jest racjonalne jeśli kierują się one przechodnimi, kompletnymi i spójnymi preferencjami²¹.

Dalej w rozważaniach nad racjonalnością decyzji ekonomicznych gospodarstw domowych poszedł G.S. Becker. Jego zdaniem poszczególne podmioty gospodarujące, bez względu na to czy postępują racjonalnie, czy irracjonalnie, zostają zmuszone przez swoje zbiory możliwości produkcyjnych lub konsumpcyjnych do takiego działania, które sprawia, że rynek funkcjonuje racjonalnie²². W lite-

17 D. Kahneman, A. Tversky, *Choices, Values and Frames*, „American Psychological Association” 1984, 39 (84), s. 342.

18 T. Potocki, *Skumulowana teoria perspektywy jako model pomiaru racjonalności ekonomicznej*, „Ekonomia, Rynek, Gospodarka, Społeczeństwo” 2012, nr 31, s. 85.

19 P. Bańduła, *Oszczędności i wybór międzyokresowy – podejście behawioralne*, „Materiały i Studia” sierpień 2006, nr 208, s. 33–38.

20 A. Smith, *Badania nad naturą i przyczynami bogactwa narodów*, t. 2, Warszawa 1954, s. 42–43.

21 J.D. Hey, *Rationality is as rationality does*, [w:] *The Economics of Rationality*, B. Gerrard (red.), Routledge, London–New York 1993, s. 12. Por. J.J. Graafland, *Economics, Ethics and Market. Introduction and applications*, Routledge, London–New York 2007, s. 84.

22 G.S. Becker, *Ekonomiczna teoria zachowań ludzkich*, tłum. H. Hagemeyerowa, K. Hagemeyer, PWN, Warszawa 1990, s. 279.

raturze przedmiotu wskazuje się, że racjonalność działań podejmowanych przez gospodarstwa domowe determinują trzy przesłanki²³: pełna wiedza i możliwości dokładnego przewidzenia konsekwencji wszystkich rozpatrywanych wyborów, pewność przewidywań przyszłych wyborów, dokonanie wyboru spośród wszystkich możliwych alternatywnych zachowań.

W warunkach wysokiego skomplikowania podejmowanie decyzji w duchu racjonalnego wyboru, czyli oparcia się każdorazowo na kalkulacji, nie jest możliwe i dlatego zaufanie i nieufność stają się w takich sytuacjach heurystykami decyzyjnymi, dzięki którym można podejmować decyzje sprawniej, łatwiej i szybciej²⁴. W literaturze przedmiotu można spotkać się z opinią, iż w obliczu rozwoju systemu finansowego i finansjalizacji (lub finansjeryzacji) życia społeczno-ekonomicznego reguły heurystyczne mogą stanowić bardzo skuteczny i optymalny sposób podejmowania indywidualnych decyzji finansowych. Wynika to z faktu, iż heurystyki mają dużo większą moc wyjaśniania aniżeli decyzje optymalizacyjne. Ponadto cechuje je wysoka skuteczność predyktywna, szczególnie w obliczu ograniczonych zasobów informacyjnych i czasowych i wreszcie mają znaczącą funkcję praktyczną, zarówno w procesie decyzyjnym, jak i w kształtowaniu polityki gospodarczej oraz tworzeniu regulacji nadzoru nad rynkiem finansowym, czy wreszcie podnoszeniu świadomości finansowej decydentów w procesach heurystycznej edukacji²⁵.

Obserwowany w ostatnich dekadach rozwój techniki i technologii, zachodzące zmiany w systemach produkcji, handlu i konsumpcji sprawiły, że współcześnie gospodarstwom domowym jest coraz trudniej zachowywać się racjonalnie²⁶. Podejmowanie rozważnych decyzji ekonomicznych, szczególnie nabywczych, przy ograniczonych zasobach finansowych oraz szybko rozwijających się potrzebach i dynamicznie powiększającym się asortymencie dóbr i usług stało się istotnym wyzwaniem²⁷.

23 H.A. Simon, *Działanie administracji. Proces podejmowania decyzji w organizacjach administracyjnych*, PWN, Warszawa 1976, s. 180–187.

24 R.M. Kramer, *Trust as situated cognition: An ecological perspective on trust decisions*, [w:] *Handbook of trust research*, R. Bachmann, A. Zaheer (red.), Edward Elgar, Chichester UK 2006, s. 68–69.

25 T. Potocki, K. Opolski, *Decyzje w obliczu „niepewnych ryzyk” – rola heurystyk i nurtu racjonalności adaptacyjnej*, „Finanse” 2015, nr 1 (8), s. 62–64.

26 Zachowanie konsumenta obejmuje: czynności psychiczne i fizyczne (zachowanie) łącznie z ich motywami i przyczynami jednostek i (małych) grup dotyczące orientacji, kupowania, użytkowania, utrzymywania i pozbywania się wyrobu (cykl konsumpcji) oraz produkcji gospodarstwa domowego (zrób to sam) (rzadkich) towarów i usług z sektora rynkowego, sektora publicznego oraz sektora gospodarstwa domowego, pozwalające konsumentowi funkcjonować oraz osiągać swoje cele i urzeczywistniać wartości, a dzięki temu osiągać zadowolenie i dobrobyt z uwzględnieniem skutków krótko i długofalowych oraz konsekwencji jednostkowych i społecznych. G. Antonides, W.F. Raaij, *Zachowanie konsumenta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003, s. 24.

27 Cz. Bywalec, *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 8.

Brak możliwości precyzyjnego określenia wielkości i struktury dochodów w przyszłości oraz wahań, jakim podlegają w czasie, powoduje powstawanie czasowych nadwyżek lub niedoborów środków pieniężnych²⁸. Ograniczenia budżetowe wyznaczają poziom zaspokojenia potrzeb z własnych środków, a dążenie do podnoszenia standardu życia prowadzi do nieustannego podejmowania decyzji finansowych, które dotyczą²⁹:

- konsumpcji w aspekcie poziomu i struktury,
- oszczędności i inwestycji w odniesieniu do wysokości i formy ich realizacji,
- źródeł finansowania rozpatrywanych w kategorii momentu i sposobu pozyskania dodatkowych środków,
- zarządzania ryzykiem umożliwiającemu ograniczenie niepewności finansowej.

W praktyce wyróżnia się cztery **poziomy zachowania finansowego** gospodarstwa domowego³⁰:

- zarządzanie budżetem i gotówką,
- tworzenie i utrzymywanie zapasów buforowych,
- finansowanie zakupów,
- inwestowanie i pomnażanie majątku.

Charakter wskazanych powyżej decyzji i zachowań finansowych powoduje, że gospodarstwa domowe niekiedy nawet w sposób niezamierzony stają się klientami rynku finansowego. Można zatem stwierdzić, iż decyzja o włączeniu w system finansowy (czy też wężej bankowy) podejmowana jest przez gospodarstwa domowe pod wpływem ich **potrzeb finansowych**³¹. Przyjmuje się, że potrzeby finansowe (podobnie, jak i inne potrzeby) tworzą pewną hierarchię, u podstaw której znajdują się potrzeby podstawowe, zaś na szczycie potrzeby wyższego rzędu³². Piramidę zarządzania finansami osobistymi przedstawia Rysunek 2.

28 W literaturze przedmiotu wskazuje się dwie podstawowe formy działań na rzecz bilansowania domowego budżetu: zachowania aktywne i zachowania pasywne. Szerzej: J. Grotowska-Leder, *Zaradny czy bezradny? Strategie życiowe współczesnych Polaków w świetle wybranych wyników badań ogólnopolskich*, „Zeszyty Naukowe” PTE, 2011, nr 9, s. 183.

29 Szerzej: *Finanse osobiste. Zachowania – produkty – strategie*, E. Bogacka-Kisiel (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 10.

30 A. Londqvist, *A Note on the Determinants of Household Saving Behavior*, „Journal of Economic Psychology” 1981, vol. 1, issue 1, s. 39.

31 Do najbardziej znanych klasyfikacji potrzeb, należy klasyfikacja opracowana przez A.H. Masłowa, zgodnie z którą potrzeby podstawowe człowieka są aktywowane w środowisku społecznym w postaci konkretnej hierarchii potrzeb, powstałej według stopnia nieodzowności ich zaspokojenia. Szerzej: A.H. Masłowski, *Motywacja i osobowość*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.

32 Szerzej: G. Rytelska (red.), *Bankowość detaliczna. Potrzeby, szanse i zagrożenia*, PWE, Warszawa 2005, s. 24.



Rysunek 2. Piramida zarządzania finansami osobistymi

Źródło: opracowanie własne na podstawie G.M. Gordon, *The Life Cycle of Financial Planning*, University of Wyoming Cooperative Extension Service, 2001.

Wszystkie poziomy zarządzania finansami osobistymi tworzą pewną strukturę hierarchiczną. U podstaw zachowań finansowych leży potrzeba zapewnienia podstawowej ochrony finansowej poprzez podejmowanie najbardziej podstawowych decyzji finansowych, dotyczących podziału dochodów i pozyskiwania środków na sfinansowanie potrzeb, a także zapewnienia ochrony zgromadzonym aktywom chociażby poprzez włączenie ubezpieczeń jako ograniczenia ekspozycji gospodarstw domowych na ryzyko³³. Na drugim poziomie znalazło się gromadzenie środków i ich pomnażanie pozwalające na sfinansowanie potrzeb konsumpcyjnych i inwestycyjnych, a także oszczędzanie na emeryturę. Najwyżej umieszczona została dystrybucja dóbr, rozumiana jako konsumpcja zgromadzonych wcześniej aktywów w połączeniu z międzypokoleniowym transferem majątku³⁴.

W literaturze przedmiotu wskazuje się także na inną systematykę potrzeb skłaniających do korzystania z usług finansowych, tworzących hierarchię u podstaw której leży bieżące gospodarowanie środkami, a na wyższych poziomach zaspokajane są potrzeby wynikające z większej świadomości finansowej gospodarstw domowych. Są to³⁵:

- potrzeby związane z dostępnością gotówki, dotyczące posługiwania się pieniędzem o najwyższym stopniu płynności i zapewniane przez banki poprzez szereg usług ułatwiających transmisję pieniądza,

33 Szerzej: S. Flejterski, *Metodologia finansów. Podręcznik akademicki*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.

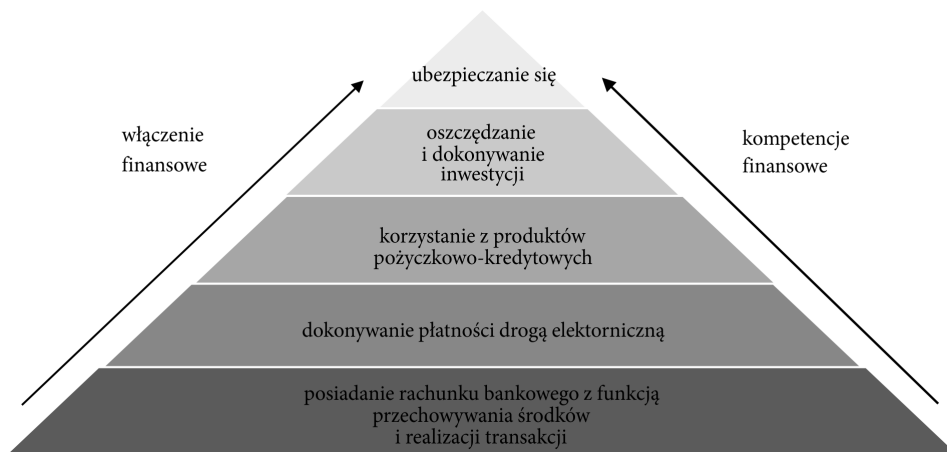
34 Hierarchia zachowań finansowych została nieco inaczej przedstawiona w publikacji: E. Bogacka-Kisiel (red.), *Finanse osobiste. Zachowania – produkty – strategie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 10. W publikacji wskazane są cztery rodzaje decyzji finansowych dotyczące konsumpcji, oszczędności i inwestycji, źródeł finansowania oraz zarządzania ryzykiem.

35 G. Rytelewska, *Procesy oszczędzania i kredytowania gospodarstw domowych*, [w:] *Bankowość detaliczna. Potrzeby, szanse i zagrożenia*, PWE, Warszawa 2005, s. 23–24.

- potrzeby związane z zabezpieczeniem posiadanego majątku, dotyczące zabezpieczenia mienia i takiego zarządzania nim, które uchroni je przed deprawacją,
- potrzeby związane z przesyłaniem pieniędzy, obejmujące transfery pieniężne pomiędzy podmiotami dokonywane dzięki licznym rozwiązaniom z obszaru realizacji płatności,
- potrzeby związane z opóźnieniem zapłaty, możliwe do spełnienia dzięki produktom o charakterze pożyczkowo-kredytowym,
- potrzeby związane z doradztwem finansowym, będące efektem zwiększonego zapotrzebowania na informacje, które pozwoliłyby na optymalizację podejmowanych decyzji finansowych.

Realizacja przedstawionych powyżej potrzeb finansowych wymaga nawiązania relacji gospodarstw domowych z instytucjami finansowymi oraz determinuje ich intensywność. Należy wyraźnie podkreślić, iż zachowania finansowe wyżej usytuowane w hierarchii wymagają od konsumenta większej wiedzy, zarówno o sposobach gospodarowania środkami finansowymi, o sytuacji panującej na rynku, jak i o specyfice poszczególnych usług finansowych. Decyzje podejmowane w tym zakresie wymagają ponadto większego zaangażowania ze strony konsumenta³⁶.

Z punktu widzenia podjętego w monografii problemu badawczego, jakim jest włączenie bankowe, cennym jest odniesienie hierarchii potrzeb finansowych do poziomu włączenia w system finansowy, rozumiane jako **poziom zaawansowania relacji gospodarstwa domowe–instytucje finansowe**. Prezentuje je Rysunek 3.



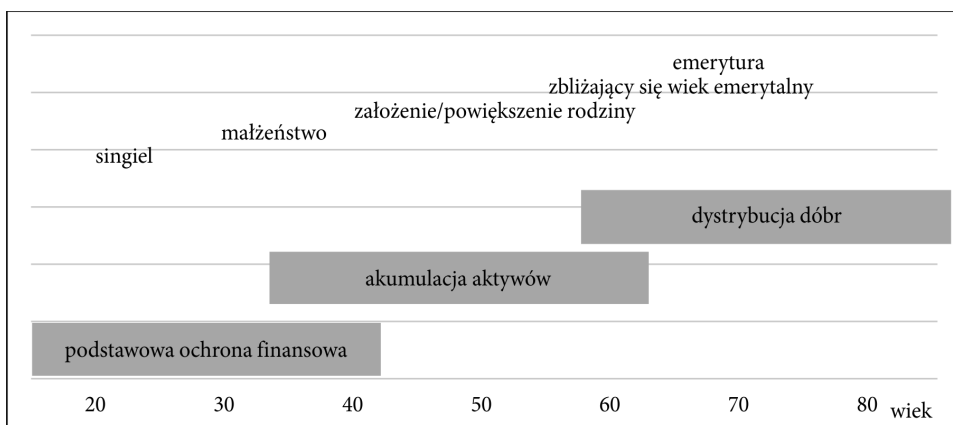
Rysunek 3. Hierarchia potrzeb finansowych a włączenie finansowe

Źródło: opracowanie własne na podstawie A. Jain, G. Hall, *A New Perspective on Bill Payment – A Demand-Based Path to Financial Inclusion*, Advancing Insights Advancing Commerce. Master Card Advisors, September 2012, s. 2.

36 S. Smyczek, *Uwarunkowania zachowań konsumentów na rynku usług finansowych*, [w:] *Uwarunkowania zachowań podmiotów rynkowych – szanse i zagrożenia*, „Zeszyty Naukowe Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu” 2012, nr 14, s. 17–18.

Przedstawiona **piramida potrzeb finansowych** prezentuje poziom zaangażowania gospodarstwa domowego w relacje z podmiotami finansowymi. Zaspokojenie podstawowych potrzeb związanych z gospodarowaniem środkami pieniężnymi wymaga posiadania praktycznie jedynie podstawowego rachunku bankowego, ale już do dokonywania płatności elektronicznych konieczne jest korzystanie z rozwiązań oferowanych przez bankowość elektroniczną (lub mobilną). Możliwość korzystania z produktów o charakterze pożyczkowo-kredytowym i oszczędnościowo-inwestycyjnym wymaga wejścia gospodarstwa domowego na wyższy poziom włączenia. Na samym jego szczycie znalazły się ubezpieczenia, jako dopełnienie usług finansowych³⁷. Równoległe do stopnia złożoności nabywanych produktów i usług finansowych powinna wzrastać świadomość finansowa i podwyższeniu powinny ulegać kompetencje finansowe gospodarstw domowych.

Co ważne, wskazane powyżej potrzeby i idące w ślad za nimi zachowania finansowe ulegają zmianie w czasie. Typowy rozkład zachowań finansowych gospodarstw domowych w poszczególnych fazach cyklu życia³⁸ przedstawia Rysunek 4.



Rysunek 4. Zachowania finansowe gospodarstw domowych w poszczególnych fazach cyklu życia

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Life Cycle of Financial Planning*, Family Economics & Financial Education, May 2010, s. 2.

37 Por. S. Smyczek, *Modele zachowań konsumentów na rynku usług finansowych*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Katowice 2007, s. 49. Należy także pamiętać o rosnącym znaczeniu konglomeratów finansowych. J. Węclawski, *Konglomeraty finansowe. Nowa tendencja w rozwoju banków*, „Bank i Kredyt” 1994, nr 9, s. 20–28.

38 Cykl życia rozumiany jest jako szereg etapów, które dana osoba przechodzi podczas swojego życia. Ilość czasu potrzebnego do poruszania się po cyklu życia finansowego jest nieco inna w przypadku każdej osoby/gospodarstwa domowego.

Przedstawiona na rysunku **zmiennosc zachowań finansowych** wynika z fazy cyklu życia determinowanych wiekiem członków gospodarstwa domowego. Poszczególne kategorie zachowań finansowych znajdują odzwierciedlenie w typach produktów i usług finansowych, jakimi w danym czasie zainteresowane jest gospodarstwo domowe. Z punktu widzenia popytu na produkty finansowe zwykle rozpatrywane są w literaturze korelacje zachodzące między strukturą społeczno-demograficzną gospodarstw domowych a następującymi kategoriami produktów i usług finansowych: oszczędnościami, produktami pożyczkowo-kredytowymi, *consumer finance*, ubezpieczeniami i inwestycjami na rynku kapitałowym³⁹.

Należy jednak pamiętać, że w praktyce na zachowania finansowe gospodarstw domowych wpływ wywiera znacznie szersza gama czynników⁴⁰ niż tylko społeczno-demograficzne, a mianowicie⁴¹:

- biologiczne – wynikające z budowy anatomicznej i decydujące o możliwości podejmowania aktywności, a w efekcie generowania zasobów i zaspokajania potrzeb,
- psychologiczne – bazujące na sposobie funkcjonowania człowieka jako jednostki, jego osobowości, emocjonalności, możliwości percepcji,
- społeczno-demograficzne – określane poprzez – wiek, status zawodowy, wykształcenie, miejsce zamieszkania poszczególnych członków gospodarstwa domowego,
- kulturowe – dotyczące utrwalonych wzorców i norm postępowania akceptowanych przez społeczeństwo,
- ekologiczne – odnoszące się do cech środowiska, w którym funkcjonuje gospodarstwo domowe (np. klimat, pogoda, zanieczyszczenie),
- ekonomiczne – dotyczące wysokości i źródeł dochodu, posiadanego majątku i dostępności dóbr i usług⁴².

Warto także zaprezentować nieco inny sposób ujęcia determinant zachowań finansowych konsumentów. Przedstawia go Tabela 1.

39 Szersze rozważania na temat korelacji między cechami gospodarstw domowych a korzystaniem z produktów finansowych znalazły się w drugim rozdziale monografii.

40 Wykorzystując systematykę zaproponowaną przez Philipa Kotlera, można czynniki mające wpływ na decyzje zakupowe podzielić na elementy o charakterze kulturowym, społecznym, osobistym i psychicznym. Szerzej: P. Kotler, *Marketing*, Rebis, Poznań 2005.

41 Cz. Bywalec, *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 105–107.

42 Skłonność do ponoszenia ryzyka jest zatem ściśle skorelowana ze stopniem zamożności. Około 60% respondentów z aktywami powyżej 1 mln USD wskazuje, że podwyższony apetyt na ryzyko miał kluczowe znaczenie dla pomnażania ich bogactwa w porównaniu z 36% ankietowanych z majątkiem poniżej 1 mln USD. T. Potocki, K. Opolski, *Zastosowanie finansów behawioralnych w procesie Wealth Management*, Finansowy Kwartalnik Internetowy „e-Finanse” 2011, vol. 7, nr 4, s. 59.

Tabela 1. Uwarunkowania zachowań konsumentów na rynku usług finansowych

Typ uwarunkowania	Charakterystyka
1	2
Makroekonomiczne	Wyznaczające koszt usług finansowych: <ul style="list-style-type: none"> • poziom oprocentowania kredytów w NBP, • poziom rezerw obowiązkowych, • obligacje państwowe, • kursy walut, • poziom inflacji, • inne;
	Pozostałe uwarunkowania makroekonomiczne: <ul style="list-style-type: none"> • tempo wzrostu dochodu narodowego, • stopa wzrostu produkcji przemysłowej, • poziom inwestycji, • stopa bezrobocia, • poziom ceł, • poziom podatków, • inne;
Prawne i polityczne	Stabilność rządu
	Prywatyzacja sektora bankowego i ubezpieczeniowego
	Polityka mieszkaniowa
	Ochrona interesów konsumenta na rynku usług finansowych
Spółeczno-kulturowe	Dążenie do zwiększenia konsumpcji
	Intensyfikacja wyjazdów zagranicznych: <ul style="list-style-type: none"> • służbowych, • prywatnych;
	Bezpieczeństwo korzystania z zasobów finansowych
	Potrzeba zabezpieczenia przyszłości
	Dążenie do pomnożenia zaoszczędzonych pieniędzy
Demograficzne	Wzrost poziomu wykształcenia
	Wysoka dynamika wzrostu liczby ludności w wieku 16–19 lat
	Wzrost liczby osób powyżej 40 lat
	Wzrost aktywności zawodowej kobiet (ponad 44% zatrudnionych)

1	2
Techniczne i technologiczne	Usługi i dystrybucja: <ul style="list-style-type: none"> • bankomaty, • operacje finansowe za pośrednictwem komputera, telefonu itp., • przyspieszenie procesów obsługi, • komunikacja między placówkami oraz poszczególnymi instytucjami bez zwłoki czasowej;
	Segmentacja klientów: <ul style="list-style-type: none"> • łatwo dostępne bazy danych, • podział klientów według dowolnych kryteriów;
	Informacja: <ul style="list-style-type: none"> • szybki dostęp do oferty instytucji finansowych, • bieżące wydruki o stanach kont, poziomie odsetek, terminowości opłacenia składek, spłat kredytu itp., • bieżąca analiza działalności we wszystkich placówkach, • poziom ceł, • poziom podatków, • inne;

Źródło: S. Smyczek, *Uwarunkowania zachowań konsumentów na rynku usług finansowych*, [w:] *Uwarunkowania zachowań podmiotów rynkowych – szanse i zagrożenia*, „Zeszyty Naukowe Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu” 2012, nr 14, s. 23–27.

Przedstawione uwarunkowania i czynniki kształtujące zachowania gospodarstw domowych na rynku usług finansowych są silnie ze sobą powiązane i często od siebie zależne. Zachowania konsumentów na rynku usług finansowych przebiegają w określonych warunkach makroekonomicznych. Ważną rolę w kształtowaniu zachowań odgrywa infrastruktura rynku finansowego z uwzględnieniem rozwiązań bazujących na nowoczesnych technologiach oraz regulacje prawne obowiązujące na tym rynku. Szczególne znaczenie mają także czynniki społeczno-demograficzne i ekonomiczne. Wreszcie wpływ na zachowania finansowe gospodarstw domowych wywierają zmiany zachodzące współcześnie w otoczeniu rynkowym, wśród których należy wskazać chociażby na wzrost roli i znaczenia informacji, bogactwo i różnorodność oferty instytucji finansowych, rozwój nowoczesnej technologii, dostępność Internetu, a także rosnące potrzeby i oczekiwania gospodarstw domowych wraz z ich wzmocnioną pozycją na rynku usług finansowych⁴³. Wszystkie wymienione czynniki stanowią podstawę rozważań nad problemem włączenia w system finansowy (i wężej bankowy) zawarte w dalszych częściach monografii.

⁴³ Por. UOKiK, *Konsumenci na rynku usług bankowych – raport z badań*, Warszawa, lipiec 2009, s. 11–13. Por. *Konsument na rynku usług finansowych*, raport TNS Polska dla Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 2012, s. 6–20.

1.2. Wielowymiarowość zjawiska wykluczenia bankowego

1.2.1. Historyczne uwarunkowania rozważań nad wykluczeniem

Nakreślenie pojęcia wykluczenia finansowego stanowić będzie punkt wyjścia do osadzenia wykluczenia bankowego w tym kontekście i skoncentrowania się na właściwym przedmiocie rozważań w monografii. W literaturze zagranicznej decydowanie częściej można spotkać się z pojęciem wykluczenia finansowego (ang. *financial exclusion*) niż bankowego, stąd też konieczność nakreślenia zakresu obu pojęć.

Problematyka wykluczenia finansowego ma swoje korzenie w rozważaniach na temat **geografii wykluczenia finansowego**. Pierwszy nurt badań nad wykluczeniem finansowym rzeczywiście wiązał się z **fizycznymi utrudnieniami w dostępie do produktów bankowych**. Pomimo takiego zawężenia do sektora bankowego, w literaturze przyjęło się stosować określenie wykluczenia finansowego a nie wykluczenia bankowego.

Ograniczenia w dostępie do produktów bankowych były rozpatrywane pod kątem trzech kluczowych aspektów. Po pierwsze, od lat 80. XX wieku nastąpił spadek liczby oddziałów instytucji finansowych, szczególnie na obszarach wiejskich lub zamieszkałych przez biedniejsze wspólnoty, zwykle zlokalizowanych na obrzeżach miast. Po drugie, wzrostowi liczby zamykanych oddziałów towarzyszyła ich koncentracja w miastach, szczególnie w ich centrach. Po trzecie, problem fizycznego dostępu do usług finansowych dotyczył głównie osób o niskich dochodach, wśród których niewiele osób dysponowało własnym środkiem transportu i musiały wykorzystywać transport publiczny, co stanowiło dodatkową barierę w korzystaniu z usług.

Początkowo, badania nad dostępem do detalicznych usług finansowych prowadzone były dwutorowo. Pierwszy z nurtów, wcześniejszy, wywodził się z polityki ekonomicznej i koncentrował się na **szacowaniu efektów finansowych sektora usług finansowych dla społeczności lokalnych**. Już w latach 70. XX wieku w pracach D. Harveya, zajmującego się problemami nierówności i nierównomiernego rozwoju globalnego systemu kapitalistycznego i kładącego nacisk na powiązanie aspektów ekonomicznych, społecznych i geograficznych tego procesu, znaleźć można odniesienia do roli, jaką odgrywają finanse w przekształcaniu zabudowy miejskiej dzięki zapewnieniu lub odmowie dostępu do kredytów hipotecznych. Ta ścieżka badań nad wykluczeniem finansowym rozwijała się intensywnie, ale krótko w latach osiemdziesiątych⁴⁴.

44 A. Leyshon, *Financial Exclusion*, [w:] *International Encyclopaedia of Human Geography*, vol. 4, R. Kitchen, N. Thrift (red.), Elsevier, Oxford 2009, s. 153–158.

Katalizatorem zainteresowania wykluczeniem finansowym były badania na temat dynamiki gospodarki Los Angeles. Na tle neoliberalnej reformy amerykańskiego systemu bankowego dwaj ekonomiści, G.A. Dymski i J.M. Veitch, dążyli do zilustrowania roli detalicznej bankowości w zarządzaniu przestrzenią miasta i procesami decyzyjnymi dotyczącymi jej zagospodarowania. W swojej pracy zwrócili oni uwagę na dysproporcje w dostępie do kredytów mieszkańców dzielnic biednych oraz zamożnych, przez co system finansowy postrzegany był jako jedna z przyczyn pogłębiania się nierówności społecznych między mieszkańcami poszczególnych części miasta⁴⁵.

Badania nad społeczno-ekonomicznymi konsekwencjami dysproporcji w finansowaniu infrastruktury miejskiej stały się przyczynkiem do rozwoju drugiego z nurtów rozważań nad wykluczeniem finansowym, rozpoczętego w latach 90. XX wieku w Wielkiej Brytanii. Obejmował on **przestrzenne modelowanie sektora finansowego w aspekcie wpływu reorganizacji sieci placówek na oczekiwaną efektywność**. Dla tych celów termin „wykluczenie finansowe” zarezerwowany został do interpretacji sytuacji wystąpienia fizycznej trudności w dostępie do usług finansowych wynikającej ze względów geograficznych i dotyczące wybrane grupy społeczne⁴⁶.

Bardzo często problem wykluczenia finansowego analizowany był w kontekście obszarów wiejskich lub niewielkich miast, w których dostęp do podstawowych usług dotyczących np. ochrony zdrowia, edukacji, transportu czy też finansów odgrywa kluczową rolę w zapewnieniu określonej jakości życia mieszkańców tych obszarów. Szeroko rozważanymi w literaturze przedmiotu problemami były klasyfikacje usług oraz analiza wpływu braku dostępu lub jego ograniczenia do jednej z kategorii usług na społeczność lokalną⁴⁷.

Swobodny dostęp do usług stanowi podstawę do tworzenia spójności społecznej, a w dalszej perspektywie do podniesienia elastyczności i innowacyjności aktywności ekonomicznej, jednak ze względów logistycznych i finansowych nie jest możliwe oferowanie każdego rodzaju usługi w każdej lokalizacji⁴⁸. W związku z tym niezbędne jest wyważenie kosztów i korzyści zapewnienia dostępu do usług zarówno z punktu widzenia ich dostawców, jak i społeczności lokalnych, czyli dokonanie wyboru optymalnej lokalizacji⁴⁹.

45 G.A. Dymski, J.M. Veitch, *Financial Transformation and the Metropolis: Booms, Busts, and Banking in Los Angeles*, „Environment and Planning A: Economy and Space” 1996, vol. 28, issue 7, s. 1233–1260.

46 A. Leyshon, N. Thrift, *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States*, „Transactions of the Institute of British Geographers” 1995, vol. 20, no. 3, s. 312–341.

47 S. Desjardins, G. Halseth, P. Leblanc, L. Ryser, *Services, Social Cohesion, and Social Capital: A Literature Review*, Concordia University, New Rural Economy Project, July 15, Montreal 2002, s. 9–10.

48 Szerzej: J.M. Fitchen, *Endangered Spaces, Enduring Places: Change, Identity and Survival in Rural America*, Westview Press, Boulder, CO 1991.

49 O. Furuseth, *Service Provision and Social Deprivation*, [w:] *The Geography of Rural Change*, B. Ilbery (red.), Longman Ltd, Essex 1998, s. 235–237.

Na gruncie rozważań dotyczących dostępności poszczególnych rodzajów usług kontynuowane były badania na temat wykluczenia finansowego. Wynikały one z prowadzonych w wielu krajach działaniach zmierzających do **zoptymalizowania liczby i lokalizacji oddziałów instytucji finansowych**. Badania nad efektami zmniejszenia liczby placówek bankowych prowadzone były w Wielkiej Brytanii⁵⁰, Kanadzie⁵¹, USA⁵² i Australii⁵³.

Wprawdzie zmniejszanie liczby oddziałów instytucji finansowych, szczególnie to odnotowywane na obszarach zamieszkałych przez uboższe społeczności, często postrzegane jest jako determinanta wykluczenia finansowego, jednak relacja między zamykaniem placówek bankowych a wykluczeniem finansowym nie jest tak bezpośrednia. Okazuje się bowiem, iż w przypadku osób aktywnych zawodowo, znaczenie bliskości placówki bankowej ma inny wymiar. Dla osób tych ważniejsza jest lokalizacja blisko miejsca pracy, robienia zakupów czy węzła komunikacyjnego niż miejsca zamieszkania. Podobnie, proporcja liczby oddziałów traci na znaczeniu biorąc pod uwagę dostępność bankomatów czy rozwój bankowości elektronicznej⁵⁴. Ponadto dowiedziono, iż prawdopodobieństwo, że mikro lub mały podmiot gospodarczy uzyska dostęp do linii kredytowej lub innej formy kredytowania nie jest silnie uzależnione od obecności małego banku w pobliżu⁵⁵.

Przemiany, jakie zaczęły zachodzić w kanałach dystrybucji usług finansowych, dynamiczny rozwój bankowości elektronicznej, wpłynęły na rozwój nowych nurtów badań nad wykluczeniem finansowym. Interpretacja pojęcia wykluczenia finansowego uległa zmianie w połowie lat 90. Wówczas to termin ten zaczęto wykorzystywać w szerszym zakresie, w celu określenia **osób, które mają ograniczony dostęp do głównego nurtu usług finansowych**, już bez koncentrowania się na fizycznych lub geograficznych barierach wpływających na fizyczny dostęp do usług finansowych⁵⁶.

50 Szerzej: S. French, A. Leyshon, P. Signoretta, *All gone now: The material, discursive and political erasure of bank and building society branches in Britain*, „Antipode” 2008, vol. 40 (1), s. 79–101.

51 37th Parliament, 2nd Session, Standing Committee on Finance, <http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=669788&Language=E&Mode=1&Parl=37&Ses=2#Int-398272> (dostęp 15.12.2019).

52 R.B. Avery, R.W. Bostic, P.S. Calem, G.B. Canner, *Trends in Home Purchase Lending: Consolidation and the Community Reinvestment Act*, „Federal Reserve Bulletin” 1999, no. 85, s. 82–83.

53 N. Argent, *A global model or a scaled-down version? Geographies of convergence and divergence in the Australian retail banking sector*, „Geoforum” 2002, no. 33, s. 319.

54 HM Treasury, *Access to financial services: PAT 14*, London, HM Treasury, 1999, s. 53, <http://archive.treasury.gov.uk/pdf/1999/pat14.pdf> (dostęp 14.03.2019).

55 J. Jayaratne, J.D. Wolken, *How Important are Small Banks to Small Business Lending? New Evidence from a Survey to Small Businesses*, „Journal of Banking and Finance” 1999, 23 (2–4), s. 427–429.

56 Szerzej: E. Kempson, C. Whyley, *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, Policy Press, Bristol 1999.

1.2.2. Wykluczenie finansowe jako punkt wyjścia do zdefiniowania wykluczenia bankowego

Na gruncie współczesnych rozważań dotyczących problematyki wykluczenia finansowego zaczęto wskazywać na różne podejścia do definiowania wykluczenia finansowego, jakich obszarów dotyczyć może wykluczenie finansowe oraz w jaki sposób przebiega proces wykluczania. Wykluczenie finansowe zaczęło być rozpatrywane w wielu wymiarach łącząc aspekt socjologiczny, ekonomiczny a nawet prawny⁵⁷:

- Z punktu widzenia społecznego ważne jest zapewnienie wszystkim udziału w procesach finansowych i korzystania z podstawowych mechanizmów, które generują możliwości uzyskania ekonomicznej niezależności⁵⁸.
- Z punktu widzenia interesu społecznego, osoby indywidualne wykluczone z dostępu do dokonywania transakcji finansowych i systemu płatniczego powodują spadek efektywności systemu finansowego ze względu na koszty społeczne. Osoby wykluczone finansowo obciążone są równocześnie ryzykiem wykluczenia społecznego i pozbawienia możliwości brania pełnego udziału w kreowaniu łańcucha wartości i w rezultacie generowania wkładu do systemu.
- Z prawnego punktu widzenia, zjawisko wykluczenia finansowego wiąże się z prawem do posiadania rachunku bankowego i dostępu do usług finansowych dostarczanych w rozsądnych cenach i o wymaganej jakości, co stanowi kluczowy aspekt normalnego ekonomicznego i społecznego życia.

Łącznie wymienione aspekty wykluczenia finansowego powodują, iż zjawisko to jest multidyscyplinarne i wymaga uwzględnienia szeregu elementów w trakcie jego analizy. Sprawia to, że wykluczenie finansowe definiowane jest w różny sposób przez poszczególnych autorów. Na trudności z ujednoczeniem i zredagowaniem oficjalnie obowiązującej definicji wykluczenia finansowego wskazuje nawet Bank Rozrachunków Międzynarodowych (ang. Bank for International Settlements, BIS). W raporcie opublikowanym w czerwcu 2016 r. wskazuje, że jedynie co piąty bank centralny spośród 47 zbadanych posługuje się oficjalnie obowiązującą w danym kraju definicją⁵⁹. Najczęściej najważniejszymi elementami definicji był dostęp i efektywne korzystanie z produktów finansowych, często wskazywano także na dostępność i jakość produktów finansowych, a także poziom rozwoju in-

57 *New Frontiers in Banking Services: Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio (red.), Springer 2007, s. 6–7.

58 Osoby mające trudności w dostępie do usług bankowych mogą być powstrzymane od bycia zdolnymi do wygenerowania ekonomicznego wkładu do swojej społeczności. S.P. Sinclair, *Financial Exclusion: an introductory survey*, Heriot Watt University Centre for Research into Socially Inclusive Services (CRSIS), Edinburgh 2001, s. 14. Szerzej: E. Kempson, C. Whyley, *op. cit.*, s. 14.

59 BIS, *IFC Report Measures of financial inclusion – a central bank perspective 2015 Survey conducted by the Irving Fisher Committee on Central Bank Statistics (IFC)*, Irving Fisher Committee on Central Bank Statistics, June 2016, s. 7–9, https://www.bis.org/ifc/publ/ifc_finan_inclu.pdf (dostęp 15.11.2019).

frastruktury, jako istotne aspekty koncepcji wykluczenia. Przyjęcie oficjalnej definicji wykluczenia finansowego jest ważne ze względu na możliwości pomiaru zjawiska wykluczenia i zapewnienia porównywalności uzyskanych wyników⁶⁰. W przypadku Polski, jak wynika z dokonanego przeglądu, NBP nie opublikował oficjalnej definicji, a jedynie w publikowanych dokumentach posługuje się pojęciem poziomu ubankowienia, które jest pojęciem węższym od wykluczenia finansowego⁶¹.

Podejście do problematyki wykluczenia finansowego w literaturze przedmiotu można podzielić na szerokie i wąskie⁶². W podejściu szerokim nacisk kładzie się na potrzeby finansowe, odnosząc się do trudności, jakich doświadczają osoby o niskich dochodach i znajdujące się w niekorzystnej sytuacji społecznej (ang. *socially disadvantaged*) w korzystaniu z usług finansowych, które są im potrzebne. W nurt ten wpisuje się grupa wielokrotnie cytowanych w literaturze przedmiotu definicji uwzględniających fakt, iż wykluczenie finansowe często dotyka osoby o niskich dochodach. Pierwsza z definicji, sformułowana przez A. Leyshona i N. Thrifta mówi, iż „wykluczenie finansowe to procesy, które służą ograniczeniu dostępu do systemu finansowego określonym grupom społecznym. Dotyka ono najczęściej grupy o ograniczonych dochodach”⁶³. Zbliżoną interpretację odnaleźć można w definicji L. Anderloni, która interpretuje je jako „trudności, jakich doświadczają osoby o niskich dochodach i znajdujące się w niekorzystnej sytuacji społecznej (ang. *socially disadvantaged*) w korzystaniu samowykluczenie (ang. *self-exclusion*) – przyczyny występowania tego u z usług finansowych, które są im potrzebne – np. posiadanie konta i możliwości dokonywania rozliczeń bezgotówkowych, dostęp do kredytu o rozsądnym poziomie oprocentowania czy też dokonywanie nawet niewielkich oszczędności, z uwzględnieniem niestabilnej sytuacji zawodowej”⁶⁴. W jeszcze szerszy sposób definiuje wykluczenie S. Sincler jako „niezdolność do korzystania z niezbędnych usług finansowych w odpowiedniej formie, która może być wynikiem problemów z dostępem do usług finansowych, warunkami, ceną,

60 Szerzej na temat pomiaru w dalszej części rozdziału. BIS, IFC Bulletin No. 38 Financial inclusion indicators, Proceedings of the Kuala Lumpur Workshop, 5–6 November 2012, Irving Fisher Committee on Central Bank Statistics, January 2015, <http://www.bis.org/ifc/publ/ifcb38.pdf> (dostęp 15.11.2019).

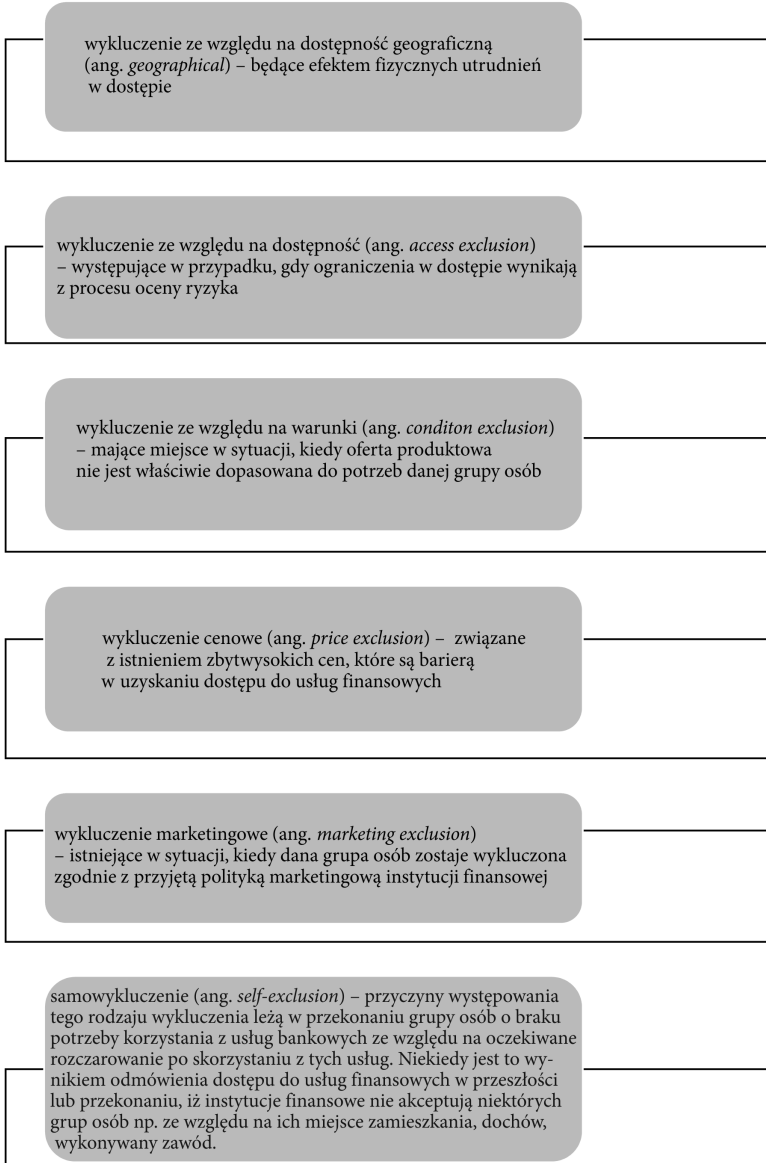
61 *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020. Część 1. Dokument strategiczny*, Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa, grudzień 2013 r., http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/obrot_bezgotowkowy/dokumenty_dla_czlonkow/Cz_I_Dokument_strategiczny.pdf (dostęp 15.11.2019).

62 M. Iwanicz-Drozdowska, *Wykluczenie finansowe – poważny problem społeczny*, „MBA”, nr 1, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Warszawa 2008, s. 3.

63 Autorzy tej definicji zwracają uwagę, iż pewne grupy osób generują zbyt wysoki poziom ryzyka dla instytucji finansowych przez co decydują się one unikać ich jako klientów. A. Leyshon, N. Thrift, *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States*, „Transactions of the Institute of British Geographers” 1995, vol. 20, no. 3, s. 312.

64 L. Anderloni, E.M. Carluccio, *op. cit.*, s. 7.

marketingiem lub efektem samowykluczenia wynikającego z negatywnych doświadczeń lub przekonań⁶⁵.



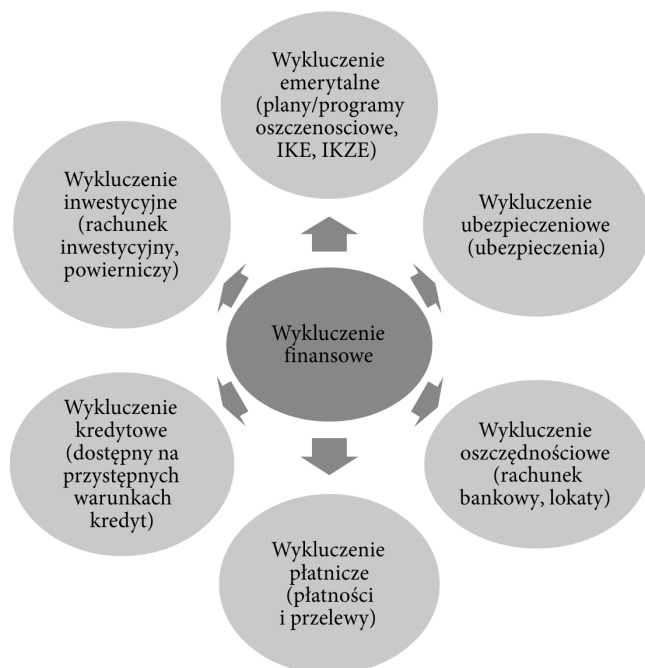
Rysunek 5. Klasyfikacje wykluczenia ze względu na charakter barier

Źródło: opracowanie na podstawie E. Kempson, C. Whyley, *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*. Bristol: Policy Press, 1999.

65 S.P. Sinclair, *op. cit.*, s. 14.

Definicje wykluczenia finansowego obejmują kilka wymiarów, opisując bariery, które uniemożliwiają korzystanie z usług finansowych⁶⁶. Przedstawia je Rysunek 5.

Drugie podejście do wykluczenia finansowego nazywane jest wąskim lub bardziej rygorystycznym⁶⁷. Zgodnie z nim, najczęściej analizowane jest odrębnie **posiadanie i odrębnie korzystanie z poszczególnych produktów finansowych, tj. rachunek bankowy, produkty oszczędnościowe, inwestycyjne, płatności, pożyczki i kredyty oraz ubezpieczenia**. Rysunek 6 przedstawia zakres wykluczenia finansowego w ramach omawianego ujęcia.



Rysunek 6. Zakres wykluczenia finansowego

Źródło: opracowanie na podstawie C. Rangarajan, *Report of the Committee on Financial Inclusion*, National Bank for Agriculture and Rural Development (NABARD), Mumbai, Januar, January 2008, s. 33.

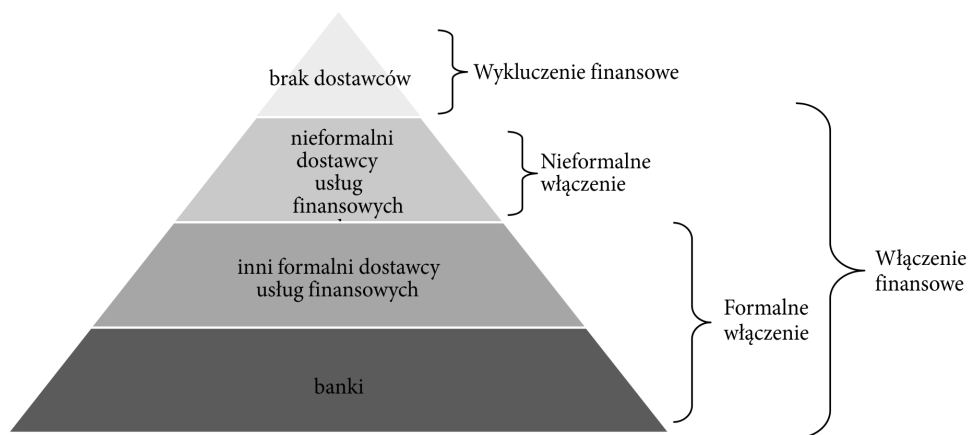
Takie ujęcie włączenia finansowego skutkuje możliwością stopniowania zjawiska wykluczenia oraz wyłączenia w ramach pojęcia wykluczenie finansowe – **wykluczenia bankowego**. Należy jednak mieć tutaj na uwadze dokonujące się zmiany

⁶⁶ Szerzej: E. Kempson, C. Whyley, *op. cit.*

⁶⁷ M. Iwanicz-Drozdowska, *Wykluczenie finansowe – poważny problem społeczny*, „MBA”, nr 1, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Warszawa 2008, s. 3.

modeli biznesowych banków w kierunku rozszerzenia wachlarza sprzedawanych produktów na te o charakterze ubezpieczeniowych i inwestycyjnych.

Wykluczenie finansowe rozpatrywane jest też w literaturze z punktu widzenia podmiotów zaangażowanych w dostarczanie usług finansowych. W szczególności wyraźny jest podział na główny rynek finansowy i dostawców alternatywnych. Jak wskazuje Komisja Europejska, klasyfikacja danego podmiotu jako uczestnika głównego rynku finansowego lub jako alternatywnego dostawcy usług finansowych determinowana jest strukturą rynku finansowego poszczególnych krajów⁶⁸. J. Buckland wskazuje, iż „wykluczenie finansowe dotyczy osób, które nie posiadają żadnych relacji z instytucjami finansowymi lub relacje te są na niezadowolającym poziomie w odniesieniu do głównego nurtu finansowego (mainstream market), przez co osoby te w celu realizacji swoich potrzeb sięgają do usług instytucji działających bez odpowiednich zezwoleń”⁶⁹. Odniesienie do głównego rynku finansowego można także odnaleźć w definicji, na którą powołuje się Komisja Europejska w raporcie *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*. Zgodnie z nią wykluczenie finansowe traktowane jest jako „proces, w którym obywatele doświadczają problemów w dostępie do i/lub korzystaniu z produktów i usług finansowych na głównym rynku (mainstream market), które są odpowied-



Rysunek 7. Uczestnictwo poszczególnych podmiotów w procesie inkluzji finansowej

Źródło: opracowanie na podstawie *Indicators of Financial Access – Household – Level Surveys*, World Bank, 2005, s. 4.

68 European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion Study*, Brussels 2008, s. 10.

69 Główny rynek finansowy rozumiany jest jako instytucje finansowe działające na podstawie zezwoleń nadawanych przez odpowiednie organy (w Polsce organem tym jest Komisja Nadzoru Finansowego). J. Buckland, *Hard Choices: Financial Exclusion, Fringe Banks and Poverty in Urban Canada*, University of Toronto Press, 2012, s. 3–4.

nie do ich potrzeb i umożliwiają im prowadzenie normalnego życia w społeczeństwie, do którego przynależą⁷⁰.

Zaangażowanie poszczególnych podmiotów w procesy inkluzji oraz określenia towarzyszące poziomowi włączenia w system finansowy przedstawia Rysunek 7.

Przedstawione na rysunku uczestnictwo poszczególnych podmiotów w procesie inkluzji finansowej ujmuje klasyczny podział podmiotów funkcjonujących na rynku kilkanaście lat temu. Obecnie koniecznym jest uwzględnienie zmian na rynku finansowym wywołanych implementacją Dyrektywy PSD2 stwarzającej możliwość aktywnego uczestniczenia w transakcjach płatniczych i oferowania innowacji produktowych przez inne podmioty niż banki⁷¹. Rozwiązania wprowadzane przez Dyrektywę PSD2 zdecydowanie zwiększą dostępność rynku płatności dla podmiotów innych niż banki i mogą stać się katalizatorem procesów inkluzji przy założeniu, iż banki nie staną się tylko dostawcami struktur oraz danych dla firm z branży fintech, a same przejmą rolę TPP (ang. *Third Party Provider*).

1.3. Konceptualizacja wykluczenia bankowego

Wykluczenie bankowe należy rozumieć jako pojęcie węższe niż omawiane wcześniej wykluczenie finansowe, co wynika z ograniczenia zakresu pojęciowego do wykluczenia z korzystania z produktów bankowych. Zgodnie z publikacjami Banku Światowego gospodarstwa domowe wykluczone bankowo (ang. *unbanked*) rozumiane są jako „gospodarstwa, które nie posiadają rachunku bankowego w żadnej regulowanej instytucji przyjmującej depozyty”⁷². W Polsce wykluczenie bankowe nie jest oficjalnie definiowane. W *Programie rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020*, będącym efektem prac Grupy Roboczej ds. Programu Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego⁷³, znalazło się tylko odniesienie do poziomu ubankowienia

70 European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, VC/2006/0183, March 2008, s. 4.

71 Szerzej na temat wpływu implementacji dyrektywy na procesy inkluzji w kolejnym rozdziale. *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE*, OJ L 337, 23.12.2015, s. 35–12.

72 J.P. Caskey, C.R. Duran, T.M. Solo, *The urban unbanked in Mexico and the United States*, World Bank Policy Research Working Paper 3835, 2006, s. 6.

73 W skład Grupy weszli przedstawiciele następujących członków Koalicji: Narodowego Banku Polskiego, Ministerstwa Finansów, Związku Banków Polskich, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Fundacji Rozwoju Obrotu Bezgotówkowego, Krajowej Izby Rozliczeniowej S.A., Banku Gospodarstwa Krajowego, Urzędu m.st. Warszawy, Medien Service, First Data Polska S.A. oraz dwóch banków komercyjnych: PKO BP S.A. oraz Banku Pekao S.A.

polskiego społeczeństwa, rozumianego jako odsetek osób dorosłych posiadających rachunek w banku lub spółdzielczej kasie oszczędnościowo-rozliczeniowej⁷⁴.

Przeprowadzone studia literaturowe doprowadziły do przyjęcia autorskiej definicji mówiącej, iż wykluczenie bankowe rozumiane jest zarówno jako samowykluczenie będące rezultatem dobrowolnego niekorzystania przez gospodarstwa domowe z produktów bankowych lub powstałe na skutek wystąpienia trudności w korzystaniu z produktów bankowych, jak i wykluczenie przymusowe będące skutkiem ograniczenia lub odmowy dostępu ze strony banku do wybranych produktów bankowych.

Koncentracja w monografii na wykluczeniu bankowym wynika z przeprowadzonych studiów literaturowych, które jednoznacznie wskazują na wiodącą rolę banków w systemach finansowych⁷⁵ i ich istotne znaczenie dla rozwoju gospodarczego⁷⁶. Ponadto, chociaż w literaturze przedmiotu używane jest pojęcie wykluczenia finansowego, to etymologia tego pojęcia wskazuje na ograniczenia w dostępie do produktów bankowych⁷⁷. Także w rzeczywistości znaczna część opracowań dotyczących wykluczenia finansowego podejmuje problematykę dostępu i korzystania z produktów bankowych.

Produkty bankowe są uznawane za najważniejsze i najpopularniejsze spośród produktów finansowych⁷⁸, a dostęp do nich postrzegany jest jako uniwersalna potrzeba występująca w większości rozwiniętych społeczeństw⁷⁹. Brak dostępu do produktów bankowych szczególnie negatywnie wpływa na proces włączenia społecznego stanowiącego priorytet w działaniach Unii Europejskiej. Wynika to z faktu, iż⁸⁰:

74 Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020. Część 1. Dokument strategiczny, Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa, grudzień 2013 r., s. 11, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/obrot_bezgotowkowy/dokumenty_dla_czlonkow/Cz_I_Dokument_strategiczny.pdf (dostęp 16.11.2019).

75 W polskim sektorze finansowym, według wartości aktywów, banki stanowią 73,5%, fundusze inwestycyjne 10,5%, zakłady ubezpieczeń 8,5%, fundusze emerytalne 7,1% i pozostałe instytucje sektora finansowego 0,4%. Szerzej: NBP, *Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2014 r.*, Warszawa 2015.

76 Szerzej: R. Levine, *Financial development and economic growth: views and agenda*, „Journal of Economic Literature” 1997, no. 35, s. 688–726; F. Allen, E. Carletti, *The Roles of Banks in Financial Systems*, [w:] *The Oxford Handbook of Banking*, N. Berger, P. Molyneux, J.O.S. Wilson (red.), Oxford University Press, Oxford 2012, s. 32–57; E.P. Davis, O. de Bandt, *A cross-country comparison of market structures in European banking*, „ECB Working Paper” 1997, no. 7.

77 A. Leyshon, N. Thrift, *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States*, „Transactions of the Institute of British Geographers” 1995, vol. 20, no. 3, s. 312–341.

78 P. Sharma, M. Reddy, *Empirical modelling of bank market exclusion*, „International Journal of Bank Marketing” 2003, vol. 21, issue 6/7, s. 296.

79 Szerzej na temat perspektyw rozwoju bankowości w: L. Dziawgo (red.), *Współczesne finanse. Stan i perspektywy rozwoju bankowości*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, Toruń 2009.

80 Szerzej: European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, VC/2006/0183, March 2008.

- usługi bankowe są najpopularniejsze wśród usług o charakterze finansowym,
- posiadanie rachunku bankowego warunkuje dostęp do pozostałych usług bankowych, bez których osoby narażone są na nadmiernie wysokie opłaty generujące ryzyko pogłębiania ubóstwa,
- coraz trudniejsze i droższe jest dokonywanie płatności jedynie w formie gotówkowej,
- brak dostępu do usług bankowych generuje konieczność realizowania czasochłonnych procedur.

Dostęp do produktów bankowych można zatem traktować jako kluczowy warunek pełnego uczestnictwa w życiu społecznym i gospodarczym we współczesnym społeczeństwie. Szczególnie silny nacisk kładziony jest na dostęp do rachunku bankowego, który jest niezbędny do korzystania z większości pozostałych produktów bankowych⁸¹. Stąd też w opinii Komisji Europejskiej rachunek bankowy pełni szereg istotnych funkcji, umożliwia bowiem⁸²:

- otrzymywanie regularnych (w formie elektronicznej) płatności, takich jak wynagrodzenia, emerytury lub środki z pomocy społecznej,
- zamianę czeków i voucherów na gotówkę,
- przechowywanie pieniędzy w bezpieczny sposób do momentu ich wypłaty,
- płacenie za produkty i usługi w innej formie niż gotówka,
- płacenie rachunków w sposób elektroniczny,
- realizację przekazów.

W odniesieniu do kwestii posiadania rachunku bankowego należy także odnieść się do kwestii **wspólnego rachunku bankowego dla osób fizycznych**, który może przyjmować formę rachunku rozłącznego lub łącznego. Zgodnie z art. 51 ustawy Prawo bankowe, jeżeli w umowie rachunku wspólnego prowadzonego dla osób fizycznych nie zapisano inaczej, to⁸³:

- każdy ze współposiadaczy może dysponować samodzielnie pieniędzmi zgromadzonymi na rachunku,
- każdy ze współposiadaczy rachunku może wypowiedzieć umowę rachunku ze skutkiem dla pozostałych współposiadaczy.

Jest to wówczas rachunek rozłączny. Jego przeciwieństwem jest rachunek łączny, w przypadku którego każda dyspozycja dotycząca rachunku wspólnego i pieniędzy na nim zgromadzonych może być wykonana tylko wówczas, gdy jest złożona zgodnie przez wszystkich jego współposiadaczy. Wprawdzie w literaturze przedmiotu wskazuje się na pewne wady uregulowań dotyczących umów rachunku wspólnego⁸⁴,

81 Szerzej: A. Leyshon, N. Thrift, *op. cit.*

82 European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, VC/2006/0183, March 2008, s. 11.

83 *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 2357, art. 51a.

84 Szerzej: R. Mianowska-Kubiak, *Bankowy rachunek wspólny dla osób fizycznych*, CeDeWu, Warszawa 2015.

ale z perspektywy analizy i oceny zjawiska wykluczenia bankowego, osoby posiadające wspólny rachunek bankowy traktowane są jako ubankowione⁸⁵.

Nowym rodzajem rachunku jest rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w postaci **rachunku rodzinnego**⁸⁶, który został wprowadzony do ustawy Prawo Bankowe⁸⁷ na mocy ustawy o zmianie ustawy Kodeks rodzinny i opiekuńczy⁸⁸. Zgodnie z art. 49 ust. 4 Prawa Bankowego rachunki rodzinne mogą być prowadzone wyłącznie dla osób fizycznych, którym przyznano niepodlegające egzekucji świadczenia (z wyjątkiem świadczeń alimentacyjnych), obejmujące świadczenia pieniężne wypłacane w przypadku bezskuteczności egzekucji alimentów, świadczenia rodzinne, dodatki rodzinne, pielęgnacyjne, porodowe, dla sierot zupełnych, zasiłki dla opiekunów, świadczenia z pomocy społecznej, świadczenia integracyjne oraz świadczenie wychowawcze (tzw. 500+). Wpłaty na rachunek rodzinny mogą być dokonywane wyłącznie z rachunków bankowych jednostek wypłacających świadczenia niepodlegające egzekucji, a w umowie rachunku rodzinnego muszą zostać wskazane numery rachunków bankowych jednostek wypłacających świadczenia niepodlegające egzekucji, z których dokonywane są wpłaty na rachunek rodzinny⁸⁹.

Zgodnie z art. 52a ust. 1 Prawa Bankowego zarówno otwarcie, jak i prowadzenie rachunku rodzinnego oraz wypłaty z tego rachunku w banku, w którym rachunek jest prowadzony, są wolne od jakichkolwiek opłat i prowizji. Bank nie pobiera opłat i prowizji za wydanie instrumentu płatniczego do rachunku rodzinnego, jego miesięczne utrzymanie oraz wypłaty z wykorzystaniem tego instrumentu przy użyciu bankomatów tego banku.

Istnienie wspólnego rachunku bankowego lub rachunku rodzinnego prowadzi do dyskusji, czy wykluczenie powinno być rozpatrywane w odniesieniu do osób indywidualnych lub całych gospodarstw domowych. Rozpatrując wykluczenie bankowe na poziomie indywidualnym, osoby pozostają wykluczone bankowo, nawet jeśli inny członek rodziny jest włączony bankowo. Takim rodzajem wykluczenia może być brak dostępu do kredytu przez osoby nieletnie⁹⁰. Z tego względu

85 Osobną kwestię stanowi instytucja pełnomocnictwa do rachunku bankowego. Zakłada ona działanie na rzecz i w interesie mocodawcy przez pełnomocnika, a zatem osoba pełnomocnika nie jest poprzez fakt bycia pełnomocnikiem traktowana jako ubankowiona.

86 Podobne zapisy zostały dodane do *Ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych*, Dz.U. 2013, poz. 1450, ze zm. Wprowadzono nimi rachunek rodzinny członka kasy.

87 *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 2357.

88 *Ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2016, poz. 1177.

89 Zaświadczenie o numerze tego rachunku, które stanowi załącznik umowy rachunku rodzinnego (art. 52 ust. 2a Prawa Bankowego).

90 Ze względu na różne krajowe regulacje dotyczące zaciągania zobowiązań można spotkać się z opracowaniami, w których analizowany jest dostęp do kredytów u osób powyżej 15., 16. albo 18. roku życia.

rozpatrywanie wykluczenia bankowego na poziomie gospodarstwa domowego wydaje się być bardziej odpowiednie. Generuje ono natomiast pewne trudności w szacowaniu w przypadku rozpadu rodziny lub w przypadku dorosłych osób mieszkających nadal z rodzicami. Różnice w identyfikowaniu podejścia do poziomu wykluczenia powodują, iż dana osoba może być nieubankowiona indywidualnie, ale jako członek gospodarstwa domowego ubankowionego zostanie uznana za włączoną bankowo⁹¹.

Takie podejście do problematyki wykluczenia bankowego stanowi podstawę do klasyfikacji poziomów wykluczenia bankowego, które można sprowadzić do trzech podstawowych kategorii gospodarstw domowych:

- nieubankowionych – nie korzystających z żadnych produktów bankowych,
- niewystarczająco ubankowionych (ang. *underbanked*) lub marginalnie ubankowionych (ang. *marginally banked*)⁹² – korzystających jedynie z wybranych z produktów bankowych lub korzystających bardzo sporadycznie,
- w pełni ubankowionych (ang. *fully banked*) – w pełni korzystających z szerokiej gamy produktów bankowych dopasowanych do potrzeb i statusu społeczno-ekonomicznego⁹³.

W świetle powyższego podziału największe rozbieżności w nomenklaturze dotyczą osób marginalnie ubankowionych. Z punktu widzenia podejmowanych w monografii rozważań najtrafniejsze jest ujęcie wskazujące, iż osoby marginalnie ubankowione to „osoby posiadające rachunek bankowy, ale mające ograniczony dostęp do pozostałych produktów bankowych (np. kredytów lub płatności dokonywanych elektronicznie) lub osoby korzystające sporadycznie z posiadanych produktów bankowych (np. raz w miesiącu dokonujące wypłaty wszystkich środków z rachunku)”⁹⁴.

Odnosząc się do kwestii częściowego ubankowienia, znaczna część opracowań koncentruje się na ograniczeniu dostępu do pewnego typu produktów bankowych. Bank Światowy wskazuje natomiast na cztery główne obszary wykluczenia⁹⁵:

- posiadanie rachunku bankowego,
- dokonywanie transakcji płatniczych,
- posiadanie produktów oszczędnościowych,
- korzystanie z produktów pożyczkowo-kredytowych.

91 BMRB, *Access to Financial Services by those on the Margins of Banking: Final Report for the Financial Inclusion Taskforce*, 2006, s. 5–6.

92 M. Barr, *Banking the poor*, „Yale Journal on Regulation” 2004, no. 21, s. 130.

93 European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, VC/2006/0183, March 2008, s. 11.

94 C. Corr, *Financial Exclusion in Ireland: An exploratory study and policy review*, Combat Poverty Agency, Dublin 2006, s. 10.

95 A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. van Oudheusden, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex*, Development Research Group, Finance and Private Sector Development Team, Policy Research WP 7255, April 2015, s. 2–3.

Kwestia intensywności korzystania z rachunku bankowego jest na tyle istotna, iż jest uwzględniana w badaniach krajowych i międzynarodowych prezentujących skalę wykluczenia bankowego. Warto chociażby przytoczyć cykliczne badanie Global Findex realizowane na zlecenie Banku Światowego. W badaniu tym wyróżnia się cztery poziomy⁹⁶:

- wysokie wykorzystanie – rachunek bankowy jest wykorzystywany co najmniej trzykrotnie w celu dokonania wypłat lub dokonywana jest co najmniej jedna transakcja płatnicza kartą debetową w ciągu 12 miesięcy lub za pośrednictwem rachunku bankowego dokonywane są płatności miesięczne (np. opłaty, czesne) lub też rachunek służy do przechowywania oszczędności,
- średnie wykorzystanie – rachunek bankowy służy do otrzymywania wynagrodzenia, transferów rządowych, otrzymywania płatności za sprzedaż produktów rolnych,
- niskie wykorzystanie – na rachunku bankowym dokonywana jest jedna lub dwie transakcje (wpłaty lub wypłaty) miesięcznie lub rachunek powiązany z numerem telefonu komórkowego jest użytkowany w przeciągu 12 miesięcy,
- brak wykorzystania – na rachunku bankowym nie odnotowana została żadna operacja w ciągu 12 miesięcy.

Kwestia posiadania rachunku bankowego została już wcześniej omówiona, natomiast dokonywanie transakcji płatniczych uwarunkowane jest posiadaniem dostępu do bankowości elektronicznej oraz umiejętnością korzystania z niej, czyli włączeniem cyfrowym omówionym w dalszej części monografii. W przypadku produktów pożyczkowo-kredytowych u podłoża wykluczenia zwykle leży odmowa udzielenia finansowania przez bank uwarunkowana negatywną oceną zdolności kredytowej bądź negatywną historią kredytową⁹⁷. Natomiast w wypadku dostępu do produktów oszczędnościowych problem wykluczenia skorelowany jest głównie z możliwościami oszczędzania, jakie ma dana osoba w określonym momencie (zwykle mierzonymi posiadanym dochodem) i skłonnością do oszczędzania zmieniającą się wraz z wiekiem⁹⁸.

⁹⁶ *Ibidem*, s. 62.

⁹⁷ N. Byrne, O. McCarthy, M. Ward, *Meeting the Credit Needs of Low-Income Groups: Credit Unions-V-Moneylenders*, Working paper 05/05, Combat Poverty Agency, Dublin 2005. Por. E. Kempson, C. Whyley, J. Caskey, S. Collard, *In or Out? Financial Exclusion: a literature and research review*, FSA, UK, 2000, s. 42.

⁹⁸ Hipoteza cyklu życia zakłada negatywną stopę oszczędności w okresie młodości, następnie wzrost oszczędności wraz z wiekiem oraz jej dodatni poziom w okresie produkcyjnym. Szczyt oszczędności zgromadzonych w celu zaspokojenia potrzeb w okresie starszym przypada na wiek 60–65 lat. Hipoteza ta była wielokrotnie pozytywnie weryfikowana, ale wykazywała też niezgodną z modelem cyklu życia zależność między wiekiem a stopą oszczędzania. I. Kuchciak, M. Świeszczak, K. Świeszczak, M. Marcinkowska, *Edukacja finansowa i inkluzja bankowa w realizacji koncepcji silver economy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2014, s. 50–51.

Rozdział 2

Uwarunkowania pomiaru zjawiska wykluczenia bankowego

2.1. Problematyka pomiaru wykluczenia

Problematyka wykluczenia bankowego była przedmiotem zainteresowania badaczy już w latach 70. XX wieku¹, natomiast faktycznym katalizatorem zainteresowania wykluczeniem bankowym były zasadnicze zmiany w dostarczaniu usług bankowych. Rozwój technologii informacyjno-telekomunikacyjnych, dążenie do redukcji kosztów, poprawa efektywności i zachodzące procesy konsolidacyjne wpłynęły na reorganizację sieci bankowej². Proces ten doprowadził do odejścia od postrzegania wykluczenia bankowego tylko w kontekście geograficznych trudności z dostępem do oddziałów banków i skoncentrowania się nad analizą przyczyn ekskluzji w wymiarze pozafizycznych barier³. Zmiany te przełożyły się na dopiero w późniejszym okresie na metodologię pomiaru **skali zjawiska wykluczenia**.

W tym miejscu należy podkreślić, iż precyzyjne określenie skali wykluczenia jest praktycznie niemożliwe. Cykliczne raporty opracowywane przez krajowe i międzynarodowe instytucje często prezentują rozmiary wykluczenia głównie w kontekście posiadania podstawowego produktu bankowego, jakim jest rachunek bankowy, ale nie pogłębiają tej analizy o aktywne korzystanie z tego produktu (mierzone chociażby liczbą lub wartością transakcji realizowanych w trakcie okresu rozliczeniowego). Wiarygodną ocenę poziomu ubankowienia utrudniają statystyki uwzględniające osoby posiadające więcej niż jedno konto osobiste. Przyjmując za wskaźnik ubankowienia stosunek liczby kont bankowych klientów detalicznych do liczby ludności,

- 1 Badania te koncentrowały się wokół roli, jaką odgrywają finanse w przekształcaniu zabudowy miejskiej dzięki zapewnieniu lub odmowie dostępu do kredytów hipotecznych. A. Leyshon, *Financial Exclusion*, [w:] *Encyclopedia of Human Geography*, vol. 4, R. Kitchen, N. Thrift (red.), Elsevier, Oxford 2009, s. 153–158.
- 2 J. Węclawski, *Przekształcenia polskiego systemu bankowego w latach 1989–2014*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H. Oeconomia” 2015, nr 1, s. 196–197.
- 3 A. Leyshon, N. Thrift, A. Leyshon, N. Thrift, *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States*, „Transactions of the Institute of British Geographers” 1995, vol. 20, no. 3, s. 312–341.

uzyskuje się miarę o właściwościach zwykłej średniej arytmetycznej, na którą silny wpływ wywierają wartości ekstremalne, utrudnione jest też zastosowanie w przypadku wzrostu asymetrii i zróżnicowania rozkładu⁴.

Istotne zmiany w pomiarze liczby kont wprowadziła nowelizacja prawa bankowego z 2016 r. regulując problem rachunków o nieuregulowanym statusie. Zgodnie z nią umowa rachunku bankowego dla osób fizycznych, niezawarta w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej, ulegnie rozwiązaniu z dniem śmierci posiadacza rachunku lub, jeśli bank nie uzyska takiej informacji, po 10 lat od wydania przez posiadacza rachunku ostatniej dyspozycji dotyczącej tego rachunku⁵. Pozwoliło to sprecyzować postępowanie w przypadku rachunków tzw. uspionych lub martwych, sztucznie zawyżających statystyki ubankowienia.

Zniekształcenia w pomiarze poziomie ubankowienia wynikają także z przyjmowania przez poszczególnych badaczy i instytucje podejmujące wątek ubankowienia różnych technik badawczych (np. CAPI, CATI, dzienniczki płatności). Problemy z porównywalnością wyników badań wynikają także z różnego doboru i struktury prób (np. badania prowadzone są albo wśród osób powyżej 15 albo 18 roku życia).

Kwestią zwykle pomijaną w raportach jest wtórne wykluczenie, będące efektem rezygnacji ze współpracy z bankami przez dane gospodarstwo domowe. Wiele z raportów odnosi się także do poszczególnych produktów bankowych takich jak kredyty lub depozyty oraz kanałów realizacji transakcji – bankowość internetowa, mobilna. Przy analizie i ocenie skali wykluczenia warto być świadomym ograniczeń, jakie niosą za sobą prezentowane statystyki. Są one na tyle istotne, iż na podstawie publikowanych wyników badań można jedynie wskazać na trend w obszarze ubankowienia polskiego społeczeństwa.

2.2. Przegląd badań nad poziomem wykluczenia

2.2.1. Ujęcie krajowe

Badania poziomu ubankowienia Polaków prowadzone są od kilkunastu lat przez różnych badaczy. Zdecydowana większość z nich prowadzona jest na zlecenie NBP. Badania te realizowane są najczęściej w formie badania ankietowego wspomaganego komputerowo (CAPI), zdarzały się też wywiady pogłębione, a także badanie prowadzone metodą dzienniczkową, które dostarcza najbardziej szczegółowych danych na temat dokonywania transakcji. Poziom ubankowienia Polaków ujmowany był także w ramach międzynarodowych badań porównawczych obejmujących kraje Unii Europejskiej.

Przegląd dotychczasowych badań wraz z charakterystyką oraz uzyskanymi rezultatami przedstawiony został w Tabeli 2.

4 Szerzej: M. Sobczyk, *Statystyka*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998.

5 *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 2357, art. 59a ust 1.

Tabela 2. Przegląd badań nad poziomem ubankowienia realizowanych w Polsce

Autorzy	Nazwa badania	Rok	Charakterystyka badania	Wnioski
1	2	3	4	5
Badania na zlecenie NBP				
Tomasz Koźliński	Raport <i>Wybrane wyniki badania nt. korzystania Polaków z kont osobistych i kart płatniczych oraz realizowania płatności malarzowskich w Polsce poprzez transakcje gotówkowe i bezgotówkowe, listopad 2006 r.</i>	2006	Badanie przeprowadzone na reprezentatywnej grupie 1026 osób metodą CAPI	48% respondentów wskazywało, że posiada konto osobiste lub rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w banku lub w SKOK.
Marta Smaga	Raport Money.pl <i>Jak Polacy korzystają z kont bankowych</i>	2006	Sondaż TNS OBOP	Posiadanie konta bankowego deklaruje 57% Polaków powyżej 15. roku życia. Z produktów bankowości elektronicznej korzystało 26% respondentów. Tylko 66% posiadaczy konta korzystało z kart płatniczych, 16% z kredytowych, z kredytu odnawialnego w koncie 25%, z debetu 34%.
UOKiK	<i>Konsumenci na rynku usług płatniczych</i>	2009	Badanie przeprowadzone na reprezentatywnej próbie 1000 respondentów w wieku 18–75 lat.	71,7% respondentów przyznaje się do posiadania w banku rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Wśród posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych zdecydowanie więcej osób posiada związaną z kontem kartę debetową niż kartę kredytową (odpowiednio 60,6 i 21,3%). Jedynie 7% deklarowało posiadanie kredytu hipotecznego, a kredytu gotówkowego 23,2%.

Tabela 2 (cd.)

1	2	3	4	5
Tomasz Kozłiński	Raport z ogólnopolskiego badania reprezentatywnego nt. ubankowienia Polaków, form otrzymywania dochodów i zasiłków oraz sposobów płatności za podatki i opłaty w 2009 roku	2009	Przeprowadzone na grupie 1000 osób w dniach 19 stycznia – 9 lutego 2009 r. metodą CAPI	77% respondentów stwierdziło, że posiada dostęp do własnego lub wspólnego konta osobistego w banku lub SKOK.
TNS OBOP	Raport Jak płacą Polacy	2010, 2015	Sondaż TNS OBOP zrealizowano w dniach 3–6 grudnia 2010 r. na ogólnopolskiej, losowej, reprezentatywnej próbie 1003 mieszkańców Polski w wieku 15 i więcej lat oraz 1024 osobach w 2015 r. metodą CAPI	Prawie dwie trzecie (64%) Polaków w wieku 15 i więcej lat deklaruje, że posiadają konto oszczędnościowo-rozliczeniowe w banku.
Dominika Maison	Raport Badanie postaw Polaków powyżej 55. roku życia wobec obrotu bezgotówkowego – część jakościowa	2012	Badanie przeprowadzone na grupie 30 respondentów metodą Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych o charakterze etnograficznym prowadzonych w domach respondentów (eng. IHDI – <i>Individual Home Depth Interview</i>)	Osoby powyżej 55. roku życia w Polsce mają mniejszy stopień zaawansowania bezgotówkowego niż młodszy Polacy. Ponadto poziom zaawansowania zmniejsza się z wiekiem, zdecydowanie najniższy jest u osób najstarszych. Większość osób powyżej 55. roku życia osiągnęło pierwszy stopień zaawansowania bezgotówkowego (posiadanie konta), jednak cały czas wiele z tych osób jest na minimalnym poziomie zaawansowania bezgotówkowego, ponieważ zaraz po otrzymaniu wpłaty na konto (pensja, emerytura, renta) wypłacają wszystkie pieniądze i dalej postępują się już tylko gotówką.

1	2	3	4	5
Tomasz Koźłiński	Raport <i>Zwyczajnie płatnicze Polaków</i>	2013	Badanie w formie dziennikowej przeprowadzone na 1000-osobowej reprezentatywnej próbie dorosłych Polaków.	77% dorosłych Polaków posiada rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w banku lub SKOK, z czego ponad połowa tych rachunków jest dostępna w bankowości internetowej, 66% respondentów posiadało kartę płatniczą, a 61% debetową i tylko 13% kredytową, u 10% respondentów karta miała funkcję płatności zblizeniowej. Badanie posłużyło do wydzielenia 5 poziomów ubankowienia uzależnionych od częstotliwości dokonywania transakcji kartą płatniczą.
Dominika Maison	Raport <i>Postawy Polaków wobec obrotu w wobec obrotu bezgotówkowego</i>	2009, 2013, 2016	Cykliczne badanie sondażowe na 1000-osobowej reprezentatywnej ogólnopolskiej próbie losowo-kwotowej dorosłych Polaków. Badanie realizowane metodą CAPI.	W badaniach wydzielono 6 poziomów włączenia bankowego uzależnionych od posiadania konta i częstotliwości korzystania z kanałów transakcji bezgotówkowej. Przynajmniej jedno konto bankowe w 2009 roku posiadało 78% Polaków. W 2013 wskaźnik wzrósł do 87%, zaś w 2016 r. obniżył się do 83%. W analizowanych latach wzrósł odsetek Polaków, którzy aktywnie korzystają z karty do bankomatu (z 80% w 2009 r., 88% w 2013 r., do 93% w 2016 r.). Po drugie, zwiększyła się częstotliwość korzystania z kart (z 36% w 2009 r., 51% w 2013 r., do 61% w 2016 r.), przy czym w porównaniu z pomiarem w 2013 r. aż dwukrotnie zwiększyła się grupa „zdecydowanie częściej płacę kartą” (2016: 24% vs. 2013: 12%). Po trzecie, w ciągu ostatnich 7 lat wzrosła częstotliwość wykorzystywania karty do płatności (z 54% w 2009 r., 64% w 2013 r. do 74% w 2016 r.), a zmalała operowania gotówką wybieraną z bankomatu (z 73% w 2009 i 2013 r. do 64% w 2016 r.).

Tabela 2 (cd.)

1	2	3	4	5
Tomasz Koźlinski	Raport Wybrane wyniki badania Polaków nt. korzystania z usług bankowych i płatności 2016	2016	Badanie przeprowadzone na ogólnopolskiej losowej próbie 970 dorosłych Polaków we wrześniu 2016 r. Badanie realizowane metodą CAPI.	Konto osobiste (ROR) w Polsce posiada 79% dorosłych Polaków. Wśród respondentów, którzy mają rachunek bankowy, 85% osób ma kartę debetową, 78% osób, które mają ROR, ma również dostęp do usług bankowości internetowej, zaś wśród osób, które mają dostęp do usług bankowości internetowej, 38% z nich ma również dostęp do usług bankowości mobilnej.
Pozostałe badania				
P. Błędowski, M. Iwanicz-Drozdowska	Raport Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion in Poland. National Survey	2007	Badanie na zlecenie Komisji Europejskiej. Badanie zrealizowane na 966-osobowej próbie losowo-kwotowej w wieku od 18. do 75. roku życia.	Dostęp do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego (ROR) deklarowało 68,4% Polaków.
Projekt MoneyTrack realizowany przez Centrum im. Adama Smitha, Dom Badawczy Maison oraz agencję PR MMT Management	Raport MoneyTrack Postawy Polaków wobec pieniędzy oraz instytucji i instrumentów finansowych	2009, 2010, 2011	Cyklicznie prowadzone badanie na 1000-osobowej próbie losowo-kwotowej. Badanie realizowane metodą CAPI.	W 2011 r. 75% respondentów posiadało rachunek bankowy, 68% kartę płatniczą, a 24% kartę kredytową. Dostęp do rachunku bankowego przez Internet posiadało 42%, 15% korzystało z kredytu do 10 tys. zł, a 13% lokowało oszczędności w formie lokaty.
Raport PRNews.pl	Cykliczny raport Rynek kont osobistych oraz Polska bankowość w liczbach	Raporty kwartalne od 2013 r.	Raporty stanowiące uzupełnienie oficjalnych raportów publikowanych przez NBP, KNF i ZBP.	W I kw. 2019 r. 48,6 mln klientów obsługiwały banki uniwersalne na koniec I kw. 2019 r. (najwięcej PKO BP – 10,7 mln, Bank Pekao S.A. – 5,6 mln, Santander Bank Polska i ING Bank Śląski – 4,9 mln) i prowadziły 33,1 mln kont osobistych (najwięcej PKO BP – 7,5 mln, Bank Pekao S.A. – 4,1 mln i Santander Bank Polska – 3,7 mln).

1	2	3	4	5
Badanie realizowane przez Fundację Kronenberga na zlecenie Citi Handlowy i fundacji THINK!	Postawy Polaków wobec finansów	2015, 2016, 2017, 2018	Cykliczne badanie na reprezentatywnej próbie 1028 Polaków w wieku 15–75 lat. Badanie realizowane w 2018 r. w dwóch falach badawczych: CAPI (Computer Assisted Personal Interviews) w ramach badania wielotematycznego oraz na panelu internetowym; w 2017, 2016 i 2015 r. – CAPI.	Badanie stanowi kontynuację badań <i>Postawy Polaków wobec oszczędzania</i> (2008–2014). Chociaż głównym celem badania jest poznanie postaw Polaków względem finansów – planowania i kontrolowania budżetu domowego, oszczędzania oraz inwestowania – to poprzez wskazywanie przez respondentów braku rachunku bankowego jako powodu płacenia gotówką można zmierzyć skalę wykluczenia. Określone na tej podstawie wykluczenie w 2018 r. sięgało 21%.

Źródło: opracowanie własne na podstawie M. Smaga, *Jak Polacy korzystają z kont bankowych*, Raport Money.pl, <http://www.money.pl/u/file.php?id=4757> (dostęp 07.07.2019); UOKiK, *Konsumenci na rynku usług bankowych – raport z badań*, Warszawa, lipiec 2009, <https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=9332> (dostęp 07.07.2019); T. Koźliński, *Raport z ogólnopolskiego badania reprezentatywnego nt. ubankowienia Polaków, form otrzymywania dochodów i zaszków oraz sposobów płatności za podatki i opłaty w 2009 roku*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa wrzesień 2009 r., TNS OBOP, *Jak płacą Polacy, wrzesień 2010*, http://tmsglobal.pl/archiw_files/Jak_placa_Polacy_O12a-10.pdf (dostęp 07.07.2019); T. Koźliński, *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, NBP, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, grudzień 2009 r., s. 3–4, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/ubankowienie_polakow.pdf (dostęp 12.02.2019); P. Błędowski, M. Iwanicz-Drozdowska, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion in Poland. National survey*, Warsaw, September 2007, s. 7, <https://ssrn.com/abstract=2351252> (dostęp 12.06.2018); D. Maison, *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego*, Warszawa, 15 marca 2010 r., s. 28, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/postawy_polakow_wobec_obrotu_bezgotowkowego_raport.pdf (dostęp 12.02.2017); *Postawy Polaków wobec pieniędzy oraz instytucji i instrumentów finansowych*, MoneyTrack 2010, s. 14; *Postawy Polaków wobec pieniędzy oraz instytucji i instrumentów finansowych*, MoneyTrack 2011, s. 10; T. Koźliński, *Zwyczaże płatnicze Polaków*, Warszawa, maj 2013 r., s. 22, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczaże_platnicze/zwyczaże_platnicze_Polakow.pdf (dostęp 12.02.2019); T. Koźliński, *Wybrane wyniki badania Polaków nt. korzystania z usług bankowych i płatności 2016*; styczeń 2017, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/Polacy-na-temat-uslug-bankowych_2016.pdf (dostęp 07.07.2019); Raport PRNews.pl, *Polska bankowość w liczbach – raporty kwartalne*, <https://prnews.pl/raporty/polska-bankowosc-w-liczbach> (dostęp 07.07.2019); Raport PRNews.pl, *Rynek kont osobistych*, <https://prnews.pl/raporty/konta> (dostęp 07.07.2019).

Przedstawione w tabeli zestawienie prowadzonych badań nad skalą wykluczenia bankowego w Polsce wskazuje na duże zainteresowanie tą problematyką, nie przemijające wraz z czasem. Różny jest stopień szczegółowości prezentowanych wyników, co jest efektem odmiennego zakresu badania w ramach poszczególnych opracowań. Najstarsze z raportów zwykle odnoszą się do kwestii posiadania poszczególnych produktów bankowych, szczególnie rachunku bankowego i rozwiązań umożliwiających realizację bezgotówkowych transakcji płatniczych, podczas gdy nowsze raporty coraz częściej prezentują zróżnicowanie w poziomie ubankowienia warunkowane cechami demograficznymi i ekonomicznymi respondentów. W części raportów uwzględniano także problematykę przyczyn wykluczenia bankowego na poszczególnych poziomach. Uzyskane wyniki ze względu na odmienne metodologie nie pozwalają na precyzyjną ocenę skali zjawiska wykluczenia, ale jednoznacznie wskazują na trend rosnącego włączenia w system bankowy i to w odniesieniu nie tylko do rachunku bankowego, ale także pozostałych produktów bankowych.

Wątek poziomu wykluczenia poruszony został także w kontekście popularyzacji obrotu bezgotówkowego w ramach opracowanego przez Koalicję na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego *Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020*⁶. Zawarta w dokumencie diagnoza poziomu rozwoju obrotu bezgotówkowego wskazywała, że głównymi barierami dla upowszechnienia obrotu bezgotówkowego są⁷:

- stosunkowo niskie ubankowienie,
- bardzo małe nasycenie kartami płatniczymi oraz innymi elektronicznymi instrumentami płatniczymi wśród osób fizycznych,
- słabo rozwinięta sieć akceptacji kart płatniczych oraz pozostała infrastruktura płatnicza,
- bariery mentalnościowe oraz przyzwyczajenia płatnicze konsumentów,
- niski poziom konkurencji na rynku płatniczym.

W programie przyjęto główny cel, którym było upowszechnienie obrotu bezgotówkowego w Polsce, a **jako pierwszy cel szczegółowy postawiono ograniczenie wykluczenia finansowego**⁸, ale do realizacji tego celu przypisane zostały trzy działania odnoszące się do wykluczenia bankowego:

6 Program ten bazował na nieprzyjętym programie rządowym *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2010–2013 (projekt)*, Ministerstwo Finansów, 2010.

7 *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020. Część 1. Dokument strategiczny*, Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa, grudzień 2013 r., http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/obrot_bezgotowkowy/dokumenty_dla_czlonkow/Cz_1_Dokument_strategiczny.pdf (dostęp 15.03.2019).

8 Pozostałe cele szczegółowe programu:

- przełamanie barier mentalnościowych oraz zmiana przyzwyczajzeń płatniczych konsumentów, przedsiębiorstw i instytucji publicznych w kierunku większego korzystania z obrotu bezgotówkowego,

- Działanie nr 1.1. Podjęcie działań mających na celu otwieranie i prowadzenie bezpłatnych lub tanich rachunków płatniczych i rozpoczęcie korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych wśród osób starszych (powyżej 65. roku życia), wśród najmłodszych, a także wśród osób nieubankowionych, w szczególności osób o niskich dochodach, mieszkańców mniejszych miast i wsi, osób z niepełnosprawnością i bezrobotnych⁹.
- Działanie nr 1.2. Wprowadzenie niezbędnych zmian w obowiązujących przepisach prawnych oraz regulacji promujących korzystanie z obrotu bezgotówkowego¹⁰.
- Działanie nr 1.3. Działanie na rzecz zastępowania punktów obsługi kasowej oraz płatności gotówkowych w instytucjach sektora publicznego oraz w podmiotach gospodarczych, w szczególności u masowych wierzycieli, przez płatności bezgotówkowe.

Z perspektywy pomiaru poziomu wykluczenia szczególnie istotne było przyjęcie wskaźników służących do monitorowania realizacji poszczególnych działań. Zostały one przedstawione w Tabeli 3.

W programie przyjęto założenie, że realizacja zakładanych poziomów poszczególnych wskaźników przełoży się na wzrost poziomu ubankowienia polskiego społeczeństwa. Niestety nie zostały opublikowane raporty cząstkowe wskazujące na postęp w realizacji zakładanych wskaźników. Można jedynie odnosić zakładane wielkości do wyników cyklicznych badań prowadzonych na zlecenie NBP.

Poza przytoczonymi wcześniej opracowaniami, problematyka korzystania z produktów bankowych stanowi przedmiot analiz także innych instytucji. W szczególności wątek dostępu do produktów bankowych w formie elektronicznej (rachunek bankowy, bankowość internetowa i mobilna, realizacja płatności bezgotówkowych) podejmowany jest przez ZBP w cyklicznie publikowanych opracowaniach

-
- upowszechnienie infrastruktury płatniczej oraz sieci akceptacji bezgotówkowych instrumentów płatniczych,
 - zapewnienie bezpieczeństwa i efektywności elektronicznych instrumentów płatniczych, poszerzenie ich oferty oraz rozwój innowacyjnych instrumentów płatniczych,
 - zwiększenie konkurencyjności na rynku usług płatniczych i rozliczeniowych.

9 *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020. Część 2. Plan operacyjny na lata 2014–2016*, Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa, czerwiec 2013 r., http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/obrot_bezgotowkowy/dokumenty_dla_czlonkow/Cz_II_Plan_operacyjny_na_lata_2014__2016.pdf (dostęp 15.03.2019).

10 *Programu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020. Część 3. Rekomendacje dla Rządu*, Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa, grudzień 2013 r., http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/obrot_bezgotowkowy/dokumenty_dla_czlonkow/Cz_III_Rekomendacje_dla_Rzdu.pdf (dostęp 15.03.2019).

Net@Bank¹¹. ZBP analizuje także zwyczaje finansowe seniorów, sposób korzystania przez nich z produktów bankowych oraz wiedzę na temat możliwych zagrożeń związanych z posiadanymi oszczędnościami¹².

Tabela 3. Wskaźniki monitorowania ograniczenia wykluczenia finansowego

Lp.	Wskaźnik	Wartość bazowa wskaźnika*	Zakładana wartość wskaźnika w roku docelowym	Częstotliwość pomiaru wskaźnika	Źródło danych
1	2	3	4	5	6
1	Udział procentowy liczby osób powyżej 65. roku życia posiadających rachunki	43%	70%	I połowa 2015 r. I połowa 2017 r. II połowa 2020 r	NBP
2	Udział procentowy liczby osób w przedziale 18–24 lata posiadających rachunki	70%	90%	I połowa 2015 r. I połowa 2017 r. II połowa 2020 r	NBP
3	Udział procentowy gospodarstw domowych o łącznych dochodach miesięcznych poniżej 1300 zł netto posiadających rachunki	59%	75%	I połowa 2015 r. I połowa 2017 r. II połowa 2020 r.	NBP
4	Udział procentowy mieszkańców wsi i miast poniżej 20 tys. mieszkańców posiadających rachunki	72% (wieś) 79% (małe miasta)	84% (wieś) 89% (małe miasta)	I połowa 2015 r. I połowa 2017 r. II połowa 2020 r.	NBP
5	Udział procentowy liczby wypłat wynagrodzeń na rachunki w całości wypłat wynagrodzeń	88%	95%	I połowa 2015 r. I połowa 2017 r. II połowa 2020 r.	NBP
6	Udział procentowy świadczeń emerytalno-rentowych z ZUS wypłaconych bezgotówkowo	61%	80%	I połowa 2015 r. I połowa 2017 r. II połowa 2020 r.	NBP

11 Wszystkie raporty Net@Bank dostępne są na stronie: <https://www.zbp.pl/raporty-i-publicacje/raporty-cykliczne/raport-netbank> (dostęp 07.07.2019).

12 ZBP, *Info Senior 2019*, styczeń 2019, https://www.zbp.pl/getmedia/af0d53f7-48da-43ec-af46-d901821b6dd0/ZBP_InfoSenior_2019_FINAL (dostęp 07.07.2019).

1	2	3	4	5	6
7	Udział procentowy świadczeń z KRUS wypłaconych bezgotówkowo	44%	70%	I połowa 2015 r. I połowa 2017 r. II połowa 2020 r	NBP
8	Udział procentowy wypłat świadczeń rodzinnych w formie bezgotówkowej	68%	80%	I połowa 2015 r. I połowa 2017 r. II połowa 2020 r.	NBP

* Wartość bazowa została wskazana na podstawie wyników badania T. Koźliński, *op. cit.*, s. 22.

Źródło: Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020. Część 1. Dokument strategiczny, Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa, grudzień 2013 r., s. 11–12, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/obrot_bezgotowkowy/dokumenty_dla_czlonkow/Cz_I_Dokument_strategiczny.pdf (dostęp 16.03.2019).

2.2.2. Kontekst międzynarodowy

Poza badaniami nad poziomem ubankowienia prowadzonymi na skalę krajową, były także realizowane badania o charakterze porównawczym na poziomie międzynarodowym. Cechą charakterystyczną tych badań jest ich rozszerzony zakres, bowiem odnoszą się one do włączenia w system finansowy. Największą skalą charakteryzują się badania realizowane na zlecenie Komisji Europejskiej oraz Banku Światowego.

Pierwszymi kompleksowymi opracowaniami dotyczącymi **ubankowienia** opracowanymi na zlecenie Komisji Europejskiej były: wśród 15 członków Unii Europejskiej – Eurobarometer Survey 60.2 oraz wśród 10 nowych krajów Unii Europejskiej-Eurobarometer 2003.5. Oba badania zostały przeprowadzone pod koniec 2003 roku¹³. Badaniem objętych zostało 15 453 osób z krajów UE (10) i 8 516 osób z UE (15)¹⁴. Syntezę tych badań stanowił raport opublikowany w 2008 r., analizujący poziom wykluczenia w poszczególnych krajach wraz z uwzględnieniem dostępu do rachunku bankowego, ubezpieczeń, lokowania oszczędności i kredytów¹⁵. Zgodnie z wynikami jedynie 42% Polaków posiada dostęp do rachunku bankowe-

13 European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, VC/2006/0183, March 2008; M. Crame, A. Finney, E. Kempson, *Financial services provision and prevention of financial exclusion. Eurobarometer report*, Personal Finance Research Centre, University of Bristol, August 2007, s. 6.

14 Odrębną jego część stanowiło pierwsze pogłębione badanie o charakterze niekomercyjnym przeprowadzone w Polsce w 2007 r.: P. Błędowski, M. Iwanicz-Drozdowska, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion in Poland*, National Survey, September 2007, Warsaw.

15 European Commission, *Financial Services Provision...*

go a 2% jest marginalnie ubankowiona¹⁶, podczas gdy średnia dla krajów UE (15) wyniosła odpowiednio 72 i 8% a dla UE (10) 47 i 6%.

Kolejnym badaniem realizowanym na zlecenie Komisji Europejskiej – Flash Eurobarometer 243 – objęto 27 tysięcy losowo wybranych respondentów w wieku 21 lat i więcej, zgodnie z próbą blisko 1 000 osób wybranych zostało z każdego z 27 krajów¹⁷. Zgodnie z wynikami badania, 87% Europejczyków powyżej 20 roku życia korzysta z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Polska znalazła się na 6. miejscu od końca, z posiadaniem konta osobistego na poziomie 76%. Badanie to koncentrowało się na przyczynach zmian dostawców usług, a zatem jego zakres w odniesieniu do produktów finansowych objął tylko rachunek bankowy.

W celu pomiaru postępów w korzystaniu z produktów finansowych, w 2011 roku na zlecenie Komisji Europejskiej zostało przeprowadzone kompleksowe badanie wśród 26 865 obywateli ówczesnych 27 krajów członkowskich. Celem badania była **weryfikacja zakresu korzystania z produktów finansowych na poziomie UE**¹⁸. Dystans, jaki wówczas dzielił Polskę od średniej dla krajów UE, ilustruje Rysunek 8.

Wyniki tego badania wskazały na pogłębiające się dysproporcje w zakresie korzystania z produktów finansowych między Polską a średnią dla krajów UE. W przypadku wszystkich produktów poza ubezpieczeniem na życie respondenci z Polski deklarowali posiadanie rzadziej niż wskazuje średnia dla krajów europejskich. Badanie to wyraźnie pokazało dysproporcje pomiędzy poszczególnymi krajami. W przypadku rachunku bankowego, który stanowi podstawowy wskaźnik pomiaru włączenia w sektor bankowy, w Danii każdy z respondentów posiadał rachunek bankowy, w Finlandii posiadanie deklarowało 99% respondentów, a w Szwecji 98%. Na przeciwległym krańcu znalazła się Bułgaria i Rumunia, w których odpowiednio 28 i 27% osób było posiadaczami rachunku. Polska z wynikiem 68% znalazła się na czwartym miejscu od końca, zaraz po Bułgarii, Rumunii i Węgrzech.

Najszerzego porównania skali wykluczenia można dokonać w oparciu o publikowane przez Bank Światowy dane, uzyskiwane w cyklicznie prowadzonym badaniu **Global Findex Database** (w 2011 r. w 148 krajach, na obszarze których zamieszkiwało łącznie więcej niż 97% światowej populacji¹⁹, a w 2014 r.

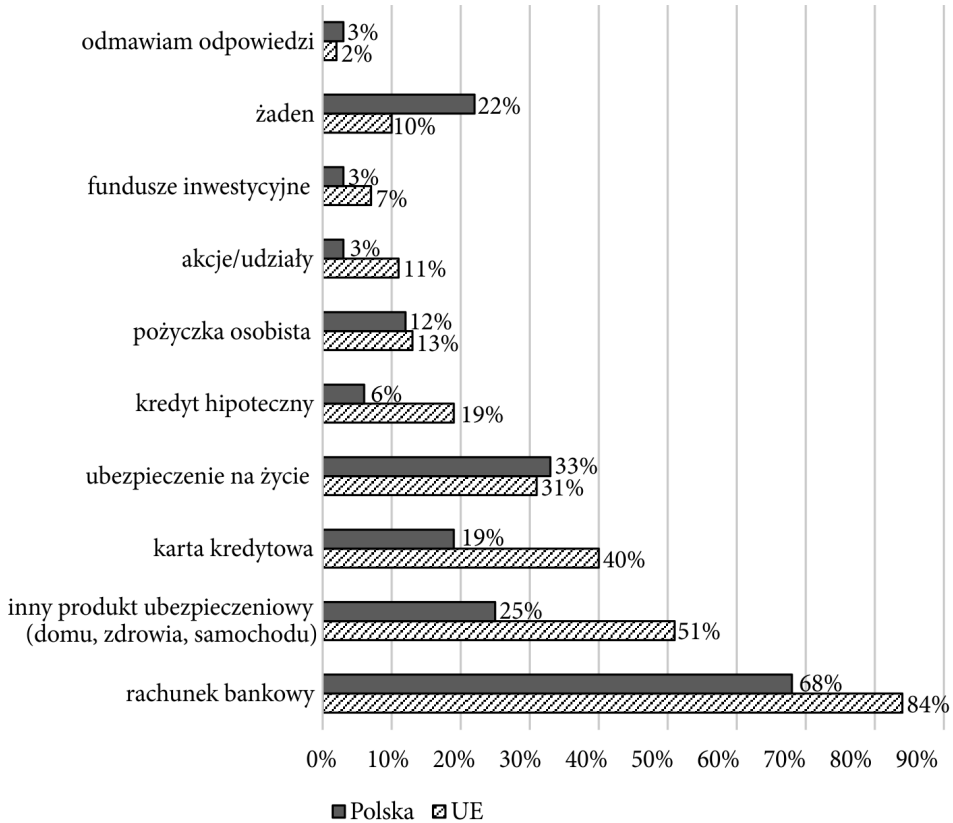
16 Marginalnie ubankowieni to osoby, które mają rachunek oszczędnościowy (rachunek lokaty terminowej) bez możliwości wykonywania elektronicznych płatności, bez karty płatniczej i książeczki czekowej.

17 The Gallup Organization, *Consumers' views on switching service providers. Analytical Report, Flash Eurobarometer 243*, January 2009.

18 European Commission, *Special Eurobarometer 373, Retail financial services report*, Directorate-General Internal Market and Services, Brussels 2012.

19 Badania przeprowadzone zostały w 2011 roku przez Instytut Gallupa, Inc. wśród respondentów powyżej 15. roku życia, w głównych językach każdego kraju. Wywiady realizowane były albo metodą CATI, albo poprzez wywiad osobisty (ang. *face to face*). World Bank, *Global*

w 143 państwach²⁰ i podobnie w 2017 r.²¹). W 2011 r. podczas badania oceniany był sposób oszczędzania, pożyczania środków pieniężnych, realizowania płatności i zarządzania ryzykiem w oparciu o 60 wskaźników a w 2014 roku ich liczba wzrosła do 100. Badania te prezentują skalę włączenia w formalny i nieformalny



Rysunek 8. Porównanie zakresu korzystania z poszczególnych produktów finansowych w Polsce na tle UE

Źródło: opracowanie na podstawie European Commission, *Special Eurobarometer 373, Retail financial services report*, Directorate-General Internal Market and Services, Brussels, Belgium March 2012, s. 13.

Findex Database Survey Methodology, <http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFIN/Resources/8519638-1332259343991/Methodology7.pdf> (dostęp 12.02.2019).

- 20 A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. van Oudheusden, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex*, Development Research Group, Finance and Private Sector Development Team, Policy Research WP 7255, April 2015, s. 3.
- 21 A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, S. Answar, J. Hess, *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*, World Bank, Washington, DC 2018, s. 4.

sektor finansowy²², a także wskazują na możliwe przyczyny zróżnicowania poziomu włączenia w poszczególnych krajach i regionach.

W 2011 r. analizowane były najszerzej trzy parametry²³:

- posiadanie lub współposiadanie rachunku bankowego w instytucji finansowej²⁴,
- posiadanie w ciągu ostatnich 12 miesięcy oszczędności zdeponowanych w instytucji finansowej²⁵,
- posiadanie w ciągu ostatnich 12 miesięcy pożyczkowo-kredytowego w instytucji finansowej.

W 2014 r. zmieniona została metodologia pomiaru osób posiadających rachunek bankowy. Wyodrębniono dwie kategorie posiadaczy rachunku bankowego: posiadaczy rachunku bankowego w instytucji finansowej oraz użytkowników serwisów mobilnych umożliwiających dokonywanie płatności bez konieczności posiadania rachunku bankowego²⁶. W przypadku Polski kategoria ta nie występowała. Ponadto, w 2014 r., poza wskazanymi powyżej czynnikami analizowana była także tzw. odporność finansowa (ang. *financial resilience*) rozpatrywana w kontekście radzenia sobie przez gospodarstwa domowe z niespodziewanymi wydatkami.

Zmiany w poziomie korzystania z poszczególnych produktów w Polsce zidentyfikowane w kolejnych badaniach przedstawia Rysunek 9.

Wyniki potwierdzają zarówno wzrost ubankowienia Polaków mierzony posiadaniem rachunku bankowego, jak i wyższy poziom włączenia uwzględniający korzystanie z produktów kredytowych i oszczędnościowych. Trend ten jest zgodny z danymi globalnymi. Dla porównania w okresie 2011–2017 r. odnotowano globalnie wzrost udziału osób deklarujących posiadanie rachunku bankowego z 51% do 69%. Największy odsetek posiadaczy rachunku bankowego występował w wysoko rozwiniętych krajach OECD (aż 94%), podczas gdy w krajach rozwijających się jedynie 63% respondentów było właścicielami rachunku bankowego. Wzrost odnotowano w przypadku posiadania produktów oszczędnościowych z 22% w 2011 r. do 48% w 2017 r. W krajach rozwiniętych wskaźnik ten sięgał nawet 71%, choć

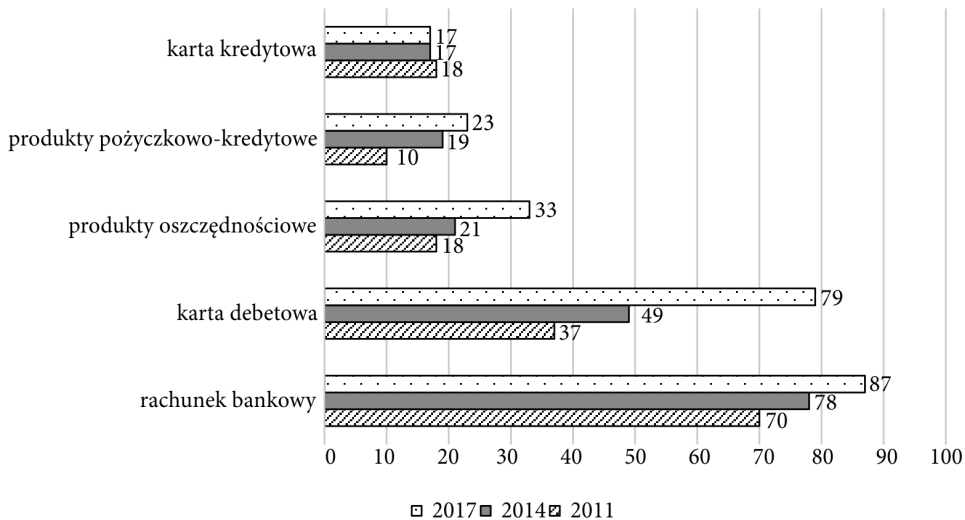
22 Nieformalny sektor finansowy obejmuje instytucje fintechowe oraz możliwość dokonywania transakcji płatniczych mobilnie bez konieczności posiadania rachunku bankowego

23 Na potrzeby badania instytucja finansowa rozumiana była jako bank komercyjny, unia kredytowa (spółdzielcza kasa pożyczkowa, towarzystwo kredytowe), bank spółdzielczy, instytucja mikrofinansowa, poczta.

24 Parametry te były uzupełnione o kwestie wieku, płci, dochodu, wykształcenia, zamieszkiwanego obszaru, rodzaju uzyskiwanych wpływów na rachunek (tylko płatności z instytucji rządowych, wpływów od rodziny, wynagrodzenia).

25 W odniesieniu do oszczędności, podobnie jak produktów o charakterze pożyczkowo-kredytowym, w badaniu uwzględniano takie cechy respondentów jak: wiek, płeć, dochód, miejsce zamieszkania, wykształcenie.

26 Wysoki udział osób posiadających dostęp do serwisów mobilnych odnotowany został w Afryce. W subsaharyjskiej części sięgnął on 34%, zaś we wschodniej Afryce 35%.



Rysunek 9. Korzystanie z poszczególnych produktów finansowych w Polsce w latach 2011, 2014 i 2017 (w %)

Źródło: opracowanie na podstawie 2011 Global Findex – Poland Microdata, 2014 Global Findex – Poland Microdata, Global Findex 2017 – Poland Microdata.

bardzo wyraźne były też dysproporcje w przypadku oszczędzania w sposób formalny, semi-formalny oraz nieformalny²⁷.

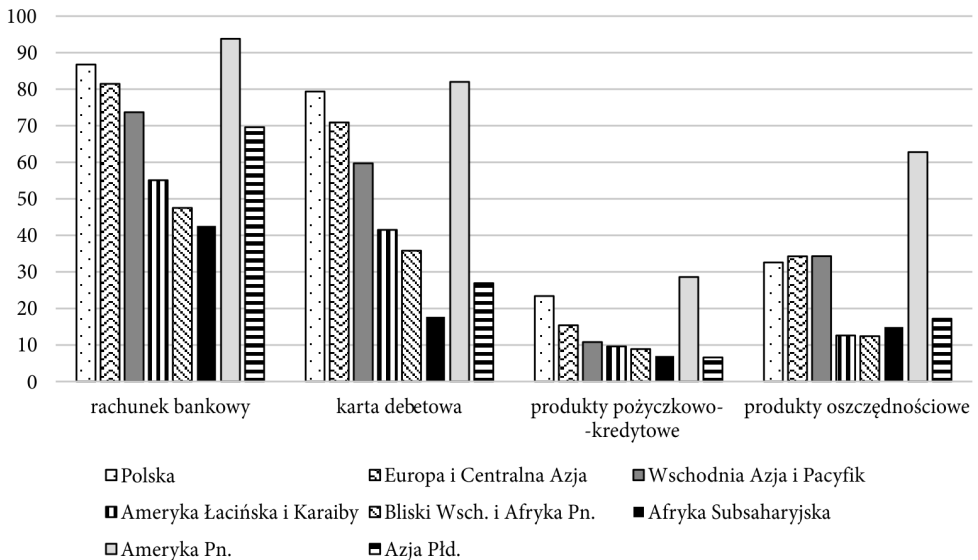
W przypadku produktów pożyczkowo-kredytowych w 2017 r. 47% osób deklaroowało korzystanie z nich z uwzględnieniem kart kredytowych. Udział osób korzystających z produktów na rynku formalnym i semi-formalnym i nieformalnym²⁸ wahał się między 64% w krajach rozwiniętych i 44% w krajach rozwijających się.

Korzystanie z poszczególnych produktów finansowych w Polsce na tle innych regionów przedstawia Rysunek 10.

W ujęciu geograficznym widoczny jest wysoki poziom włączenia w Polsce w odniesieniu do rachunku bankowego oraz karty debetowej i produktów pożyczkowo-kredytowych. W przypadku tych produktów wyższy poziom włączenia odnotowano tylko na obszarze Ameryki Północnej. W przypadku produktów oszczędnościowych, większy odsetek korzystających odnotowano nie tylko w Ameryce Północnej, ale także w Europie i Centralnej Azji, Wschodniej Azji i Pacyfiku.

27 Sposób formalny oznacza korzystanie z usług instytucji finansowej, semi-formalnie – oszczędzanie za pośrednictwem klubów oszczędnościowych (szczególnie popularnych w Afryce) lub u osób spoza rodziny oraz nieformalnie – poprzez lokowanie u rodziny.

28 W przypadku produktów kredytowych, pożyczanie w sposób formalny interpretowane jest jako korzystanie z usług instytucji finansowych oraz kart kredytowych, semi-formalnie – pożyczanie poprzez kluby oszczędnościowe oraz pozaformalnie – jako zapożyczenie się u rodziny.

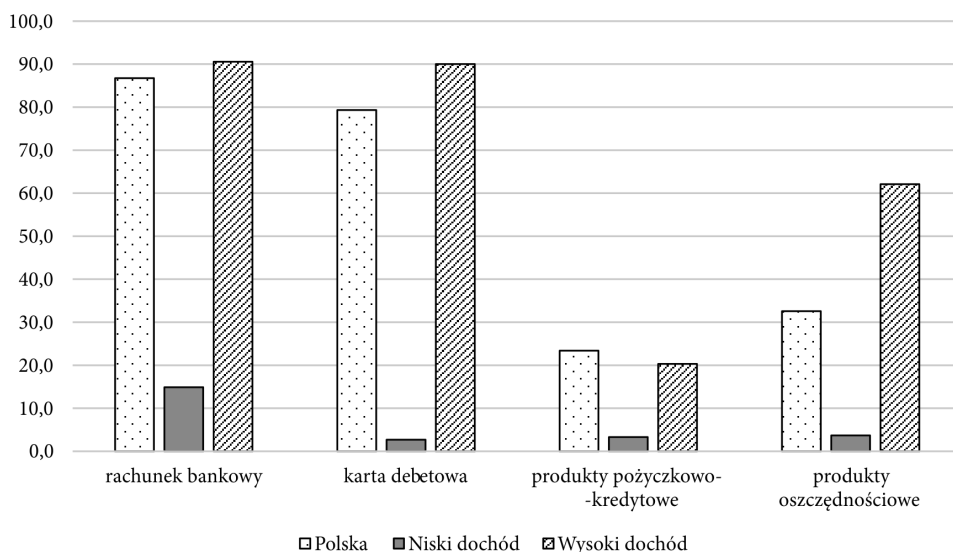


Rysunek 10. Korzystanie z poszczególnych produktów finansowych w Polsce na tle regionów (ujęcie geograficzne)

Źródło: opracowanie na podstawie Global Financial Inclusion (Global Findex) Database, <https://datacatalog.worldbank.org/dataset/global-financial-inclusion-global-findex-database> (dostęp 10.10.2019).

O ile zróżnicowanie w poziomie wykluczenia bankowego bazujące na podziale geograficznym nie wskazuje na szczególnie niekorzystne położenie Polski, to wyraźniejszych dysproporcji dostarcza statystyka uwzględniająca poziom dochodu danego regionu. Prezentuje je kolejny rysunek.

Poziom korzystania z poszczególnych produktów finansowych wykazuje bardzo wyraźne zróżnicowanie przy przyjęciu kryterium przynależności danego kraju do grupy krajów o niskim lub wysokim dochodzie. Polska formalnie sklasyfikowana jest jako kraj z wysokim dochodem i na tle średnich wyników uzyskanych dla krajów należących do tej grupy jedynie w przypadku produktów o charakterze pożyczkowo-kredytowym uzyskała wyższy poziom włączenia. Najwyraźniejsze jest niższe korzystanie z produktów oszczędnościowych. Zróżnicowanie w korzystaniu z produktów finansowych z uwzględnieniem charakterystyki gospodarstw domowych będzie analizowane w kolejnym rozdziale.

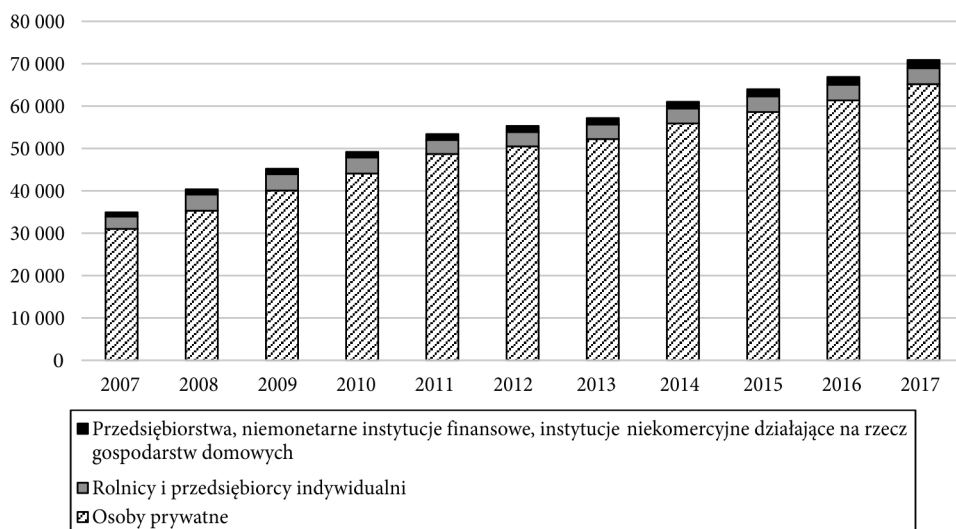


Rysunek 11. Korzystanie z poszczególnych produktów finansowych w Polsce na tle regionów (ujęcie dochodowe)

Źródło: opracowanie na podstawie Global Financial Inclusion (Global Findex) Database, <https://datacatalog.worldbank.org/dataset/global-financial-inclusion-global-findex-database> (dostęp 10.10.2019).

2.3. Przegląd wybranych statystyk umożliwiających nakreślenie rozmiarów wykluczenia w Polsce

Ze względu na ograniczone możliwości interpretacji opisanych wcześniej badań nad poziomem ubankowienia, warto sięgnąć do cyklicznie gromadzonych statystyk, na poziomie kraju przez NBP, a na poziomie międzynarodowym przez EBC oraz Bank Światowy. Zgodnie z opracowaniami cyklicznie publikowanymi na stronie internetowej NBP, **poziom ubankowienia w Polsce mierzony jest liczbą rachunków bankowych**. Wybór tego wskaźnika NBP uzasadniał faktem, iż stanowi on bazę dla upowszechniania różnych form bezgotówkowych rozliczeń pieniężnych (karty płatnicze, polecenie przelewu, polecenie zapłaty), których podstawą korzystania jest posiadanie rachunku bankowego, podkreślając jednocześnie, że nie jest wystarczającym miernikiem oddającym istotę ubankowienia, bowiem jedna osoba może posiadać kilka rachunków bankowych zawiązując tym samym statystyki. Odpowiednie dane przedstawia Rysunek 12.



Rysunek 12. Liczba rachunków bieżących w złotych prowadzonych przez banki, oddziały instytucji kredytowych i SKOK-i w Polsce z uwzględnieniem grup użytkowników

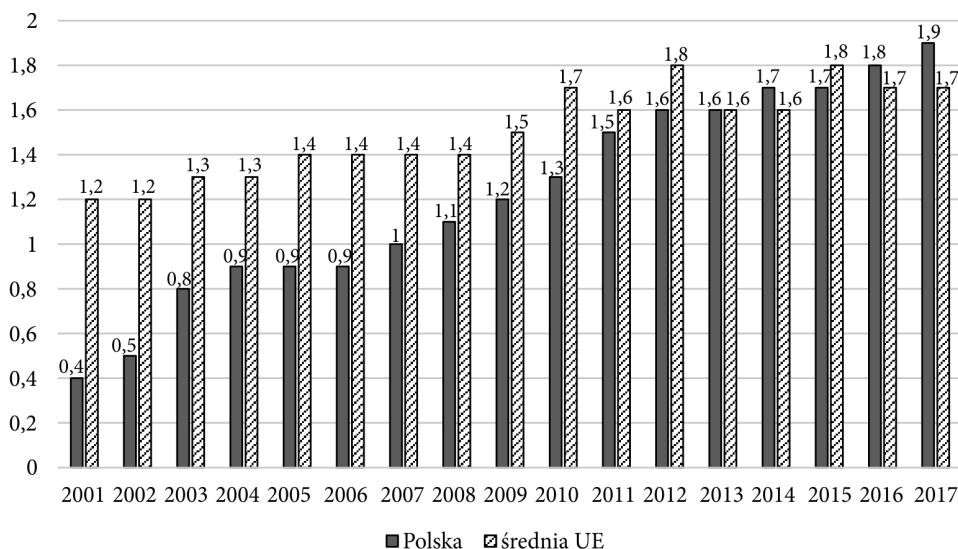
Źródło: NBP, *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2011 rok*, Warszawa, grudzień 2011 r., s. 7; NBP, *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2017 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2018 r., s. 7.

Przedstawiona statystyka potwierdza wzrost liczby rachunków bankowych w przypadku każdej z wyodrębnionych kategorii, który znajduje odzwierciedlenie w cytowanych wcześniej badaniach nad ubankowaniem polskiego społeczeństwa. Biorąc pod uwagę lata 2007–2017, liczba rachunków bankowych uległa podwojeniu.

Uzupełnieniem wskaźnika liczby rachunków bankowych jest jego odniesienie do liczby mieszkańców. Zgodnie ze wskazaniem NBP stopień ubankowania mierzony jest właśnie **liczbą rachunków bankowych przypadających na 1 mieszkańca**. Miara ta jest istotnym czynnikiem rozwoju obrotu bezgotówkowego, gdyż posiadanie rachunku bankowego jest podstawą dla korzystania z bezgotówkowych instrumentów płatniczych. Pozycję Polski na tle krajów UE w tym zakresie przedstawia Rysunek 13.

Z danych zaprezentowanych na rysunku wynika, że średnia liczba rachunków bankowych na jednego mieszkańca w Polsce systematycznie rośnie, podczas gdy trendy dla średnich unijnych nie zawsze mają tendencję wzrostową. W wyniku stałego przyrostu liczby rachunków bankowych w Polsce, ich liczba w przeliczeniu na jednego mieszkańca w 2014 r., po raz pierwszy była wyższa niż średnia liczba rachunków bankowych na jednego mieszkańca w UE²⁹. Pod względem

²⁹ Prezentowane w raporcie NBP wyniki zostały wyliczone jedynie na podstawie danych dostępnych w ECB Statistical Data Warehouse, kraje które nie przekazały danych lub nie można ich było opublikować nie były brane pod uwagę podczas wyliczania średnich.



Rysunek 13. Liczba rachunków bankowych na jednego mieszkańca w latach 2001–2017 w Polsce na tle UE

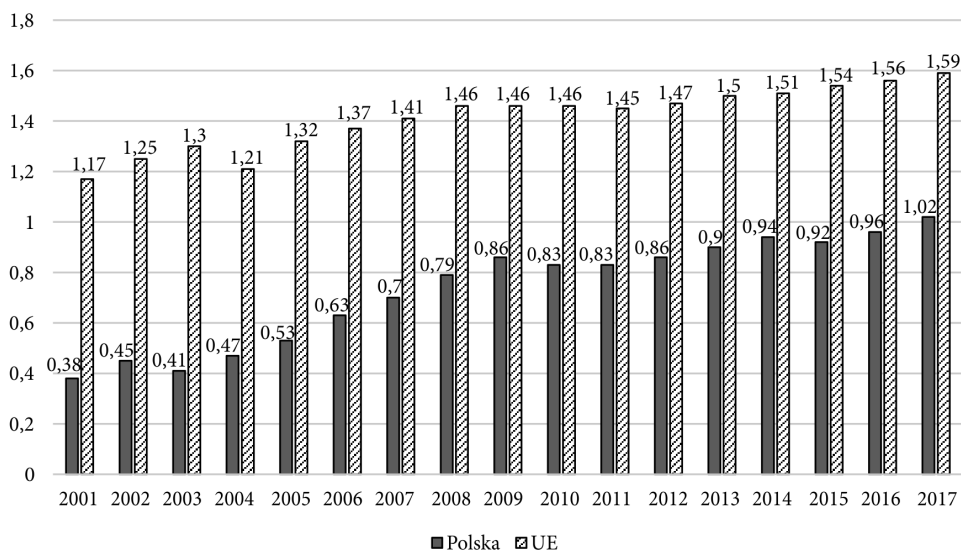
Źródło: NBP, *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2017 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2018 r., s. 8.

liczby rachunków bankowych w 2017 r. Polska znalazła się na 11. miejscu wśród 22 krajów Unii Europejskiej ze wskaźnikiem 1,9 rachunku bankowego na jednego mieszkańca.

Należy jednak pamiętać, iż pomimo sukcesywnego wzrostu statystycznej liczby rachunków, niekoniecznie musi on oznaczać taki sam wzrost realnego ubankowienia w Polsce, co może wynikać z posiadania przez niektóre osoby większej liczby rachunków niż tylko jeden. Ponadto, ważniejszym aspektem od posiadania rachunku bankowego jest aktywne korzystanie z niego, poprzez dokonywanie transakcji płatniczych, lokowanie nadwyżek finansowych czy też zaciąganie zobowiązań.

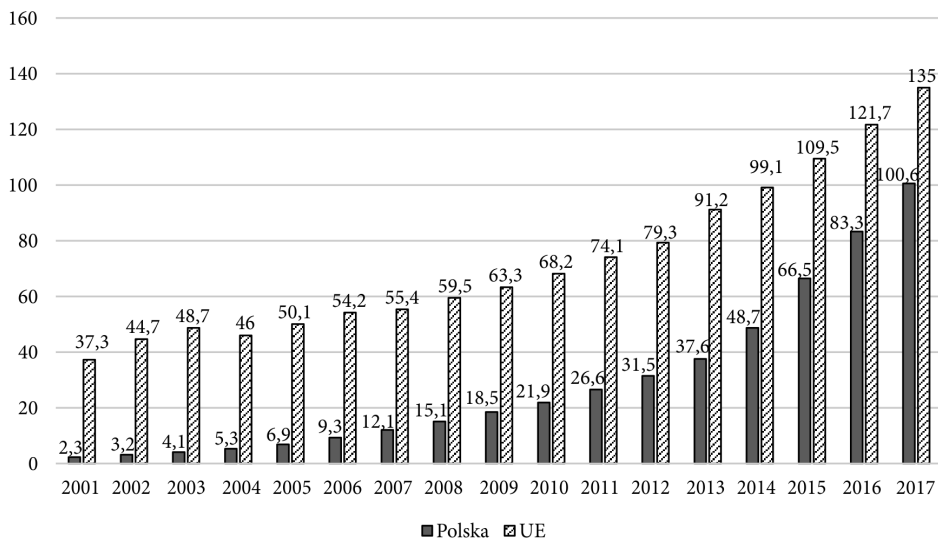
Stąd też analizę ubankowienia warto rozszerzyć o podstawowe statystyki prezentujące posiadanie i korzystanie z kart płatniczych. Odpowiednie dane przedstawia Rysunek 14.

Pomimo systematycznego przyrostu liczby kart na jednego mieszkańca w Polsce, nadal widoczna jest wyraźna dysproporcja w porównaniu ze średnią dla UE. Samo posiadanie karty nie warunkuje częstotliwości korzystania z niej, stąd istotne jest porównanie liczby transakcji zrealizowanych kartami w Polsce i średniej UE. Zestawienie liczby transakcji przedstawia Rysunek 15.



Rysunek 14. Liczba wydanych kart płatniczych na jednego mieszkańca w latach 2001–2017 w Polsce na tle UE

Źródło: NBP, *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2017*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2018 r., s. 17.



Rysunek 15. Liczba transakcji bezgotówkowych dokonanych kartami płatniczymi na jednego mieszkańca w latach 2001–2017 w Polsce na tle UE

Źródło: NBP, *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2017*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2018 r., s. 19.

Pod względem wykorzystania kart płatniczych na jednego mieszkańca, pomimo wyraźnej dysproporcji między Polską a średnią dla UE, należy zauważyć, że liczba transakcji kartami w Polsce systematycznie wzrasta, a tempo wzrostu jest znacznie szybsze niż średnie tempo wzrostu dla krajów UE (w 2011 w przypadku Polski przyrost wyniósł 20,71% podczas gdy średnia UE wzrosła tylko o 11,22%). Przyczyn tego zjawiska można upatrywać w popularyzacji obrotu bezgotówkowego będącej efektem zwiększenia dostępności miejsc, w których możliwe stało się dokonanie transakcji w formie bezgotówkowej co jest z kolei rezultatem obniżenia opłat *interchange*, a także zmian w mentalności społeczeństwa i jego nakierowania w stronę społeczeństwa włączonego cyfrowo.

Przedstawione powyżej statystyki, pomimo pewnych rozbieżności wynikających z odmiennych narzędzi i technik badawczych, jednoznacznie wskazują na pozytywny trend, jakim jest zmniejszanie skali wykluczenia w Polsce na przestrzeni ostatnich lat. Jednocześnie, bazując na nich można dostrzec dysproporcję pomiędzy polskim społeczeństwem a najbardziej ubankowionymi krajami. Podejmowane w dalszej części monografii rozważania posłużą analizie przyczyn wysokiego poziomu ekskluzji i pozwolą na ocenę dotychczas podejmowanych działań służących zwiększeniu ubankowienia oraz na wskazanie możliwych kierunków działań, które mogłyby pomóc w zmniejszeniu tego dystansu.

Rozdział 3

Uwarunkowania wykluczenia bankowego

3.1. Wykluczenie bankowe w aspekcie trudności w dostępie lub barier w korzystaniu z produktów bankowych

Wykluczenie bankowe można rozpatrywać w kontekście trudności w dostępie do produktów bankowych lub z perspektywy utrudnień w korzystaniu z produktów bankowych, powodujących niewłaściwe korzystanie z poszczególnych produktów lub unikanie korzystania z nich (np. bankowość internetowa, mobilna)¹. Rozróżnienie to wynika z odmiennych przyczyn warunkujących dany rodzaj wykluczenia.

Początkowo, zgodnie z podejściem do problematyki wykluczenia reprezentowanym przez A. Leyshona i N. Thrifta, wykluczenie było rozpatrywane tylko w kontekście utrudnień w fizycznym dostępie. Podejście to okazało się niewystarczające w świetle zachodzących zmian w kanałach dystrybucji produktów bankowych, dlatego zakres rozważań poszerzono, a ich ciężar przeniesiono na identyfikację grup społecznych najsilniej narażonych na utrudnienia w dostępie do produktów bankowych i na wykluczenie². Niemniej jednak należy pamiętać, iż rozwiązania bankowości elektronicznej nie rozwiązują do końca problemu wykluczenia wynikającego z braku dostępu do produktów bankowych, bowiem w społeczeństwie funkcjonuje szerokie grono osób wykluczonych cyfrowo. W wąskim ujęciu wykluczenie może być zatem rozumiane jako **trudności w dostępie**,

1 Szerzej: G. Gloukoviezoff, *From Financial Exclusion to Overindebtedness: The Paradox of Difficulties for People on Low Income?*, [w:] *New Frontiers in Banking...*

2 Szerzej: J. Ford, K. Rowlingson, *Low-income households and credit: exclusion, preference and inclusion*, „Environment and Planning” 1996, vol. 28, issue 8, s. 1345–1360; E. Kempson, C. Whyley, *Access to current accounts*, British Bankers Association, London 1998; E. Kempson, C. Whyley, *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*. Policy Press, Bristol 1999.

jak i utrudnienia w korzystaniu z produktów bankowych. W szerszym zaś jako skutki wystąpienia trudności w dostępie do produktów bankowych powstrzymujące od włączenia bankowego osoby, które byłyby nim zainteresowane³.

Dostęp do produktów bankowych definiowany jest jako „brak barier cenowych i pozacenowych w korzystaniu z produktów bankowych. Natomiast poprawa dostępu do produktów bankowych rozumiana jest jako zwiększenie dostępności produktów bankowych dla szerszego grona odbiorców w godziwej cenie”⁴. W tradycyjnym ujęciu dostępność była mierzona liczbą placówek bankowych oraz pracowników tych placówek. Z uwagi na rosnącą popularność kanałów elektronicznych czynnik ten znacząco stracił na znaczeniu i pozostaje on istotny tylko w odniesieniu do osób wykluczonych cyfrowo. Zestawienie zmian w liczbie placówek bankowych w Polsce w latach 2010–2018 przedstawia Tabela 4.

Tabela 4. Zmiany wielkości sieci bankowej w Polsce w latach 2010–2018

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Liczba banków i oddziałów instytucji kredytowych									
Liczba banków komercyjnych	49	47	45	41	38	38	36	35	32
Liczba banków spółdzielczych	576	574	572	571	565	561	558	553	549
Liczba oddziałów instytucji kredytowych	21	19	25	28	28	27	27	28	31
Sieć bankowa									
Liczba oddziałów w kraju	6929	7086	7530	7332	7347	7211	7043	6638	6266
Liczba filii, ekspozytur i innych placówek	7211	6802	6023	4984	4840	4632	4183	3773	3646

Źródło: opracowanie na podstawie NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2011 roku*, Warszawa 2011 r., s. 29–30; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2012 roku*, Warszawa 2012 r., s. 34–35; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2013 roku*, Departament Systemu Płatniczego NBP Warszawa, październik 2013 r., s. 36; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2014 roku*, Departament Systemu Płatniczego Warszawa 2014 r., s. 38; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2015 r.*, Departament Systemu Płatniczego Warszawa, 2016 r., s. 57; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2016 r.*, Departament Systemu Płatniczego Warszawa, 2017 r., s. 61; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2017 r.*, Departament Systemu Płatniczego Warszawa, 2018 r., s. 64; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2018 r.*, Departament Systemu Płatniczego Warszawa, 2019 r., s. 71.

3 S.P. Sinclair, *Financial Exclusion: an introductory survey*, Heriot Watt University/Centre for Research into Socially Inclusive Services (CRSIS), Edinburgh 2001, s. 14.

4 A. Demircuc-Kunt, B. Thorster, P. Honohan, *Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*, A World Bank Policy Research Report, World Bank, Washington, DC 2008, s. 28.

Podkreślić należy, iż w **zakresie dostępności do placówek bankowych polski rynek jest bardzo nierówno podzielony**. Największe nasycenie placówek widoczne jest w dużych i średnich miastach, problemem jest natomiast bardzo małe zagęszczenie infrastruktury bankowej w małych miastach, gminach czy też wsiach. Bliskość oddziału pozostaje ważna dla części społeczeństwa, gdyż jak pokazują badania, odległość placówki bankowej od miejsca zamieszkania jest drugim, po solidności, najważniejszym argumentem, wybieranym przez 51% respondentów. Na bliskość oddziału zwracają uwagę zwłaszcza osoby starsze, o podstawowym lub zasadniczym wykształceniu, uzyskujące najniższe dochody oraz mieszkańcy wsi. Jest to grupa osób silnie narażona na zjawisko wykluczenia bankowego, a zatem rozwijanie sieci placówek może być skutecznym rozwiązaniem szczególnie w miejscowościach o niskim poziomie ubankowienia. Banki dostrzegając ten problem, coraz częściej decydują się na tworzenie nowych placówek w oparciu o franczyzę oraz poszerzają dostęp do swoich usług poprzez różne formy współpracy, np. klienci Banku Pocztowego S.A. mogą korzystać z placówek Poczty Polskiej S.A.⁵

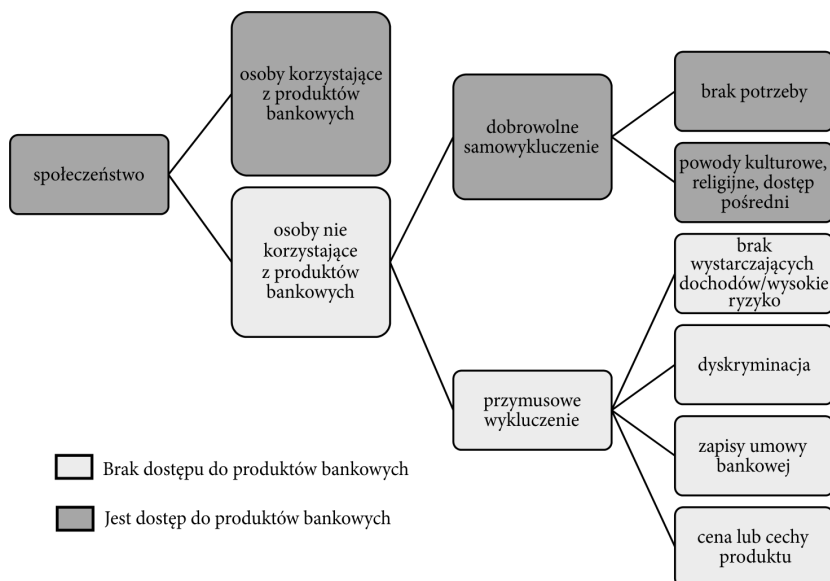
Dostęp do produktów bankowych nie jest tożsamy z korzystaniem z nich. Gospodarstwa domowe mogą mieć bowiem zapewniony dostęp do produktów bankowych, a pomimo tego pozostawać wykluczonymi. Niemniej jednak zapewnienie dostępu do produktów jest traktowane jako warunek konieczny włączenia, bowiem umożliwienie korzystania z produktów bankowych jak najszerszemu gronu osób przyczynia się do wyrównywania szans i zmniejszania nierówności⁶. Rozróżnienie między brakiem dostępu do produktów bankowych a posiadaniem takiego dostępu i jednocześnie niekorzystaniem z produktów bankowych przedstawia Rysunek 16.

Społeczeństwo można podzielić na osoby korzystające z produktów bankowych (czyli włączone bankowo) oraz osoby nie korzystające z produktów bankowych. W ramach tej drugiej grupy istotny jest podział na osoby wykluczone dobrowolnie (ze względów popytowych), czyli posiadające dostęp do produktów bankowych, ale podejmujące decyzje o samowykluczeniu, oraz na osoby, które są wykluczone przymusowo z sektora bankowego ze względów podażowych.

Zestawienie czynników wpływających na trudności w dostępie oraz użytkowaniu produktów bankowych przedstawia Tabela 5.

5 NBP, *Diagnoza stanu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce*, Departament Systemu Płatniczego Warszawa, 2013 r., http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/diagnoza-rozwoju-obrotu-bezgotowkowego.pdf, s. 18 (dostęp 02.02.2019).

6 World Bank, *Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*, World Bank Policy Research Report, Washington, DC 2008, s. 2.



Rysunek 16. Dostęp do produktów bankowych a korzystanie z produktów bankowych

Źródło: A. Demirguc-Kunt, B. Thorster, P. Honohan, *Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*, A World Bank Policy Research Report, World Bank, Washington, DC 2008, s. 29.

Tabela 5. Czynniki determinujące trudności w dostępie/trudności w użytkowaniu produktów i usług bankowych

Czynniki		Trudności w dostępie/trudności w użytkowaniu
1		2
Społeczne	Liberalizacja rynków	Trudności w dostępie
	Zmiany na rynku pracy	Trudności w dostępie
	Regulacje dotyczące prania brudnych pieniędzy/weryfikacji tożsamości	Trudności w dostępie/trudności w użytkowaniu
Podażowe	Dostęp geograficzny	Trudności w dostępie
	Ocena ryzyka	Trudności w dostępie
	Ceny	Trudności w dostępie/trudności w użytkowaniu
	Cechy produktu – warunki	Trudności w dostępie/trudności w użytkowaniu
	Kanały dystrybucji usług (np. przez Internet)	Trudności w dostępie/trudności w użytkowaniu
	Możliwości wyboru	Trudności w dostępie
	Marketing	Trudności w dostępie

1		2
Popytowe	Przekonanie, że usługi finansowe nie są dla ubogich osób	Trudności w dostępie
	Obawa przed utratą kontroli finansów	Trudności w dostępie
	Brak zaufania do dostawców usług	Trudności w dostępie
	Obawa przed kosztami	Trudności w dostępie/trudności w użytkowaniu
	Preferowanie alternatywnych dostawców usług i czynniki kulturowe	Trudności w dostępie
	Religia	Trudności w dostępie
	Sprzeciw wobec użytkowania	Trudności w dostępie

Źródło: opracowanie własne na podstawie European Commission, *Financial services provision and the prevention of financial exclusion*, March 2008, s. 44.

Często **trudności w dostępie do produktów bankowych** traktowane są jako konsekwencje wystąpienia trudności w użytkowaniu. Banki odmawiają dostępu wybranej grupie klientów w przypadku, gdy przewidują, iż wystąpią trudności w ich wykorzystaniu lub gdy oceniają, iż osoby te posiadają zbyt niskie dochody, by przynieść korzyści finansowe. Takie działania mogą polegać np. na odmowie otwarcia rachunku bankowego z limitem kredytowym osobom, w wypadku których zidentyfikowane zostało ryzyko wystąpienia przekredytowania lub niemożności spłacenia zadłużenia ze względu na nieregularne dochody. Z drugiej strony, niekiedy sami klienci odmawiają korzystania z takich usług bankowych, w wypadku których mają podejrzenia, że ich sytuacja finansowa może spowodować trudności w regulowaniu zaciągniętych zobowiązań. Tym samym trudności w użytkowaniu sprowadzają się do dwóch sytuacji. Po pierwsze, kiedy osoby nie korzystają z produktów bankowych, do których mają zagwarantowany dostęp, ze względu na brak pewności lub świadomości ryzyka. Po drugie, osoby korzystające z produktów bankowych napotykać na negatywne konsekwencje, ponieważ produkty nie są dostosowane do ich potrzeb lub korzystają z nich w sposób niewłaściwy⁷.

Zasadniczym elementem doktryny dostępności są **zasady funkcjonowania rynku kredytowego**. Wśród kluczowych czynników kształtujących poziom restrykcyjności polityki kredytowej i racjonowanie kredytów wymienia się warunki

⁷ Wykluczenie finansowe postrzegane bywa jako proces, który łączy trudności w dostępie z trudnościami w użytkowaniu usług. Na początku tego procesu osoby mają dostęp do usług finansowych, lecz wykorzystują go w sposób niewłaściwy. Powoduje to wystąpienie trudności w użytkowaniu. Na końcu osoby zostają pozbawione dostępu do usług finansowych i pozostają wówczas faktycznie wykluczone. G. Gloukoviezoff, *Understanding and Combating Financial Exclusion and Overindebtedness in Ireland: A European Perspective*, Policy Institute (Trinity College Dublin), Dublin 2011, s. 4. Por. P. Jones, T. Barnes, *Would You Credit It? People Telling Stories About Credit*, The Co-operative Bank in association with Liverpool JMU and Citizen Advice Bureau, 2005.

makroekonomiczne, regulacje prawne, koniunkturę na rynku finansowym, pożądaną przez bank poziom ryzyka i wymaganą stopę zwrotu, czynniki konkurencyjności i społecznej odpowiedzialności⁸.

Przyjęty **stopień restrykcyjności polityki kredytowej** przekłada się bezpośrednio na poziom przyznawalności kredytów, a w efekcie na rozmiary akcji kredytowej. Z punktu widzenia wykluczenia bankowego ograniczenie dostępu do produktów pożyczkowo-kredytowych oferowanych przez banki powoduje sięganie po droższe produkty oferowane przez instytucje parabankowe i zwiększa prawdopodobieństwo nadmiernego zadłużenia gospodarstwa domowego⁹. Jest to jednak podejście ze wszech miar właściwe, bowiem banki absolutnie nie powinny udzielać kredytów osobom nieposiadającym zdolności kredytowej, gdyż mogłoby to doprowadzić do jeszcze bardziej negatywnych konsekwencji zarówno dla gospodarstw domowych, banków, jak i całego systemu bankowego, zagrażając jego stabilności, a nawet szerzej: mogłoby być niebezpieczne dla całej gospodarki.

Niewłaściwy dostęp do produktów bankowych koresponduje z niewłaściwym sposobem, w jaki dany produkt jest sprzedawany i powoduje utratę kontroli nad finansami przez osoby korzystające z produktów bankowych. Dlatego za trudności z użytkowaniem danego produktu odpowiedzialność leży nie tylko po stronie klientów, ale także – a często przede wszystkim – banków¹⁰.

Należy także pamiętać o tym, iż **wykluczenie bankowe jest koncepcją dynamiczną**. Poszczególne osoby lub gospodarstwa domowe zaczynają korzystać z produktów bankowych lub przestają ze względu na zmiany, jakie zachodzą w ich życiu lub pod wpływem rozwoju rynku finansowego czy też zmian w polityce społecznej.

Ważnym aspektem w kontekście rozważania trudności w dostępie do produktów bankowych i korzystaniu z nich jest zapewnienie możliwości korzystania z produktów bankowych **osobom z niepełnosprawnością**. Jak dowodzą badania, osoby z niepełnosprawnością znacznie częściej niż pełnosprawne wskazują na bariery fizyczne w dostępie do produktów bankowych jako przyczyny pozostawania w gronie wykluczonych. W ich przypadku, rozwiązania bazujące na bankowości elektronicznej (czy mobilnej) nie niwelują tych barier w takim stopniu jak w wypadku pozostałych gospodarstw domowych ze względu na silniejsze wykluczenie cyfrowe tej grupy osób¹¹. Ponadto część osób z niepełnosprawnością częściej niż pełnosprawnych dotknięta jest problemem ubóstwa, przez co jest silniej narażona na pozostawianie w grupie wykluczonych.

8 Szerzej: M. Marcinkowska, *Restrykcyjność polityki kredytowej banków*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2010, nr 124, s. 97–121.

9 G. Gloukoviezoff, *The link between financial exclusion and over-indebtedness*, Working Paper, s. 1, <http://gloukoviezoff.files.wordpress.com/2009/01/wp-link-fe-oi.pdf> (dostęp 12.06.2018); Por. B. Świecka, *Niewypłacalność gospodarstw domowych. Przyczyny – skutki – przeciwdziałanie*, Difin, Warszawa 2009.

10 Szerzej: J. Szambelańczyk, *Stabilność systemu bankowego a paradygmat bankowości*, „Finanse” 2010, nr 1 (2), s. 39–65.

11 Ipsos MORI, *Disabled People and Financial Wellbeing. A report for Scope by Ipsos MORI*, Social Research Institute, July 2013, s. 4.

3.2. Przegląd czynników predestynujących do wykluczenia bankowego

3.2.1. Klasyfikacja przyczyn wykluczenia bankowego

Czynniki wpływające na poziom wykluczenia można pogrupować uwzględniając kilka kategorii. Pierwsze z kryteriów można określić mianem predestynant wejścia w relacje z bankami i ich późniejszego utrzymania. Czynniki te bezpośrednio nawiązują do omówionych wcześniej trudności w dostępie oraz barier w korzystaniu z produktów bankowych. Ich przegląd przedstawia Rysunek 17.

włączenie w system bankowy	korzystanie z produktów bankowych
<ul style="list-style-type: none"> • poziom dochodu, • wiek, • wykształcenie, • miejsce zamieszkania, • płeć, • sytuacja zawodowa, • sytuacja rodzinna, • wiedza finansowa, • wykluczenie społeczne, • korzystanie z transferów rodzinnych, • płatność wynagrodzenia na rachunek, • świadomość korzyści płynących z włączenia, • odczuwanie potrzeby, • poziom włączenia cyfrowego, • poziom rozwoju infrastruktury bankowej 	<ul style="list-style-type: none"> • zaufanie do banków, • satysfakcja, • akceptowalna wysokość opłat i prowizji, • dostępność infrastruktury bankowej, • w przypadku produktów pożyczkowo-kredytowych posiadanie zdolności kredytowej, • akceptowalność ryzyka, • wygoda, • umiejętność korzystania z produktów

Rysunek 17. Czynniki warunkujące włączenie w system bankowy i aktywne korzystanie z produktów

Źródło: opracowanie własne.

Po stronie czynników, które wpływają na podjęcie decyzji o włączeniu w system bankowy wymienione zostały przede wszystkim dane charakteryzujące gospodarstwo domowe o charakterze ekonomicznym, społecznym i demograficznym. Poza nimi wskazano także na te o charakterze psychologicznym, w tym posiadaną wiedzę. Zdecydowanie większa pula czynników psychologicznych leży u podstaw aktywnego korzystania z produktów bankowych. Poza nimi istotne pozostają czynniki ekonomiczne. Część czynników wymieniona jako wpływająca na podjęcie decyzji o ubankowieniu będzie też wpływała na aktywność korzystania z produktów bankowych, czy nawet zaprzestanie korzystania np. utrata źródeł dochodu, zmiana sytuacji rodzinnej lub zawodowej.

Przyczyn wykluczenia bankowego nie można upatrywać tylko w cechach gospodarstw domowych. Należy uwzględnić kwestię podażową, czyli ofertę kierowaną przez banki. W jej ramach analizy wymagają takie kwestie jak¹²:

- wysokość opłat wiążąca się z korzystaniem z poszczególnych produktów,
- dostępność produktów pożyczkowo-kredytowych wynikająca z przyjętej polityki kredytowej,
- dopasowanie oferty do oczekiwań klientów.

Na problematykę wykluczenia bankowego należy także spojrzeć z perspektywy regulacji prawnych, nakładających określone obowiązki zarówno na banki, jak i na społeczeństwo oraz sytuacji społeczno-gospodarczej kraju. Spojrzenie to pozwala na ujęcie zjawiska wykluczenia bankowego w odniesieniu do jego uwarunkowań makroekonomicznych i społecznych.

3.2.2. Przyczyny wykluczenia o charakterze ekonomicznym, społecznym, demograficznym i psychologicznym z perspektywy badań wtórnych

W wypadku gospodarstw domowych wyróżniono **determinanty o charakterze ekonomicznym oraz społecznym, demograficznym i psychologicznym**. Głównymi **czynnikami o charakterze ekonomicznym** powodującymi wykluczenie bankowe jest niski poziom dochodów lub ich wysokie zróżnicowanie, a także niski status zawodowy lub pozostawianie osobą bezrobotną¹³.

Początkowo badania prowadzone w celu identyfikacji cech predestynujących najsilniej do wykluczenia finansowego jednoznacznie koncentrowały się jedynie na badaniu związku między **wysokością dochodów a wykluczeniem finansowym**. Takiego rodzaju badania prowadzone były np. w Wielkiej Brytanii, Australii (na zlecenie banku centralnego) i nieco później w krajach UE na zlecenie Komisji Europejskiej. Nowsze badania podchodzą szerzej do analizy uwarunkowań wykluczenia uwzględniając także czynniki o charakterze demograficznym i społecznym jako predestynujące do pozostawania wykluczonym. W części badań uwzględniono także czynniki psychologiczne mające wpływ na decyzje o włączeniu w system bankowy i aktywnym korzystaniu z oferowanych produktów.

Przegląd wybranych badań i uzyskanych wyników przedstawia Tabela 6.

12 Perspektywa banków ze względu na swoją obszerność ujęta zostanie w odrębnej monografii pt. *Banki w procesie inkluzji finansowej*.

13 E. Kempson, C. Whyley, J. Caskey, S. Collard, *In or Out? Financial Exclusion: a literature and research review*, FSA, UK, 2000, s. 11–15.

Tabela 6. Przegląd badań uwzględniający przesłanki wykluczenia bankowego

Miejsce realizacji badania	Nazwa badania	Rok	Analizowane przyczyny wykluczenia	Wyniki
1	2	3	4	5
Wielka Brytania	Badanie na zlecenie Financial Inclusion Taskforce: <i>Access to Financial Services by those on the Margins of Banking</i>	2005 – 2006	– dochód – status zawodowy	Wraz ze wzrostem dochodów zwiększało się pełne ubankowienie, a zmniejszało ubankowienie marginalne. Podobnie, elementem znaczącym ubankowienia było zatrudnienie (w porównaniu do bycia osobą bezrobotną lub na emeryturze) oraz posiadanie nieruchomości.
Australia	Badanie na zlecenie banku centralnego <i>Measuring financial exclusion in Australia</i>	2011	– dochód	Wraz ze wzrostem dochodu widoczne było zwiększenie korzystania z poszczególnych produktów bankowych. W przypadku kart kredytowych osoby z najniższym dochodem było blisko dwukrotnie mniej ubankowione niż osoby z najwyższym dochodem.
Kraje UE	Badanie na zlecenie Komisji Europejskiej, <i>Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion</i> , VC/2006/0183, March 2008 i w szczególności raport dla Polski <i>Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion in Poland</i>	2007	– dochód, – status zawodowy, – wykształcenie, – miejsce zamieszkania, – sytuacja rodzinna, – wiedza finansowa (umiejętność dokonania porównania ofert)	We wszystkich krajach wraz ze wzrostem dochodu zmniejszeniu uległ udział osób wykluczonych. W przypadku krajów UE10 aż 55% respondentów dysponujących najniższymi dochodami pozostała wykluczona, a już tylko 14% spośród osób o najwyższych dochodach pozostawało w grupie wykluczonych, zaś w przypadku krajów UE15, wskaźnik wykluczenia zmalał z 9 do 2%. Na wykluczenie silniej narażone były kobiety i osoby w wieku 18–24 i powyżej 65 lat a także single i osoby samotnie wychowujące dzieci. Najwyższy poziom wykluczenia zaobserwowany został w krajach UE w przypadku samotnych rodziców i osób samotnych, osób które najwcześniej zakończyły swoją edukację (na poziomie szkoły podstawowej), wśród osób zamieszkujących obszary wiejskie.

Tabela 6 (cd.)

1	2	3	4	5
Kraje UE	Badanie na zlecenie Komisji Europejskiej, <i>Special Euro-barometer 373</i>		<ul style="list-style-type: none"> - wiek, - płeć, - wykształcenie, - status zawodowy 	<p>W przypadku wszystkich produktów największą intensywnością korzystania z nich charakteryzowały się osoby w wieku 40–54, na drugim miejscu znalazły się osoby z przedziału wiekowego 25–39. Widoczna była wyraźna tendencja bardziej sporadycznego korzystania z produktów przez osoby słabiej wykształcone i bezrobotne.</p>
Świat	<i>Global Findex</i>	2011, 2014, 2017	<ul style="list-style-type: none"> - dochód - wiek, - płeć, - miejsce zamieszkania - wykształcenie, - status zawodowy 	<p>Wyniki wskazują na największe zainteresowanie produktami finansowymi w grupie krajów o najwyższym dochodzie na jednego mieszkańca². Odnotowują istnienie luki w posiadaniu rachunku bankowego między najbogatszymi i najuboższymi gospodarstwami domowymi, wskazując jednocześnie na znaczne dysproporcje między Bliskim Wschodem, Afryką oraz wśród krajów OECD. Z największego wachlarza produktów korzystają osoby w wieku 25–64 lata, a także osoby z wykształceniem wyższym i średnim, podobnie jak i osoby zamieszkujące obszary miejskie.</p>
Polska	Badania ankietowe instytucji finansowych dotyczące struktury demograficznej ich klientów przeprowadzone pod auspicjami Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową oraz Szkoły Głównej Handlowej we współpracy z Polską Izłą Ubezpieczeń		<ul style="list-style-type: none"> - wiek, - płeć, 	<p>Częstość korzystania z produktów kredytowych jest wyższa wśród klientów relatywnie młodych, choć nie najmłodszych, bo ci nie mają zwykle pracy i zdolności kredytowej. Częstość korzystania z produktów oszczędnościowych banków oraz ubezpieczeń na życie rośnie natomiast wraz z wiekiem osiągając swoje maksimum wśród osób w grupie wieku 65 lat i więcej.</p>

1	2	3	4	5
Polska	<i>Diagnoza Społeczna</i>	2000, 2003, 2005, 2007, 2009, 2011, 2013, 2015	<ul style="list-style-type: none"> - wielkość gospodarstwa domowego, - cechy demograficzne głowy gospodarstwa domowego, - czynniki psychologiczne (zaufanie) 	Wyniki badań potwierdzają większą częstość korzystania ze wszystkich usług finansowych przez osoby żyjące w gospodarstwach domowych, w których głową jest osoba w wieku 30–39 lat. W większych gospodarstwach domowych częściej niż w mniejszych należą do nich osoby korzystające z kredytów.
	Cykliczne badanie na zlecenie NBP <i>Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego</i>	2009, 2013, 2016	<ul style="list-style-type: none"> - wiek - dochód - status zawodowy - płeć - miejsce zamieszkania - wykształcenie - czynniki psychologiczne (brak potrzeby, kult gotówki, brak zaufania, brak mody, samoocena wiedzy finansowej) - czynniki zewnętrzne (wysokość opłaty bankowych i dostępność usług bankowych) 	Największy stopień wykluczenia (mimo obserwowanego spadku) widać cały czas w grupie osób najstarszych, z wykształceniem podstawowym, bezrobotnych i mieszkańców wsi. Natomiast najwyższy stopień ubankowienia jest wśród osób w wieku 25–54 lata, z wyższym wykształceniem i zamieszkujących duże miasta. Wśród innych czynników sprzyjających wykluczeniu wymieniany jest brak potrzeby posiadania konta i świadomości korzyści.

Tabela 6 (cd.)

1	2	3	4	5
Polska	Badanie na zlecenie NBP Zwyczaję płatnicze Polaków	2013	<ul style="list-style-type: none"> - wiek, - płeć, - dochód, - miejsce zamieszkania, - status zawodowy, - liczba osób w gospodarstwie domowym, - czynniki psychologiczne (brak potrzeby, brak zaufania, kontrolowanie wydatków, preferowane przechowywanie pieniędzy w gotówce) - czynniki zewnętrzne (szybkość transakcji) 	<p>Najczęściej konto osobiste mają osoby w wieku 25–54 lata (93–96%), z wykształceniem wyższym (99%), należące do najbogatszej grupy Polaków (91%), urzędnicy (99%), specjaliści i technicy (98%), przedsiębiorcy (93%), robotnicy (90%) i osoby należące do czteroosobowych gospodarstw domowych (89%). Spośród osób posiadających rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe karty płatnicze najczęściej posiadają mężczyźni (90%), osoby w wieku 18–24 lat (93%), mieszkające w miastach od 20 tysięcy do 100 000 mieszkańców (93%) i miastach powyżej 500 tysięcy mieszkańców (92%), osoby wykształcone (93%), z dochodami miesięcznymi powyżej 3 801 zł netto w gospodarstwie domowym (95%), specjaliści i technicy (96%), urzędnicy i pracownicy instytucji publicznych (93%) oraz uczniowie i studenci (93%). Karty zbliżeniowe najczęściej posiadają osoby w wieku 18–24 lat (19%), mieszkające w miastach powyżej 500 tysięcy mieszkańców (18%), z wykształceniem wyższym (19%), o miesięcznych dochodach netto powyżej 3 801 zł (20%).</p> <p>Osoby mające kartę płatniczą i nieplacące nią najczęściej twierdziły, że płatność gotówką jest wygodniejsza (38%) oraz że gotówka pozwala na lepsze kontrolowanie i szacowanie wydatków (20%). Z kolei osoby częściowo ubankowione, czyli posiadające rachunek bankowy, ale nieposiadające karty płatniczej przyznawały, iż głównym powodem takiego stanu rzeczy jest traktowanie przez nie gotówki jako najwygodniejszej (29%) i najbezpieczniejszej formy płatności (28%).</p>

1	Polska, województwo łódzkie	2	3	4	5
	Badanie realizowane w ramach projektu: <i>Włączenie bankowe jako kluczowy standard w realizacji koncepcji silver economy w województwie łódzkim</i>	2013	<ul style="list-style-type: none"> - dochód - wiek - miejsce zamieszkania - płeć - wiedza finansowa 	<p>W grupie wiekowej powyżej 50. roku życia zidentyfikowano malejące ubankowanie wraz ze spadkiem dochodu oraz wzrostem wieku. Istotnym czynnikiem ograniczającym włączenie była też wiedza finansowa respondentów.</p>	
Polska	Badanie na zlecenie Warszawskiego Instytutu Bankowości w ramach kampanii <i>Warto Bezgotówkowo</i>		<ul style="list-style-type: none"> - zamieszkiwanie na obszarze wiejskim 	<p>Koncentracja na wykluczeniu płatniczym na obszarach wiejskich. Badanie zasięgu terminali płatniczych mające na celu oszacowanie zasięgu „białych plam” w akceptacji płatności bezgotówkowych w Polsce, czyli liczby i rozmieszczenia miejscowości, w których nie ma dostępnego ani jednego terminala EFT-POS w punkcie handlowym</p>	

Tabela 6 (cd.)

1	2	3	4	5
Polska	Badanie realizowane przez Fundację Kronenberga na zlecenie Citi Handlowy <i>Postawy Polaków wobec oszczędzania</i>	2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014	- wiedza finansowa - czynniki psychologiczne (zaufanie, wygoda, bezpieczeństwo) - czynniki zewnętrzne (wysokość opłaty bankowych i dostępność usług bankowych)	Poprzez pytanie o powody płacenia gotówką możliwe jest wskazanie przyczyn niekorzystania z produktów bankowych umożliwiających dokonanie płatności. Zwolennicy płacenia gotówką podkreślali, że jest to najwygodniejsza forma płatności, że nie ufają bankom oraz nie potrafią korzystać z kart i bankomatów. Często korzystanie z gotówki wynikało z braku wiedzy na temat rynku finansowego i znajomości jego produktów. Badanie to kontynuowane od 2015 r. pod nazwą <i>Postawy Polaków wobec finansów</i> nie zawiera już pytania o posiadanie rachunku bankowego. Pytania o oszczędności też nie pozwalają ocenić skali korzystania z produktów bankowych o charakterze oszczędnościowym.

Źródło: opracowanie na podstawie Financial Inclusion Taskforce, *Access to Financial Services by those on the Margins of Banking. Final Report*, November 2006; *Measuring financial exclusion in Australia*, The Centre for Social Impact for National Australia Bank, May 2011; P. Błędowski, M. Iwanicz-Drozdowska, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion in Poland. National survey*, Warsaw, September 2007, <https://ssrn.com/abstract=2351252> (dostęp 12.09.2019); D. Maison, *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego*, Warszawa 2010, s. 90, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/postawy_polak%C3%B3w_wobec_obrotu_bezgotowkowego_raport.pdf (dostęp 16.02.2018); A. Demirgüç-Kunt, L. Klapper, *Measuring Financial Inclusion. The Global Findex Database*, The World Bank Development Research Group Finance and Private Sector Development Team, Policy Research Working Paper 6025, April 2012, s. 53–55, [doi/pdf/10.1596/1813-9450-6025](http://elibrary.worldbank.org/doi/pdf/10.1596/1813-9450-6025) (dostęp 10.01.2019); I. Kuchciak, M. Świeżczak, M. Marcinkowska, *Edukacja finansowa i inkluzja bankowa w realizacji koncepcji silver economy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2014, s. 229–230; T. Kozłiński, *Zwyczajnie płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, maj 2013 r., http://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajnie_platnicze/zwyczajnie_platnicze_Polakow.pdf, s. 11, (dostęp 05.02.2018); M. Iwanicz-Drozdowska (red.), *Polski rynek finansowy wobec zmian społeczno-demograficznych, Transformacja i Rozwój nr 115*, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2009; J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2011; J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2013; J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2015; A. Huterska, *Raport specjalny. Polska bezgotówkowa: wykluczenie płatnicze na obszarach wiejskich*, <https://alebank.pl/wp-content/uploads/2019/08/bank-08-2019-tabela-046-a-850x.jpg> (dostęp 10.09.2019); *Postawy Polaków wobec finansów*, badanie Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy i Fundacji Thinki, październik 2018 r., http://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/files/raport_postawy_2018.pdf (dostęp 10.09.2019).

Dokonany przegląd badań wskazuje, iż najczęściej analizowane były czynniki o charakterze ekonomicznym, demograficznym oraz społecznym, które jednoznacznie potwierdziły tendencję narażenia na wykluczenie konkretnych kategorii osób. Wśród nich należy wskazać na:

- niski poziom dochodów¹⁴,
- niski status zawodowy lub pozostawanie osobą bezrobotną,
- wiek – obejmujący zarówno osoby najmłodsze (do 24. roku życia) jak i starsze (po 60. roku życia),
- pozostawanie w niepełnym gospodarstwie domowym,
- niski poziom wykształcenia,
- zamieszkiwanie na obszarze wiejskim lub w mniejszej miejscowości,
- płeć (wyższy wskaźnik wykluczenia wśród kobiet)¹⁵,
- niski poziom wiedzy finansowej lub jej niska samoocena.

Generalnie, większość przytoczonych badań wskazywała, że brak rachunku bankowego jest charakterystyczny dla osób nieposiadających dochodów oraz dla osób z bardzo niskimi i niskimi dochodami. Należy jednak mieć na uwadze, iż postrzeganie sytuacji finansowej jest w dużej mierze subiektywnym przekonaniem i w przypadku osób o średnich dochodach nie należy przeceniać tej determinanty¹⁶.

Przywołując wyniki symulacji prowadzonych przez J. Coffinet i Ch. Jadeau, wykorzystujących dane pozyskane w ramach badań nad wykluczeniem prowadzonych na zlecenie Komisji Europejskiej, należy wskazać, iż polskie gospodarstwa domowe, obok greckich, cypryjskich, litewskich, słowackich oraz węgierskich, znalazły się w gronie najsilniej narażonych na wykluczenie bankowe. Odmienna sytuacja została zidentyfikowana w odniesieniu do gospodarstw domowych z Hiszpanii, Austrii, Francji oraz Niemiec¹⁷.

O ile wskazane powyżej czynniki sprzyjające wykluczeniu mają charakter obiektywny i ich interpretacja nie nastęrcza większych trudności, o tyle katalog ten należy uzupełnić o szeroki wachlarz **uwarunkowań psychologicznych**, które mają charakter niematerialny i mają charakter wysoce zindywidualizowany. Uwarunkowania psychologiczne obejmują zarówno kwestię **mentalności, skłonności do korzystania z produktów bankowych jak i postrzegania korzyści płynących z ubankowienia**. Część z nich była uwzględniana w raportach poprzez prezentację odpowiedzi na pytania na temat zaufania do sektora finansowego, dotychczasowego doświadczenia w korzystaniu z usług finansowych, mentalności, w której nadal istnieje

14 Niekiedy poza poziomem dochodów brana jest pod uwagę szersza kategoria, czyli majątek.

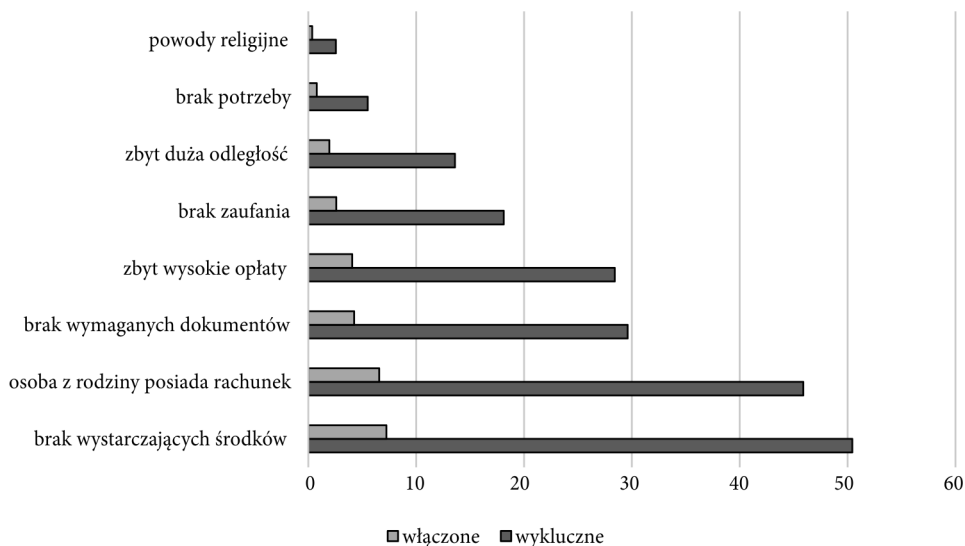
15 W przypadku płci, część badań wskazywała na brak istotnych różnic.

16 D. Maison, *Polak w świecie finansów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014, s. 79.

17 Autorzy w swojej analizie wykorzystali podstawowe charakterystyki takie jak wiek, zatrudnienie, wykształcenie, wielkość gospodarstwa domowego, posiadane aktywa. J. Coffinet, Ch. Jadeau, *Household financial exclusion in the Eurozone: the contribution of the Household Finance and Consumption survey*, [w:] *Data needs and statistics compilation for macroprudential analysis*, Bank for International Settlements, 2017, vol. 46.

„kult gotówki”, świadomości możliwych korzyści, ale i zagrożeń towarzyszących transakcjom finansowym, czyli problemu bezpieczeństwa transakcji finansowych.

Należy nadmienić, iż na zbliżoną ważność powodów niekorzystania z rachunku bankowego wskazują osoby włączone w system i wykluczone. Porównanie przedstawia Rysunek 18.



Rysunek 18. Powody niekorzystania z rachunku bankowego w opinii osób włączonych w system i wykluczonych

Źródło: opracowanie na podstawie Global Financial Inclusion (Global Findex) Database, <https://datacatalog.worldbank.org/dataset/global-financial-inclusion-global-findex-database> (dostęp 10.10.2019).

Niezależnie od pozostawiania w gronie wykluczonych lub włączonych kluczowe dla procesów inkluzji pozostaje przekonanie na temat własnej sytuacji finansowej oraz posiadanie rachunku bankowego przez członka rodziny. Istotną barierą o charakterze formalnym jest brak wymaganych dokumentów, a także problem z zaufaniem.

Składność do ponoszenia ryzyka to kolejny czynnik determinujący poziom włączenia w system bankowy. Jest on bardzo silnie skorelowany z wiekiem. W literaturze przedmiotu funkcjonuje hipoteza zmian awersji do ryzyka w cyklu życia (ang. *life cycle risk-aversion hypothesis*), która zakłada, iż wraz z wiekiem zmniejsza się skłonność do ryzyka¹⁸. Choć wyniki badań empirycznych nie zawsze potwierdzały tę zależność (zwrócono uwagę, iż istotny wpływ na awersję do ryzy-

18 G.S. Bakshi, Z. Chen, *Baby boom, population aging, and capital markets*, „Journal of Business” 1994, vol. 67, no. 2, s. 166.

ka poza wiekiem ma też poziom zamożności¹⁹), to badania prowadzone w Polsce przewidują zmiany poziomu i struktury oszczędności gospodarstw domowych wywołane m.in. starzeniem się społeczeństwa. Stwierdzono, że najbardziej aktywni na rynku finansowym są Polacy między 40. a 60. rokiem życia, zaś poziom tolerancji ryzyka zwiększa się aż do osiągnięcia wieku emerytalnego, po czym znacznie spada. Wśród emerytów odnotowano wyższy niż przeciętny odsetek gospodarstw korzystających z bezpiecznych form oszczędzania: lokat bankowych w złotych i obligacji skarbowych, przy niższym niż przeciętnie udziale inwestycji w zakup akcji, jednostek uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym, lokat w nieruchomości. Jest to związane ze skłonnością do ponoszenia ryzyka w tej grupie wiekowej²⁰.

Nastawienie do nowoczesnych technologii w sektorze bankowym jest także silnie związane z wiekiem. Korzystanie z produktów finansowych z jednej strony stało się proste, dostępne i wygodne dzięki zastosowaniu technologii cyfrowej, jednak z drugiej strony, brak możliwości lub umiejętności korzystania z technologii informatycznych może powodować trudność (lub nawet brak możliwości) korzystania z usług, przyczyniając się do wykluczenia z tego rynku. Z trzeciej jednak strony, umiejętne wykorzystanie nowoczesnych technologii (np. telefonii mobilnej) przez banki może być ważnym narzędziem umożliwiającym inkluzję bankową²¹. Traktowanie nowoczesnych technologii jako stymulatora procesów włączenia w system bankowy musi być skorelowane z edukacją na temat sposobów korzystania z oferowanych przez nią możliwości oraz kwestii bezpieczeństwa realizowanych transakcji. Taka potrzeba jest szczególnie widoczna wśród gospodarstw domowych najbardziej zaawansowanych wiekowo²².

Interesujących wyników dotyczących powodów niekorzystania z usług bankowych dostarczyło badanie *Monitor Bankowy* cyklicznie realizowane na zlecenie ZBP, prezentujące perspektywę przedstawicieli sektora bankowego. W latach 2010–2014) uwzględniono w nim dodatkowe pytanie o niższą skłonność Polaków do korzystania z usług bankowych w porównaniu z innymi mieszkańcami UE²³.

W opinii ankietowanych przedstawicieli sektora bankowego główną przyczyną niekorzystania z usług bankowych przez Polaków, we wszystkich latach, w których przeprowadzane było badanie, jest **brak nawyku, wykształconej potrzeby**

19 Por. P. Anioła, Z. Gołaś, *Zastosowanie wielowymiarowych metod statystycznych w typologii strategii oszczędnościowych gospodarstw domowych w Polsce*, „Materiały i Studia” 2012, nr 282.

20 G. Rytelewska, A. Kłopotcka, *Wpływ czynników demograficznych na poziom i strukturę oszczędności gospodarstw domowych w Polsce*, „Bank i Kredyt” 2010, nr 41 (1), s. 77.

21 Przykładem może być niemal powszechne wykorzystanie mobilnych płatności w Kenii (M-pesa); szerzej: N. Geach, *The Digital Devine, Financial Exclusion and Mobile Phone Technology: Two Problems, One Solution?*, „Journal of International Trade Law and Policy” 2007, vol. 6, Issue 1, s. 21–29.

22 I. Kuchciak, M. Świeszczak, K. Świeszczak, M. Marcinkowska, *op. cit.*, s. 71.

23 *Monitor Bankowy*, listopad 2014, https://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/listopad_2014/konferencja_prasowa/mb_1114.pdf, s. 9 (dostęp 20.12.2019).

oszczędzania (stwierdziło tak ponad 50% respondentów we wszystkich latach). Wysoki odsetek badanych wskazywał na **przyzwyczajenie do trzymania gotówki w domu** (blisko 40%) Co trzeci respondent uznawał za determinantę wykluczenia **preferowanie pieniądza gotówkowego. Lęk przed zadłużaniem i życiem na kredyt** to powód niekorzystania z usług bankowych wskazywany przez co czwartego ankietowanego (28%). Przedstawiciele sektora bankowego wskazywali także często na motyw ekonomiczny. Dostrzegali oni wpływ trudnej sytuacji na rynku pracy i wysokiego bezrobocia, a co za tym idzie **braku stałych dochodów sporej części ludności** (wskazywało tak ok. 40% respondentów), jako powód większego wykluczenia w Polsce niż w innych krajach UE. Często udzielaną odpowiedzią było także **skrywanie faktycznych dochodów i zasobów finansowych²⁴ oraz brak zaufania do banków**. W badaniach prowadzonych na zlecenie Citi Handlowego dowiedziono z kolei istnienie związku między wykształceniem a postrzeganiem bezpieczeństwa i posiadaniem zaufania do banków. Osoby z wykształceniem co najmniej średnim deklarowały dwukrotnie wyższe zaufanie niż te z wykształceniem podstawowym, podobnie z uznawaniem bankowości mobilnej i internetowej za bezpieczną²⁵.

Ważną kwestią wpływającą na intensywność i przebieg relacji banków z klientami jest problem **budowania zaufania do sektora bankowego**. Zaufanie jest jednym z czynników decydujących o wyborze banku dla klientów detalicznych²⁶. W badaniu zrealizowanym przez TNS zaufanie było wskazywane jako najważniejsze przy podejmowaniu przez osoby młode decyzji o ubankowieniu. Zaufanie powinno być budowane w opinii respondentów przede wszystkim przez traktowanie po partnersku (29%) oraz przekonanie o otrzymaniu odpowiedniej oferty dzięki zrozumieniu oferty i znajomości korzyści z niej płynących (20%)²⁷.

Problematyka zaufania do sektora bankowego jest też przedmiotem badania wizerunkowego realizowanego cyklicznie na zlecenie ZBP. Zgodnie z jego wynikami wskaźnik zaufania do banków utrzymuje się pomimo nieznaczących wahań na relatywnie wysokim poziomie, co jest efektem przykładania przez banki dużej wagi do jakości obsługi klienta i starania się o zapewnienie zadowolenia z codziennego korzystania z usług²⁸. Z ostatniej edycji badania analizy opinii publicz-

24 Skrywanie faktycznych dochodów można powiązać z istnieniem szarej strefy, o której wspomina kolejny podpunkt rozdziału.

25 *Postawy Polaków wobec finansów. 6 pytań na temat bankowości*, raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, Millward Brown, http://www.citihandlowy.pl/poland/kronenberg/polish/files/postawy_polakow_wobec_finansow_6_pytan_nt_bankowosci.pdf (dostęp 12.07.2019).

26 Por. L. Dziawgo, *Bank jako „instytucja BRAKU zaufania publicznego”*, [w:] *Globalny kryzys finansowy i jego konsekwencje w opiniach ekonomistów polskich*, J. Szambelańczyk (red.), ZBP-Ernst & Young, Warszawa 2009; Por. L. Dziawgo, *Współczesny biznes bankowy – patologiczne otoczenie „Ekonomia polityczna” oraz ład monetarno-instytucjonalny rynku finansowego jako zagrożenie dla bankowości*, „Bezpieczny Bank” 2011, nr 3 (45), s. 7–21.

27 H. Piotrowicz, P. Machała, *Najtrudniejszy pierwszy krok*, TNS, 2015, s. 12–15.

28 ZBP, *Reputacja sektora bankowego 2019*, https://fintek.pl/wp-content/uploads/2019/05/badania_reputacyjnego_2019_25_04_2019_v1.pdf (dostęp 10.07.2019).

nej *Reputacja sektora bankowego* wynika, że zaufanie do swojego banku deklaruje 87% respondentów (o trzy punkty więcej niż w 2018). Z kolei 83% klientów darzy zaufaniem swego doradcę bankowego (wzrost o 4 p.p.), a 75% jest przekonanych o bezpieczeństwie zdeponowanych w banku pieniędzy (wzrost o 3 p.p.). Polacy uważają płaćenie kartami płatniczymi za bezpieczniejsze niż przed rokiem – odnotowano wzrost o 4 punkty procentowe w porównaniu z poprzednim rokiem, do poziomu 81%. Płatności zbliżeniowe za bezpieczne uważa 67% badanych²⁹. Należy jednocześnie wspomnieć, że stosunkowo wysoka różnica między deklarowanym zaufaniem do swojego banku i banków ogółem, podobnie jak opinie, że nie wszystkim bankom gospodarstwa domowe ufają tak samo, pokazują, że osobiste doświadczenie to bardzo istotny element wyborów klientów³⁰. Uzyskane rezultaty potwierdzają znaczenie zaufania w podejmowaniu decyzji o włączeniu w system bankowy i wyborze konkretnego banku.

Z problematyką zaufania jest też związane odczuwanie bezpieczeństwa i obawa przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem z produktów bankowych³¹. Największe obawy budzą czasowe awarie w bankowości, prawdopodobieństwo kradzieży danych z karty kredytowej/debetowej oraz oszustwa przy płatnościach elektronicznych, a także włamanie na internetowy rachunek bankowy klientów banku i kradzież pieniędzy, kradzież tożsamości i np. wyłudzenie kredytu oraz przechwycenie loginu lub hasła przez sfałszowany SMS lub email³². Negatywnie należy ocenić fakt, iż w ocenie pracowników sektora bankowego klienci preferują większy komfort użytkowania niż większe bezpieczeństwo bankowości internetowej i mobilnej. Jedna trzecia badanych szacuje, że przeciętnie klient banku przeznaczają do 10 minut rocznie na zapoznanie się z zasadami bezpieczeństwa bankowości elektronicznej³³. Brak chęci pogłębienia wiedzy na temat zasad bezpieczeństwa podczas korzystania z produktów bankowych przyczynia się do wyższego ryzyka wystąpienia zagrożeń i jeszcze większego zniechęcenia osób nieubankowionych.

29 Na subiektywną poprawę zaufania wpływ miała dbałość o klientów i fachowość obsługi, a także poczucie bezpieczeństwa i stabilność tynku. Wśród czynników spontanicznie wymienianych jako obniżające zaufanie respondenci wskazywali przede wszystkim nagłośnione afery w bankach i instytucjach sieci bezpieczeństwa finansowego. ZBP, *Reputacja sektora bankowego 2019*, https://fintek.pl/wp-content/uploads/2019/05/badania_reputacyjnego_2019_25_04_2019_v1.pdf (dostęp 10.07.2019).

30 Szerzej: M. Idzik, *Identification of the causative structure of the public trust in the banks in Poland among the different age groups using the structural SEM models*, <http://konferencja1.home.pl/kreator/data/documents/Idzik.pdf> (dostęp 20.12.2017).

31 *Monitor Bankowy*, marzec 2019, s. 9; https://zbp.pl/getmedia/48fa332c-6d0d-43f8-9a4e-ebd5676ed0b3/mb_marzec_2019_01 (dostęp 05.07.2019).

32 *Monitor Bankowy*, marzec 2018, s. 9; https://zbp.pl/getmedia/bc23117a-926a-43c0-87d3-8a6a53b60d15/mb_0318v2 (dostęp 05.07.2019).

33 *Monitor Bankowy*, październik 2017, s. 9; https://zbp.pl/getmedia/5bca0459-3776-4843-854d-11bf0feab64b/mb_1017_1 (dostęp 05.07.2019).

3.2.3. Niedostateczny poziom wiedzy i świadomości finansowej

W literaturze przedmiotu funkcjonuje szereg pojęć odnoszących się do kwestii posiadania wiedzy finansowej i jej wykorzystania w procesie podejmowania decyzji dotyczących wyboru i korzystania z poszczególnych produktów finansowych. Równolegle funkcjonują pojęcia wiedzy finansowej, świadomości finansowej, umiejętności finansowych i kompetencji finansowych. Bazowym pojęciem jest wiedza finansowa (ang. *financial literacy*) zdefiniowana w sposób przełomowy w 1992 jako „zdolność do podejmowania świadomych wyroków i podejmowania skutecznych decyzji dotyczących wykorzystywania i zarządzania pieniędzmi”³⁴. Późniejsze badania przyjęły tę definicję i rozszerzyły ją o uwzględnienie bardziej szczegółowego opisu składników leżących u podstaw pozostawania świadomym finansowo. W świetle nowszych, najczęściej przytaczanych definicji należy wskazać na ujęcie zaproponowane przez A. Lusardi i O.S. Mitchell, które określa ją *financial literacy* jako „zdolność do przetwarzania informacji ekonomicznych i podejmowania świadomych decyzji dotyczących planowania finansowego, akumulacji majątku, zadłużenia i emerytur”³⁵. Alternatywnie należy także przytoczyć definicję wykorzystywaną przez OECD, która traktuje świadomość finansową jako „połączenie świadomości, wiedzy, umiejętności, postawy i zachowań niezbędnych do podejmowania rzetelnych decyzji finansowych i ostatecznego osiągnięcia indywidualnego dobrobytu finansowego”³⁶.

Na gruncie rozważań nad znaczeniem wiedzy finansowej oraz jej wykorzystaniem w procesie podejmowania decyzji finansowych powstała koncepcja świadomości finansowej (ang. *financial capabilities*). Pionierskie wykorzystanie terminu świadomości finansowej do opisu wiedzy finansowej, zaufania i motywacji w procesie zarządzania finansami osobistymi można znaleźć w pracach A. Atkinson et al.³⁷ oraz M. Dixon³⁸. Świadomość finansowa jest różnie badana przez poszczególnych autorów. Zgodnie z jednym z popularnych podejść, w ramach świadomości finansowej wyróżnia się trzy obszary³⁹:

34 M. Noctor, S. Stoney, R. Stradling, *Financial Literacy: A Discussion of Concepts and Competences of Financial Literacy and Opportunities for its Introduction into Young People's Learning, Report prepared for the National Westminster Bank, National Foundation for Education Research, London 1992, s. 4.*

35 A. Lusardi, O.S. Mitchell, *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*, „Journal of Economic Literature” 2014, no. 52 (1), s. 6.

36 A. Atkinson, F.A. Messy, *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 15, OECD Publishing, 2012, s. 14.

37 Szerzej: A. Atkinson, S. McKay, E. Kempson, S. Collard, *Levels of financial capability in the UK. Results of a baseline survey*, University of Bristol, Bristol 2006.

38 Szerzej: M. Dixon, *Rethinking financial capability: Lessons from economic psychology and behavioural finance*, London 2006.

39 E. Kempson, S. Collard, N. Moore, *Measuring financial capability: An exploratory study*, Financial Services Authority, Consumer Research Report 37, June 2005. Na trzy grupy komponentów (wiedza, zachowania i postawy) wskazywali też A. Atkinson, F.A. Messy.

- wiedzę i zrozumienie,
- umiejętności,
- zaufanie i postawy.

Pojęciem szerszym od świadomości finansowej jest świadomość ekonomiczna. S. Flejterski wyróżnia dwa poziomy świadomości ekonomicznej: płytką i głęboką. Głęboka świadomość ekonomiczna jest wynikiem długiego i złożonego procesu edukacji, przede wszystkim na etapie szkolnym (edukacja formalna). Płytką świadomości ekonomicznej to rezultat rejestracji przez mózg obrazów i haseł, jakie docierają do człowieka od innych członków społeczności, a także z mediów⁴⁰.

Najnowsze badania prowadzone w obszarze posiadania wiedzy finansowej i jej wykorzystania osadzone są w trójwymiarowym modelu uwzględniającym umiejętności finansowe, zachowania finansowe i postrzeganie poziomu posiadanej wiedzy finansowej⁴¹. Podkreślany jest też związek między postrzeganiem wiedzy finansowej a rzeczywistością znajomością finansów⁴².

Takie rozumienie świadomości finansowej prowadzi do wniosku, iż pozostawanie świadomym finansowo wymaga nie tylko posiadania wiedzy i umiejętności finansowych, ale także dostępu do odpowiednich produktów bankowych, aby móc je wykorzystać w praktyce. Tym samym istotne staje się określenie poziomu wiedzy finansowej polskiego społeczeństwa.

Posiadany poziom wiedzy finansowej wpływa zarówno na podjęcie decyzji o nawiązaniu relacji z bankiem, jak i na zakres korzystania z produktów bankowych. Zależność tę potwierdziły wyniki cyklicznego badania *Postawy Polaków wobec oszczędzania*. Zgodnie z nim osoby, które uzyskiwały najwyższy wynik testu wiedzy finansowej, korzystały jednocześnie ze zdecydowanie największej liczby produktów finansowych, np. 79% osób w tej grupie ma konto (podczas, gdy w całej populacji 56%), dostęp do konta internetowego ma 47% (w populacji 25%), lokaty ma 20% (w populacji 10%)⁴³. Posiadanie i korzystanie z poszczególnych instrumentów finansowych w zależności od reprezentowanego poziomu wiedzy finansowej zidentyfikowane zostało także w badaniach sondażowych psychologicznych uwarunkowaniach zachowań ekonomicznych. Prezentuje je Rysunek 19.

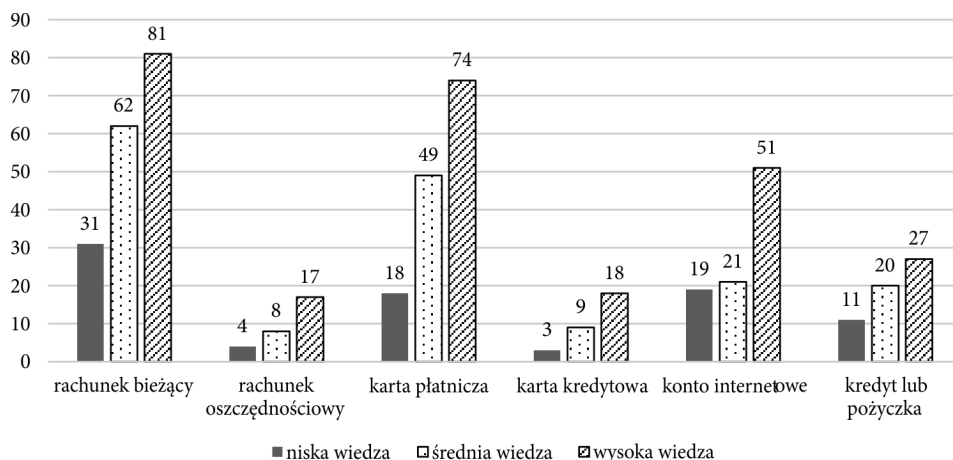
Dowiedziany związek między wyższym poziomem posiadanej wiedzy finansowej (a nawet szerzej: świadomości finansowej) a wyższym poziomem włączenia bankowego skłania do porównania poziomu polskiego społeczeństwa na przestrzeni kilku lat oraz porównania do innych krajów.

40 S. Flejterski, *Świadomość i kultura ekonomiczna gospodarstw domowych w ujęciu teoretycznym*, [w:] *Bankructwa gospodarstw domowych. Perspektywy ekonomiczna i społeczna*, B. Świecka (red.), Difin, Warszawa 2008, s. 100.

41 J.J. Xiao, C. Chen, F. Chen, *Consumer financial capability and financial satisfaction*, „Social Indicators Research” 2014, no. 118 (1), s. 418–422.

42 Szerzej: S. Allgood, W. Walstad, *The Effects of Perceived and Actual Financial Literacy on Financial Behaviors*, „Economic Inquiry” 2016, vol. 54, issue 1, s. 675–697.

43 Pentor, *Postawy Polaków wobec oszczędzania*, Raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, 2010, s. 9.



Rysunek 19. Posiadanie i korzystanie z poszczególnych instrumentów finansowych w zależności od reprezentowanego poziomu wiedzy finansowej (w %)

Źródło: D. Maison, *Polak w świecie finansów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014, s. 198.

Do 2000 r. problem wiedzy finansowej był rzadko poruszany w badaniach⁴⁴. Pewne informacje gromadzone były w USA i Wielkiej Brytanii⁴⁵. W kolejnych latach zaczęto prowadzić liczne już badania poświęcone temu zagadnieniu, m.in. w Australii⁴⁶, USA⁴⁷, Finlandii⁴⁸, Francji⁴⁹, na Węgrzech⁵⁰. **W Polsce kompleksowo-**

44 Por. *The Case for Financial Literacy in Developing Countries. Promoting Access to Finance by Empowering Consumers*, The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank, 2009, s. 1.

45 Od początku lat 90. XX w. przeprowadzane były przez Consumer Federation of America i American Express badania, które wskazywały niski poziom świadomości finansowej wśród uczniów gimnazjum, studentów oraz osób dorosłych. Szerzej: U.S. consumer knowledge: *The results of a nationwide test*, CFA (Consumer Federation of America), Washington 1990; *High school student consumer knowledge: A nationwide test*, CFA, Washington 1991, CFA, *College student consumer knowledge: The results of a nationwide test*, CFA, Washington 1993.

46 *ANZ Survey of adult financial literacy in Australia*, Final report, Roy Morgan Research, May 2003, ANZ Banking Group, Melbourne, s. 7–8.

47 M.A. Hilgert, J.M. Hogarth, *Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior*, „Federal Reserve Bulletin” July 2003, s. 310–315. Por. *Financial Literacy Survey Exposes Significant Gaps In Grasp Of Personal Finance Skills*, National Foundation for Credit Counseling, Inc., April 2012, http://www.nfcc.org/newsroom/newsreleases/SIGNIFICANT_GAPS.cfm (dostęp 30.10.2018). Por. *FINRA Foundation Releases Nation’s First State-by-State Financial Capability Survey*, FINRA Investor Education Foundation, December 8, 2010, <http://www.finra.org/Newsroom/NewsReleases/2010/P122538> (dostęp 30.10.2018).

48 *Consumer Financial Capability: Empowering European Consumers*, European Credit Research Institute, Brussels 2006, s. 23.

49 EPFSF, *Briefing Financial Education and Financial Capability*, European Parliamentary Financial Services, 14 March 2008, s. 2.

50 *8 steps to teach young Hungarians to use their money in a smart way*, The work of the Foundation of Financial Self-Reliance, Brussels 2007, s. 3.

we badania świadomości i wiedzy finansowej są prowadzone systematycznie zarówno na zlecenie NBP, ZBP, przez Fundację Kronenberga przy Citi Handlowy, jak i przez ośrodki akademickie⁵¹. Wsparciem dla tych badań są sondaże, przeprowadzane co jakiś czas przez ośrodki badania opinii publicznej, które koncentrują się na pojedynczych obszarach tematycznych, takich jak skłonność do oszczędzania, wiedza na temat cyberbezpieczeństwa, postawy wobec kredytów bankowych, czy też przezorność ubezpieczeniowa.

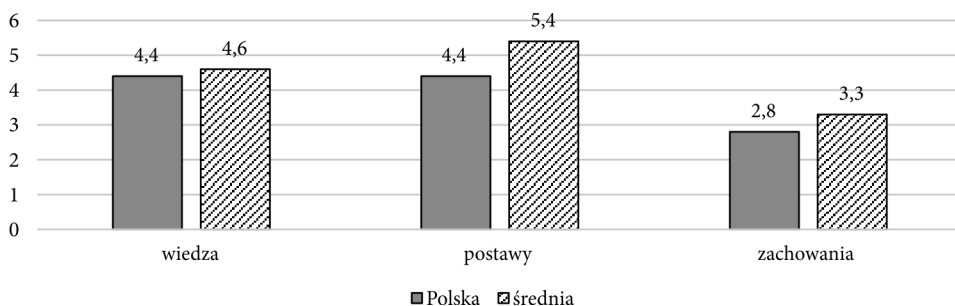
Wprawdzie wyniki badań krajowych oraz realizowanych na skalę międzynarodową prowadzone są w oparciu o nieco odmienną metodykę i z uwzględnieniem różnych cech demograficznych respondentów, pozwalają jednak ocenić poziom świadomości finansowej Polaków jako niesatysfakcjonujący. Został on tak oceniony chociażby w pierwszym badaniu przeprowadzonym na skalę międzynarodową, którego celem była ocena alfabetyzacji finansowej z podziałem na jej elementy (wiedza, zachowania i postawy), obejmującym swym zakresem tak liczną grupę krajów i respondentów, jakim było badanie zrealizowane na zlecenie OECD w 2010 r. w 14 krajach⁵² i powtórzone w 2015 r. w 30 krajach z różnych części świata⁵³. Polska wzięła udział w obu edycjach tego badania. Pytania zadawane respondentom miały na celu zidentyfikowanie poziomu wiedzy finansowej oraz ocenę zachowań i postaw wobec takich aspektów świadomości finansowej jak zarządzanie budżetem domowym, krótko- i długoterminowe planowanie finansowe, determinanty wyboru produktów finansowych. Uzyskane odpowiedzi sprawiły, iż Polska znalazła się na 9. miejscu pod względem liczby prawidłowo udzielonych odpowiedzi na zagadnienia ekonomiczne i pozytywnych zachowań finansowych i dopiero na 13. w odniesieniu do stosunku i preferencji w zakresie poszczególnych zachowań finansowych⁵⁴. Liczba uzyskanych punktów w obszarze wiedzy finansowej, zachowań i postaw wśród polskich respondentów okazała się być niższa niż średnia wyliczona dla krajów biorących udział w badaniu (Rysunek 20).

51 Przytoczyć należy badania z zakresu edukacji finansowej były przeprowadzone m.in. pod opieką merytoryczną M. Iwanicz-Drozdowskiej (2008–2010) oraz B. Frączek (2014), A. Knehans-Olejnika (2014), B. Smyczka (2016), B. Świeckiej (2014–2016)

52 Albania, Armenia, Brytyjskie Wyspy Dziewicze, Czechy, Estonia, Irlandia, Malesja, Niemcy, Norwegia, Peru, Polska, Płd. Afryka, Węgry, Wielka Brytania. OECD/INFE, *Financial Literacy and Inclusion. Results of OECD/INFE Survey across Countries and by Gender*, Financial Literacy & Education Russia Trust Fund, 2013, https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/TrustFund2013_OECD_INFE_Fin_Lit_and_Incl_SurveyResults_by_Country_and_Gender.pdf (dostęp 30.10.2018).

53 OECD/INFE, *International Survey of Adult Financial Literacy Competencies*, OECD, Paris 2016, <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf> (dostęp 30.10.2019).

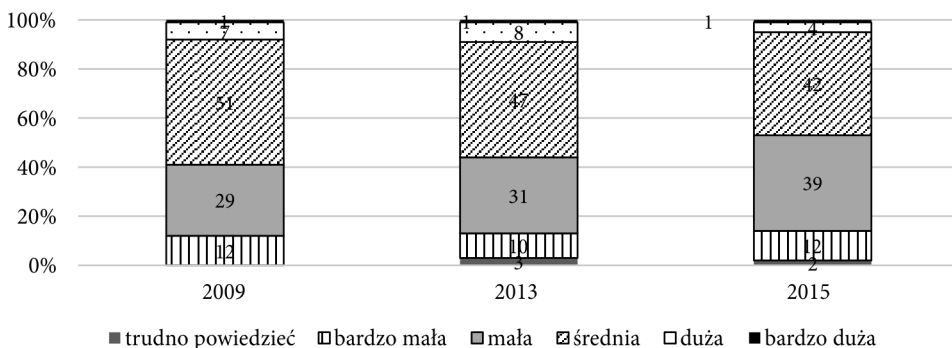
54 A. Atkinson, F.A. Messy, *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, no. 15, OECD Publishing, 2012, s. 9.



Rysunek 20. Poziom świadomości finansowej Polaków w świetle badania OECD

Źródło: opracowanie na podstawie OECD/INFE, *International Survey of Adult Financial Literacy Competencies*, OECD, Paris, 2016, s. 8, <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf> (dostęp 30.10.2019).

W ślad za niższymi wynikami uzyskanymi w poszczególnych kategoriach szła także niska samoocena wiedzy. Osoby, które udzieliły największej liczby poprawnych odpowiedzi jednocześnie najwyżej oceniały swój poziom świadomości. Podobne wyniki dotyczące wiedzy subiektywnej, opierającej się na samoocenie w zakresie poziomu posiadanej wiedzy finansowej, uzyskane zostały w badaniach krajowych. Przedstawia je Rysunek 21.



Rysunek 21. Subiektywna wiedza finansowa

Źródło: D. Maison, *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego. Raport z badania 2013 i analiza porównawcza z danymi z 2009 roku*, Warszawa, grudzień 2013, s. 70, http://www.nbp.pl/systemplacniczy/obrot_bezgotowkowy/Postawy-Polakow-wobec-obrotu-bezgotowkowego-2013-Raport.pdf (dostęp 12.03.2019), NBP, *Stan wiedzy i świadomości ekonomicznej Polaków 2015*, s. 6, https://www.nbportal.pl/_data/assets/pdf_file/0006/54528/Diagnoza-stanu-wiedzy-i-swiadomosci-ekonomicznej-Polakow-2015.pdf (dostęp 12.08.2019).

Samoocena w zakresie poziomu posiadanej wiedzy finansowej nie uległa zasadniczym zmianom na przestrzeni lat 2009–2015. We wszystkich badaniach dominowały odpowiedzi, iż wiedza respondentów jest średnia lub mała.

Wyższy poziom samooceny widoczny był u osób posiadających rachunek ROR, co podkreśla związek między świadomością finansową a poziomem włączenia bankowego.

Liczne badania potwierdzają korelację między poziomem wiedzy finansowej a cechami demograficznymi. Zazwyczaj najniższymi kompetencjami finansowymi wykazują się: najuboższe gospodarstwa domowe, osoby bardzo młode oraz w starszym wieku, osoby z niższym wykształceniem, samotnie wychowujące dzieci, osoby zamieszkujące tereny wiejskie⁵⁵. Te same charakterystyki wskazywane były jako predestynujące do wykluczenia bankowego, a zatem do tych grup odbiorców powinny być skierowane najintensywniejsze działania mające na celu zwiększanie kompetencji finansowych.

Reasumując przywołane rezultaty badań, należy wskazać na dwa zaobserwowane niekorzystne trendy. Po pierwsze, **wielokrotnie potwierdzony został niski poziom wiedzy finansowej gospodarstw domowych, powodujący, iż Polacy nie korzystają ze wszystkich możliwości jakie oferują banki.** Po drugie, jeszcze bardziej niepokojące jest, że jeszcze **gorzej niż sama wiedza finansowa oceniane są wyższe poziomy świadomości finansowej, czyli umiejętność zarządzania budżetem domowym, stosunek do oszczędzania i inwestowania środków pieniężnych,** a to one pozwalają odpowiedzialnie, z uwzględnieniem kwestii ponoszonego ryzyka oraz zasad bezpieczeństwa, korzystać z produktów finansowych.

55 Badania krajowe (m.in.): CBOS, *Polak na rynku finansowym. Komunikat z badań*, Warszawa, listopad 2012. Por. Dom Badawczy Maison, *Stan wiedzy finansowej Polaków*, raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, wrzesień 2009; Por. D. Maison, *Polak w świecie finansów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014; Por. *Postawy Polaków wobec oszczędzania*, raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, PBS, październik 2014; Por. *Finansowy barometr ING: Wiedza finansowa*, maj 2012; Por. M. Iwanicz-Drozdowska (red.), *Edukacja i świadomość finansowa. Doświadczenia i perspektywy*, Oficyna Wydawnicza SGH w Warszawie, Warszawa 2011, NBP, *Stan wiedzy i świadomości ekonomicznej Polaków*, 2015.

Badania międzynarodowe (m.in.): A. Atkinson, F.A. Messy, *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, no. 15, OECD Publishing, 2012; Por. OECD/INFE, *Financial Literacy and Inclusion. Results of OECD/INFE Survey across Countries and by Gender*, Financial Literacy & Education Russia Trust Fund, 2013, https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/TrustFund2013_OECD_INFE_Fin_Lit_and_Incl_SurveyResults_by_Country_and_Gender.pdf (dostęp 20.08.2019); Por. Alpha Research, *Financial Literacy Survey, Report on the Key Findings of the Survey Prepared for the World Bank*, Alpha Research, June 2010, Sofia, Bułgaria; Por. A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex*, World Bank Policy Research WP 6025, 2012; Por. European Commission, *Special Eurobarometer 373. Retail Financial Services Report*, Directorate-General Internal Market and Services, Brussels, Belgium 2012; Por. A. Lusardi, O.S. Mitchell, *Financial literacy around the world: an overview*, „Journal of Pension Economics and Finance” 2011, no. 10, s. 497–508.

3.2.4. Powolny rozwój infrastruktury polskiego systemu płatniczego

Posiadanie rachunku bankowego jest traktowane jako pierwszy poziom ubankowienia, którym jest ubankowienie marginalne. Nie jest to jednak ani poziom wystarczający do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym i gospodarczym, ani satysfakcjonujący z perspektywy dążenia do zwiększenia inkluzji polskiego społeczeństwa. Dopiero częstotliwość i zakres korzystania z dodatkowych produktów i usług bankowych, jakie oferowane są posiadaczom rachunku, pozwala wnioskować o faktycznym włączeniu w system bankowy. Posiadanie rachunku determinuje liczbę osób wyposażonych w karty płatnicze, zaś jedną z najczęściej wykonywanych operacji za pomocą rachunku bankowego są przelewy. Aktywności te nie byłyby możliwe, gdyby nie sprawnie działający i dobrze rozwinięty system płatniczy.

Akceleracja procesów ubankowienia wymaga sprawnego funkcjonowania systemu płatniczego umożliwiającego szybki i bezpieczny przepływ środków pieniężnych. Wpływ na funkcjonowanie systemu płatniczego wywierają wszystkie **elementy infrastruktury systemu płatniczego, w tym szczególnie te o charakterze technicznym.** To dzięki nim możliwy jest rozwój podstawowej infrastruktury potrzebnej dla korzystania z rachunków bankowych oraz dokonywania transakcji bezgotówkowych w Polsce. Realizacja wpłat i wypłat gotówkowych oraz płatności bezgotówkowych wymaga odpowiedniego zaplecza technicznego w postaci sieci bankomatów oraz urządzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze.

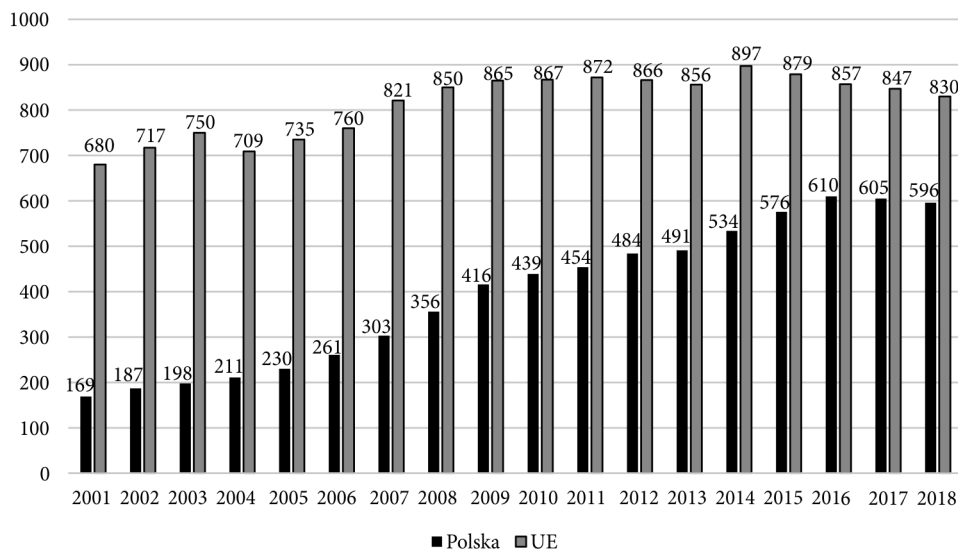
Pierwszym z analizowanych elementów infrastruktury będą **bankomaty/wpłatomaty**⁵⁶. Ich roli w zwiększeniu ubankowienia należy upatrywać głównie w kontekście **zapewnienia możliwości dokonania wypłaty/wpłaty** pieniędzy przez konsumentów poza godzinami pracy oddziałów banków. Mając na uwadze mentalność polskiego społeczeństwa, w którym silnie odczuwalny jest „kult gotówki” oraz uwzględniając fakt, iż nadal nie we wszystkich punktach handlowo-usługowych przyjmowane są płatności kartą, zapewnienie możliwości wypłacenia gotówki przez całą dobę może pozytywnie wpływać na decyzję o posiadaniu rachunku bankowego.

Poza klasyczną funkcją wypłaty gotówki, bankomaty służą też do wpłat gotówki, przesyłania środków między rachunkami bankowymi przy pomocy polecenia przelewu, sprawdzania salda rachunku bankowego, wysyłania przekazów pieniężnych, uiszczania płatności za rachunki, zakupu biletów komunikacji miejskiej, doładowania kont telefonów komórkowych lub też przedstawienia oferty kredytowej. Z punktu widzenia dążenia do zwiększenia włączenia w system bankowy

⁵⁶ Należy rozróżnić urządzenia umożliwiające zarówno wypłatę, jak i wpłatę gotówki (recyclery) oraz urządzenia umożliwiające jedynie wpłatę gotówki (wpłatomaty).

zwiększenie zakresu funkcjonalności oraz popularności bankomatów powinno być skutecznym sposobem na przekonanie osób przywiązanych go gotówki do jej stopniowego zastępowania instrumentami elektronicznymi.

Liczbę bankomatów w Polsce na 1 mln mieszkańców w Polsce w porównaniu do krajów UE przedstawia Rysunek 22.



Rysunek 22. Liczba bankomatów na 1 mln mieszkańców w Polsce na tle UE⁵⁷

Źródło: NBP, *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2017 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2018 r., s. 10 oraz ECB Statistical Data Warehouse <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004051> (dostęp 12.07.2019).

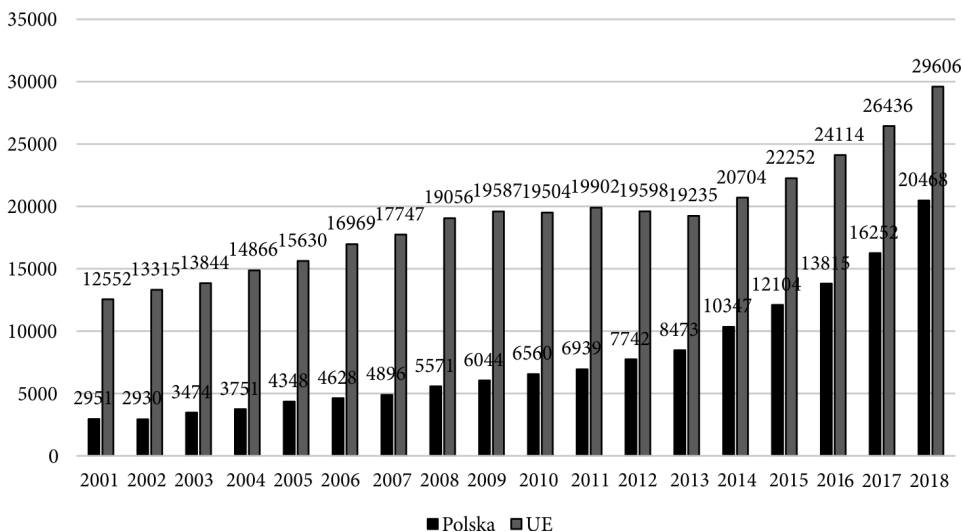
Pozycja Polski pod względem liczby bankomatów ulegała w kolejnych latach poprawie, z 19. miejsca w 2012 r. do 14. miejsca w 2018 r. niska dostępność tych urządzeń w początkowym okresie rozwoju bankowości elektronicznej mogła stanowić barierę przed podejmowaniem decyzji o ubankowaniu w obawie utrudniony dostęp do gotówki. Z drugiej strony rosnąca do 2016 r. dostępność tych urządzeń świadczy o wolniejszym przyroście transakcji bezgotówkowych niż w innych krajach UE co jest zjawiskiem niekorzystnym w świetle dążenia do zwiększenia ubankowania.

Drugim elementem traktowanym jako podstawowy dla rozwoju infrastruktury potrzebnej dla korzystania z rachunków bankowych oraz dokonywania transakcji bezgotówkowych jest liczba urządzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze. **Niska dostępność terminali POS i imprinterów stanowi barierę**

⁵⁷ Dane ECB za 2018 r. nie uwzględniają Wielkiej Brytanii.

w procesach ubankowienia, zniechęcając osoby jeszcze nieubankowane do założenia rachunku bankowego w obawie przed ograniczonymi możliwościami korzystania z niego.

Porównanie liczby urządzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze w Polsce na tle UE przedstawia Rysunek 23.



Rysunek 23. Liczba urządzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze (terminali POS oraz imprinterów) na 1 mln mieszkańców w Polsce na tle UE⁵⁸

Źródło: NBP, *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2017 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2018 r., s. 14 oraz ECB Statistical Data Warehouse <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000004051> (dostęp 12.07.2019).

Pozytywnie należy ocenić trend zwiększania się liczby urządzeń akceptujących płatności dokonywane w formie bezgotówkowej. Wzrost powinien jednak następować z większą dynamiką, taką jak widać w ostatnim roku. Niestety, pomimo obserwowanego systematycznego wzrostu liczby urządzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze, w 2017 r. Polska zajmowała 20. miejsce wśród krajów UE.

Ważną cechą najnowszych terminali POS jest możliwość obsługi przez nie kart w technologii zbliżeniowej. Na koniec 2018 r. 100% terminali było już przystosowanych do obsługi kart zbliżeniowych. Biorąc pod uwagę fakt, iż gospodarstwa domowe cenią sobie wygodę i szybkość realizacji transakcji w punktach handlowo-usługowych, przystosowanie terminali do obsługi kart zbliżeniowych ograniczyło psychologiczną barierę ubankowienia.

58 Dane ECB za 2018 r. nie uwzględniają Wielkiej Brytanii.

Nasylenie urządzeniami akceptującymi elektroniczne instrumenty płatnicze jest ważnym elementem infrastruktury płatniczej umożliwiającym dokonywanie transakcji bezgotówkowych, a co za tym idzie włączenie w system bankowy. Poziom rozwoju infrastruktury płatniczej w kraju jest istotny w kontekście włączenia bankowego, gdyż zapewnienie odpowiednich urządzeń w adekwatnej liczbie jest warunkiem koniecznym i podstawowym do korzystania z rachunków bankowych oraz dokonywania transakcji bezgotówkowych. Kwestia rozwoju infrastruktury płatniczej na tle innych krajów odgrywa z kolei znaczenie przy ocenie potencjału zwiększenia włączenia w system bankowy.

Z przedstawionych powyżej danych dotyczących liczby bankomatów oraz urządzeń akceptujących płatności wynika, iż **pomimo obserwowanego od lat rozwoju infrastruktury płatniczej nadal widoczne są bardzo wyraźne dysproporcje między Polską a krajami UE. Świadczą one o konieczności kontynuacji prac w zakresie zwiększenia dostępności urządzeń umożliwiających realizację płatności.** W części krajów UE widoczne jest już spowolnienie tempa rozwoju infrastruktury, jednak należy je traktować jako naturalny etap wynikający z faktu nasycenia bankomatami i urządzeniami akceptującymi płatności do pożądanej skali.

3.2.5. Wykluczenie cyfrowe

Przyczynę wykluczenia bankowego łączącą aspekty technologiczne i psychologiczne stanowi **wykluczenie cyfrowe**. Początków koncepcji wykluczenia cyfrowego należy upatrywać w rosnącej popularności Internetu w Stanach Zjednoczonych będącej podstawą zróżnicowania amerykańskiego społeczeństwa na *information rich* (informacyjnie bogatych) i *information poor* (informacyjnie biednych), bądź *information haves* (posiadających informacje) i *information have-nots* (nieposiadających informacji). Największą popularność zyskał jednak termin *digital divide*, użyty po raz pierwszy najprawdopodobniej przez dziennikarzy „Los Angeles Times” w 1996 roku⁵⁹.

Spośród różnorodnych koncepcji wykluczenia cyfrowego warto przytoczyć J. van Dijka i K. Hackera, którzy *digital divide* rozpatrywali w kontekście ograniczeń w dostępie do Internetu i urządzeń umożliwiających korzystanie z niego, możliwości i umiejętności ich efektywnego wykorzystania oraz w odniesieniu do barier o charakterze mentalnym⁶⁰. Podejście takie jest najbardziej zbliżone do przyjętej w niniejszej monografii koncepcji wykluczenia.

59 Ł. Arendt, E. Kryńska, I. Kukulak-Dolata, *Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu na Mazowszu*, IPISS, Warszawa 2011, s. 37.

60 J. van Dijk, K. Hacker, *The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon*, „The Information Society” 2003, vol. 19, s. 315–316.

Dostęp do Internetu stanowi obecnie nie tylko ułatwienie, ale niekiedy wręcz warunek konieczny pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, kulturalnym i zawodowym. Coraz trudniej jest w pełni funkcjonować w przestrzeni społecznej bez korzystania z tego narzędzia. Wraz z rozwojem technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych następowały zmiany w sposobie postrzegania procesów zachodzących w gospodarce i społeczeństwie, co doprowadziło do powstania koncepcji gospodarki opartej na wiedzy i **społeczeństwa informacyjnego**, podkreślającej rolę **technologii informacyjno-telekomunikacyjnych** (ang. *Information and Communication Technologies, ICT*), dla rozwoju społeczno-gospodarczego⁶¹. Pozostawanie na marginesie tych zmian skutkuje ograniczeniem możliwości wykorzystania nowoczesnych technologii w celu pełnego uczestnictwa w życiu społecznym i gospodarczym oraz poprawy jakości życia.

Rozwój technologiczny, w tym upowszechnienie Internetu, spowodowało przeniesienie wielu form życia społecznego do przestrzeni cyfrowej, w tym usług, tak aby ułatwić klientom korzystanie z serwisów w dowolnym miejscu i momencie. Od czasu pojawienia się powszechnego dostępu do sieci Internet rozwijały się alternatywy dla bankowości klasycznej, które z biegiem lat zaczęły zyskiwać coraz większe grono użytkowników. Banki zaczęły korzystać z Internetu oferując tradycyjne produkty bankowe w nowy i atrakcyjny sposób. Silna konkurencja między bankami, zarówno detalicznymi, jak i inwestycyjnymi, spowodowała, że zaczęły one wykorzystywać technologie informacyjno-telekomunikacyjne w redefiniowaniu modeli biznesowych⁶².

W czasach dynamicznego rozwoju bankowości internetowej i mobilnej dostępność komputerów, telefonów, tabletów i Internetu i umiejętność korzystania z nich stała się istotnym czynnikiem warunkującym korzystanie z ofert bankowych⁶³. Możliwość wykonywania transakcji w serwisach bankowości internetowej często związana jest z przywilejami, np. darmowe przelewy (przelewy w kasach banków są obciążone opłatą od sztuki transakcji), bardziej atrakcyjne oprocentowanie lokat lub kredytów gotówkowych niż analogiczne oferowane w oddziałach oraz dostępność przez całą dobę bez konieczności poświęcania czasu na dokonanie transakcji w godzinach pracy oddziałów banków. Osoby wykluczone cyfrowo posiadają utrudniony dostęp do produktów bankowych i muszą liczyć się z wyższymi kosztami oraz mniejszą wygodą korzystania z nich.

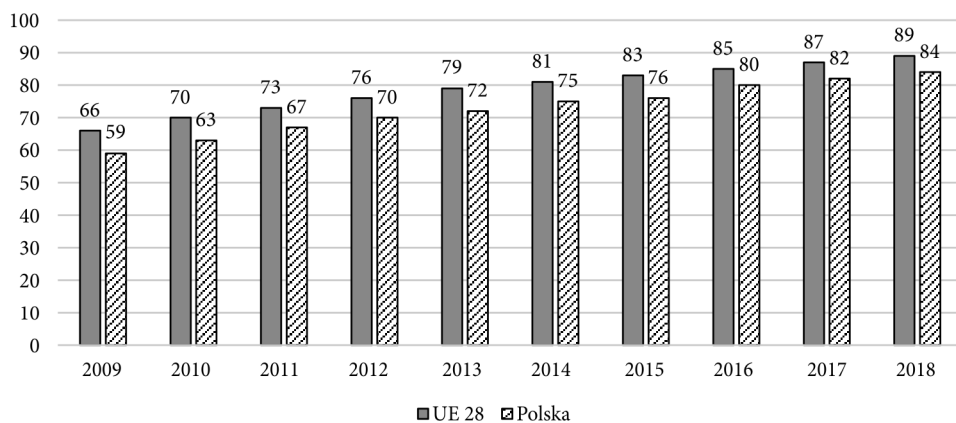
Najsilniej narażone na wykluczenie cyfrowe były osoby o cechach społeczno-demograficznych pokrywających się z posiadanymi przez osoby wykluczone bankowo, a zatem starsze, z niższym wykształceniem, zamieszkujące na obszarach wiejskich lub w mniejszych miejscowościach i znajdujące się w trudniejszej

61 Szerzej: M. Goliński, *Społeczeństwo informacyjne – geneza koncepcji i problematyka pomiaru*, Szkoła Główna Handlowa – Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2011.

62 Szerzej: R. DeYoung, *The performance of internet-based business models: evidence from the banking industry*, „Journal of Business” 2005, vol. 78, issue 3, s. 893–948.

63 A. Stawicka, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, Kancelaria Senatu. Biuro Analiz i Dokumentacji, Warszawa 2015, s. 3–4.

sytuacji materialnej⁶⁴. Wprawdzie, jak wskazują dane GUS, technologie informacyjno-telekomunikacyjne zyskują na popularności, jednak nie są one nadal powszechnie dostępne. Odsetek gospodarstw domowych posiadających w domu przynajmniej jeden komputer systematycznie wzrastał w ostatnich latach. W 2018 r. wyniósł on 82,7% i był zdecydowanie wyższy w gospodarstwach z dziećmi niż bez nich. W latach 2014–2018 zwiększała się również liczba regularnych użytkowników komputerów. W 2018 r. dostęp do Internetu w domu posiadało ponad 84% gospodarstw domowych⁶⁵. W ostatnich latach nastąpił szybki wzrost popularności Internetu mobilnego, a także urządzeń, które umożliwiają mobilne korzystanie z sieci, niemniej jednak odsetek gospodarstw domowych bez dostępu do Internetu w Polsce pozostaje wyższy niż średnia dla krajów UE. Przedstawia to Rysunek 24.



Rysunek 24. Gospodarstwa domowe z dostępem do Internetu w Polsce na tle krajów UE (w %)

Źródło: opracowanie na podstawie danych Eurostat, *Households – level of internet access* <https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/setupDownloads.do> (dostęp 12.08.2019).

Pozytywnie należy ocenić systematyczny wzrost liczby gospodarstw domowych posiadających dostęp do Internetu w Polsce, jednak postęp ten nie wpływa znacząco na dystans do średniej dla krajów UE. Co więcej, widoczny jest też proces nasycańca rynku skutkujący wolniejszym przyrostem.

Pamiętać należy także, że wśród barier włączenia cyfrowego jest także niski poziom kompetencji cyfrowych oraz brak motywacji, w rezultacie skala wykluczenia cyfrowego jest o wiele większa. Spośród czynności związanych z oprogramowaniem, osoby w wieku 16–74 lata najczęściej deklarowały najmniej skomplikowane, czyli kopiowanie lub przenoszenie pliku lub folderu – 49,9% – oraz korzystanie

64 Szerzej: D. Zawadzka (red.), *Pomorze Środkowe – społeczeństwo, wieś, gospodarka. Wybrane problemy*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Koszalin 2008. Por. W. Chen, B. Wellman, *Charting Digital Divides: Comparing Socioeconomic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries*, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto, Toronto 2003, s. 34.

65 GUS, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2014–2018*, Warszawa–Szczecin 2018, s. 14.

z procesorów tekstu (np. Word) – 41,9%⁶⁶. Ponad połowa gospodarstw domowych, które nie mają dostępu do Internetu jako przyczynę podaje brak potrzeby.

Powołując się na *Diagnozę społeczną*, należy wskazać, że sposoby korzystania z Internetu są mocno zróżnicowane. Wielu użytkowników korzysta z niego w sposób bardzo ograniczony. Dla tych słabiej wykształconych, mieszkających w mniejszych miejscowościach i w gospodarstwach o niższych dochodach, Internet jest przede wszystkim źródłem rozrywki. Natomiast użytkownicy lepiej wykształceni, z większych miast i zamożniejszych gospodarstw korzystają przede wszystkim w sposób instrumentalny. Tym samym wskazuje się, że zróżnicowanie sposobów korzystania jest czynnikiem pogłębiającym zjawisko wykluczenia cyfrowego⁶⁷.

Cyfryzacja procesów bankowych jest naturalnym kierunkiem rozwoju, dlatego tak ważne jest, aby banki widziały i przełamywały ewentualne bariery w rozwoju bankowości internetowej. W swych działaniach muszą uwzględniać fakt, iż dostęp do infrastruktury i wiedza dotycząca wykorzystania nowych technologii nie są w stanie zupełnie wyeliminować roli psychologicznej i społecznej, jaką odgrywiają placówki bankowe.

3.3. Wykluczenie bankowe na tle wykluczenia społecznego

3.3.1. Koncepcja wykluczenia społecznego i jego składowych

Wykluczenie społeczne⁶⁸ rozpatrywane jest szeroko w literaturze przedmiotu przez pryzmat trzech obszarów życia społecznego: ekonomicznego, politycznego i społecznego⁶⁹. Prekursorskie odniesienia do kwestii wykluczenia społecznego można odnaleźć w pracach M. Webera. Identyfikował on wykluczenie społeczne jako formę

66 GUS, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2014–2018*, Warszawa–Szczecin 2018, s. 164.

67 J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa listopad 2015, s. 26.

68 Zjawisko wykluczenia społecznego (niekiedy nazywanego wykluczeniem społecznym), ma swoje korzenie już w starożytności, odnosiło się także do najniższych kast w Indiach, niewolnictwa i wygnania. W Europie popularne było rozróżnienie na osoby określane mianem *insiders*, których status pozwalał na realizację w pełni ich praw oraz *outsiders*, pozbawione pełni praw ze względu na niski status społeczny. Wiele form wykluczenia było akceptowanych religijnie lub moralnie. Te pierwsze formy wykluczenia przekształciły się następnie w różne formy rasizmu, fundamentalizmu, separowania, stratyfikacji społecznej, stygmatyzacji.

69 J. Grotowska-Leder, *Ekсклюzja społeczna – aspekty teoretyczne i metodologiczne*, [w:] *Ekсклюzja i inkluzja społeczna. Diagnoza – uwarunkowania, kierunki działań*, J. Grotowska-Leder, K. Faliszak (red.), Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2005.

zamknięcia społecznego (ang. *social closure*)⁷⁰. Koncepcja ta została następnie rozszerzona przez F. Parkina, który skoncentrował się na procesach wyodrębniania się i izolowania grup społecznych, co prowadzi do powstania nierówności społecznych⁷¹. Początek dzisiejszej, w sensie terminologicznym, koncepcji wykluczenia społecznego wywodzi się z publikacji Rene Lenoira z 1974 r. *Les exclus*, która wprowadziła nową kategorię pojęciową koncentrując się na mieszkańcach Francji nieuczestniczących w życiu społecznym ani ekonomicznym⁷². W przestrzeni europejskiej, w związku z kryzysem naftowym lat 70., wykreowane zostało pojęcie marginalizacji społecznej⁷³.

Podążając tym śladem, wykluczenie społeczne postrzegane jest jako proces, podczas którego niektórzy członkowie danego społeczeństwa spychani są na jego margines z powodu nieposiadania podstawowych umiejętności funkcjonowania w społeczeństwie i braku kompetencji edukacyjnych⁷⁴. W szerszym ujęciu **wykluczenie społeczne rozumiane jest jako brak lub ograniczenie możliwości uczestnictwa, wpływania i korzystania z podstawowych instytucji publicznych i rynków, które powinny być dostępne dla wszystkich, a w szczególności dla osób o niskich dochodach**⁷⁵. Wykluczenie społeczne należy rozpatrywać w kontekście ograniczenia uczestnictwa w życiu społecznym, utrudnionego dostępu do zasobów, instytucji i systemów społecznych oraz ubóstwa i deprywacji potrzeb, co jest szczególnie istotne z punktu widzenia wykluczenia bankowego⁷⁶.

Problematyka wykluczenia społecznego było szeroko dyskutowana na forum UE, co znalazło wyraz w Strategii Lizbońskiej⁷⁷, zastąpionej nową strategią gospodarczą „Europa 2020”⁷⁸ i w ogłoszeniu roku 2010 **Europejskim Rokiem Walki z Ubóstwem i Wykluczeniem Społecznym**⁷⁹. Wyrazem dostosowania Polski do

70 Szerzej: M. Weber, *Economy and society: An outline of interpretive sociology*, G. Roth, C. Wittich (red.), University of California Press, Berkeley 1978.

71 F. Parkin, *Marxism and class theory: A bourgeois critique*, [w:] *Social class and stratification. Classic statements and theoretical debates*, R.F. Levine (red.), Rowman & Little-field Publishers Inc., 2006, s. 130–133.

72 Szerzej na temat powstania i ewolucji pojęcia wykluczenia społecznego: P. Broda-Wysocki, *Wykluczenie i inkluzja społeczna. Paradygmaty i próby definicji*, IPISS, Warszawa 2012, s. 25.

73 W latach 60. i 70. rozważana była koncepcja ubóstwa absolutnego (braku możliwości zaspokojenia podstawowych potrzeb fizycznych) i ubóstwa relatywnego (uwzględniającego zmiany standardów życia).

74 Eurostat, *Combating poverty and social exclusion, A statistical portrait of the European Union*, 2010, s. 7, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-EP-09-001/EN/KS-EP-09-001-EN.PDF (dostęp 29.01.2019).

75 Szerzej: Ibidem.

76 R. Szarfenberg, C. Żołędowski, M. Theiss (red.), *Ubóstwo i wykluczenie społeczne, perspektywa poznawcza*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2010, s. 5–25.

77 Szerzej: *Main Conclusions of the Lisbon Summit by the Portuguese Presidency of the EU*, Lisbon 2000.

78 Szerzej: Komisja Europejska, *Europa 2020. Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu*, Bruksela 2010.

79 *European Year For Combating Poverty and Social Exclusion*, http://ec.europa.eu/employment_social/2010againstpoverty/?langid=pl (dostęp 10.01.2019).

regulacji na szczeblu UE było powołanie Zespołu Zadaniowego ds. Reintegracji Społecznej w celu zdiagnozowania sytuacji i stanu badań zjawiska wykluczenia społecznego oraz opracowania *Narodowej Strategii Integracji Społecznej dla Polski* (NSIS). NSIS wprowadziła definicję wykluczenia społecznego, uznając je za „brak lub ograniczenie możliwości uczestnictwa, wpływania i korzystania z podstawowych instytucji publicznych i rynków, które powinny być dostępne dla wszystkich, a w szczególności dla osób ubogich”⁸⁰. Z podobnym ujęciem definicyjnym można też spotkać się w dalszych pracach rządu⁸¹.

Przedstawione wyżej ujęcia wykluczenia społecznego potwierdzają wielowymiarowość i złożoność tego zjawiska⁸². Cechą wspólną jest występowanie pewnego rodzaju deficytu. Występuje on w zakresie uczestnictwa (brak, niezdolność, niemożność), dostępu (ograniczony, utrudniony) i praw społecznych (odmowa, realizowane w niewielkim stopniu lub nierealizowane). Z punktu widzenia istnienia związku między wykluczeniem społecznym a wykluczeniem z systemu bankowego szczególnie ważna jest koncepcja traktująca wykluczenie jako problem z uczestnictwem oraz problem z dostępem do zasobów, dóbr, instytucji.

3.3.2. Związek między wykluczeniem społecznym a bankowym⁸³

U podłoża badania związku między wykluczeniem bankowym a społecznym leży zaproponowana w publikacjach A. Leyshona i N. Thrifta **koncepcja obywatelstwa finansowego** (ang. *financial citizenship*). Zwrócili oni uwagę na znaczenie systemu

80 *Narodowa Strategia Integracji Społecznej dla Polski*, s. 22, www.funduszezstrukturalne.gov.pl/informator/npr2/dokumenty%20strategiczne/Narodowa%20Strategia%20Integracji%20Społecznej.pdf (dostęp 15.01. 2018).

81 Zgodnie z *Narodowym Planem Rozwoju 2007–2013* (NPR), pojęcie integracji społecznej zdefiniowano jako „stan sprawiedliwej, wolnej od nierówności struktury społecznej, którego osiągnięcie jest możliwe poprzez działania wspólnotowe oparte na zasadach dialogu wzajemności i równorzędności, a w rezultacie prowadzące do celu, jakim jest funkcjonowanie społeczeństwa w warunkach demokratycznego ładu społecznego, wyznaczonego współuczestnictwem, rządami prawa i poszanowaniem różnorodności kulturowej, w którym obowiązują i są realizowane podstawowe prawa człowieka i obywatela oraz skutecznie wspomagane są jednostki i grupy w realizacji ich życiowych celów”. *Narodowy Plan Rozwoju 2007–2013*, s. 32; www.funduszezstrukturalne.gov.pl/informator/npr2/npr.htm (dostęp 15.01.2019). Natomiast w *Strategii Rozwoju Kraju 2007–2015*, integracja społeczna ujęta została jako jedno z działań w ramach czwartego priorytetu „Budowa zintegrowanej wspólnoty społecznej i jej bezpieczeństwa”. Problem integracji społecznej potraktowany został tym samym jako element polityki społecznej w wymiarze aktywizacyjnym. Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, *Strategia Rozwoju Kraju*, listopad 2006, s. 61.

82 Szerzej: *Ekskluzja i inkluzja społeczna. Diagnoza – uwarunkowania – kierunki działań*, J. Grotowska-Leder, K. Faliszak (red.), Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2005.

83 W rozdziale tym używana jest terminologia wykluczenia finansowego zgodna z przytaczanymi publikacjami. Nie zniekształca to rozważań na temat wykluczenia bankowego, jako węższego pojęcia.

finansowego w życiu codziennym obywateli i gospodarstw domowych w celu umożliwienia im brania aktywnego udziału w życiu gospodarczym i akumulowaniu bogactwa⁸⁴.

Wątek ten podkreślony został silniej przez kolejnych autorów. Zdaniem E. Kempson i C. Whyley **wykluczenie bankowe jest procesem, który przyczynia się do rozwoju wykluczenia społecznego zarówno na poziomie indywidualnym, jak i zbiorowym**. W przypadku, gdy całe społeczności mają ograniczony dostęp do produktów finansowych, proces staje się samonapędzającym i stanowi istotny przyczynnik do wykluczenia społecznego⁸⁵. Ideę efektów społecznych towarzyszących trudnościom w dostępie do usług finansowych rozwijał S.P. Sinclair, udowadniając, że włączenie w system finansowy prowadzić może do generowania wkładu ekonomicznego dla całej społeczności⁸⁶.

W literaturze przedmiotu zaczęło nawet funkcjonować pojęcie **finansjeryzacji więzi społecznych** (ang. *financialisation of social relations*)⁸⁷. Przyczynkiem do rozwoju hipotezy o finansjeryzacji więzi społecznych stał się upadek idei państwa opiekuńczego, który wywołał zmniejszenie kwoty świadczeń społecznych i zaostrzenie warunków ubiegania się o nie, co spowodowało konieczność zwiększenia zainteresowania produktami finansowymi, szczególnie o charakterze pożyczkowym⁸⁸. W Polsce funkcjonują alternatywnie pojęcia finansjalizacja⁸⁹, finansyzacja⁹⁰, finansjeryzacja⁹¹ lub ufinansowanie⁹².

Wyrażają one sytuację, kiedy różnorodne połączenia tworzące więzi społeczne (np. poczucie własnej wartości, związki ze znajomymi, rodziną, ze społecznościami w wyniku zatrudnienia i konsumpcji) są w coraz większym stopniu wyrażane

84 Szerzej: A. Leyshon, N. Thrift, *Geographies of financial exclusion...*, s. 312–341.

85 Szerzej: E. Kempson, C. Whyley, *Kept out or opted out? Understanding and combating financial exclusion*, The Policy Press, Bristol 1999.

86 S.P. Sinclair, *Financial Exclusion: an introductory survey*, Heriot Watt University/Centre for Research into Socially Inclusive Services (CRSIS), Edinburgh 2001, s. 14.

87 T. Potocki, K. Opolski, *Decyzje w obliczu „niepewnych ryzyk” – rola heurystyk i nurtu racjonalności adaptacyjnej*, „Finanse” 2015, nr 1 (8), s. 43–44.

88 I. Ramsay, *Consumer Credit Society and Consumer Bankruptcy: Reflections on Credit Cards and Bankruptcy in the Informational Economy*, [w:] *Consumer Bankruptcy in Global Perspective*, J. Niemi-Kiesiläinen, I. Ramsay, W. Whitford, Hart Publishing, Portland 2003, s. 17–39.

89 M. Wrześniński, *Finansjalizacja gospodarki – fakty czy mity?*, [w:] *Rozwój nauki o finansach. Stan obecny i pożądane kierunki jej ewolucji*, J. Ostaszewski, E. Kosycarz (red.), Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2014. Por. P. Wiśniewski, *Nowe miary finansjalizacji*, [w:] *Rozwój nauki o finansach...*

90 M. Ratajczak, *Ekonomia w dobie finansyzacji gospodarki*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2014, nr 2, s. 259–263.

91 K. Ryc, A.Z. Nowak, *Polityka gospodarcza po kryzysie*, [w:] *Aktualne problemy zarządzania – teoria i praktyka*, A.P. Wiatrak (red.), Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2012 s. 41–42.

92 M. Aluchna, *Reformy corporate governance po kryzysie finansowym*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2014, nr 358, s. 12–14.

i ograniczane do korzystania z usług bankowych⁹³. Finansjeryzacja definiowana jest jako proces zwiększania roli rynków finansowych oraz instytucji finansowych w funkcjonowaniu gospodarek na poziomie narodowym i międzynarodowym⁹⁴. W szerokim ujęciu finansjeryzacja postrzegana jest jako zjawisko odzwierciedlające dominację systemów finansowych w gospodarce oraz intensywny rozwój nowych instrumentów finansowych⁹⁵. Oznacza ona wzrost znaczenia motywów finansowych zarówno w procesie podejmowania decyzji gospodarczych, jak i w analizie zmian zachowań podmiotów ekonomicznych oraz w ocenie ich efektywnego funkcjonowania w gospodarce rynkowej⁹⁶.

Ta społeczna konieczność korzystania z usług bankowych jest zarówno przyczyną, jak i konsekwencją ich szerokiej dystrybucji. Można nawet wyciągnąć wniosek, iż **rozwój rynku finansowego** poprzez zwiększenie wachlarza produktów finansowych oraz rozszerzenie kanałów ich dystrybucji i możliwości wykorzystania **może prowadzić do pogłębienia wykluczenia społecznego osób, które z produktów finansowych nie korzystają**. Wynika to z faktu, iż korzystanie z usług finansowych jest coraz bardziej popularne, dzięki produktom i usługom finansowym podnoszona jest jakość życia, a osoby wykluczone bankowo nie mogą korzystać z tych udogodnień. Powoduje to, iż **więzi społeczne wyrażane są monetarnie**⁹⁷.

W wielu krajach oraz na poziomie międzynarodowym analizowany był związek między problemem wykluczenia bankowego a społecznego. Prowadzone badania doprowadziły do jednoznacznych wniosków, iż wprawdzie w każdym kraju **rozmiary i forma wykluczenia bankowego i społecznego** zależą od różnych czynników, jak np. od systemu zabezpieczeń społecznych, sytuacji na rynku pracy, funkcjonowania systemu sprawiedliwości i nieformalnych sieci wsparcia, to cechą wspólną pozostaje **podobieństwo cech społeczno-demograficznych i psychologicznych charakteryzujących osoby wykluczone bankowo i społecznie**⁹⁸. Ponadto, **wykluczenie społeczne i bankowe generuje wspólne negatywne kon-**

93 G. Glukoviezoff, *From Financial Exclusion to Overindebtedness: The Paradox of Difficulties for People on Low Income?*, [w:] *New Frontiers in Banking...*, s. 7–8.

94 G.A. Epstein, *Introduction. Financialization and the World Economy*, [w:] *Financialization and the World Economy*, G.A. Epstein (red.), Edward Elgar Publishing, Cheltenham–Northampton 2005.

95 Finansjeryzacja gospodarstw domowych oznacza, że ludzie mają potrzebę korzystania z usług finansowych w celu realizowania rosnącej liczby potrzeb. A. Borcuch, *Finansjalizacja gospodarstw domowych jako zewnętrzny efekt finansjalizacji gospodarki*, *Perspective of Economic and Monetary Integriation in the World Economy. Where is the Eurozone Heading?*, Warszawa, 2013, http://coin.wne.uw.edu.pl/jgorski/eurozone/prezentacje/Dr_Borcuch.pdf (dostęp 15.01.2019).

96 K. Jajuga, *W poszukiwaniu miar ryzyka finansowego*, [w:] *Finanse w rozwoju gospodarczym i społecznym*, J. Czekaj, S. Owsiak (red.), PWE, Warszawa 2014, s. 148.

97 G. Glukoviezoff, *From Financial Exclusion to Overindebtedness: The Paradox of Difficulties for People on Low Income?*, [w:] *New Frontiers in Banking...*, s. 7–8.

98 M. Sarma, *Index of Financial Inclusion*, Indian Council for Research on International Economic Relations, Working Paper no. 215, 2008.

sekwencje w obszarze mikro- i makroekonomicznym. W skali indywidualnej można wskazać na skutki o charakterze osobistym i finansowym. Te o charakterze osobistym koncentrują się wokół pozycji społecznej, zaś te w wymiarze finansowym podkreślają dysproporcję w dochodach osób wykluczonych i problem dalszego ubożenia. Natomiast konsekwencje makroekonomiczne znajdują swoje odzwierciedlenie głównie w zwiększeniu transferów społecznych wywołanych koniecznością wyrównywania dysproporcji w dochodach gospodarstw domowych.

Podsumowując, wykluczenie społeczne traktowane jest jako brak lub ograniczenie możliwości pełnego uczestnictwa, wpływania i korzystania z podstawowych instytucji publicznych i rynków, które powinny być dostępne dla wszystkich, a w szczególności dla osób ubogich, podczas gdy wykluczenie bankowe jest pojęciem węższym, koncentrującym się albo na braku dostępu do rynku usług finansowych, albo na celowym niekorzystaniu z produktów bankowych. Osoby wykluczone społecznie są silnie zagrożone wykluczeniem bankowym, a z drugiej strony osoby wykluczone bankowo mogą czuć się wykluczone społecznie, bowiem w dobie finansjeryzacji ich pełne uczestnictwo w życiu społecznym jest utrudnione⁹⁹.

3.4. Konsekwencje wykluczenia bankowego w ujęciu mikro- i makroekonomicznym

Skutki w wymiarze mikroekonomicznym będą rozpatrywane w kontekście wpływu na gospodarstwa domowe w wymiarze ekonomicznym oraz społecznym i psychologicznym, z uwzględnieniem związku między wykluczeniem bankowym a społecznym oraz nadmiernym zadłużeniem. Konsekwencje w skali mezo, analizowane będą w odrębnej monografii pod kątem wpływu poziomu wykluczenia na rozwój sektora bankowego, w tym niezrealizowane przychody banków oraz ograniczone możliwości kreowania pieniądza bezgotówkowego i zasilania nim poszukujących finansowania. Wreszcie w skali makroekonomicznej, rozważany będzie wpływ wykluczenia na spowolnienie rozwoju gospodarczego wywołane niższym popytem (konsumpcją) oraz koniecznością redystrybucji dochodów.

Biorąc pod uwagę mikroekonomiczne konsekwencje wykluczenia bankowego, należy wskazać przede wszystkim na brak możliwości lub poważne utrudnienia w zaspokajaniu wszystkich potrzeb przez gospodarstwo domowe. W wymiarze ekonomicznym może ono sprowadzać się albo do trudności w zwiększaniu osiągniętych dochodów (choćby poprzez korzystanie z produktów oszczędnościowych),

99 Osoby wykluczone finansowo nie muszą być jednocześnie wykluczone społecznie, ale w dobie finansjeryzacji pełne uczestnictwo w życiu społecznym jest utrudnione.

albo braku możliwości pozyskania zewnętrznych źródeł finansowania w celu zaspokojenia potrzeb konsumpcyjnych ze względu na brak dostępu do produktów pożyczkowo-kredytowych. W dalszej perspektywie przekłada się to na wyższe koszty bieżącego utrzymania wywołane korzystaniem z oferty droższego rynku pozabankowego (zwykle parabankowego) oraz podniesione ryzyko wpadnięcia w pułapkę zadłużenia¹⁰⁰. Wykluczenie bankowe utrudnia także przekazywanie pieniędzy na odległość i opłacanie rachunków.

Powołując się na wyniki badań (choćby *Global Findex*), należy także wskazać, iż w przypadku gospodarstw domowych bez dostępu do rachunku bankowego występuje większe prawdopodobieństwo wystąpienia opóźnień w realizacji płatności, zarówno rachunków, jak i rat pożyczek oraz kredytów. Wykluczenie bankowe ogranicza zdolność gospodarstw domowych do absorpcji negatywnych skutków zdarzeń losowych¹⁰¹.

W literaturze przedmiotu, z punktu widzenia konsekwencji o wymiarze finansowym ciążących na osobach nieubankowionych wyróżnia się zazwyczaj¹⁰²:

- wyższe opłaty za realizację podstawowych transakcji płatniczych ponoszone w oddziale banku lub w okienku pocztowym¹⁰³,
- niebezpieczeństwo związane z przechowywaniem pieniędzy w domu – posiadanie tylko gotówki generuje ryzyko jej utraty lub kradzieży,
- pewne ograniczenia przy zatrudnieniu – wielu pracodawców wymaga podania numeru rachunku bankowego w celu wypłaty wynagrodzenia bowiem ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektroniczną¹⁰⁴ z dniem 1 stycznia 2019 r. wprowadziła zasadę, iż **wypłata wynagrodzenia jest dokonywana na wskazany przez pracownika rachunek płatniczy**

Ograniczenia w dostępie do produktów i usług bankowych są stymulatorami licznych problemów dotyczących sfery psychologicznej i społecznej. Wykluczenie bankowe może być postrzegane przez osobę dotkniętą tym problemem jako pewna ułomność utrudniająca realizację bieżących spraw (np. płatności) i dyskomfort odczuwalny w relacjach społecznych. Często może także być rozpatrywane

100 A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex*, World Bank Policy Research WP 6025, 2012.

101 C. Celerier, A. Matray, *Bank-Branch Supply, Financial Inclusion and Wealth Accumulation*, „Review of Financial Studies” 2019, vol. 32, issue 12, s. 4768–4785.

102 *Promoting financial inclusion*, HM Treasury, December 2004, s. 10–11.

103 Dobrym przykładem są opłaty za realizację płatności masowych oraz przekazu pieniężnego w innych instytucjach niż banki (na poczcie i u pośredników) sięgające kilku złotych. NBP, *Porównanie wysokości prowizji i opłat związanych z rozliczeniami pieniężnymi w złotych w polskim sektorze bankowym w obszarze klientów indywidualnych (wg danych na 31 grudnia 2018 r.)*, Departament Systemu Płatniczego Warszawa, 2019 r., s. 16–17.

104 *Ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektroniczną*, Dz.U. z 2018 r., poz. 357.

w kontekście braku zaradności życiowej, braku samowystarczalności i samodzielności¹⁰⁵. Osoby wykluczone bankowo mogą czuć się także wykluczone ze społeczeństwa.

Ograniczony dostęp do usług bankowych (pożyczkowo-kredytowych lub transakcji bezgotówkowych) może skutkować trudnościami w zaspokajaniu potrzeb poprzez zakup towarów i usług. Aktualnie coraz bardziej powszechnym kanałem realizacji zakupów staje się Internet¹⁰⁶, w którym preferowaną formą płatności są transakcje bezgotówkowe (dla 66%), stopniowo zastępujące płatność gotówką przy odbiorze (44%).

Należy także wskazać na szereg opracowań, które wprawdzie nie wymieniają wprost negatywnych skutków wykluczenia, ale koncentrują się na pozytywnych konsekwencjach, jakie niesie włączenie w system bankowy. Wśród nich były publikacje wskazujące na pozytywny wpływ włączenia bankowego na zachowania związane z oszczędzaniem¹⁰⁷ oraz inwestowaniem¹⁰⁸, a nawet na przedsiębiorczość, przyczyniając się do zwiększenia chęci prowadzenia działalności gospodarczej¹⁰⁹.

Ogół mikroekonomicznych konsekwencji przekłada się na **skutki wykluczenia w wymiarze makroekonomicznym**. Ograniczenia w dostępie do produktów pożyczkowo-kredytowych powodują zmniejszenie konsumpcji, czyli popytu, a to z kolei prowadzi do ograniczenia podaży, zmniejszenia zatrudnienia i ubożenia części społeczeństwa¹¹⁰. Z kolei niekorzystanie przez część społeczeństwa z produktów oszczędnościowych prowadzi do zwiększenia bieżącej konsumpcji kosztem inwestycji, które mogłyby prowadzić do rozwoju gospodarczego. W literaturze wskazuje się, iż poziom wykluczenia finansowego jest skorelowany z bogactwem nie tylko na poziomie indywidualnym, ale narodowym¹¹¹, a nawet wskazuje się, iż

105 M. Maciejasz-Świątkiewicz, *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*, Uniwersytet Opolski, Studia i Monografie, Opole 2013, nr 488, s. 59.

106 Odsetek internautów, którzy dokonują zakupów online systematycznie wzrasta. W 2019 r. jest to już 62% internautów – o 6 p.p. więcej, niż jeszcze rok temu (56% w 2018 r., dwa lata temu było to 54%), Gemius, *E-commerce w Polsce*, 2019, s. 8.

107 Szerzej: N. Ashraf, D. Karlan, W. Yin, *Tying Odysseus to the Mast: Evidence from a Commitment Savings Product in the Philippines*, „The Quarterly Journal of Economics” 2006, vol. 121 (2), s. 635–672. Por. S. Schaner, *The persistent power of behavioral change: Long-run impacts of temporary savings subsidies for the poor*, „American Economic Journal: Applied Economics” 2018, no. 10 (3), s. 67–100.

108 S. Prina, *Banking the Poor via Savings Accounts: Evidence from a Field Experiment*, „Journal of Development Economics” 2015, vol. 115, s. 16–18.

109 P. Dupas, J. Robinson, *Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya*, „American Economic Journal: Applied Economics” 2013, no. 5 (1), s. 163–192.

110 Szerzej: World Bank, *Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*, World Bank Policy Research Report, Washington, DC 2008.

111 M. Ampudia, M. Ehrmann, *Financial inclusion: what's it worth?*, Working Paper Series 1990, European Central Bank, 2017, s. 17.

zapewnienie dostępu do produktów pożyczkowo-kredytowych oferowanych przez banki działające na obszarach wiejskich wspiera proces wychodzenia z ubóstwa¹¹². Należy jednak przyznać, iż niektóre opracowania różnicują skutki w zależności od sytuacji finansowej, w jakiej znajduje się gospodarstwo domowe. W przypadku tych najuboższych związek między włączeniem w formalny system finansowy a wychodzeniem z ubóstwa jest słabszy¹¹³.

Wreszcie zjawisko wykluczenia znajduje swoje odzwierciedlenie w redystrybucji dochodu narodowego¹¹⁴. Redystrybucja polega na korygowaniu dochodów ukształtowanych na rynku i dokonuje się poprzez wydatki publiczne, przede wszystkim subsydia i transfery socjalne w formie pieniężnej. Jak wynikało z profilu osoby narażonej na wykluczenie bankowe (osoby bardzo młode lub starsze, o najniższych dochodach, niewykształcone, zamieszkujące mniejsze miejscowości i wsie), to właśnie takie grupy społeczne wymagają najsilniejszego wyrównywania nierówności dochodowych i jednocześnie najrzadziej uczestniczą one w finansowaniu działalności publicznej¹¹⁵.

Należy pamiętać, iż koszty dokonywania transferów pieniężnych dla osób wykluczonych bankowo obciążają budżet państwa. Wszystkie płatności (emerytury, renty, zasiłki) realizowane w formie gotówkowej są droższe od transferów dokonywanych w formie bezgotówkowej. Wysokie koszty zarządzania gotówką przynoszą straty całej gospodarce, w tym również sektorowi bankowemu. C. Meijer podkreśla wysokie koszty jakie generuje gotówka w postaci kosztów jej produkcji, magazynowania, dystrybucji i zapewnienia bezpieczeństwa¹¹⁶.

W skład kosztów banku centralnego związanych z gotówką wchodzi m.in.¹¹⁷:

- koszty produkcji, sortowania, dystrybucji i niszczenia banknotów i monet,
- koszty infrastruktury obrotu gotówkowego (skarbców, sortowni itp.),
- koszty związane z transportem i ochroną,
- koszty audytów kontrolnych.

W przypadku Polski koszty gotówki szacowane były kilka lat temu na około 1% PKB, z czego większa ich część ponoszona jest przez bank centralny oraz banki komercyjne, ponieważ to one znajdują się na obu końcach cyklu obiegu gotówki.

112 R. Burgess, R. Pande, *Can Rural Banks Reduce Poverty? Evidence from the Indian social banking experiment*, „American Economic Review” 2005, vol. 95 (3), s. 780–795.

113 P. Dupas, D. Karlan, J. Robinson, D. Ubfal, *Banking the Unbanked? Evidence from three countries*, „American Economic Journal: Applied Economics” 2018, no. 10 (2), s. 257–297.

114 T. Beck, R. Levine, A. Levkov, *Big Bad Banks? The Winners and Losers from Bank Deregulation in the United States*, „Journal of Finance” 2010, vol. 65 (5), s. 1637–1667.

115 *Promoting financial inclusion*, HM Treasury, December 2004, s. 10–11.

116 Szerzej: C. De Meijer, *The Single European Cash Area: Towards a more efficient European cash society*, „Journal of Payments Strategy & Systems” 2010, vol. 4, no. 3, s. 289–300.

117 NBP, *Diagnoza stanu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce*, Warszawa grudzień 2013, s. 58, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/diagnoza-rozwoju-obrotu-bezgotowkowego.pdf (dostęp 02.03.2019).

NBP nie uczestniczył w badaniu społecznych kosztów instrumentów płatniczych przeprowadzonych pod auspicjami EBC¹¹⁸. W Polsce szacuje się, iż rozwój obrotu bezgotówkowego powinien doprowadzić do powstania łącznych oszczędności związanych z ograniczeniem obrotu gotówkowego na poziomie ok. 8,1 mld zł¹¹⁹.

Biorąc pod uwagę konsekwencje wykluczenia bankowego w skali makroekonomicznej należy także poruszyć zagadnienie funkcjonowania szarej strefy¹²⁰. GUS w pracach metodologicznych, przyjął zalecaną przez Eurostat definicję, zgodnie z którą „szara gospodarka obejmuje działania produkcyjne w sensie ekonomicznym, całkowicie legalne (pod względem spełniania norm i regulacji prawnych), ale ukrywane przed władzami publicznymi z następujących przyczyn:

- aby uniknąć płacenia podatku dochodowego, podatku od wartości dodanej (VAT) i pozostałych podatków,
- aby uniknąć płacenia składek na ubezpieczenie społeczne,
- aby uniknąć stosowania wymogów prawa takich jak: płaca minimalna, maksymalny czas pracy, warunki bezpieczeństwa pracy,
- aby uniknąć procedur administracyjnych takich jak wypełnianie kwestionariuszy statystycznych i innych formularzy¹²¹.

Łącząc szarą strefę z wykluczeniem bankowym należy wskazać na fakt, iż **determinantą sprzyjającą szarej strefie jest wykorzystanie gotówki w obrocie gospodarczym**. Wynika to z łatwości jej użycia i trudność śledzenia transakcji opłacanych w ten sposób. Osoby pozostające w szarej strefie nie są zainteresowane włączeniem w system bankowy w obawie przed ujawnieniem dochodów i posiadanego majątku, który uzyskały w niezarejestrowany i tym samym nieopodatkowany sposób. Im większe są rozmiary szarej strefy, tym niższy jest poziom rozwoju elektronicznej gospodarki, czyli mniejsza liczba transakcji realizowanych w formie bezgotówkowej. Banki z kolei regramentują dostęp do produktów osobom, które nie posiadają stałych, systematycznych dochodów¹²². Często też gospodarstwa domowe, które wkroczyły w szarą strefę, zmagają się wykluczeniem społecznym¹²³, które odgrywa pośrednie znaczenie dla generowania skali wykluczenia bankowego.

118 *Obrót bezgotówkowy – zalety i korzyści wynikające z jego upowszechnienia*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego. Grupa Robocza ds. Programu Obrotu Bezgotówkowego przy Koalicji na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa, listopad 2008 r., s. 2.

119 Szerzej: J. Górka, *Efektywność instrumentów płatniczych w Polsce*, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2013.

120 J. Fundowicz, K. Łapiński, B. Wyżnikiewicz, *Szara strefa 2018*, Instytut Prognoz i Analiz Gospodarczych Fundacja Naukowa, Warszawa, Marzec 2018, s. 8.

121 OECD, *Measuring the Non-Observed Economy: A Handbook*, Paris 2002.

122 B. Kelmanson, K. Kirabaeva, L. Medina, B. Mircheva, J. Weiss, *Explaining the Shadow Economy in Europe: Size, Causes and Policy Options*, IMF, 2019, s. 8.

123 Por. M. Bednarski, *Wykluczenie społeczne a szara strefa w gospodarce*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 9, s. 24–29.

Zgodnie z wynikami *The Shadow Economy in Europe*, istnieje korelacja między poziomem rozwoju elektronicznej gospodarki mierzonym przeciętną liczbą dokonywanych transakcji elektronicznych na jednego mieszkańca a udziałem szarej strefy w PKB. Szacuje się, że zwiększenie wykorzystania płatności elektronicznych o 10% może przyczynić się do ograniczenia szarej strefy nawet o 5%¹²⁴. Według raportu opracowanego przez EY wprowadzenie regulacji nakładających bezwzględny obowiązek wypłaty wynagrodzeń na rachunek bankowy powinno przyczynić się do obniżenia szarej strefy o 0,28% PKB, a w konsekwencji wzrostu dochodów budżetowych o 0,05% PKB¹²⁵.

Zmniejszenie rozmiarów szarej strefy przyniosłoby pozytywne konsekwentne dla gospodarki¹²⁶. W kontekście wykluczenia bankowego szara strefa jest poważnym problemem społecznym i ekonomicznym. Przede wszystkim istnienie szarej strefy przekłada się na obniżenie dochodów budżetu państwa z powodu funkcjonowania nieopodatkowanej działalności. W konsekwencji prowadzi to obniżenia poziomu pomocy socjalnej i zwiększania obciążeń podatkowych celem uzupełnienia powstałej luki. Inną negatywną konsekwencją istnienia szarej strefy jest zaburzenie konkurencji rynkowej prowadzące do obniżenia innowacyjności oraz jakości produktów na poczet ceny. Wreszcie, istnienie szarej strefy zmniejsza przejrzystość dokonywanych transakcji gospodarczych, sprzyja skupianiu osób o niskich kwalifikacjach zawodowych, dotkniętych różnym poziomem wykluczenia społecznego¹²⁷.

124 F. Schneider, *The Shadow Economy in Europe*, 2013, A.T. Kearney, 2013, s. 18, <http://www.atkearney.com/documents/10192/1743816/The+Shadow+Economy+in+Europe+2013.pdf/42062924-fac2-4c2c-ad8b-0c02e117e428> (dostęp 08.02.2019).

125 EY, *Reducing the Shadow Economy through Electronic Payments. Poland*, s. 17, [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Shadow_Economy_-_Poland/\\$FILE/REPORT_ShadowEconomy_POLAND_17.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Shadow_Economy_-_Poland/$FILE/REPORT_ShadowEconomy_POLAND_17.pdf) (dostęp 10.12.2019).

126 Niektórzy ekonomiści i analitycy wskazują także na pozytywne strony istnienia szarej strefy tj.: neutralizację skutków bezrobocia poprzez częściową absorpcję nadwyżki podaży pracy w sektorze oficjalnym, stymulację popytu konsumpcyjnego dzięki uzyskiwaniu dodatkowych dochodów, możliwość podniesienia poziomu życia konsumentów i gospodarstw domowych, redukcję kosztów w firmach prywatnych, mobilizujące oddziaływanie presji konkurencyjnej na niezbyt elastyczne i mobilne przedsiębiorstwa sektora oficjalnego, co pośrednio przyczynia się do ożywienia i poprawy koniunktury gospodarczej. Szerzej: F. Schneider, D.H. Enste, *Shadow Economies: Size, Causes, and Consequences*, „Journal of Economic Literature” 2000, vol. 38, no. 1, s. 77–114.

127 K. Opolski, *W poszukiwaniu ekonomii społecznej*, [w:] *Niedoskonata globalizacja. Czy światowy system gospodarczy wymaga gruntownych reform. Księga jubileuszowa Profesora Włodzimierza Siwińskiego*, J.J. Michałek, A. Cieślak, (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2014.

Rozdział 4

Działalność alternatywnych dostawców usług o charakterze finansowym w kontekście inkluzji bankowej

4.1. Wykluczenie jako czynnik rozwoju instytucji parabankowych

Wykluczenie bankowe, a szczególnie kredytowe, stanowi istotny czynnik rozwoju instytucji parabankowych. Zgodnie z wynikami badania realizowanego przez TNS dla ZBP ponad połowa (52%) przedstawicieli sektora bankowego przyznała, iż istnieje wysokie ryzyko migracji klientów do sektora parabankowego, z czego dla 12% było to bardzo wysokie ryzyko a dla 40% dość wysokie. Dodatkowo 31% ankietowanych przyznało, iż ryzyko to jest średnie¹.

Światowy kryzys finansowy, który wybuchł w 2008 r., uwidocznił szereg problemów w systemie finansowym – istotne luki w regulacjach, nieskuteczny nadzór, brak przejrzystości na rynkach oraz nadmierną złożoność produktów finansowych. Kryzys uwypuklił przy tym potrzebę zwiększenia przejrzystości i poprawienia monitorowania nie tylko w tradycyjnym sektorze bankowym, ale również w przypadku działalności kredytowej instytucji niebędących bankami, czyli w tzw. „równoległym systemie bankowym”.

W literaturze podmioty należące do **równoległego systemu bankowego** określane są też mianem bankowości cienia (ang. *shadow banking*), instytucji parabankowych i opisywane są jako „system pośredników, instrumentów, podmiotów lub kontraktów finansowych, które realizują funkcje o charakterze bankowym, pozostają jednak poza systemem regulacji lub są objęte systemem uregulowań,

¹ *Monitor Bankowy*, wrzesień 2013, s. 9, https://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/wrzesien_2013/konferencja_prasowa/mb0913.pdf (dostęp 23.12.2018).

który jest albo łagodny albo dotyka kwestii innych niż ryzyko systemowe, oraz nie posiadają gwarantowanego dostępu do instrumentu płynności banku centralnego ani do gwarancji kredytowych dla sektora publicznego².

W Polsce instytucje równoległego systemu bankowego określane są mianem **pozabankowych instytucji pożyczkowych**, a potocznie najczęściej parabanków³. Według UOKiK nazwa parabank „odnosi się do przedsiębiorców niebędących bankami oraz SKOK-ami i oferujących konsumentom pożyczki pieniężne”⁴. Parabanki to kategoria przedsiębiorców niezwykle różnorodna, tak pod względem formy prawnej, skali i obszaru działalności, jak i zakresu oferty. W zakresie formy prawnej, reprezentowane jest praktycznie całe spektrum spółek prawa handlowego, zarówno osobowych w postaci spółki jawnej, spółki komandytowej i komandytowo-akcyjnej, jak i kapitałowych w postaci spółki akcyjnej oraz spółki z ograniczoną odpowiedzialnością⁵.

Przepisy polskiego prawa uprawniają do przyjmowania środków pieniężnych innych osób w celu udzielania kredytów, pożyczek pieniężnych lub obciążania ich ryzykiem w inny sposób, wyłącznie banki krajowe, oddziały banków zagranicznych, oddziały instytucji kredytowych oraz spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe. Prowadzenie tego rodzaju działalności przez inne podmioty, które nie uzyskały zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego, jest zabronione, a podmioty, w stosunku do których zachodzi podejrzenie, że wykonują działalność bankową bez zezwolenia, umieszczane są na liście ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego⁶.

Pozabankowe podmioty pożyczkowe⁷:

- są zobowiązane do przestrzegania przepisów ustawy o kredycie konsumenckim⁸,
- prowadzą działalność zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego⁹,

2 Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 20 listopada 2012 r. w sprawie równoległego systemu bankowego, (2012/2115(INI)).

3 Same instytucje pożyczkowe często dementują informacje, iż są parabankami powołując się na odmienny model finansowania pożyczek środkami własnymi, pochodzącymi od właścicieli firmy, inwestorów lub pożyczek bankowych udzielonych instytucji pozabankowej, a nie środkami pochodzącymi z depozytów klientów. W praktyce te modele stosowane są jednak zwykle równoległe, stąd tożsame traktowanie parabanków i pozabankowych instytucji pożyczkowych. B. Domańska-Szaruga, A.M. Rak, *Wykluczenie kredytowe jako istotny czynnik rozwoju instytucji parabankowych*, „Zarządzanie i Finanse” 2013, nr 2 (1), s. 90–91.

4 UOKiK, *Raport z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich w 2012 roku*, Warszawa, grudzień 2012 r., s. 9.

5 Szerzej: G. Kotliński, K. Waliszewski, *Instytucje parabankowe na rynku usług bankowych w Polsce*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa 2012.

6 *Lista ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego*, https://www.knf.gov.pl/o_nas/ostrezenia_publiczne/lista_ostrezenia.html (dostęp 15.03.2019).

7 *Instytucje parabankowe*, Departament Rozwoju Rynku Finansowego, <http://www.mf.gov.pl/ministerstwo-finansow/dzialalnosc/rynek-finansowy-w-polsce/instytucje-parabankowe;jsessionid=9AF12B78A86036DC58696BAF5076C8D0> (dostęp 10.01.2019).

8 *Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1083.

9 *Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1145.

- nie mają obowiązku uzyskania zezwolenia na prowadzenie działalności pożyczkowej,
- nie podlegają nadzorowi finansowemu,
- nie podlegają systemowi gwarantowania depozytów.

Nadzór nad wykonywaniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim prowadzi Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), który bada praktyki pozabankowych podmiotów pożyczkowych pod względem naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w tym wysokości opłat¹⁰ oraz sprawdza, czy oferowane przez te przedsiębiorstwa wzorce umowne nie zawierają niedozwolonych klauzul¹¹.

Skala działalności prowadzonej przez parabanki jest trudna do precyzyjnego uchwycenia, chociażby ze względu na brak obowiązku sprawozdawczości oraz brak pełnych informacji zarówno dotyczących ilości tych podmiotów, jak i średniej wartości kredytów udzielnych przez tego rodzaju kredytodawców. Żadna z instytucji państwowych nie prowadzi listy pożyczkodawców innych niż banki i SKOK-i, nie dysponując tym samym precyzyjnym obrazem ich działalności¹². Dostępne są tylko pewne szacunki. Jak ocenia Komisja Europejska na koniec 2017 r. łączna wielkość aktywów równoległego systemu bankowego wynosiła blisko 40% aktywów regulowanego systemu bankowego¹³.

Pewien obraz skali nieregulowanego rynku usług finansowych w Polsce dają raporty publikowane przez Biuro Informacji Kredytowej. W 2018 r. do firm pożyczkowych należało prawie 2/3 rynku finansowania niskokwotowego (do 2 tys. zł), a w całym rynku finansowania gotówkowego (bankowe kredyty gotówkowe i pożyczki pozabankowe) stanowiło to 10% udział¹⁴. Aktywna działalność instytucji parabankowych skłania do podjęcia analiz dotyczących zakresu występowania,

10 Głównym celem przeprowadzonej przez UOKiK analizy na temat wysokości opłat stosowanych przez instytucje parabankowe było wykrycie nieprawidłowości i wyeliminowanie z obrotu niekorzystnych dla konsumentów postanowień wzorców umownych dotyczących opłat stosowanych przez instytucje pozabankowe w umowach pożyczek.

Brak tych informacji uniemożliwiał konsumentom podjęcie racjonalnej decyzji finansowej, groził niewłaściwą oceną sytuacji i popadnięciem w pułapkę zadłużenia. UOKiK, *Opłaty stosowane przez instytucje parabankowe. Raport*, Warszawa, czerwiec 2013 r., s. 87.

11 *Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 369. Rejestr klauzul niedozwolonych czyli uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dostępny jest na stronie: https://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php (dostęp 12.06.2019).

12 UOKiK, *Raport z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich w 2012 roku*, Warszawa, grudzień 2012 r., s.12.

13 ESRB, *EU Shadow Banking Monitor*, no. 3, September 2018, s. 3; https://www.esrb.europa.eu/pub/pdf/reports/esrb.report180910_shadow_banking.en.pdf (dostęp 12.06.2019).

14 BIK, *Perspektywy rynku kredytowo-pożyczkowego na rok 2019*, <https://media.bik.pl/informacje-prasowe/420017/perspektywy-rynku-kredytowo-pozyczkowego-na-rok-2019> (dostęp 12.06.2019).

poziomu rozwoju i ryzyk tego subsektora także na polskim rynku finansowym¹⁵. Przewiduje się, że **znaczenie shadow bankingu będzie nadal z dużym prawdopodobieństwem wzrastało**, m. in. z uwagi na wzrost liczby wykluczonych kredytowo i bezrobotnych, dla których system bankowy jest niedostępny i niezrozumiały oraz ze względu na dalsze zaostrzanie bankowych regulacji nadzorczych dotyczących zaciągania zobowiązań¹⁶.

Parabanki funkcjonujące w Polsce wyspecjalizowały się przede wszystkim w sprzedaży **kredytów i szybkich pożyczek** dla osób, które posiadają zdolność kredytową na granicy akceptowalności lub mają negatywną historię kredytową. Bardzo często są to po prostu osoby wykluczone kredytowo.

W zamian za dostęp do produktu pożyczkowego klienci są obciążani **bardzo wysokimi kosztami**, których bardzo często nie są świadomi. Parabanki oczekują większej premii za ponoszone ryzyko ewentualnej utraty swoich środków wskutek niespłacenia pożyczki przez pożyczkobiorcę, co szczególnie jest zauważalne przy tzw. „chwilówkach,” gdyż pożyczki udzielane są stosunkowo szybko przy jedynie ogólnej weryfikacji zdolności klienta do późniejszej spłaty. Ponadto firmy pożyczkowe udzielają pożyczek zwykle ze środków własnych, w odróżnieniu od banków, które finansują je w dużej mierze depozytami. Stąd też koszt pozyskania środków finansowych w firmach pożyczkowych jest zwykle wyższy niż w instytucjach bankowych. Dlatego instytucje parabankowe, aby zrekompensować wysokie koszty, żądają za swoje usługi wyższej ceny¹⁷, skutecznie omijając obowiązujące regulacje wprowadzone mocą ustawy o kredycie konsumenckim¹⁸.

Bardzo często koszty pożyczki powiększane są o liczne, wysokie opłaty dodatkowe np.¹⁹:

- opłaty przygotowawcze związane z przygotowaniem umowy i rozpatrzeniem wniosku konsumenta;
- opłaty za obsługę w domu, której wysokość stanowi zdecydowaną większość kosztów pożyczki i często jest tylko nieznacznie niższa od pożyczonej kwoty;
- opłata rejestracyjna (o symbolicznej wysokości 1 zł lub 1 grosza) pobierana jest przez przedsiębiorców oferujących umowy zawierane przy wykorzystaniu Internetu;

15 P. Masiukiewicz, *Regulacje a ryzyko shadow banking w Polsce*, „Zarządzanie i Finanse” 2012, nr 4, cz. 2, s. 6–8.

16 D. Martinez-Miera, R. Repullo, *Markets, banks, and shadow banks*, Working Paper Series, no. 2234, February 2019.

17 *Problem regulacji rynku firm pożyczkowych w Polsce*, Fundacja Republikańska, Warszawa 2013, s. 18.

18 *Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1083.

19 *Ocena wpływu proponowanych zmian regulacyjnych na krajowy sektor pożyczkowy*, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Warszawa 2014, s. 5. Por. UOKiK, *Opłaty stosowane przez instytucje parabankowe. Raport*, Warszawa, czerwiec 2013 r., s. 16–17.

- opłaty związane z niespłaceniem jej przez dłużnika, bądź brakiem możliwości jej spłaty w pierwotnie ustalonym terminie. W zależności od okresu, o jaki jest przedłużany termin spłaty (zwykle o okres 7–30 dni), całkowita kwota do zwrotu może zwiększyć się o 10–20%. Pożyczkobiorca zwykle może korzystać kilkakrotnie z możliwości przesunięcia terminu spłaty, jednakże za każdym razem jego całkowite zadłużenie istotnie wzrasta;
- opłata administracyjna, której celem jest zwrot kosztów czynności wykonywanych przez pożyczkodawcę w ramach administrowania pożyczką;
- koszty ubezpieczenia udzielonej pożyczki;
- koszty windykacyjne. W przypadku niespłacenia pożyczki w terminie, firmy pożyczkowe podejmują działania mające na celu odzyskanie pożyczonych środków. W tym celu do dłużnika wysyłane są wezwania do zapłaty – tradycyjnie drogą pocztową, telefonicznie, za pomocą SMS-u lub też e-mailem. Każde z takich powiadomień obciąża pożyczkobiorcę dodatkowymi kosztami, które zwiększają się wraz z liczbą wysyłanych powiadomień. Ponadto każde kolejne powiadomienie jest zwykle droższe od poprzedniego, co powoduje, że każdorazowo całkowite zadłużenie wzrasta o coraz większą kwotę.

Wysokie koszty towarzyszące zadłużaniu się w parabankach generują wysokie ryzyko popadnięcia w pułapkę zadłużenia przez pożyczkobiorców. Bardzo często zaciągają oni pożyczkę na spłatę poprzedniej, co bezpośrednio prowadzi do spirali zadłużenia. Tak wysokie koszty finansowania nie zniechęcają jednak wszystkich potencjalnych pożyczkobiorców. Nadal istnieje szeroka grupa osób, które są skłonne skorzystać z finansowania zewnętrznego nawet na tak niekorzystnych warunkach. Oczywiście rodzi to negatywne konsekwencje dla ich przyszłości finansowej, których często nie są w pełni świadomi.

Ten tzw. równoległy system bankowy tworzy dodatkowe źródła kapitału i usług finansowych dla szerokiej grupy konsumentów, jednocześnie **generując potencjalne ryzyko dla całego systemu**. Do generowanych przez niego zagrożeń systemowych można zaliczyć m.in.²⁰:

- ryzyko nagłego, masowego wycofywania funduszy,
- stosowanie wysokiej dźwigni finansowej,
- obniżanie standardów dla całego systemu finansowego, gdyż np. niektóre banki starają się naśladować określone zachowania,
- potencjalny efekt zarażenia (np. poprzez niewywiązywanie się podmiotów z równoległego systemu bankowego ze zobowiązań wobec podmiotów sektora bankowego).

Z tego względu zainicjowane zostały przez grupę G-20 oraz Radę Stabilności Finansowej szeroko zakrojone prace nad zidentyfikowaniem głównych rodzajów ryzyka związanych z równoległym systemem bankowym i ich eliminowaniem.

20 M. Zaleska, *Arterioskleroza systemu bankowego*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Finanse. Rynki finansowe. Ubezpieczenia” 2013, nr 62, s. 479–480.

W odpowiedzi na sytuację na rynku parabankowym w Polsce KSF wydał rekomendacje zaostrzające kontrole w tych instytucjach, zwiększające kary finansowe i zacieśniające współpracę między Ministerstwem Finansów, NBP, KNF, UOKiK²¹. Zdaniem UOKiK parabanki – podobnie jak inne instytucje finansowe – powinny zostać objęte nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego, co pozwoliłoby monitorować ich działania i ograniczyć ryzyko systemowe.

Wbrew wspomnianym zagrożeniom, jakie generuje pozabankowy rynek finansowy, w literaturze przedmiotu można spotkać się z argumentami przemawiającymi na rzecz funkcjonowania parabanków. Podkreślany jest w nich fakt, iż instytucje te koncentrują się na udzielaniu pożyczek o najniższej wartości i najkrótszym terminie zapadalności, czyli segmencie zwykle najrzadziej i najmniej chętnie obsługiwanym przez banki²².

Jednak z argumentacją na rzecz działania parabanków w takiej formie jak obecnie nie można się zgodzić, gdyż **korzystanie z usług nieregulowanych prawem podmiotów obarczone jest wysokim ryzykiem** i jest może wyrządzić więcej szkody niż wygenerować pozytywnych efektów. Osoby z utrudnionym dostępem do oficjalnego rynku kredytowego powinny w sposób szczególnie racjonalny podejmować decyzje finansowe, ze względu na największe ryzyko wpadnięcia w pułapkę zadłużenia podczas korzystania z wysoko oprocentowanych produktów pożyczkowych parabanków. W 2019 r. podjęte zostały prace mające na celu ograniczenie możliwości egzekwowania wyższych kosztów pożyczek, które zaowocowały wprowadzeniem zmian do ustawy o kredycie konsumenckim²³.

4.2. Pozabankowi usługodawcy na rynku usług płatniczych

We wcześniejszej części rozdziału poruszone zostało zagadnienie rozwoju instytucji parabankowych będącego m.in. konsekwencją istnienia zjawiska wykluczenia bankowego, a szczególnie kredytowego. Ze względu na brak przepisów zapewniających przejrzystość rynku nieregulowanego, korzystanie z usług parabanków wskazywane było jako zagrażające bezpieczeństwu deponowanych środków oraz generujące negatywne zjawisko popadania pożyczkobiorców w pętlę zadłużenia.

Rozwój nowoczesnej technologii, handlu elektronicznego oraz rosnące wymagania klientów odnośnie do wygody i kosztów dokonywania płatności spowodowały

21 P. Masiukiewicz, *Parabanki: zbyt wiele by upaść*, Warszawski Instytut Bankowości, Warszawa 2013, s. 3.

22 Por. J. Karwowski, *Czy należy zlikwidować parabanki?*, „Zarządzanie i Finanse” 2013, vol. 11, nr 2, cz. 1, Uniwersytet Gdański, s. 252–255.

23 *Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1083.

dynamiczny rozwój rynku płatniczego, który stał się szczególnie atrakcyjny nie tylko dla tradycyjnych dostawców tych usług, jakimi są banki, ale także dla innych podmiotów, często spoza sektora finansowego²⁴.

Wraz z implementacją dyrektywy PSD do polskiego porządku prawnego, poza bankami i spółdzielczymi kasami oszczędnościowo-kredytowymi, rachunki płatnicze mogą prowadzić również np. instytucje płatnicze. Wprawdzie niniejsza monografia koncentruje się na włączeniu w system finansowy, a dokładniej bankowy, to jednak nie sposób w rozważaniach na temat innowacji w obszarze realizacji płatności detalicznych nie wspomnieć o alternatywnych dostawcach usług finansowych²⁵. **Grupę pozabankowych usługodawców na rynku płatności detalicznych stanowią²⁶:**

- SKOK-i,
- poczta,
- krajowe instytucje płatnicze i biura usług płatniczych,
- tradycyjni detaliści (zwłaszcza sieciowe hiper- i supermarkety),
- dostawcy m-płatności (głównie operatorzy sieci komórkowych, producenci telefonów lub oprogramowania),
- dostawcy e-płatności (serwisy płatności wirtualnych, działające samodzielnie lub uruchamiane przez sprzedawców internetowych).

Gospodarstwa domowe zobligowane są do comiesięcznego regulowania rachunków, które stanowią znaczącą część domowych budżetów. Co więcej, wraz z obserwowanym postępowaniem technologicznym ich ilość systematycznie wzrasta. Jeszcze kilkanaście lat temu regulowanie płatności możliwe było w zasadzie wyłącznie za pomocą gotówki, a podmiotami, które obsługiwały tego typu płatności były tylko Poczta Polska oraz sieć agencji Banku PKO BP. Dokonywanie opłat było możliwe również w oddziałach banków komercyjnych, ale wiązało się z wysokimi prowizjami. Dopiero od kilkunastu lat na rynku płatności masowych zaczęły pojawiać zupełnie nowe podmioty, które specjalizują się w przyjmowaniu wpłat za domowe rachunki i przekazywaniu ich na konta bankowe wystawców masowych.

Liczba podmiotów świadczących wybrane podstawowe usługi płatnicze ulegała pewnym wahaniom na przestrzeni ostatnich lat. Zestawienie zmian liczby instytucji przyjmujących wpłaty na rachunki bankowe przedstawia Tabela 7.

24 J. Harasim, *Płatności zbliżeniowe jako przykład innowacji płatniczej – determinanty upowszechnienia*, „Studia Ekonomiczne / Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach” 2013, nr 173, *Innowacje w bankowości i finansach*, t. 1, s. 241–244; Por. B. Rao, *The Internet and the revolution in distribution: a cross-industry examination*, „Technology in Society” 1999, no. 21, s. 294–295.

25 Por. A. Janc, P. Marszałek, *Konkurencja banków i niebankowych pośredników na zintegrowanym rynku usług finansowych – wprowadzenie*, [w:] *Finanse w dobie integracji europejskiej*, R.N. Haniusz, K. Znaniecka (red.), *Prace Naukowe / Akademia Ekonomiczna im. Karola Adamickiego w Katowicach*, Katowice 2004, s. 15–25.

26 Por. J. Harasim, B. Frączek, G. Szustak, M. Klimontowicz, *Europejski rynek płatności detalicznych*, CeDeWu, Warszawa 2011, s. 30. Na potrzeby niniejszej publikacji firmy leasingowe i faktoringowe nie są rozpatrywane jako instytucje niebankowe świadczące usługi finansowe.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Liczba podmiotów świadczących wyłącznie usługę przekazania pieniężnego	-	-	-	-	-	-	-	-	10	9
Biura Usług Płatniczych										
Liczba instytucji	-	-	-	-	-	-	-	-	1 403	1 309

* Z dniem 20 czerwca 2018 r. nowelizacją ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, (t.j., Dz.U. 2019, poz. 659) zostały wprowadzone nowe kategorie podmiotów – małe instytucje płatnicze oraz dostawcy świadczący wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku.

Źródło: opracowanie na podstawie NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2011 roku*, Warszawa 2011, s. 29–30; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2012 roku*, Warszawa 2012, s. 34–35; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2013 roku*, Warszawa 2013, s. 36; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2014 roku*, Warszawa 2014, s. 38; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2015 r.*, Warszawa 2016, s. 57; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2016 r.*, Warszawa 2017, s. 61; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2017 r.*, Warszawa, 2018, s. 64; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2018 r.*, Warszawa 2019, s. 71; KNF, *Informacja o sytuacji krajowych instytucji płatniczych, matych instytucji płatniczych oraz biur usług płatniczych w II półroczu 2018 r. stan na dzień 31 lipca 2019 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego Departament Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych i Instytucji Płatniczych, Warszawa 2019, s. 10–11; NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2019 r.*, Warszawa 2019, s. 64.

W analizowanych latach miały wprawdzie miejsce zmiany liczby podmiotów świadczących wybrane podstawowe usługi płatnicze, jednak wahania te nie były znaczące. Dla porównania, w krajach Unii Europejskiej obserwuje się systematyczny spadek, przy pewnych wahaniami, wskaźnika liczby placówek instytucji oferujących usługi płatnicze przypadających na milion mieszkańców. Wysoka pozycja Polski na tle krajów UE pod względem liczby placówek oferujących usługi płatnicze wynika z uwzględnienia w statystykach dużej liczby placówek oferujących usługi wpłaty gotówki na rachunek, a więc zarówno Poczty Polskiej, jak i podmiotów przyjmujących wpłaty gotówkowe na rachunki bankowe, w których klienci mogą opłacać rachunki za energię, czynsz, telefon. Wskaźnik liczby placówek instytucji oferujących usługi płatnicze nie determinuje stopnia ubankowienia społeczeństwa danego kraju, ale pozostaje jednym z elementów porównania dostępności infrastruktury²⁷.

W ślad za zmieniającą się dostępnością poszczególnych podmiotów świadczących wybrane podstawowe usługi płatnicze należy przyjrzeć się preferowanym formom dokonywania płatności. Ulegały one zmianom na przestrzeni ostatnich kilkunastu lat. Badania prowadzone po 2000 roku wskazywały, iż zdecydowanie największa liczba respondentów deklarowała opłacanie rachunków na pocztę. Na drugim miejscu wskazywana była płatność gotówką w oddziale banku, zaś na trzecim opłata gotówką w punkcie obsługi klienta lub u inkasenta. Dopiero na kolejnych miejscach respondenci wskazywali dokonywanie przelewu przez Internet²⁸. **Początkowa popularność dokonywania płatności za pośrednictwem poczty**²⁹ była determinowana z jednej strony przyzwyczajeniem, bowiem dokonywanie płatności na pocztę są postrzegane przez osoby starsze oraz mieszkańców mniejszych miejscowości jako wygodne, bezpieczne i sprawdzone rozwiązanie, a z drugiej jest skutkiem rozległej sieci dystrybucji gwarantującej swobodny dostęp do placówek, szczególnie na obszarach wiejskich, gdzie oddziały banków zlokalizowane są rzadko bądź wcale³⁰.

Wprawdzie podstawowym przedmiotem działalności poczty jest świadczenie usług pocztowych, polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu

27 *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2013 r.*, NBP, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2014, s. 6, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/porownanie_UE_2013.pdf (dostęp 15.04.2019).

28 UOKiK, *Gdzie Polacy najchętniej opłacają rachunki? Stan obecny i kierunki rozwoju – raport z badań*, Warszawa 2008, s. 8.

29 Poczta Polska SA pełni funkcję operatora wyznaczonego, zobowiązanego do świadczenia powszechnych usług pocztowych na terenie całego kraju, zgodnie z Ustawą Prawo Pocztowe z dnia 23 listopada 2012 r., Dz.U. 2012, poz. 1529.

30 G. D'Alcantara, P.H. Dembinski, O. Pilley, *Postal financial services, development and inclusion: building on the past and looking to the future*, „Working Paper Series” no. 451, Univ., FSES, Fribourg/Suisse 2014, s. 2.

przesyłek, zarówno w obrocie krajowym, jak i zagranicznym, to coraz bardziej istotnym obszarem usług świadczonych przez pocztę stają się usługi finansowe. Wprawdzie pierwsze pocztowe rachunki oszczędnościowe (ang. *postal savings accounts*) oferowane były już w 1861 r. w Wielkiej Brytanii w ramach inicjatywy mającej na celu zachęcenie osób ubogich do oszczędzania nawet niewielkich kwot, to dopiero w ostatnich latach silniej zwraca się uwagę na potencjał urzędów pocztowych w dostarczaniu usług finansowych w ograniczaniu wykluczenia bankowego, a nawet szerzej – finansowego³¹. Należy zwrócić uwagę, iż koncentracja na potrzebach osób ubogich stanowiła podwaliny pod rozwój bankowości pocztowej także w Holandii i Francji.

Przez ponad 100 lat model biznesowy pocztowych kas oszczędnościowych nie uległ zmianie i do podstawowego zakresu usług finansowych należało wyłącznie przyjmowanie depozytów i realizowanie płatności. Dopiero w 1970 r. w Finlandii, jako jednym z pierwszych krajów dokonano konwersji kas w pełnoprawne banki pocztowe podlegające bankowi centralnemu i oferujące szerszy wachlarz produktów finansowych³².

Obserwowane w ostatnich latach przemiany, w szczególności liberalizacja rynku usług pocztowych, globalizacja, popularyzacja handlu elektronicznego oraz rozwój technologii i upowszechnienie Internetu doprowadziły do drastycznych przemian w modelu biznesowym urzędów pocztowych prowadzących m.in. do koncentracji na sprzedaży produktów finansowych w celu zrównoważenia przychodów przy spadku przychodów z tradycyjnych usług pocztowych³³. W efekcie, niektórzy operatorzy pocztowi zdecydowali się wykorzystać posiadaną sieć placówek i zwiększyć liczbę świadczonych usług finansowych, inne urzędy pocztowe zdecydowały się nawiązać współpracę z istniejącymi już instytucjami finansowymi a jeszcze inne dokonały przekształcenia pocztowych kas oszczędnościowych w pełnoprawne banki pocztowe. W literaturze wskazuje się na 5 modeli biznesowych odzwierciedlających zaangażowanie urzędów pocztowych w oferowanie usług finansowych³⁴:

31 W niektórych krajach urzędy pocztowe pełniły nawet wcześniej funkcje agentów prowadzących rachunki dla osób prywatnych.

32 Szerzej: L. Anderloni, R. Ruozi, *Modernisation and privatisation of postal financial systems in Europe: new opportunities in the area of financial services*, Springer, 2002, s. 9–15. Por. Questus, *Poczta Polska. Nowe oblicze marki. Repozycjonowanie i rebranding – wyzwania i barier*, 2014, s. 3–6.

33 M.J. Scher, *Postal Savings and the Provision of Financial Services: Policy Issues and Asian Experiences in the Use of the Postal Infrastructure for Savings Mobilization*, „Discussion Paper of the United Nations Department of Economic and Social Affairs” 2001, no. 22, s. 5. Por. S. Flejterski, *Różnicowanie struktur we współczesnej bankowości*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2002.

34 A. Berthaud, G. Davico, *Global Panorama on Postal Financial Inclusion*, Universal Postal Union, Bern 2013, s. 17–36.

- pośrednik w obrocie pieniądzem dla rządu i instytucji finansowych (model funkcjonuje w 83% krajów),
- prawnie zastrzeżony dostawca usług finansowych (model funkcjonuje w 63% krajów),
- model partnerstwa operatora pocztowego z instytucją finansową (model funkcjonuje w 24% krajów),
- nielicencjonowany pocztowy dostawca usług finansowych (model funkcjonuje w 24% krajów),
- licencjonowany pocztowy dostawca usług finansowych (model funkcjonuje w 9% krajów).

Ze względu na popularność uwzględniania sprzedaży usług finansowych przez urzędy pocztowe powstało nawet określenie „pocztowe włączenie finansowe”, które definiowane jest jako „proces, podczas którego osoby wykluczone z formalnego sektora finansowego wykorzystują sieć pocztową do włączenia w system finansowy”³⁵.

Potencjał urzędów pocztowych jako dostawców usług finansowych tkwi w **powszechności usług pocztowych, rozbudowanej sieci placówek** zapewniającej dostępność do usług także na obszarach wiejskich oraz najsłabiej zaludnionych, **mniejszych wymogach formalnych, niższych opłatach** za transakcje niż oferowane przez banki (dotyczy to tylko części krajów np. w Afryce), **lokalizacji placówek** w miejscach często stanowiących centrum życia społeczności lokalnej, a także **postrzeganiu urzędów pocztowych przez gospodarstwa domowe jako bezpiecznych instytucji budzących zaufanie**³⁶.

O znaczącej roli urzędów pocztowych w procesie inkluzji świadczą także dane liczbowe. Wiele uwagi poświęcano znaczeniu świadczenia usług bankowych na poczcie na obszarach rozwijających się, w szczególności w Afryce, Azji i Ameryce Łacińskiej³⁷. Bardzo wyraźnie podkreślana jest rola urzędów pocztowych w takich krajach jak Brazylia, Kenia, Indie, Filipiny, Tanzania w oferowaniu usług finansowych dla osób ubogich. Szacuje się, iż jedynie 6,5% operatorów pocztowych nie oferuje za swoim pośrednictwem usług finansowych. Jak podają statystyki Światowego Związku Pocztowego (ang. *Universal Postal Union, UPU*), blisko

35 Ibidem, s. 9.

36 Zaufanie do urzędów pocztowych jako dostawców usług finansowych zostało potwierdzone w czasach kryzysu. W USA, Japonii, Rosji i pld.-wsch. Azji odnotowano zwielenokrotnienie środków utrzymywanych na pocztowych rachunkach oszczędnościowych. W czasach ostatniego kryzysu miało z kolei miejsce masowe przenoszenie rachunków z banków na poczty we Francji, Niemczech, Włoszech, Japonii i Szwajcarii w obawie przed kolejnymi upadłościami banków. W. Angelow, A. Sukhwinder, P. Biemans, S. Peachey, *Mass retail banking: how savings banks in Africa, Asia and Latin America can provide usable services to the poor. Working with savings banks to double the number of savings accounts for the poor*, ESG-WSBI, May 2012, s. 11.

37 J. Anson, A. Berthaud, L. Klapper, D. Singer, *Financial Inclusion and the Role of the Post Office*, The World Bank Development Research Group Finance and Private Sector Development Team, Policy Research Working Paper 6630, October 2013.

miliard osób w ponad 50 krajach zostało włączonych w system bankowy właśnie za pośrednictwem systemu pocztowego. Zgodnie z przewidywaniami Światowego Związku Pocztowego w 51 krajach członkowskich, w których urzędy pocztowe oferują usługi finansowe, w ciągu najbliższych 10 lat przynajmniej 500 mln mogłoby zostać włączonych w system bankowy. Gdyby z kolei w 141 krajach członkowskich wdrożona została sprzedaż usług finansowych za pośrednictwem poczty to kolejnych 500 mln osób mogłoby stać się ubankowionymi³⁸.

Potencjał urzędów pocztowych w oferowaniu usług finansowych nie jest jeszcze w pełni wykorzystany, a przede wszystkim istnieje zróżnicowanie geograficzne. Na zlecenie Banku Światowego przeprowadzone zostało badanie, które miało na celu weryfikację roli urzędów pocztowych w procesie inkluzji. Zgodnie z jego wynikami, spośród 148 uwzględnionych w badaniu obszarów, w 62 operatorzy pocztowi oferowali rachunki bankowe. Posiadanie rachunku bankowego na poczcie lub w instytucji finansowej zadeklarowało 49,9% respondentów, z czego posiadanie rachunku bankowego tylko na poczcie 5,6% ankietowanych. W Polsce poziom ubankowienia w tym badaniu wynosił 68% i tylko 1% respondentów posiadał rachunek bankowy na poczcie³⁹.

Kolejne lata przyniosły rozwój sieci sprzedaży produktów bankowych przez Poczta Polską SA dzięki strategicznej współpracy z Bankiem Pocztowym SA skutkującej poszerzeniem wachlarza dostępnych produktów bankowych oraz zwiększaniem dostępu do nich poprzez otwieranie w kolejnych miejscach Poczty Polskiej Stref Finansowych. Poczta Polska SA wprowadzała także kolejne funkcjonalności elektroniczne dla tych usług (możliwość realizacji przekazów oraz opłat za abonament RTV przez Internet). Wdrożona została także nowa kategoria wpłat (przekaz pocztowy i ekspres pieniężny), rozszerzono usługę gotówkowych transferów zagranicznych, dzięki nawiązaniu współpracy z międzynarodową siecią RIA oraz rozwijano sieć kantorów w placówkach pocztowych. Dodatkowo dla posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych przewidziano liczne programy lojalnościowe dające klientom korzyści wynikające z aktywnego korzystania z produktów i usług Grupy Poczty Polskiej. Przewidywany średnioroczny wzrost wartości rynku usług bankowych do 2020 roku ma wynieść 5%, co powinno przyczynić się do zwiększenia poziomu ubankowienia polskiego społeczeństwa.

W ostatnich latach widoczny był także trend powstawania **banków zakładanych przez duże sieci handlowe**. Ich największy rozwój obserwowany był na rynku Wielkiej Brytanii. Najbardziej znanymi przykładami jest np. sieć Marks & Spencer, która rozpoczęła oferowanie usług finansowych już pod koniec lat 80. XX w. W połowie lat 90. taką działalność podjęły także Tesco i Sainsbury's. We wszystkich trzech przypadkach sieć handlowa tworząc swoją instytucję finansową

38 A. Berthaud, G. Davico, *op. cit.*, s. 7.

39 J. Anson, A. Berthaud, L. Klapper, D. Singer, *op. cit.*, s. 5.

współpracowała z bankiem, który już funkcjonował na rynku⁴⁰. Do alternatywnych dostawców produktów finansowych dołączyły także wiodące sieci supermarketów takie jak Carrefour, Auchan oraz Wal-Mart⁴¹. Jako przykład banku wspierającego sprzedaż swojej macierzystej sieci handlowej należy wskazać także Ikano Bank założony przez IKEA. Bank ten funkcjonuje w wielu krajach w tym w Austrii, Danii, Finlandii, Niemczech, Norwegii, Rosji, Szwecji, Holandii oraz Polsce⁴².

Kolejną grupą podmiotów niefinansowych wchodzących na rynek bankowy są operatorzy telefonii komórkowej. Ich zainteresowanie usługami finansowymi skupia się przede wszystkim na produktach rozliczeniowych oferowanych samodzielnie, we współpracy z bankiem lub z siecią handlową. Współpraca sektora bankowego i sieci komórkowych pozwala zaoferować klientom bardziej nowoczesną bankowość mobilną. Istotnym utrudnieniem dla operatorów sieci komórkowych w oferowaniu samodzielnie płatności jest brak doświadczenia w zarządzaniu ryzykiem kredytowym oraz ograniczenia prawne (zwłaszcza w przypadku oferowania płatności o większej wartości).

Pionierskie rozwiązanie łączące bankowość z siecią telefoniczną opracowane zostało w Kenii w 2007 r. U podstaw tego rozwiązania leżał brak oddziałów bankowych i bankomatów przy jednoczesnym bardzo dobrym zasięgu telefonicznym. Wdrożenia podjął się operator Safaricom (obecnie część Vodafone) tworząc platformę bankowości mobilnej M-Pesa. Platforma ruszyła w 2007 r., a po roku miała 2 miliony użytkowników⁴³. W 2018 r. zarejestrowanych zostało ponad 30 milionów kont, a sam serwis stał się dostępny w 10 krajach – w Kenii, Tanzanii, Demokratycznej Republice Konga, Lesotho, Egipcie, Ghanie, Mozambiku, Indiach, ale także w Albanii i Rumunii. W Polsce funkcjonują rozwiązania łączące bankowość i operatorów komórkowych od kilku lat. Przykładem jest Plus Bank stworzony przez Plus GSM (będący rebrandingiem Invest Banku)⁴⁴, T-Mobile z Alior Bankiem, które przekształciły Alior Sync w T-Mobile Usługi Bankowe dostarczane przez Alior Bank⁴⁵, oraz Orange Finanse w kooperacji z mBankiem SA⁴⁶.

Istotnym powodem łączenia oferty bankowej i operatorów sieci komórkowej jest wymiana informacji o posiadanych klientach, która nie tylko ułatwia ich pozyskanie i minimalizuje koszty tego pozyskania, ale także pozwala lepiej ocenić

40 P. Welch, S. Worthington, *Banking at the Checkout: Are financial services a core competence for retailers?*, „European Retail Digest” 2007, issue 56, s. 51-59.

41 P. Welch, S. Worthington, *Are Financial Services a core competence for retailers?*, The ACRS Thought Leadership Series, April 2008, s. 2.

42 Ikano Bank rozpoczął działalność w 2010 roku w Warszawie, <http://www.ikanobank.pl/witaj-w-ikano> (dostęp 10.10.2019).

43 Szerzej: *African Successes, Volume III: Modernization and Development*, S. Edwards, S. Johnson, D.N. Weil (red.), University of Chicago Press, Chicago 2016.

44 <https://plusbank.pl/> (dostęp 03.01.2019).

45 <https://www.t-mobilebankowe.pl/> (dostęp 03.01.2019).

46 <https://orangefinanse.com.pl/or/Login> (dostęp 03.01.2019).

kondycję finansową. Ponadto współpraca banków z operatorami komórkowymi zwiększa lojalność klientów i zmniejsza prawdopodobieństwo zmiany dostawcy którejś z usług w obawie przed utratą pakietu korzyści. Z punktu widzenia gospodarstw domowych korzyściami takiej połączonej oferty są często lepsze warunki cenowe, niż w przypadku dokonywania ich zakupu osobno, lepsze dopasowanie produktu ze względu na większą pulę informacji o potencjalnym kliencie oraz prostota oferowanego rozwiązania.

Z punktu widzenia włączenia w system bankowy współpraca sektora bankowego i operatorów sieci komórkowych może być ważnym stymulatorem procesów inkluzji. Jest to związane ze wskazanym wcześniej dynamicznym przyrostem liczby użytkowników urządzeń mobilnych i popularyzacją korzystania z telefonii komórkowej. Rozszerzenie usług telekomunikacyjnych o ofertę produktów i usług finansowych ma szansę przekonać osoby do tej pory obawiające się korzystania z usług finansowych do sięgnięcia po nie. Nie bez znaczenia pozostają też zachęty finansowe płynące z użytkowania połączonej oferty.

Przykładem niebankowych instytucji zaangażowanych w realizację płatności detalicznych tzw. e-płatności są **serwisy płatności wirtualnych**. Zwykle współpracują one z bankami, centrami autoryzacji lub dostawcami usług elektronicznych, co pozwala im oferować obsługę transakcji elektronicznych. Na rynku płatności internetowych konkurencja między dostawcami usług płatniczych jest większa niż na rynku kart płatniczych, dzięki temu dostawcy usług płatniczych są zmuszeni do rynkowej rywalizacji i oferują sklepom korzystającym z ich systemów korzystniejsze warunki handlowe. W efekcie technologia i liczba zastosowań płatności elektronicznych rozwijają się znacznie szybciej niż w przypadku tradycyjnych metod płatności⁴⁷.

Od kilku lat alternatywnym sposobem realizacji płatności masowych wobec tych dokonywanych w oddziale banku lub na poczcie jest **opłacanie rachunków w kasach sieci handlowych oraz wybranych stacjach benzynowych**. Podmioty gospodarcze tworzące punkty przyjmowania wpłat za rachunki domowe mogą działać jako firmy operatorskie funkcjonujące przy kasach sklepowych bądź w formie okienek kasowych albo jako firmy licencyjne. Cechą charakterystyczną pośredników przyjmujących opłaty za rachunki domowe jest to, iż pobierają stosunkowo niskie prowizje za świadczone usługi w porównaniu z prowizjami pobieranymi za wpłaty gotówkowe pobieranymi w oddziałach banków oraz na poczcie.

Niestety dokonywanie opłat w okienkach kasowych generowało pewne ryzyko. Przede wszystkim dlatego, że początkowo podmioty te mogły uruchamiać swoją działalność wyłącznie na podstawie przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a brak nadzoru oraz obowiązkowych zabezpieczeń doprowadził do wielu bankructw tego typu pośredników i utraty zaufania społecznego. UOKiK

47 B. Chinowski, *Elektroniczne metody płatności. Istota, rozwój, prognozy. Poradnik klienta usług finansowych*, KNF, Warszawa 2013, s. 6.

nawet opracował i opublikował zasady bezpiecznego korzystania z punktów kasowych. W przypadku instytucji oferujących realizację przekazów pieniężnych kluczowa była terminowość realizacji zleczanych przekazów pieniężnych oraz kwestia ochrony środków pieniężnych przekazanych przez klientów⁴⁸.

Uporządkowanie zasad prawnych w zakresie świadczenia usług płatniczych i objęcie pośredników finansowych, którzy przyjmowali płatności masowe, nowymi regulacjami wprowadzonymi na mocy ustawy o usługach płatniczych⁴⁹ miało na celu zwiększenie przejrzystości funkcjonowania podmiotów, które wykonują usługę przyjmowania wpłat gotówkowych na rachunki bankowe i poprawienie bezpieczeństwa realizowanych transakcji⁵⁰. Dodatkowo, kwestie bezpieczeństwa transakcji uregulowane zostały rekomendacją dotyczącą bezpieczeństwa transakcji płatniczych wykonywanych w Internecie przez banki, krajowe instytucje płatnicze, krajowe instytucje pieniądza elektronicznego i SKOK-i⁵¹.

W nurt zwiększania przejrzystości transakcji płatniczych oraz usystematyzowania zmian na nim wpisało się uchwalenie w listopadzie 2015 r. przez Parlament Europejski **dyrektywy PSD2**, która zastąpiła stosowane dotychczas przepisy dyrektywy PSD⁵². Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw dokonała wdrożenia do prawa krajowego przepisów tej dyrektywy⁵³.

48 Biura usług płatniczych są zobowiązane do ochrony środków pieniężnych otrzymanych w celu wykonania transakcji płatniczych, poprzez zawarcie z bankiem lub zakładem ubezpieczeń umowy gwarancji bankowej albo ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia.

49 *Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 659.

50 Na mocy ustawy działania nadzorcze podejmowane przez KNF wobec biur usług płatniczych koncentrują się wokół monitorowania przestrzegania obowiązku ochrony środków klientów oraz terminowości przekazywania odbiorcom środków powierzanych biurom przez klientów w celu realizacji zleceń, a także przestrzegania obowiązków informacyjnych i konieczności przekształcenia w krajową instytucję płatniczą. Niestety z publikowanych przez KNF raportów na temat rynku usług płatniczych wynika, iż nadal istotna grupa biur usług płatniczych przekazuje wymagane ustawowo okresowe informacje sprawozdawcze do KNF ze znacznym opóźnieniem albo nie wypełnia tego obowiązku. W odniesieniu do biur usług płatniczych KNF nadal dysponuje ograniczonymi możliwościami sprawowania realnego nadzoru. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, *Informacja o sytuacji KIP i BUP w III kwartale 2015 r.*, Departament Bankowości Komercyjnej i Specjalistycznej oraz Instytucji Płatniczych, Warszawa 2015, s. 12.

51 KNF, *Rekomendacja dotycząca bezpieczeństwa transakcji płatniczych wykonywanych w Internecie przez banki, krajowe instytucje płatnicze, krajowe instytucje pieniądza elektronicznego i Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe*, Warszawa, listopad 2015 r.

52 *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE*, OJ L 337, 23.12.2015, s. 35-127.

53 *Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2018, poz. 1075.

Dyrektywa PSD2 stała się swoistym katalizatorem zmian w kierunku otwartej bankowości. Wprowadziła nową kategorię usługodawców na rynku usług płatniczych, zwanych stronami trzecimi (ang. *Third Party Provider*, dalej TPP). TPP otrzymali możliwość świadczenia nowych usług, z których dwie najważniejsze to: inicjowanie płatności (ang. *Payment Initiation Service*, dalej PIS) i dostęp do informacji o rachunku (ang. AIS – *Account Information Service*). PSD2 nałożyła obowiązki na banki, by umożliwiły TPP dostęp (w zakresie świadczonej przez tych dostawców usługi) do prowadzonego przez siebie rachunku użytkownika – bez względu na to, czy pomiędzy nimi a konkretnym TPP będzie istniała umowa, określająca zasady takiego dostępu.

Umożliwienie nowym podmiotom oferowania usług opartych na informacji płynącej z historii transakcji klienta jest pierwszym istotnym krokiem w stronę otwartej bankowości i tworzenia się zupełnie nowego ekosystemu opartego na innowacyjnych produktach finansowych. W tym obszarze przewiduje się aktywność fintechów oraz gigatechów (tzw. GAFAM: Google, Apple, Facebook, Amazon)⁵⁴.

Na mocy Dyrektywy PSD2 i polskiej ustawy o usługach płatniczych wprowadzona została także kategoria podmiotu tzw. małej instytucji płatniczej⁵⁵. Małe instytucje płatnicze mogą świadczyć wszystkie usługi płatnicze na podstawie wpisu do rejestru KNF bez kapitałów założycielskich i funduszy własnych wymaganych przez ustawę o usługach płatniczych pod pewnymi warunkami⁵⁶:

- ich średniomiesięczny limit transakcji nie może przekroczyć 1,5 mln euro,
- nie mogą przyjmować środków klientów ponad 2 000 euro,
- nie mogą świadczyć usług opartych na dostępie do rachunku,
- nie mogą świadczyć usług za granicą.

Pierwszym ze skutków implementacji dyrektywy stało się zwiększanie liczby małych instytucji płatniczych w Polsce. W III kw. 2018 r. funkcjonowała jedna mała instytucja płatnicza wykazując wykonanie 576 przekazów pieniężnych o łącznej wartości 309 169,35 zł. Na koniec IV kw. 2018 r. działały 3 instytucje, wykazując wykonanie 91 105 transakcji o łącznej wartości 30,2 mln zł. W I kw. 2019 r. do rejestru usług płatniczych wpisanych zostało 10 małych instytucji płatniczych (w sumie na koniec marca 2019 r. wpisanych do rejestru było 20 instytucji). Za ich pośrednictwem wykonanych zostało 9,21 mln przekazów pieniężnych o łącznej wartości 88,1 mln zł⁵⁷.

54 Niekiedy wskazuje się na GAFAM, czyli Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft lub BAT – chińskie Beidu, Alibaba i Tencent.

55 Działalność w zakresie usług płatniczych w charakterze małej instytucji płatniczej jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – *Prawo przedsiębiorców*, Dz.U. 2018, poz. 646.

56 *Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2018, poz. 1075, dział VIB.

57 KNF, *Informacja o sytuacji krajowych instytucji płatniczych, małych instytucji płatniczych oraz biur usług płatniczych w I kwartale 2019 r. stan na dzień 31 lipca 2019 r.*, Urząd Komisji Nadzoru

Biorąc pod uwagę charakterystyczne cechy przypisane nowym dostawcom usług płatniczych (stanowiące de facto katalog zalet) można wnioskować, iż ich obecność na rynku wpłynie pozytywnie na konkurencję i zmobilizuje banki do jeszcze większej innowacyjności i elastyczności, a także oferowania gospodarstwom domowym produktów na bardziej atrakcyjnych warunkach. Szczególnie dobra reputacja oraz doświadczenie w marketingu i obsłudze klienta, jakie posiadają np. sieci supermarketów, mogą stanowić poważne źródła przewagi konkurencyjnej nad bankami podczas dostarczania usług finansowych⁵⁸.

Należy przy tym pamiętać, że **nadal charakterystyczną cechą alternatywnych dostawców oferujących produkty finansowe jest wysoce selektywna oferta, głównie obejmująca klasyczne produkty umożliwiające realizację płatności oraz pożyczkowo-kredytowe w tym karty kredytowe**⁵⁹. W ofercie instytucji spoza sektora bankowego sporadycznie pojawiają się produkty traktowane jako podstawowe dla banków jak np. kredyty hipoteczne czy nawet rachunki bankowe, które wymagają skomplikowanych procedur oraz rozbudowanej infrastruktury. **Trudno zatem byłoby wnioskować, iż alternatywni dostawcy są w stanie całkowicie zastąpić banki w oferowaniu usług finansowych. Raczej należy w nich upatrywać uzupełnienia tradycyjnych kanałów oferowania usług bankowych.**

Należy także mieć na uwadze, iż obraz preferowanych form dokonywania płatności uległ na przestrzeni ostatnich lat pewnym modyfikacjom w kierunku zwiększenia liczby płatności dokonywanych za pośrednictwem Internetu kosztem przelewów realizowanych w oddziałach banków oraz za pośrednictwem poczty. Wyniki badania z 2018 r. na temat postaw Polaków wobec form płatności pokazały, że ponad 50% respondentów wybiera płatności bezgotówkowe, a jako główny powód wymienia oszczędność czasu, innowacyjność, wygodę, ale także możliwość płatności zbliżeniowej oraz płatności telefonem. Podkreślenia jednak wymagają wyraźne psychograficzne różnice pod względem preferencji płatności bezgotówkowych albo gotówki, które skutkowały wyodrębnieniem aż 6 grup (Królowie Życia, Sceptycy, Marzyciele, Gospodarni, Optymalni i Zamożni). Wpływ na zróżnicowanie postaw wobec płatności wywierała wiedza, demografia, przyzwyczajenia i doświadczenia osób. Jako barierę przy wyborze płatności bezgotówkowych respondenci wskazywali brak dostępu np. do terminali płatniczych w mniejszych miejscowościach oraz otrzymywanie tradycyjnego kieszonkowego (w gotówce).

Czynnikami determinującym wybór formy płatności były też koszty wykonania operacji, czas poświęcony na jej wykonanie oraz ryzyko związane

Finansowego Departament Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych i Instytucji Płatniczych, Warszawa 2019, s. 3.

58 P. Welch, S. Worthington, *Are Financial Services...*, s. 4.

59 Ikano Bank oferuje np. kredyty w kwocie od 300 do 30 000 zł z okresem kredytowania od 12 do 48 miesięcy oraz kartę kredytową IKEA FAMILY z funkcją szybkiej płatności zbliżeniowej i 55-dniowym okresem bezodsetkowym.

z realizacją płatności (rozumiane jako prawdopodobieństwo braku przekazania zapłaconej przez klienta kwoty na właściwy rachunek wierzyciela lub przekazania jej z opóźnieniem)⁶⁰. Uwzględniając dodatkowo regulacje wprowadzone dyrektywą PSD2 należy spodziewać się dynamicznych zmian na rynku usług płatniczych, które poskutkują także wzrostem ubankowienia.

4.3. Specyfika funkcjonowania instytucji mikrokredytowych

Mikrofinanse uznawane są za segment finansów przeznaczony dla niezamożnej warstwy społeczeństwa, zwykle wspierający przedsiębiorczość razem z edukacją finansową. **Cechą charakterystyczną instytucji mikrofinansowych poza przeznaczeniem dla określonej warstwy społecznej jest równoczesna realizacja celów gospodarczych i społecznych polegających na przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu i finansowemu.** Mikrofinanse w aspekcie ekonomicznym oznaczają dostarczenie osobom najuboższym środków finansowych umożliwiających im samozatrudnienie, zaś w aspekcie społecznym – ograniczenie skali ubóstwa i inkluzję społeczną. Zazwyczaj idea mikrofinansów realizowana jest na poziomie lokalnym i regionalnym, ze względu na możliwość najlepszego rozpoznania potrzeby odbiorców.

Pojęcie mikrofinansów często interpretowane jest poprzez wskazanie podstawowego katalogu produktów i usług finansowych dostarczanych w wymiarze mikroskali i obejmujących mikrokredyty/mikropożyczki⁶¹, mikroleasing, mikrooszczędności, mikroubezpieczenia oraz systemy transferu pieniędzy⁶². W inny sposób mikrofinanse definiowane są przez CGAP. W tym podejściu nacisk położony został na grupę odbiorców usług i zgodnie z nim produkty mikrofinansowe odnoszą się do świadczenia usług finansowych klientom ubogim i o niskich dochodach, którzy mają ograniczony lub nie mają w ogóle dostępu do produktów i usług tradycyjnych banków⁶³. Niekiedy wskazuje się też na odrębnie funkcjonujące pojęcie mikrobankowości rozumiane jako działalność polegająca oferowaniu na małą

60 UOKiK, *Raport z badania konkurencji na rynku pośredników opłat gotówkowych*, Departament Analiz Rynku, styczeń 2010, s. 14.

61 Pojęcie mikrokredytów i mikropożyczek bywa używane zamiennie w literaturze poświęconej instytucjom mikrofinansowym.

62 J. Ledgerwood, *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*, World Bank Publications, 1998, s. 1.

63 R. Rosenberg, A. Gonzalez, S. Narain S., *The New Moneylenders: Are the Poor Being Exploited by High Microcredit Interest Rates?*, Occasional Paper no. 15, CGAP, Washington, DC 2009, s. 1.

skalę usług finansowych, takich jak kredyty, oszczędności, ubezpieczenia i usługi płatnicze, które są ukierunkowane na segment osób o niskich dochodach oraz na mikroprzedsiębiorstwa⁶⁴.

Usługi w obszarze mikrofinansów świadczone są przez instytucje mikrofinansowe. Instytucje finansowe różnią się między sobą formą prawną, organizacyjną, a także wielkością posiadanego kapitału i źródłem jego pochodzenia. Zasadniczo, w literaturze przedmiotu często wyodrębnia dwa modele instytucji oferujących produkty mikrofinansowe i są to banki oraz instytucje niebankowe (ang. *non-banks*)⁶⁵. Niezależnie jednak od formy, instytucję mikrofinansową wyróżniają następujące cechy⁶⁶:

- świadczenie usług finansowych osobom o niskich dochodach,
- udzielanie kredytów w niewielkich kwotach i o charakterze krótkoterminowym,
- działanie nienastawione na zysk (*non-profit*),
- realizacja misji społecznej,
- niekonwencjonalne procedury udzielenia pożyczek,
- docieranie do konkretnych grup społecznych.

W praktyce mikrofinanse bywają utożsamiane głównie z produktami o charakterze pożyczkowo-kredytowym oferowanymi osobom niezdolnym do przedstawienia wymaganych zabezpieczeń, niemającym historii kredytowej, mającym negatywną historię kredytową lub niebędącym wiarygodnymi klientami dla banku, co wywodzi się z początków działalności mikrofinansowej utożsamianych z Muhammadem Yunusem. Laureat pokojowej Nagrody Nobla w 2006 r. uznawany jest za prekursora w udzielaniu mikrokredytów⁶⁷.

W książce swojego autorstwa M. Yunus wskazał na początki idei drobnych pożyczek związane z pożyczaniem z własnej kieszeni kwoty 27 dolarów 42 kobietom z wioski Jobra, w celu zaprzestania lichwiarskiego procederu, jaki tam panował, a który polegał na oprocentowaniu pożyczek w wysokości 10% tygodniowo. Kolejnym krokiem w propagowaniu udzielania pożyczek osobom najuboższym była propozycja pełnienia funkcji poręczyciela, która została wdrożona w życie w 1976 r. W odpowiedzi na zainteresowanie pożyczkami dla osób ubogich oraz

64 APEC, *Microbanking Development, Regulation and Supervision*, Chapter 2 of 2002 APEC Economic Outlook, Asia Pacific Economic Cooperation Secretariat, Singapore 2002, s. 1.

65 B. Mikołajczyk, *Mikrofinanse nowym wyzwaniem Unii Europejskiej (aspekt humanistyczny)*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2009, vol. 12, nr 1, Uniwersytet Łódzki, Łódź 2009, s. 92. W modelu bankowym głównym dostawcą produktów jest system bankowy, a instytucje do niego należące muszą spełnić wszystkie wymagania prawa bankowego zaś model niebankowy obejmuje stowarzyszenia, firmy non-profit, organizacje charytatywne, fundacje i unie kredytowe. J. Fila, *Instytucjonalno-instrumentalne aspekty mikrofinansów na przykładzie mikrofinansowania Progress*, „Zarządzanie i Finanse” 2013, R. 11, nr 2, cz. 1, s. 98.

66 A. Alińska, *Instytucje mikrofinansowe w lokalnym rozwoju społeczno-gospodarczym*, „Monografie i Opracowania”, SGH, Warszawa 2008, t. 558, s. 151–153.

67 B. Aghion, J. Morduch, *Ekonomia mikrofinansów*, Wydawnictwo Anvvero, Gdańsk 2009, s. 41–42.

liczne trudności ze strony istniejącej sieci bankowej, Muhammad Yunus zdecydował się na utworzenie odrębnego banku dla osób ubogich nazwanego Grameen Bank (Bank Wiejski). Po kilkunastu latach udało się rozszerzyć zasięg banku na poziom ogólnokrajowy, umożliwiając obsługę osób ubogich we wszystkich bangladeskich wioskach, szczególnie kobiet, które dzięki uzyskanym środkom oraz posiadanym uzdolnieniem i umiejętnościom wytwarzały produkty, które po sprzedaży wystarczały nie tylko na spłatę zaciągniętego zobowiązania, ale i utrzymanie rodziny⁶⁸.

W latach 80. i 90. XX wieku odnotowano rozkwit instytucji mikrofinansowych. Początkowo, idea mikrofinansów była głównie utożsamiana z krajami o niskim poziomie rozwoju społeczno-gospodarczego. W Europie systemy mikrofinansowe zaczęły powstawać pod koniec XX wieku, a ich waga została doceniona w 2000 r., kiedy Komisja Europejska zaakceptowała Wieloletni Program Europejski dla przedsiębiorstw i przedsiębiorczości uwzględniający tworzenie systemów mikrokredytowych. Koncepcja mikrofinansów była następnie promowana przez Unię Europejską w listopadzie 2009 r. poprzez organizację Europejskiego Tygodnia Mikrofinansów oraz ogłoszenie roku 2010 Europejskim Rokiem Walki z Biedą i Wykluczeniem Społecznym. Dodatkowym bodźcem stały się skutki ostatniego kryzysu finansowego, odczuwalne do dzisiaj⁶⁹. Warte podkreślenia jest zaangażowanie organizacji Współpraca Gospodarcza Azji i Pacyfiku (Asia-Pacific Economic Cooperation – APEC), zrzeszającej państwa rozwijające intensywne kontakty gospodarcze w basenie Pacyfiku, w promowanie idei mikrobankowości i mikrofinansów wśród państw członkowskich⁷⁰. Obecnie organizacje mikrofinansowe działają w różnym wymiarze i formie na wszystkich kontynentach poza Antarktydą.

Poza oferowaniem usług osobom ubogim instytucje mikrofinansowe odgrywają niezmiernie istotną rolę w rozwoju mikroprzedsiębiorstw. Szczególnie mikrokredyty okazują się być bardzo potrzebne mikroprzedsiębiorstwom, zwłaszcza prowadzącym jednoosobową działalność. Z tego względu są one postrzegane jako efektywny sposób promowania przedsiębiorczości i stwarzania możliwości prowadzenia działalności gospodarczej. Jednym bowiem z najpoważniejszych wyzwań, przed którymi stoją przedsiębiorcy, jest brak wystarczających własnych środków finansowych i trudności z dostępem do zewnętrznych źródeł finansowania, które są niezbędne do powstania i rozwoju firmy⁷¹.

68 M. Yunus, *Przedsiębiorstwo społeczne. Kapitalizm dla ludzi*, ConCorda, marzec 2011, s. 20–21.

69 B. Mikołajczyk, A. Kurczewska (red.), *Mikrokredyty w Europie sposobem na pobudzenie przedsiębiorczości i walkę z wykluczeniem społecznym*, Difin, Warszawa 2011, s. 25.

70 APEC, *Microbanking Development...*, s. 2–3.

71 Na rynku instytucji mikrofinansowych oferujących swoje usługi głównie mikroprzedsiębiorcom funkcjonują zarówno banki, jak i instytucje niebankowe (ta grupa jest zdecydowanie liczniejsza). Większość z nich oferuje swoje usługi zarejestrowanym przedsiębiorstwom, zatrudniającym mniej niż 5 pracowników oraz oferuje pożyczki opiewające na małe kwoty, przy czym dotyczy to zazwyczaj osób ubogich, bezrobotnych, czy kobiet. B. Mikołajczyk, *op. cit.*, s. 93–94.

Korzystanie z usług instytucji mikrofinansowych rozpatrywane jest w kontekście licznych korzyści generowanych na poziomie makro- i mikroekonomicznym (także odnoszących się do eliminowania problemu wykluczenia bankowego)⁷². Zgodnie z założeniami, **mikrofinanse przez ograniczanie zjawiska ekсклюzji i ułatwienie dostępu do produktów finansowych (szczególnie pożyczkowo-kredytowych) są instrumentem pobudzającym przedsiębiorczość, której efektem powinien być wzrost zasobności osób ubogich, przekładający się na zwiększenie ich konsumpcji, a w konsekwencji ograniczenie ubóstwa**⁷³. Równoległe wzrost bogactwa traktowany jest jako czynnik skłaniający do tworzenia dodatkowych oszczędności i sprzyjający terminowej spłacie zobowiązań, co prowadzi do sytuacji, w której osoby korzystające z usług mikrofinansowych powinny stać się bardziej wiarygodne w oczach banków, a dzięki temu uzyskiwać łatwiejszy i tańszy dostęp do zewnętrznych źródeł finansowania potrzeb⁷⁴. Można wskazać pięć głównych obszarów generowania wartości dodanej⁷⁵:

- ograniczenie ubóstwa i zwiększenie bezpieczeństwa finansowego,
- rozwój mikro- i małych przedsiębiorstw,
- wspieranie rozwoju obszarów wiejskich,
- zwiększenie równouprawnienia kobiet i mężczyzn, niwelowanie różnic wynikających z płci,
- wzmocnienie więzi społecznych.

Ponadto podkreślić należy, iż korzystanie z usług mikrofinansowych przyczynia się do zwiększenia efektywności gospodarczej, podnoszenia atrakcyjności eksportu dzięki tańszej sile roboczej i do promowania idei dzielenia się dobrobytem, a nawet zwiększania dobrobytu poprzez podnoszenie poziomu konsumpcji gospodarstw domowych wykluczonych bankowo. Jest to szczególnie ważne dla gospodarek najślabiej rozwiniętych⁷⁶. Biorąc pod uwagę fakt, iż działalność mikrofinansowa może być prowadzona przez liczne instytucje, począwszy od organizacji pozarządowych (NGO), poprzez kasy oszczędnościowo-kredytowe, unie kredytowe, kasy oszczędnościowe, banki komercyjne i banki państwowe istnieje szansa dotarcia do szerokiego grona odbiorców.

72 Szerzej: J.K. Solarz, *Nowi wykluczeni. Ryzyko finansowe codzienności*, „Studia i Monografie” nr 37, Społeczna Akademia Nauk w Łodzi, Łódź–Warszawa 2012.

73 Szerzej: S. Rutherford, *The Poor and Their Money. An Essay about Financial Services for Poor People*, Oxford University Press, Delhi 2000. Por. D. Zawadzka, *Przedsiębiorczość na terenach wiejskich na przykładzie wybranych gmin Pomorza Środkowego*, [w:] L. Pałasz (red.), *Potencjał rozwojowy obszarów wiejskich w aspekcie wstąpienia Polski do UE*, Szczecin 2006, t. II, s. 777–782.

74 J. Adamek, *Idea i praktyka mikrofinansów – uwagi krytyczne*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2013, R. LXXV, z. 2, s. 156.

75 European Commission, *From Exclusion to Inclusion through Microfinance. Report 1 – Social and Financial Exclusion Map*, 2007, s. 19–21.

76 J. Conroy, *APEC and financial exclusion: missed opportunities for collective action?*, „Asia-Pacific Development Journal” 2005, vol. 12, no. 1, s. 61.

W kontekście wykluczenia bankowego należy podkreślić, że idea mikrofinansów jest cenną inicjatywą, która nie powinna stanowić konkurencji dla tradycyjnych instrumentów finansowych, lecz jej uzupełnienie, bowiem wykorzystanie produktów finansowych przez osoby ubogie ułatwia pełne i świadome uczestnictwo wszystkich warstw w życiu społecznym i gospodarczym⁷⁷.

Powstanie i rozwój instytucji mikrofinansowych doprowadziły do wypracowania dobrych praktyk w zakresie włączania w system bankowy osób najuboższych. Zwróciły uwagę na rolę, jaką instytucje finansowe powinny pełnić w realizacji misji społecznych wpisujących się w koncepcje społecznej odpowiedzialności biznesu tak chętnie przywoływanej przez banki⁷⁸.

Ponadto, dostępne statystyki dotyczące spłacalności zaciągniętych mikrokredytów wskazują, iż jest ona na akceptowalnym poziomie⁷⁹. Tym samym okazało się, że osoby uznawane za niekwalifikujące się do korzystania z tradycyjnej bankowości są w stanie sprostać zaciągniętym zobowiązaniom.

Na zakończenie należy jednak przytoczyć także krytyczne uwagi na temat idei i roli działania instytucji mikrofinansowych w procesie redukcji przyczyn i skutków takich zjawisk jak ubóstwo czy wykluczenie bankowe. Na świecie prowadzone były badania nad rzeczywistym wpływem mikrofinansów na zwiększanie dochodów u osób ubogich i niektóre z nich wskazują na brak jednoznacznego związku między korzystaniem z produktów mikrofinansowych a poprawą sytuacji życiowej najuboższych⁸⁰. Podkreśla się, iż pomimo wielu lat działania licznych instytucji mikrofinansowych i tak nie udało się przezwyciężyć problemu ubóstwa w krajach najsilniej nim dotkniętych⁸¹. Co więcej, w wielu przypadkach środki uzyskane z kredytów są konsumowane, a nie wykorzystywane zgodnie z ideą (trwałego zwiększenia możliwości generowania podwyższonych dochodów)⁸².

W literaturze przedmiotu pojawiło się nawet pojęcie paradoksu Dichtera, zgodnie z którym – wbrew głośzonym hasłom – produkty mikrokredytowe są wysoko oprocentowane i oferowane na zasadach komercyjnych sprzecznych z duchem

77 B. Mikołajczyk, A. Kurczewska, (red.), *Mikrokredyty w Europie...*, s. 12.

78 J. Ledgerwood, *The New Microfinance Handbook. A Financial Market System Perspective*, World Bank Publications, 2013, s. 17.

79 M. Yunus, *Przedsiębiorstwo społeczne. Kapitalizm dla ludzi*, ConCorda, marzec 2011, s. 21.

80 M. Duvendack, R. Palmer-Jones, J.G. Copestake, L. Hooper, Y. Loke, N. Rao, *What is the Evidence of the Impact of Microfinance on the Well-Being of Poor People?*, EPPI-Centre, Social Science Research Unit, Institute of Education, University of London, London 2011, s. 74. Por. D. Collins, J. Morduch, S. Rutherford, O. Ruthven, *Portfolios of the poor: how the world's poor live on \$2 a day*, Princeton University Press, Princeton 2009.

81 Szerzej: M. Bateman, *Why Doesn't Microfinance Work? The Destructive Rise of Local Neoliberalism*, Zed Books, New York 2010.

82 B. Abhijit, E. Duflo, R. Glennerster, C. Kinnan, *The Miracle of Microfinance? Evidence from a Randomized Evaluation*, „American Economic Journal: Applied Economics” 2015, no. 7 (1), s. 51-52, <https://www.povertyactionlab.org/publication/miracle-microfinance-evidence-randomized-evaluation> (dostęp 10.02.2019).

przedsiębiorstwa społecznego⁸³, często nie są w stanie spełnić wygórowanych, nierealistycznych oczekiwań beneficjentów, a co więcej, raczej są środkiem jedynie uśmierającym ból i cierpienie ubogich, a nie rozwiązaniem zmieniającym ich trudną sytuację życiową⁸⁴. Kwestią sporną pozostaje fakt, czy bardziej skuteczną formą walki z ubóstwem, wykluczeniem społecznym (i w związku z tym też wykluczeniem bankowym) nie pozostaje jednak tworzenie nowych miejsc pracy (abstrahując od mikroprzedsiębiorstw, które właśnie sięgają po produkty pożyczkowo-kredytowe w celu zwiększenia zatrudnienia)⁸⁵.

Ponadto, z jednej strony oferowanie produktów mikrofinansowych o charakterze pożyczkowo-kredytowym na zasadach rynkowych (lub zbliżonych do rynkowych) pozwala na sprostanie pojawiającym się wydatkom przez osoby ubogie i powstrzymuje je od skorzystania z bardzo drogiej oferty szeroko rozumianych instytucji parabankowych, z drugiej jednak generuje pewne ryzyko popadnięcia w pułapkę zadłużenia poprzez zaciągnięcie dodatkowego zobowiązania. Otwarte pozostaje pytanie, czy istnieje jakiegokolwiek inne rozwiązanie pozwalające na pozyskanie dodatkowych środków, z których mógłby zostać sfinansowany dany wydatek, i co w przypadku, gdy takiego alternatywnego rozwiązania nie ma oraz czy wydatek jest zasadny⁸⁶.

Wreszcie, często poruszaną kwestię stanowi kwestia kobiet i tzw. ekonomia wstydu jako czynnika wykorzystywanego w sytuacji pojawiania się opóźnień w terminowej spłacie mikropożyczki. Uznaje się, iż kobiety, silniej niż mężczyźni obawiają się i nie chcą dopuścić do opóźnień lub braku spłaty zobowiązań kredytowych, co zabezpiecza interesy instytucji mikrofinansowych⁸⁷.

Przedstawiony powyżej nurt podważania pozytywnych efektów mikrofinansów wywołany został krytyką osoby Muhammada Yunusa związaną z podejrzeniami o brak etyki finansowania nowych projektów. Spotęgował się w 2010 r., kiedy to pojawiły się doniesienia o licznych samobójstwach popełnianych przez mieszkańców Indii (w stanie Andhra Pradesh) z powodu niemożności spłacenia zaciągniętych długów.

Podsumowując, rynek finansowy jest zdominowany przez banki komercyjne, których usługi są dostępne i relatywnie niedrogie, jednak nie dla wszystkich. Istnieje szeroka grupa osób najuboższych (a szerzej także mikroprzedsiębiorstw), które są wykluczone z tego głównego nurtu finansowego ze względu na brak

83 Potwierdza to publikacja: H. Sinclair, *Confessions of a Microfinance Heretic: How Microfunding Lost Its Way and Betrayed the Poor*, Berrett-Koehler Publishers, San Francisco 2012.

84 Szerzej: T. Dichter, *Hype and Hope: The Worrisome State of the Microcredit Movement*, The Microfinance Gateway, 2006, <http://www.microfinancegateway.org/content/article/detail/31747?print=1> (dostęp 10.02.2019); Por. T. Dichter, M. Harper, *What's wrong with microfinance*, Practical Action Publishing, 2007.

85 J. Adamek, *Idea i praktyka mikrofinansów...*, s. 156.

86 Wskazują się nawet, że korzystanie z mikrokredytów do prowadziło w niektórych przypadkach do popadnięcia w jeszcze większe ubóstwo. Por. M. Bateman, *op. cit.*

87 Szerzej: A. Chowdhury, *Microfinance as a Poverty Reduction Tool – A Critical Assessment*, „DESA Working Paper” 2009, no. 89.

zdolności kredytowej lub konstrukcją produktu uniemożliwiającą korzystanie z niej (np. minimalna wpłata na konto oszczędnościowe). Banki wprost komunikowały informacje, że stworzenie produktów i usług dla tej grupy odbiorców jest niewykonalne. Powstanie i rozwój instytucji mikrofinansowych podważyło wiarygodność tych komunikatów. Okazało się, że jest możliwe kierowanie produktów mikrofinansowych do specyficznej grupy klientów, którymi są osoby ubogie lub doświadczające skutków wykluczenia bankowego, oparte na przeświadczeniu, że ułatwienie dostępu do pieniądza będzie impulsem wyzwalamym ich aktywność (przedsiębiorczość) w procesie wychodzenia z ubóstwa. Co więcej, pomimo odnotowanych przypadków niepowodzenia, wielokrotnie schemat ten przyniósł oczekiwane korzyści.

Przedstawiona wcześniej krytyka idei mikrofinansów podająca w wątpliwość ich skuteczność w walce z ubóstwem, odnosząca się do odejścia przez instytucje mikrofinansowe od koncepcji przedsiębiorstwa społecznego na rzecz podmiotu działającego komercyjnie, trudności w obiektywnej ocenie skuteczności mikrofinansów w poprawie sytuacji życiowej ubogich i wykluczonych bankowo, a wreszcie trudności w opracowaniu skutecznego procesu regulacyjnego kształtującego przestrzeń działania instytucji mikrofinansowych, prowadzi do wniosku, iż mikrofinanse, aby stać się naprawdę skutecznym narzędziem w walce z przyczynami i konsekwencjami ubóstwa i wykluczenia bankowego wymagają pewnych przeobrażeń. **Przed wszystkim zasadne wydaje się być traktowanie instytucji mikrofinansowych jako pewnego uzupełnienia rynku finansowego, mogącego służyć walce z ubóstwem i wykluczeniem społecznym i bankowym, ale w powiązaniu z prowadzeniem przez państwo szeroko zakrojonej polityki nakierowanej na tworzenie miejsc pracy, promowanie przedsiębiorczości i edukacji.** Ważne jest ponowne nakierowanie instytucji mikrofinansowych na tory organizacji realizujących przede wszystkim cele społeczne, a nie tylko nastawionych na osiągnięcie zysku, a także przestrzeganie przez pracowników tych instytucji zasad etycznych i rezygnacja z pełnienia jedynie funkcji sprzedawców produktów mikrofinansowych. Działania te powinny być silnie wspierane przez państwo jako aktywnego uczestnika procesów powstawania, finansowania i nadzorowania działalności instytucji mikrofinansowych. Jeśli te działania nie zostaną podjęte, biorąc pod uwagę bezpieczeństwo korzystania z usług finansowych i ochronę interesów konsumentów, silniej rekomendować należy podejmowanie współpracy z instytucjami bankowymi, podlegającymi rygorom regulacyjno-nadzorczym niż instytucje mikrofinansowe.

Rozdział 5

Przegląd regulacji prawnych oraz inicjatyw zmierzających do zwiększenia inkluzji bankowej

5.1. Przegląd ustawodawstwa pod kątem zwiększenia inkluzji finansowej

5.1.1. Problem wykluczenia w regulacjach bankowych

Problem uwzględnienia wykluczenia bankowego w regulacjach bankowych i nadzorczych podejmowany jest już od wielu lat przez pozarządowe międzynarodowe instytucje regulacyjne (ang. *standard setting bodies*, SSBs). Początkowo prace koncentrowały się wokół problematyki mikrofinansowania oferowanego przez banki lub inne instytucje depozytowe. Ich efektem była publikacja *Podstawowych Zasad Efektywnego Nadzoru Bankowego* (ang. *Core Principles for Effective Banking Supervision*), które wprowadziły pierwszy zestaw wytycznych odnoszących się do wykluczenia¹. Światowy kryzys finansowy poskutkował pogłębieniem refleksji nad związkiem między głównym celem nadzoru bankowego, jakim jest bezpieczeństwo i solidność, a celami integracji finansowej i ochrony klientów rynku finansowego wyrażonymi rewizją Podstawowych Zasad Efektywnego Nadzoru².

Dokonany przegląd regulacji i praktyk nadzorczych stosowanych w 59 krajach dowiódł istotności problematyki wykluczenia, bowiem w większości krajów (bliżej 70%) istniały lub były planowane działania wspierające włączenie w system

1 Basel Committee on Banking Supervision, *Microfinance Activities and the Core Principles for Effective Banking Supervision*, August 2010, www.bis.org/publ/bcbs175.htm (dostęp 10.12.2019).

2 Basel Committee on Banking Supervision, *Core principles for effective banking supervision*, October 2012, <http://www.bis.org/publ/bcbs230> (dostęp 10.12.2019).

finansowy³. Wśród badanych krajów nie znalazła się Polska, ale ujęte w ramach badania obszary stanowiąc będą wytyczne dla analizy i oceny ustawodawstwa dokonanej w niniejszej monografii.

Wprawdzie podstawowe cele przyświecające wprowadzaniu poszczególnych regulacji były różnorodne i jedynie w kilku przypadkach wprost określone jako **zmniejszenie ekskluzji**, to wdrożone zapisy zmieniły na tyle architekturę rynku bankowego, że w sposób pośredni wywarły lub będą wywierać jednocześnie wpływ na poziom ubankowienia. Ten **pośredni charakter wpływu przejawia się w przewyciężaniu barier wskazywanych przez osoby wykluczone z rynku bankowego jako jedne z determinant ich nieubankowienia**.

Z punktu widzenia włączenia w system bankowy szczególnie ważne są te regulacje, które najsilniej wpływają na wzrost zaufania do banków i umożliwiają im realizację funkcji zarówno komercyjnej, jak i służebnej, sprowadzającej się do **działania banków na rzecz dobrobytu społeczeństwa**⁴. Zaufanie do sektora finansowego zostało nadwyrężone ostatnim kryzysem finansowym. Odbudowaniu tego zaufania służą przede wszystkim regulacje kształtujące bezpieczeństwo i stabilność sektora bankowego, a także prawnie usankcjonowany system ochrony praw konsumentów na rynku finansowym, gwarantujący odpowiedni poziom bezpieczeństwa konsumenta na rynku i zwiększający dostęp do rzetelnej i jasnej informacji.

Często wskazywaną przeszkodą we włączeniu bankowym były **wysokie koszty produktów i usług**. W odpowiedzi powstały zapisy gwarantujące obywatelom bezpłatny lub niskokosztowy dostęp do podstawowego rachunku płatniczego oraz cały szereg regulacji w obszarze kosztów realizacji transakcji gotówkowych i bezgotówkowych (szczególnie opłaty *interchange*). Wprawdzie opłaty *interchange* ponoszone są przez osoby już ubankowione, to jednak ich wysokość może stanowić barierę przed korzystaniem z produktów bankowych. Podobnie dzieje się w przypadku opłaty za rachunek bankowy lub transakcję płatniczą wykonywaną za jego pośrednictwem.

Zapewnienie efektywnej i skutecznej ochrony gospodarstw na rynku finansowym wymaga, poza wprowadzaniem regulacji prawnych, istnienia mechanizmów oddolnych w postaci samoregulacji. Wyrazem samoregulacji sektora bankowego są wynegocjowane rekomendacje oraz kanony dobrych praktyk uwzględniające podstawowe wartości i ideały etyczne przyświecające bankom⁵.

Wsparciem dla rozwiązań instytucjonalno-prawnych i samoregulacji powinno być także zwiększenie świadomości finansowej wśród klientów⁶.

3 Basel Committee on Banking Supervision, *Range of practice in the regulation and supervision of institutions relevant to financial inclusion*, January 2015, <https://www.bis.org/bcbs/publ/d310.pdf> (dostęp 10.12.2019).

4 Szerzej: D. Korenik, *O służebnej roli banków komercyjnych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2009.

5 Szerzej: M. Marcinkowska, *Regulation and self-regulation in banking: in search of optimum*, „Bank i Kredyt” 2013, vol. 44, no. 2, s. 119–158.

6 M. Iwanicz-Drozdowska, *Bezpieczeństwo usług finansowych. Perspektywa Unii Europejskiej*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2008, s. 31–33.

5.1.2. Regulacje kształtujące bezpieczeństwo i stabilność sektora bankowego

Zapewnienie bezpieczeństwa i stabilności systemu finansowego traktowane jest jako priorytetowe zadanie w sytuacji wystąpienia sytuacji kryzysowych⁷. Znalazło ono swoje odzwierciedlenie w zinstytucjonalizowanej formie, jaką jest sieć bezpieczeństwa finansowego (ang. *financial safety net*). Do najważniejszych instytucji wchodzących w skład sieci bezpieczeństwa zaliczane są: bank centralny, instytucja nadzoru nad systemem bankowym (lub szerzej finansowym),⁸ instytucja gwarantowania depozytów⁹, rząd¹⁰ oraz Europejski System Nadzoru Finansowego będący zdecentralizowanym, wielopoziomowym systemem organów mikro- i makroostrożnościowych¹¹.

W celu zapewnienia stabilności finansowej systemu bankowego konieczne jest współdziałanie wszystkich instytucji wchodzących w skład sieci bezpieczeństwa. Efektywne działanie sieci bezpieczeństwa, szczególnie w przypadku wystąpienia kryzysu finansowego, wymaga istnienia silnych relacji i zaawansowanej współpracy pomiędzy podmiotami wchodzącymi w jej skład¹². W tym celu niezbędny jest sprawny przepływ informacji i podejmowanie wspólnych działań począwszy od

7 J. Węclawski, *Wielkie banki i ich rola w kryzysie finansowym*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H. Oeconomia” 2013, nr 1, s. 219–222. Por. J. Węclawski, *Etyczne i społeczne aspekty kryzysu finansowego*, [w:] *Bankowość a kryzys na rynkach finansowych*, J. Janc (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2010. Por. A. Jurkowska-Zaidler, *Bezpieczeństwo rynku finansowego. Ujęcie prawne*, [w:] *Współczesne finanse. Stan i perspektywy rozwoju rynku finansowego*, D. Dziawgo (red.), Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008, s. 85.

8 *Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 298.

9 *Ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji*, Dz.U. 2016, poz. 996.

10 Umieszczenie rządu jako elementu tworzącego sieć bezpieczeństwa wynika z roli pełnionej w zakresie udzielania wsparcia finansowego bankom w razie wystąpienia ryzyka upadłości. Od 2008 r. funkcjonuje też Komitet Stabilności Finansowej (KSF), któremu przypadła rola zapewnienia efektywnej współpracy w zakresie wspierania i utrzymania stabilności krajowego systemu finansowego poprzez wymianę informacji, opinii i ocen sytuacji w systemie finansowym. *Ustawa z dnia 7 listopada 2008 r. o Komitecie Stabilności Finansowej*, Dz.U. 2008, nr 209, poz. 1317, ze zm.

11 W ramach nadzoru mikroostrożnościowego wyróżnia się Europejskie Urzędy Nadzoru (Europejski Urząd Nadzoru Bankowego, EUNB; Europejski Urząd Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych, EIOPA; Europejski Urząd Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych, ESMA), Wspólny Komitet Europejskich Urzędów Nadzoru oraz właściwe krajowe organy nadzoru (w Polsce KNF). Natomiast za nadzór makroostrożnościowy na szczeblu europejskim odpowiada Europejska Rada ds. Ryzyka Systemowego (ERRS). *Traktat o Unii Europejskiej i Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej*, wersje skonsolidowane, Dz. Urz. UE z dnia 26 października 2012 r. C 326/01 ze zm.

12 Szerzej: J. Szambelańczyk (red.), *Wyzwania regulacyjne wobec doświadczeń globalnego kryzysu finansowego*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa 2011.

identyfikacji i monitorowania zagrożeń, poprzez zapobieganie kryzysom, aż do zarządzania sytuacjami kryzysowymi¹³.

Konieczność zapewnienia bezpieczeństwa i stabilności systemów finansowych spowodowała wprowadzenie przepisów krajowych oraz norm lub umów międzynarodowych, nakładających na banki obowiązek spełnienia szeregu regulacji ostrożnościowych¹⁴. Określają one minimalne wymagania, jakie powinny zostać spełnione w celu ograniczenia podejmowania nadmiernego ryzyka i podwyższenia poziomu bezpieczeństwa sektora bankowego. Normy ostrożnościowe mogą mieć **charakter ilościowy lub jakościowy**. Pierwsze z nich polegają na ograniczaniu działalności banków poprzez wyrażone liczbowo parametry lub proporcje między poszczególnymi pozycjami bilansu. Natomiast regulacje jakościowe koncentrują się na wskazywaniu obowiązującego trybu, zasad czy też procedur postępowania, pozostawiając określenie skali aktywności banku samym zainteresowanym¹⁵.

5.1.3. Dostęp do podstawowego rachunku płatniczego

Ograniczenie wykluczenia bankowego wymaga podejmowania działań nie tylko na szczeblu krajowym, ale także międzynarodowym. Niezmiernie ważne są inicjatywy mające na celu zapewnienie gospodarstwom domowym łatwiejszego dostępu do rachunku bankowego. Regulacje te obejmowały wydanie **zalecenia w sprawie dostępu do zwykłego rachunku płatniczego**¹⁶ a następnie dyrektywy w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego (ang. *Payment Accounts Directive*, PAD)¹⁷. Ich wprowadzenie stanowiło odpowiedź na sytuację na rynku finansowym, zwrócono bowiem na szczeblu UE uwagę na fakt, iż sprawne funkcjonowanie rynku wewnętrznego i rozwój nowoczesnej gospodarki

13 Por. L. Pawłowicz, R. Wierzba, *Integracja rynków finansowych w Unii Europejskiej od A do Z*, dodatek specjalny „Bank i Kredyt” 2007, nr 8–9, s. 5–6.

14 J. Pruski, J. Szambelańczyk, *Systemy gwarantowania depozytów w sieciach bezpieczeństwa finansowego na tle konsekwencji globalnego kryzysu finansowego*, „Bezpieczny Bank” 2014, nr 4 (57), s. 102–105.

15 J. Czekaj (red.), *Rynki, instrumenty i instytucje finansowe*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 63. Por. S. Heffernan, *Nowoczesna bankowość*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 207–209.

16 *Zalecenie Komisji 2011/442/UE z dnia 18 lipca 2011 r. w sprawie dostępu do zwykłego rachunku płatniczego (Tekst mający znaczenie dla EOG)*, Dz.U. L 190 z 21.7.2011.

17 *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 Tekst mający znaczenie dla EOG*, Dz. Urz. UE L 257/214 z dnia 28 sierpnia 2014 r.

sprzyjającej włączeniu społecznemu zależy w coraz większym stopniu od powszechnego świadczenia usług płatniczych.

W zaleceniu Komisja Europejska propagowała finansowe i społeczne włączenie konsumentów w całej Europie poprzez zadbanie o **udostępnienie zwykłego rachunku płatniczego konsumentom z zachowaniem rozsądnych stawek opłat za konto, niezależnie od kraju pobytu w UE czy statusu finansowego danego konsumenta**. Kluczowymi obszarami zalecenia były cztery elementy¹⁸:

- **Dostęp do odpowiednich kont płatniczych** – Komisja wyraźnie określiła podstawowe zasady, które należy wdrożyć na szczeblu krajowym, aby zapewnić dostęp do odpowiednich usług płatniczych i uznała, że każdy konsument przebywający legalnie w Unii, niezależnie od jego sytuacji finansowej, powinien mieć prawo do otwarcia podstawowego konta płatniczego i korzystania z niego, nawet w państwie członkowskim, w którym nie posiada on prawa stałego pobytu.
- **Parametry podstawowego konta płatniczego** – zgodnie z przyjętym zakresem usług przypisanych do rachunku bankowego opisanym powyżej, w zaleceniu określono, które usługi płatnicze powinny obejmować podstawowe konto płatnicze. Warto zwrócić uwagę, iż nie nałożono na banki obowiązku udzielenia kredytu posiadaczowi rachunku i jego przyznanie uzależniono od oceny zdolności kredytowej.
- **Rozsądna cena** – zapewnienie dostępu do podstawowych usług płatniczych nie powinno ograniczać się do samego prawa dostępu. W celu zapewnienia odpowiedniej wysokości opłat, która umożliwi konsumentom faktyczny dostęp do podstawowego konta płatniczego, zalecenie wprowadziło zasadę, iż konto nie musi być udostępniane bezpłatnie, jednak opłaty pobierane przez dostawcę usług płatniczych powinny być ustalone na rozsądnym poziomie. Każde państwo członkowskie zostało zobligowane do zdefiniowania pojęcia „opłaty na rozsądnym poziomie”, uwzględniając takie kryteria jak poziom krajowych dochodów i cen konsumpcyjnych, wysokość średnich opłat związanych z rachunkami płatniczymi w danym państwie członkowskim oraz wysokość całkowitych kosztów wiążących się z zapewnieniem zwykłego rachunku płatniczego.
- **Wyznaczeni dostawcy usług płatniczych**¹⁹ – w zaleceniu nie określono, które kategorie dostawców usług płatniczych lub którzy z dostawców tych

18 *Komisja propaguje dostęp do podstawowych i tanich kont bankowych dla wszystkich obywateli*, Komisja Europejska – Komunikat prasowy, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-897_pl.htm (dostęp 02.02.2019).

19 Za dostawców usług płatniczych uznane zostały podmioty traktowane w ten sposób w rozumieniu dyrektywy PSD, z tym że przepisy dotyczące dostępu do podstawowego rachunku płatniczego mają zastosowanie wyłącznie do instytucji kredytowych w znaczeniu art. 4 ust. 1 pkt 1 *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych*,

usług powinni udostępniać rachunek bankowy konsumentom na szczeblu krajowym. Decyzję o tym, którzy dostawcy powinni oferować przedmiotowy produkt na ich terytorium pozostawia się samym państwom członkowskim. W ten sposób państwa członkowskie zyskały możliwość wyznaczenia jednego, kilku, a nawet wszystkich dostawców usług płatniczych jako dostawców podstawowego konta płatniczego.

Ponadto, Komisja Europejska zachęciła państwa członkowskie do uruchomienia kampanii informacyjnych w celu **zwiększenia powszechnej świadomości na temat dostępności podstawowych kont płatniczych, opłat za ich prowadzenie, procedur umożliwiających korzystanie z prawa dostępu do podstawowych kont płatniczych oraz sposobów korzystania z pozasądowych mechanizmów odwoławczo-roszczeniowych**. Niestety wydane zalecenie nie przyniosło oczekiwanego rezultatu w postaci zwiększenia przejrzystości i porównywalności opłat, jak również ograniczenia trudności z przenoszeniem rachunków płatniczych, dlatego Komisja Europejska podjęła decyzję o wdrożeniu bardziej kompleksowych i wiążących prawnie środków dotyczących rachunków płatniczych poprzez regulacje zawarte w dyrektywie w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego²⁰. Najważniejszym celem dyrektywy stało się **zmniejszenie skali wykluczenia finansowego w Unii Europejskiej przez zapewnienie każdemu obywatelowi Unii Europejskiej dostępu do podstawowego rachunku, realizującego funkcje płatnicze**²¹. Regulacje przewidziane w dyrektywie odnoszą się do tych trzech głównych obszarów: zapewnienia nieodpłatnie lub za rozsądną opłatą dostępu do rachunku płatniczego, zapewnienia przejrzystości opłat za prowadzenie rachunku płatniczego oraz postępowania w przypadku przeniesienia lub zmiany rachunku płatniczego.

zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012, Dz. Urz. UE L 176.1 z 27.06.2013. Innymi słowy, dyrektywa nakłada wyłącznie na instytucje kredytowe obowiązek otworzenia i prowadzenia podstawowego rachunku płatniczego. Projekt ustawy zakłada, że do prowadzenia podstawowego rachunku płatniczego będą zobowiązani:

- 1) bank krajowy w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy – Prawo bankowe;
 - 2) oddział banku zagranicznego w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 20 ustawy – Prawo bankowe;
 - 3) instytucja kredytowa w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 17 ustawy – Prawo bankowe i odpowiednio oddział instytucji kredytowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy – Prawo bankowe;
 - 4) Spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa.
- 20 *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* Tekst mający znaczenie dla EOG, Dz. Urz. UE L 257/214 z dnia 28 sierpnia 2014 r.
- 21 *Tańsze i dostępne dla wszystkich rachunki bankowe dzięki nowej inicjatywie Komisji*, Komisja Europejska-komunikat prasowy, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-415_pl.htm (dostęp 02.02.2019).

Kluczowym zapisem dyrektywy jest nałożenie na kraje członkowskie obowiązku polegającego na zobligowaniu wszystkich instytucji kredytowych lub ewentualnie wystarczającej ich liczby do **zapewnienia konsumentom bezpłatnego lub za rozsądną opłatą dostępu do podstawowego rachunku płatniczego**, tj. rachunku o ograniczonej funkcjonalności umożliwiającego dostęp do zestawu podstawowych usług płatniczych. Zgodnie z postanowieniami dyrektywy, w ramach prowadzenia podstawowego rachunku płatniczego wymaga się od państw członkowskich oferowania następujących usług²²:

1. Usług umożliwiających wszelkie działania niezbędne do otwarcia, prowadzenia i zamknięcia rachunku płatniczego;
2. Usług umożliwiających wpłatę środków pieniężnych na rachunek płatniczy;
3. Usług umożliwiających wypłatę gotówki z rachunku płatniczego w obrębie Unii w kasie lub w bankomacie w godzinach pracy instytucji kredytowej lub poza nimi;
4. Dokonywania następujących transakcji płatniczych w obrębie Unii:
 - poleceń zapłaty;
 - transakcji płatniczych przy użyciu karty płatniczej, w tym płatności *on-line*;
 - poleceń przelewu, w tym zleceń stałych, w – zależnie od dostępności – terminalach i kasie banku oraz za pośrednictwem narzędzi internetowych instytucji kredytowej.

W przypadku wykonywania poleceń przelewu oraz poleceń zapłaty, a także transakcji dokonywanych za pomocą karty kredytowej, dopuszczona została możliwość określenia minimalnej liczby operacji, jakich może dokonać konsument zgodnie ze specjalną taryfą prowizji i opłat. Po jej przekroczeniu dyrektywa wymaga, aby opłaty nie były wyższe niż opłaty pobierane w ramach zwykle stosowanej przez instytucję kredytową polityki cenowej. W przypadku określania zakresu usług możliwych do zrealizowania przy wykorzystaniu podstawowego rachunku oraz wskazania liczby operacji dopuszczono pewną swobodę wśród krajów członkowskich, będącą rezultatem występowania różnic w stosowaniu poszczególnych produktów i usług na szczeblu krajowym (np. czeków). Ponadto, w dyrektywie zawarto zapis, iż podstawowy rachunek płatniczy nie powinien być ograniczony do zastosowań internetowych, ponieważ stwarzałoby to przeszkodę dla konsumentów nieposiadających dostępu do Internetu²³.

22 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 Tekst mający znaczenie dla EOG, Dz. Urz. UE L 257/214 z dnia 28 sierpnia 2014 r., art. 17 ust. 1.

23 Powszechną praktyką dostawców usług płatniczych jest oferowanie rachunku płatniczego w pakiecie z produktami lub usługami innymi niż usługi powiązane z rachunkiem płatniczym, takimi jak produkty ubezpieczeniowe lub doradztwo finansowe. Dyrektywa PAD nakłada obowiązek (w sytuacji, gdy dostawcy usług płatniczych oferują rachunki płatnicze w formie pakietu) poinformowania konsumentów o tym, czy jest możliwe nabycie rachunku

Z punktu widzenia promowania włączenia w system bankowy przyjęty katalog usług towarzyszących podstawowemu rachunkowi bankowemu umożliwia praktycznie pełną inkluzję. Wśród usług nie są wymienione te o charakterze kredytowym, co jest oczywistym i prawnie sankcjonowanym rezultatem konieczności badania zdolności kredytowej i uzależniania od niej decyzji o przyznaniu dostępu do produktu o charakterze pożyczkowo-kredytowym. W dyrektywie PAD znalazł się jedynie zapis, iż państwa członkowskie mogą pozwolić instytucjom kredytowym na oferowanie, na wniosek konsumenta, kredytu w rachunku bieżącym powiązanego z podstawowym rachunkiem płatniczym i że mogą określić maksymalną kwotę i maksymalny okres obowiązywania takiego kredytu w rachunku bieżącym. Dostęp do podstawowego rachunku płatniczego lub korzystanie z tego rachunku nie może jednak być w żaden sposób ograniczone lub uwarunkowane zakupem takich usług kredytowych.

Poza rekomendowaniem wysokości opłat za korzystanie z podstawowego rachunku bankowego i określeniem katalogu oferowanych w jego ramach usług, Komisja Europejska zwróciła uwagę na konieczność zapewnienia w każdym państwie członkowskim odpowiedniej liczby instytucji kredytowych oferujących podstawowe rachunki płatnicze adekwatnej do zapewnienia dostępu do nich wszystkim konsumentom, w celu uniknięcia jakiegokolwiek dyskryminacji konsumentów i zapobieżenia zakłóceniom konkurencji. Określenie tej liczby wymaga uwzględnienia takich czynników jak zasięg sieci instytucji kredytowych, rozmiar terytorium państwa członkowskiego, rozkład konsumentów na tym terytorium, udział instytucji kredytowych w rynku oraz to, czy podstawowe rachunki płatnicze stanowią jedynie niewielką część rachunków płatniczych zapewnianych przez instytucję kredytową²⁴.

W odniesieniu do **zapewnienia przejrzystości opłat za prowadzenie rachunku** w dyrektywie PAD zawarto kilka działań, wśród których należy wskazać na:

- Nałożenie na dostawców usług płatniczych obowiązku przedstawiania konsumentom dokumentu zawierającego informacje na temat opłat (ang. *Fee Information Document*, FID), w którym prezentowana jest wysokość opłat za najbardziej reprezentatywne usługi powiązane z rachunkiem płatniczym oraz słowniczka pojęć zawierającego co najmniej ujednolicone terminy²⁵.

płatniczego oddzielnie oraz jakiej wysokości są koszty i opłaty związane z każdym z pozostałych produktów lub usług zawartych w pakiecie, które mogą zostać zakupione oddzielnie.

24 Niezależnie od tego uregulowania UE rekomenduje, aby podstawowe rachunki płatnicze były oferowane przez jak największą liczbę instytucji kredytowych, tak by zagwarantować konsumentom możliwość otwarcia takich rachunków w placówce instytucji kredytowej, która jest w bliskiej odległości od ich miejsca zamieszkania, oraz zagwarantować, że konsumenci nie są w żaden sposób dyskryminowani, jeżeli chodzi o dostęp do takich rachunków i że mogą skutecznie z nich korzystać.

25 Standardy informacyjne dokumentu określiło *Rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2018/34 z dnia 28 września 2017 r. ustanawiające wykonawcze standardy techniczne w odniesieniu do ujednoliconego formatu dokumentu dotyczącego opłat i jego wspólnego symbolu*

- Nakazanie przekazywania konsumentowi bezpłatnie i przynajmniej raz w roku wystandaryzowanego zestawienia opłat (ang. *Statement of Fees, SoF*) zawierającego informacje o wszystkich opłatach pobranych w związku z jego rachunkiem płatniczym oraz ewentualnie informacji dotyczących stóp oprocentowania oraz usług powiązanych z rachunkiem płatniczym i ich kosztów.
- Sporządzenie przez państwa członkowskie listy 10–20 najbardziej reprezentatywnych usług powiązanych z rachunkiem płatniczym, która będzie zawierała także ich definicje²⁶.
- Zapewnienie konsumentom nieodpłatnego dostępu do co najmniej jednej strony internetowej na szczeblu krajowym, która będzie zapewniała niezależne narzędzia porównawcze w zakresie opłat pobieranych przez dostawców usług płatniczych za swoje usługi²⁷.

Ostatnim z głównych obszarów uregulowań dyrektywy PAD były zapisy dotyczące **postępowania w przypadku przeniesienia lub zmiany rachunku płatniczego**. Przede wszystkim znalazło się wśród nich zalecenie zapewnienia konsumentom jasnej, szybkiej i bezpiecznej procedury przenoszenia rachunków płatniczych, w tym podstawowych rachunków płatniczych, przez dostawców usług płatniczych i to zarówno w przypadku przenoszenia się od jednego dostawcy usług płatniczych do innego, jak i dokonywania zamiany jednego rachunku płatniczego na inny w ramach tego samego dostawcy usług płatniczych²⁸. Ponadto, część zapisów dyrektywy odnosiła się do zagwarantowania pomocy dla konsumentów pragnących otworzyć rachunek za granicą przez dostawcę usług płatniczych oraz ograniczenia dyskryminacji konsumentów legalnie przebywających w UE ze względu na obywatelstwo lub miejsce zamieszkania lub z innych powodów²⁹.

W dyrektywie PAD zwrócono także uwagę na **konieczność edukacji finansowej**. Zalecono państwom członkowskim wspieranie realizowanej przez organy

zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE, L 6 z dnia 11 stycznia 2018 r.

26 Europejski Urząd Nadzoru Bankowego wydał wytyczne, aby pomóc państwom członkowskim w ustaleniu, które usługi są najczęściej używane i generują w związku z tym najwyższe koszty dla konsumenta na szczeblu krajowym *Wytyczne EUNB dotyczące krajowych wstępnych wykazów najbardziej reprezentatywnych usług powiązanych z rachunkiem płatniczym i podlegających opłacie*, EBA/GL/2015/01, https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1068458/EBA+GL+2015+01+GL+on+Payments+Account+Directive+_PL.pdf/96ab7619-30a2-455a-ae62-e3a09e2b8256 (dostęp 02.02.2019).

27 Urzędowa porównywarka rachunków dostępna jest pod adresem: <https://porownywarka.knf.gov.pl/> (dostęp 21.12.2019).

28 Ewentualne opłaty pobierane przez dostawców usług płatniczych w odniesieniu do usługi przeniesienia powinny być rozsądne i zgodne z faktycznymi kosztami ponoszonymi przez dostawców usług płatniczych.

29 Obowiązek ten nie dotyczy sytuacji, w których zachodzi podejrzenie naruszenia przepisów dotyczących zapobieganiu prania pieniędzy i finansowaniu działalności terrorystycznej. Kwestie legalności przebywania na terytorium UE zostały ściśle określone w dyrektywie PAD.

krajowe edukacji konsumentów najbardziej podatnych na zagrożenia i zapewnienie im wskazówek i pomocy w odpowiedzialnym zarządzaniu ich finansami, a także zaangażowanie się w inicjatywy podejmowane przez organizacje konsumenckie i instytucje finansowe.

Realizacja postanowień zawartych w dyrektywie podlega cyklicznej kontroli. Na kraje członkowskie nałożono obowiązek sprawozdawczości dotyczącej funkcjonowania środków wprowadzonych dyrektywą. Przesłane przez kraje członkowskie statystyki będą stanowiły podstawę do sporządzenia przez Komisję Europejską sprawozdań prezentujących skutki wdrożenia postanowień zawartych w dyrektywie (po raz pierwszy po czterech latach od wejścia w życie dyrektywy, a następnie co dwa lata)³⁰.

Przyjęty termin obowiązków sprawozdawczych utrudnia faktyczną ocenę skutków wdrożonej dyrektywy. W 2019 roku wszystkie banki działające w Polsce posiadały w swojej ofercie podstawowy rachunek bankowy, który nie wymagał opłat za otwarcie i prowadzenie oraz obsługę karty płatniczej. Z dodatkowymi opłatami nie wiązała się także realizacja pięciu transakcji w miesiącu oraz pięciu wypłat we własnym bankomacie. Natomiast już wszystkie inne usługi (np. zlecenie przelewu w placówce banku, wpłata lub wypłata gotówki w oddziale, wypłata w bankomacie innego banku) wiązały się ze zróżnicowanymi opłatami, podobnie jak przelewy natychmiastowe. Nie wszystkie banki umożliwiały dokonywanie płatności poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, założenie lokaty czy chociażby dostęp online³¹.

Z perspektywy włączenia w system bankowy oferta taka faktycznie może być atrakcyjna, szczególnie w przypadku osób dokonujących niewielkiej liczby transakcji w ciągu miesiąca. **Z punktu widzenia dążenia do ograniczenia zjawiska wykluczenia bankowego kwestia dostępności usług bankowych, a przede wszystkim kosztów towarzyszących korzystaniu z nich ma fundamentalne znaczenie.** Względy finansowe stanowią jedną z ważniejszych przyczyn wykluczenia. Natomiast zwiększenie przejrzystości oferty można rozpatrywać wieloaspektowo w kontekście wykluczenia. Z jednej strony jest to na pewno **element budowania zaufania do instytucji finansowych**, biorąc zaś pod uwagę niski poziom kompetencji finansowych gospodarstw domowych, **przejrzystość oferty ułatwi podejmowanie decyzji finansowych i zmniejszy obawy o tzw. ukryte koszty.**

30 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 Tekst mający znaczenie dla EOG, Dz. Urz. UE L 257/214 z dnia 28 sierpnia 2014 r., s. 12.

31 Szczegółowy przegląd i ocena oferty bankowej zaprezentowana zostanie w monografii *Banki w procesie inkluzji finansowej*.

5.1.4. Regulacje w obszarze kosztów realizacji transakcji gotówkowych i bezgotówkowych

U podstaw wprowadzenia regulacji mających na celu obniżenie kosztów realizacji transakcji bezgotówkowych leżą prowadzone od wielu lat badania nad skutkami zwiększenia udziału transakcji elektronicznych kosztem płatności gotówkowych. Jedne z najczęściej przywoływanych w literaturze przedmiotu badań to badania nad określeniem zmian w kosztach płatności bankowych w czasie za pomocą modelu ekonometrycznego w 12 krajach europejskich prowadzone pod kierunkiem Humphreya. Otrzymane rezultaty wskazywały, że kraj, który przejdzie z całkowicie papierowego systemu płatności do niemal całkowicie elektronicznego systemu, może odnotować oszczędności na poziomie 1% PKB rocznie lub więcej. Dodatkowa analiza pokazała także, że koszty banków związane z obsługą płatności w 12 krajach europejskich zostały obniżone średnio o 45%, co jest efektem wzrostu udziału transakcji elektronicznych z 43 do 79% w latach 1987–1999³².

Należy podkreślić, iż problem opłat na rynku usług bankomatowych w Polsce, w szczególności opłat serwisowych i opłat *surcharge*³³, już w 2010 r. był przedmiotem dyskusji, której uczestnikami były Visa i MasterCard³⁴. W efekcie, od 2010 r. banki, chcąc zyskać przewagę konkurencyjną na rynku, zaczęły coraz częściej oferować swoim klientom darmowe wypłaty środków już nie tylko we własnych, ale także w obcych bankomatach. Obecnie ze względu na niskie stopy procentowe, skutkujące niższą rentownością banków, funkcjonalność ta w wielu bankach wiąże się z opłatami.

Znaczenie kosztów płatności bezgotówkowych jest na tyle istotne, iż w dniu 24 lipca 2013 r. Komisja Europejska przedstawiła projekt **pakietu regulacyjnego**

32 Szerzej: D.B. Humphrey, M. Willeson, G. Bergendahl, T. Lindblom, *Benefits from a changing payment technology in European banking*, „Journal of Banking & Finance” 2006, vol. 30, issue 6, s. 1631–1652.

33 Odnosząc się do rynku usług płatniczych, zaznaczyć trzeba, że pojęcie *surcharge* nie jest terminem prawnym ani na gruncie dyrektywy PSD ani na gruncie przepisów prawa polskiego. Stosowane jest natomiast w regulacjach organizacji kartowych (Visa, MasterCard, American Express), a także w rozlicznych raportach, analizach i opracowaniach dotyczących rynku usług płatniczych, również w uzasadnieniu do polskiej ustawy o usługach płatniczych. Obecnie na rynku usług płatniczych *surcharge* to „dodatkowa opłata pobierana przez odbiorcę od płatnika za płatność instrumentem płatniczym, bądź przez właścicieli bankomatów za wypłatę gotówki w bankomacie”. A. Zalcewicz, *Analiza prawna funkcjonowania opłaty surcharge (od transakcji bezgotówkowych w POSach i od transakcji gotówkowych w bankomatach) na rynku kart płatniczych w Polsce w porównaniu do wybranych krajów Unii Europejskiej*, s. 2–3 https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/surcharge.pdf (dostęp 20.11.2019).

34 NBP, *Analiza opłat na rynku usług bankomatowych w Polsce. Raport analityczno-badawczy*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2014, s. 92–116.

dotyczącego usług płatniczych. Pakiet przedłożony przez Komisję Europejską zakładał stworzenie dwóch nowych aktów prawnych³⁵:

- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie opłat *interchange* w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę³⁶,
- Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego oraz zmieniającej dyrektywy 2002/65/WE, 2013/36/UE i 2009/110/WE i uchylającej dyrektywę 2007/64/WE³⁷.

Wspomniane rozporządzenie zastąpione zostało rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat *interchange* w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę³⁸. Na mocy tego rozporządzenia, w przypadku gdy trójstronny system kart płatniczych udzieli licencji innym dostawcom usług płatniczych na wydawanie instrumentów płatniczych opartych na karcie lub świadczenie usługi *acquiringu* w odniesieniu do takich transakcji płatniczych lub na obie te usługi lub wyda instrumenty płatnicze oparte na karcie wraz z partnerem w ramach *co-brandingu* lub za pośrednictwem agenta, system ten uznaje się za czterostronny system kart płatniczych. W następstwie tego rozwiązania, od dnia 9 grudnia 2015 r., instrumenty płatnicze wydawane przez tę grupę systemów trójstronnych są objęte maksymalnymi stawkami opłaty *interchange*, przewidzianymi w rozdziale II przedmiotowego rozporządzenia.

W listopadzie 2015 r. została uchwalona przez Parlament Europejski **dyrektywa PSD2**, która zastąpiła stosowane dotychczas przepisy dyrektywy PSD³⁹. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw dokonała wdrożenia do prawa krajowego przepisów tej dyrektywy⁴⁰.

Wdrożenie dyrektywy miało na celu aktualizację i uzupełnienie dotychczasowych ram regulujących usługi płatnicze, ustanowienie przepisów zwiększających

35 W. Szpringer, M. Szpringer, *Nowe zjawiska w regulacji rynku usług płatniczych (wybrane problemy na tle projektu noweli do dyrektywy PSD)*, „e-mentor” 2014, nr 4 (56), s. 73.

36 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat *interchange* w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę, Dz. Urz. UE L 123 z 19.05.2015 r.

37 Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniająca dyrektywy 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylająca dyrektywę 97/5/WE, Dz. Urz. UE. L 319 z 5.12.2007, s. 1.

38 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat *interchange* w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę, Dz. Urz. UE L 123 z 19.05.2015.

39 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE, OJ L 337, 23.12.2015, s. 35–127.

40 Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. 2018, poz. 1075.

przejrzystość, innowacyjność i bezpieczeństwo w obszarze płatności detalicznych oraz zwiększenie spójności między przepisami poszczególnych państw członkowskich, kładąc nacisk na uzasadnione potrzeby konsumentów⁴¹.

Dyrektywa PSD2 jest swoistym katalizatorem zmian w kierunku otwartej bankowości. Wprowadza nową kategorię usługodawców na rynku usług płatniczych, zwanych stronami trzecimi (ang. Third Party Provider, dalej TPP). TPP otrzymują zaś możliwość świadczenia nowych usług, z których dwie najważniejsze to: inicjowanie płatności (ang. *Payment Initiation Service*, PIS) i dostęp do informacji o rachunku (ang. *Account Information Service*, AIS). PSD2 nakłada na banki obowiązek umożliwienia AIS i PIS dostęp (w zakresie świadczonej przez tych dostawców usługi) do prowadzonego przez siebie rachunku użytkownika – bez względu na to, czy pomiędzy nimi a konkretnym TPP będzie istniała umowa, określająca zasady takiego dostępu.

Umożliwienie nowym podmiotom oferowania usług opartych na informacji płynącej z historii transakcji klienta jest pierwszym istotnym krokiem w stronę otwartej bankowości i tworzenia się zupełnie nowego ekosystemu opartego na innowacyjnych produktach finansowych. W tym obszarze przewiduje się aktywność fintechów oraz gigatechów (GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon)⁴².

Ważnym elementem dyrektywy było także zwiększenie ochrony konsumentów przed oszustwami lub ewentualnymi nadużyciami i incydentami związanymi z płatnościami. Dyrektywa PSD2 szczegółowo określa, w jaki sposób powinna zostać zweryfikowana tożsamość użytkownika usług płatniczych przez dostawcę usług płatniczych. Procedura silnego uwierzytelnienia powinna wykorzystać co najmniej dwa elementy spośród następujących:

- wiedza (coś, co wie wyłącznie użytkownik),
- posiadanie (coś, co posiada wyłącznie użytkownik),
- cecha klienta (coś, czym tylko użytkownik jest).

Na mocy Dyrektywy PSD2 i polskiej ustawy o usługach płatniczych wprowadzona została także kolejna kategoria podmiotu tzw. małej instytucji płatniczej. W dyrektywie znalazły się też zapisy regulujące kwestie nieautoryzowanych transakcji. W przypadku stwierdzenia przez konsumenta, że taka transakcja została dokonana, pełną odpowiedzialność ponosi dostawca. Zmniejszeniu uległ pułap pokrycia strat w przypadku nieautoryzowanych płatności wykonanych przy użyciu kart maksymalnie do 50 euro (zamiast 150 euro).

Rozważając regulacje mające na celu obniżenie cen produktów i usług bankowych, które powinno być katalizatorem procesów ubankowienia, należy

41 Wszystkie instytucje finansowe funkcjonujące w Polsce powinny dostosować do niej swoją działalność: ofertę, systemy i regulacje, aby spełnić zapisy ustawy (ostatecznie do 20 grudnia 2018 r.).

42 Niekiedy wskazuje się na GAFAM, czyli Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft lub BAT – chińskie Beidu, Alibaba i Tencent.

także wskazać na znaczenie regulacji antylichwiarskich. Nakładane na banki górne limity oprocentowania kredytu wprowadzone zostały przez **regulacje antylichwiarskie na mocy nowelizacji Kodeksu cywilnego**⁴³. Zgodnie z art. 7a ustawy łączna, kwota wszystkich opłat, prowizji oraz innych kosztów związanych z zawarciem umowy nie może być wyższa niż 5% kwoty brutto udzielonego kredytu konsumenckiego pod groźbą unieważnienia postanowień umowy. Określone też zostały zasady obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytu⁴⁴. Omawiana regulacja została wprowadzona obok uregulowania art. 359 §2¹ – 2² Kodeksu cywilnego określającego maksymalną wysokość odsetek wynikających z czynności prawnych w stosunku rocznym na poziomie nie przekraczającym czterokrotności wysokości stopy lombardowej NBP.

Wprowadzenie instytucji odsetek maksymalnych i maksymalnych łącznych kosztów związanych z zawarciem umowy ograniczyło swobodę kształtowania umów, jednak ocena tych uregulowań nie jest jednoznaczna. Nie zmienia tego przyjęty limit czterokrotności stopy lombardowej NBP. Podstawowym argumentem przemawiającym na rzecz wprowadzenia regulacji antylichwiarskich był fakt, iż instytucja finansowa jest w umowie stroną, która ma przewagę, a więc istnieje ryzyko, iż w nieuczciwy sposób będzie chciała wykorzystać sytuację konsumenta.

Banki jednak stosunkowo szybko dostosowały się do otoczenia prawnego, np. poprzez narzucanie wyższych cen, opłat czy prowizji za usługi, które nie posiadają znamion „oprocentowania” w ustawowym znaczeniu (np. za prowadzenie rachunku, wydanie karty, przewalutowanie, wysyłanie monitów, wizyty domowe) lub też zawierania dodatkowych umów (ubezpieczenia na życie, lombardy, umowy o wycenę czy przechowanie rzeczy). Zakaz ustalenia oprocentowania wyższego niż wskazane w regulacjach prawnych powoduje niedostępność kredytu dla niektórych klientów lub zafałszowanie rachunku finansowania ryzyka (sprzedaż kredytów po cenie niższej niż wynika z kalkulacji ryzyka i ewentualne podniesienie ceny dla klientów o lepszym standingu finansowym).

Proceder ten miała utrudnić lub wręcz uniemożliwić ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o **zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw**⁴⁵. W znowelizowanej ustawie uwzględniono postulat **ustalenia m.in. górnego limitu** pozaodsetkowych kosztów kredytu⁴⁶. Zgodnie z nowymi przepisami limit ten ustalany jest z uwzględnieniem czasu, na jaki ma zostać udzielona

43 *Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 – Kodeks cywilny*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1145.

44 Przepis ten dotyczy umów kredytowych zawartych po dacie wejścia w życie ustawy (20.02.2006 r.) oraz tych, które zostały podpisane wcześniej, jeżeli do tej dacie została dokonana czynność prawna, na mocy której zmieniona została wysokość kosztów związanych z zawarciem umowy o kredyt konsumencki.

45 *Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2015, poz. 1357.

46 Pozaodsetkowe koszty kredytu – wszystkie koszty, które konsument ponosi w związku z umową o kredyt konsumencki, z wyłączeniem odsetek.

pożyczka gotówkowa, a także z uwzględnieniem wysokości kwoty pożyczki. Pozaodsetkowe koszty kredytu w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od całkowitej kwoty kredytu. Maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu oblicza się według wzoru⁴⁷:

$$MPKK \leq (K \times 25\%) + \left(K \times \frac{n}{R} \times 30\% \right)$$

gdzie:

- MPKK* – maksymalna wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu,
- K* – całkowita kwotę kredytu,
- n* – okres spłaty wyrażony w dniach,
- R* – liczba dni w roku.

Wprowadzone ustawowo limity dotyczą także możliwości przedłużania spłaty i rolowania zadłużenia. W okresie 120 dni od otrzymania pierwszej pożyczki pułap kosztów będzie odnoszony do jej pierwotnej kwoty⁴⁸. Limity całkowitego kosztu kredytu nie będą stosowane w przypadku niektórych kart kredytowych i linii kredytowych w ROR. Ponadto, w ustawie określona została maksymalna wysokość odsetek za opóźnienie, która nie może w stosunku rocznym przekraczać sześciokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (są to tzw. odsetki maksymalne za opóźnienie)⁴⁹. Oznacza to poważne ograniczenia w kosztach monitów upominawczych, które silnie obciążały budżet pożyczkobiorców i stanowiły znaczące źródło dochodu pożyczkodawców. Do istotnych zmian wprowadzonych przez nowe regulacje, służących ochronie kredytobiorców należy także zaliczyć zapis, mówiący iż opłaty i inne koszty uiszczone przez konsumenta przed zawarciem umowy o kredyt konsumentki podlegają niezwłocznie zwrotowi, w przypadku gdy umowa o kredyt konsumentki nie została zawarta lub kwota kredytu nie została wypłacona przez kredytodawcę w terminie wskazanym w umowie⁵⁰.

W znowelizowanej ustawie wskazano 6-miesięczny okres na dostosowanie działalności przez pożyczkodawców do wymagań określonych w ustawie od dnia wejścia w życie ustawy. Przewiduje się, że część instytucji dostosuje się do nowych wymogów, jednak już wskazuje się na pewne możliwości obejścia nowych przepisów

47 Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. 2015, poz. 1357, art. 36a1.

48 Przewiduje się, że może to znacznie zmniejszyć rynek tzw. darmowych chwilówek. Dotychczas bowiem wiele osób przeceniło swoje możliwości finansowe i korzystało z darmowej pożyczki, lecz już nie było w stanie spłacić jej w pierwotnym terminie co skutkowało wysokimi kosztami przedłużenia umowy oraz monitów upominawczych

49 Zapis ten znalazł się w Ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 – Kodeks cywilny, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1145.

50 Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. 2015, poz. 1357, art. 28a.

poprzez tworzenie sieci powiązanych ze sobą instytucji pożyczkodawców przekazujących sobie klienta odnawiającego (albo raczej refinansującego) zobowiązanie.

Na zakończenie rozważań na temat zapisów antylichwiarskich należy także wskazać na pewne ich wady. Uznaje się, iż uregulowania antylichwiarskie prowadzą do zwiększenia kosztów transakcyjnych, definiowanych jako koszty dojścia umowy do skutku ze względu na bardziej rozbudowane procedury weryfikacji i segmentacji klientów. Sprzyjają także rozprzestrzenianiu zjawiska szarej strefy, do której trafiają ludzie niezamożni, odrzuceni przez legalny system bankowy, którzy są najbardziej narażeni na konieczność zaciągania szybkich pożyczek proponowanych na szczególnie niekorzystnych warunkach⁵¹.

5.1.5. System ochrony praw konsumentów na rynku finansowym

Ważnym zagadnieniem determinującym procesy inkluzji bankowej jest kwestia zaufania do sektora bankowego. Może ono być budowane na różne sposoby, chociażby przez wskazane wcześniej regulacje w obszarze zwiększania bezpieczeństwa i stabilności sektora finansowego⁵². Niemniej jednak ważnym aspektem pozostaje problem ochrony praw konsumenta na rynku finansowym. **Potrzeba ochrony konsumenta wynika z istniejącej nierówności w zakresie dostępu do wiedzy, zasobów oraz kompetencji, doświadczenia czy pozycji rynkowej pomiędzy instytucjami finansowymi i ich obecnymi oraz potencjalnymi klientami.** Przewaga instytucji finansowych wynika z ich dogłębszej znajomości konstrukcji oferowanych produktów i usług oraz rzeczywistych korzyści i kosztów im towarzyszących. Gospodarstwa domowe zwykle podejmują decyzje w warunkach niepewnej wiedzy i ograniczonego dostępu do niej. Jest to szczególnie istotne w aspekcie praktyki nieinformowania lub niedostatecznego informowania klientów o skutkach prawno-ekonomicznych zawartych umów, stosowanej przez niektóre instytucje finansowe⁵³.

W polskim ustawodawstwie istotne zmiany w organizacji systemu ochrony praw konsumenta wprowadziła *Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty*

51 M. Zaleska, *Konsekwencje wprowadzenia maksymalnych limitów odsetek od kredytów w kontekście stopnia ubankowienia polskiego społeczeństwa i doświadczeń niektórych krajów UE*, „Bank i Kredyt” 2005, nr 10, s.20.

52 Szerzej: I.D. Czechowska, *Działania zapewniające ochronę konsumenta usług bankowych, jako nowe wyzwanie teorii i praktyki finansów*, [w:] *Finanse – nowe wyzwania teorii i praktyki. Bankowość*, A. Gospodarowicz (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2011; Por. I.D. Czechowska, *Spoleczne aspekty działań na rynku bankowym w kontekście zagrożeń interesów konsumentów*, „Acta Universitatis Lodzianis. Folia Oeconomica” 2013, nr 284.

53 Szerzej: *Good Practices for Financial Consumer Protection*, International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank, Washington 2012.

rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym⁵⁴. W celu budowania zaufania obywateli do całego sektora rynku finansowego na mocy ustawy powołany został nowy podmiot administracji publicznej w postaci Rzecznika Finansowego, który przejął dotychczasowe obowiązki i kompetencje Rzecznika Ubezpieczonych⁵⁵ i zyskał nowe kompetencje umożliwiające reprezentowanie interesów klientów podmiotów rynku finansowego.

Ważnym rozszerzeniem kompetencji Rzecznika jest możliwość podejmowania postępowania mediacyjnego (pozasądowe rozwiązywanie sporu), nabierającego znaczenia w czasach dużej złożoności produktów finansowych o konstrukcji niezrozumiałej dla wielu klientów, a także przyznanie prawa do wytaczania powództwa na rzecz klientów w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych. Koszty działalności Rzecznika i jego Biura ponoszą poszczególne podmioty rynku finansowego w proporcjach określonych ustawowo⁵⁶.

Uregulowanie kwestii ochrony praw konsumentów poprzez ustanowienie nowego podmiotu jest ważnym zapisem, jednak podkreślić należy, iż podstawowym celem ustawy jest podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych poprzez uregulowanie jednolitego trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego składanych przez ich klientów reklamacji w ramach procedur skargowych, albowiem w dotychczasowym stanie prawnym brak było regulacji określających powyższą procedurę.

Ustawa nałożyła na podmioty rynku finansowego obowiązek informowania klientów w chwili zawierania umowy o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji, w tym w szczególności mają obowiązek poinformować o miejscu i formie składania reklamacji, terminie rozpatrywania reklamacji oraz sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji. Ustawa wskazała także obligatoryjne elementy odpowiedzi na reklamację.

Sprawnie działający system ochrony konsumentów wymaga podejmowania skoordynowanych działań w systemie finansowym przez publiczne i prywatne podmioty, mających na celu oddziaływanie na instytucje finansowe i ich klientów w taki sposób, aby ostatecznie przyczynić się do stworzenia bardziej przejrzystego, inkluzywnego, sprawiedliwego rynku finansowego. Tym samym w proces budowania systemu ochrony praw konsumenta zaangażowane powinny być zarówno instytucje sektora usług finansowych, instytucje państwowe, w tym nadzorcze, jak i konsumenci i ich organizacje⁵⁷.

54 Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Dz.U. 2015, poz. 1348.

55 Działał on na mocy przepisów Ustawy z 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzecznika Ubezpieczonych, Dz.U. 2003, nr 124, poz. 1153.

56 Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Dz.U. 2015, poz. 1348, art. 20.1.

57 Przeprowadzona przez NIK kontrola funkcjonowanie systemu ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego wskazała, iż ochrona praw klientów rynku finansowego w Polsce

Ze względu jednak na obserwowaną już od dłuższego czasu zmianę roli banków (z pełnienia funkcji „służebnej” dla społeczeństwa na instytucje nastawione na realizację zysków dla akcjonariuszy) okazało się, że nie zawsze z należytą starannością spełniany był **wymóg realizacji podstawowych obowiązków informacyjnych** (np. informowanie o ryzyku walutowym i nadmiernym zadłużaniu osób nieposiadających zdolności kredytowej lub posiadających ją na granicy). Tym samym niezbędne okazały się pewne ograniczenia działalności banków w kwestiach związanych z cenami produktów (a zatem ich rentownością), mające na celu ochronę konsumenta, oraz przestrzeganiem przez instytucje finansowe kodeksów dobrych praktyk.

Regulacje związane ze sprawowaniem nadzoru nad rynkiem kredytów detalicznych zostały wprowadzone **ustawą z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim**⁵⁸, która zawierała przepisy określające szeroko rozumiane obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego przed zawarciem umowy o kredyt⁵⁹. Ustawa ta została **uchylona ustawą z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim**⁶⁰. Należy podkreślić, iż głównym celem regulacji prawnych implementujących dyrektywę 2008/48/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie umów o kredyt konsumencki⁶¹ było **poszerzenie ochrony prawnej przysługującej konsumentom, którzy nie posiadają specjalistycznej wiedzy w zakresie rynku kredytowego, podpisują umowy o kredyt konsumencki z bankami i innymi instytucjami kredytowymi dysponującymi w tym zakresie nieporównywalnie większą wiedzą, jak i doświadczeniem**. Większość rozwiązań przyjętych przez ustawodawcę polskiego miało na celu zlikwidowanie lub zmniejszenie asymetrii informacji przez zapewnienie konsumentom dostępu do bardziej przejrzystych, rzetelnych i pełniejszych danych na temat oferty kredytu konsumenckiego tak, aby podejmowane przez konsumentów decyzje były przeanalizowane i jak najbardziej świadome⁶².

Ustawa określiła zasady i tryb zawierania umów o kredyt konsumencki, obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki oraz obowiązki konsumenta,

była w latach 2011–2013 nieskuteczna. Działalność Prezesa UOKiK, Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznika Ubezpieczonych i powiatowych rzeczników konsumentów, choć prowadzona zgodnie z prawem, nie zapewniała odbiorcom usług finansowych dostatecznej ochrony. Szerzej: NIK, *Funkcjonowanie systemu ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego. Informacja o wynikach kontroli*, KBF-4101-04-00/2013, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,6423,vp,8193.pdf> (dostęp 10.05.2019).

58 *Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim*, Dz.U. 2001 r., nr 100, poz. 1081, z późn. zm.

59 Szerzej na temat konsekwencji wprowadzenia ustawy w: UOKiK, *Ocena skutków regulacji projektowanej ustawy o kredycie konsumenckim*, Warszawa grudzień 2009 r.

60 *Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1083.

61 *Dyrektywa 2008/48/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki*, Dz. Urz. UE L z 2008, nr 133, s. 66, z późn. zm.

62 M. Gryber, D. Sowińska-Kobelak, *Przewodnik po kredycie konsumenckim*, KNF, Warszawa 2014, s. 5.

kredytodawcy i pośrednika kredytowego w związku z zawartą umową o kredyt konsumencki, obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy o kredyt zabezpieczony hipoteką oraz obowiązki w zakresie informacji zawartych w umowie o kredyt zabezpieczony hipoteką. Zapewnienie dostępu do wystandaryzowanych form prezentacji parametrów oferty umożliwia porównywanie ich między sobą i uprawdopodobnia podjęcie właściwej decyzji pożyczkowej. W ustawie znalazły się zapisy dotyczące takich kwestii jak⁶³:

- wymogi informacyjne w reklamie kredytu konsumenckiego gwarantujące konsumentom dostęp do przejrzystej, rzetelnej i pełnej informacji na temat oferty kredytu,
- obowiązek badania zdolności kredytowej przez bank (lub inną instytucję ustawowo upoważnioną do udzielania kredytów), oznaczający jednocześnie publicznoprawny zakaz udzielania kredytów podmiotom, które nie posiadają zdolności kredytowej,
- przekazanie przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki lub kredyt zabezpieczony hipoteką informacji i wyjaśnień o wszystkich warunkach umowy (w szczególności parametrów tego kredytu oraz praw i obowiązków przysługujących stronom umowy).

Kwestie obowiązków informacyjnych ciążących na bankach reguluje także ustawa Prawo bankowe⁶⁴ oraz ustawa o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym⁶⁵. Zagadnienie to plasuje się w obszarze szeroko rozumianej ochrony konsumenta na rynku usług finansowych. Zapisy ustaw regulują poszczególne grupy warunków informacyjnych, obejmujące wymogi publicznoprawne ogłaszane w miejscu wykonywania czynności przez bank, wymogi informacyjne odnoszące się do sytuacji ekonomiczno-finansowej banku oraz uczestnictwa w systemie gwarantowania depozytów i zasadach jego działania, a także zawartość umów zawieranych z klientami (w tym umowy o kredyt bankowy i umowy rachunku bankowego)⁶⁶. Zapewnienie klientom (obecnym oraz potencjalnym) dostępu do wskazanych powyżej informacji o zawieranych umowach oraz specyfice instytucji finansowych powinno służyć zwiększeniu zaufania do instytucji finansowych, a w konsekwencji przełamaniu jednej z ważnych determinant wykluczenia bankowego.

Do wspomnianych powyżej regulacji uwzględniających problem ochrony praw konsumenta w obszarze kredytowania należy także dodać zapisy zawarte w **dyrektywie z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt**

63 Szerzej: *Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim*, t.j., Dz. U. 2019, poz. 1083.

64 *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 2357.

65 *Ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji*, Dz.U. 2016, poz. 996.

66 Szerzej: M. Marcinkowska, *Ochrona klientów banków poprzez informację*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Oeconomica” 2011, nr 247, s. 5–19.

związanych z nieruchomościami mieszkalnymi⁶⁷, której celem jest zwiększenie bezpieczeństwa dotyczącego zaciągania oraz spłaty zadłużenia przez obywateli UE dzięki zapisom, które mają stworzyć solidne i ujednolicone w skali UE ramy dotyczące pośrednictwa kredytowego, w kontekście zapewnienia na przyszłość odpowiedzialnych i wiarygodnych rynków oraz przywrócenia zaufania konsumentów. Wymaga to zbliżenia przepisów prawnych państw członkowskich oraz wprowadzenia standardów jakości dla niektórych usług, w szczególności w odniesieniu do dystrybucji i udzielania kredytów przez kredytodawców i pośredników kredytowych.

Osiągnięcie **maksymalnej harmonizacji w odniesieniu do dostarczania informacji przedumownych** realizowane będzie za pomocą ujednoliconego formatu Europejskiego Ujednoliconego Formularza Kredytowego (ESIS)⁶⁸ oraz obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO). **Dyrektywa zaostrza dostęp do kredytów, bowiem wprost zobowiązuje kredytodawców do przeprowadzenia gruntownej oceny wiarygodności potencjalnego kredytobiorcy** (zawiera się w tym między innymi badanie historii kredytowej, jak również ocena zdolności kredytowej). Z drugiej zaś strony **gwarantuje prawo do spłaty zadłużenia przed końcem umowy** w taki sposób, aby kredytobiorcy mogli skorzystać z tańszego rozwiązania, poprzez refinansowanie kredytu za pomocą środków pochodzących z innego banku dzięki umiarkowanej prowizji od wcześniejszej spłaty zadłużenia.

Ponadto, dyrektywa przewiduje **harmonizację przepisów w odniesieniu do dziedzin wiedzy i kompetencji, które powinien posiadać personel kredytodawców, pośredników kredytowych i wyznaczonych przedstawicieli w odniesieniu do sporządzania, oferowania i przyznawania umów o kredyt oraz pośrednictwa w tym zakresie**. Zwiększeniu ochrony praw konsumentów ma także służyć **obowiązek rejestracji i nadzorowania pośredników kredytowych** co najmniej w odniesieniu do ich kompetencji, reputacji i ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywanego zawodu. W dyrektywie znalazły się też zapisy dotyczące wynagradzania pracowników, mające na celu ograniczenie nadużyć przy sprzedaży zakazujące oferowania konsumentom konkretnych usług dodatkowych bez wyraźnego uwzględnienia interesów i potrzeb konsumenta⁶⁹.

Zapis dotyczący ograniczenia cross-sellingu znalazł się także w znowelizowanej ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Na mocy jej przepisów zabronione będzie proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie

67 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010, Dz. Urz. UE L 60, 28.02.2014, s. 34–85.

68 Wzór formularza ESIS stanowi załącznik do dyrektywy.

69 Szerzej: Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010, Dz. Urz. UE L 60, 28.02.2014.

odpowiadają ich potrzebom (z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów) lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Istotnym zapisem z punktu widzenia ochrony praw konsumentów są też zmiany w systemie eliminowania niedozwolonych postanowień wzorców umów, dzięki którym prezes UOKiK w decyzji administracyjnej będzie rozstrzygał o niedozwolonym charakterze postanowienia wzorca umowy i zakazywał jego dalszego wykorzystywania⁷⁰.

Uzupełnieniem omówionych regulacji w obszarze ochrony konsumentów są przepisy wynikające z europejskiej regulacji określanej mianem **dyrektywy w sprawie rynków instrumentów finansowych (ang. *Markets in Financial Instruments Directive, MiFID*)**, której celem jest **ochrona inwestorów, promowanie konkurencji w sektorze usług finansowych oraz zwiększona przejrzystość rynku**.

Obowiązująca regulacja MiFID obejmuje dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2004/39/WE (tzw. MiFID I) z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych⁷¹, zmieniającą dyrektywę Rady 85/611/EWG i 93/6/EWG i dyrektywę 2000/12/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 93/22/ EWG i dyrektywę Komisji 2006/73/WE (MiFID II) z dnia 10 sierpnia 2006 r. wprowadzającą środki wykonawcze do dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwa inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby teże dyrektywy⁷². Trzecim aktem tworzącym MiFID jest rozporządzenie Komisji (WE) nr 1287/2006 z 10 sierpnia 2006 r. wprowadzające środki wykonawcze do dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do zobowiązań przedsiębiorstw inwestycyjnych w zakresie prowadzenia rejestrów, sprawozdań z transakcji, przejrzystości rynkowej, dopuszczenia instrumentów finansowych do obrotu oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby teże dyrektywy (rozporządzenie wykonawcze)⁷³. Regulacja MiFID zosta-

70 Ponadto na mocy nowelizacji powołana zostanie instytucja tajemniczego klienta, która pozwoli na uzyskanie dowodów w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz wprowadzone zostaną tzw. decyzje tymczasowe, będące szybką reakcją na praktyki zagrażające zbiorowym interesom konsumentów. Szerzej: *Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2015, poz. 1634.

71 *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2004/39/WE (tzw. MiFID I) z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych*, Dz. Urz. UE L 145 z 30.04.2004 r., s. 263.

72 *Dyrektywa Komisji 2006/73/WE z dnia 10 sierpnia 2006 r. wprowadzająca środki wykonawcze do dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwa inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby teże dyrektywy (Tekst mający znaczenie dla EOG)*, Dz.U. L 241 z 2.09.2006, s. 26–58.

73 *Rozporządzenie Komisji (WE) nr 1287/2006 z 10 sierpnia 2006 r., wprowadzające środki wykonawcze do dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do zobowiązań przedsiębiorstw inwestycyjnych w zakresie prowadzenia rejestrów, sprawozdań z transakcji,*

ła częściowo implementowana do polskiego prawa finansowego w 2009 r., kiedy weszła w życie ustawa z dnia 4 września 2008 roku o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw⁷⁴.

MiFID swoim zakresem objęła zarówno kwestie świadczenia usług inwestycyjnych w obszarze instrumentów finansowych przez banki oraz firmy inwestycyjne, jak i funkcjonowania tradycyjnych giełd papierów wartościowych oraz alternatywnych systemów obrotu. Jako kluczowe można określić rozwiązania dotyczące zmian warunków podejmowania i prowadzenia działalności przedsiębiorstw inwestycyjnych.

Istotne znaczenie dla ochrony interesów inwestorów miało wprowadzenie zespołu wymogów przedtransakcyjnych (ang. *pre-trade requirements*) i po zawarciu transakcji w zakresie przejrzystości. Z jednej strony chodzi tu o dostęp do informacji takich jak podawanie do publicznej wiadomości przynajmniej oferty oraz cen ofertowych, a także informacji dotyczących interesów handlowych (wymogi dotyczące rynku regulowanego przed wprowadzeniem instrumentów do obrotu, a także rynków alternatywnego obrotu akcjami). Z drugiej zaś, ujawnianie informacji przez przedsiębiorstwa inwestycyjne po zawarciu transakcji, a dotyczących wielkości i ceny tych transakcji oraz czasu ich zawarcia (obowiązki ciąży na przedsiębiorstwach inwestycyjnych, które zawierają transakcje w akcjach dopuszczonych do obrotu na rynku regulowanym, poza rynkiem regulowanym lub rynkiem alternatywnego obrotu akcjami, na własny rachunek lub w imieniu klienta)⁷⁵. Zapisy te wydają się być istotne z punktu widzenia analizy profilu klienta, a w szczególności określenia jego wiedzy finansowej oraz poziomu apetytu bądź awersji do ryzyka.

Oczekiwany skutkiem przyjętych regulacji było osiągnięcie większego stopnia zintegrowania rynku kapitałowego i rozwój usług inwestycyjnych w sposób sprzyjający wzrostowi gospodarstwu państw EOG oraz zapewniający odpowiedni poziom ochrony różnym kategoriom inwestorów, w tym gospodarstwom domowym.

Wyrazem ustawowej ochrony praw konsumenta było uchwalenie **ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**⁷⁶, która stanowiła implementację dyrektywy unijnej 2005/29/WE. U podstaw przyjętej regulacji znalazła się chęć zagwarantowania konsumentom prawa do podjęcia świadomej i suwerennej decyzji gospodarczej oraz wzmocnienie pozycji konsumenta na rynku, w tym także na rynku usług bankowych.

przejrzystości rynkowej, dopuszczenia instrumentów finansowych do obrotu oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tejże dyrektywy (akt wykonawczy), Dz. Urz. UE L 241 z 2.09.2006, s. 1.

74 Ustawa z dnia 4 września 2008 r. o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. 2009, nr 165, poz. 1316.

75 Informacje te powinny być podawane w miarę możliwości w czasie rzeczywistym po zakończeniu transakcji.

76 Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Dz.U. 2007, nr 171, poz. 1206 z późn. zm.

W grudniu 2014 r. weszła w życie **ustawa o prawach konsumenta**⁷⁷. Określa ona przysługujące konsumentowi prawa oraz odpowiadające im obowiązki przedsiębiorcy, związane z umowami zawieranymi w okolicznościach typowych (tj. w lokalu przedsiębiorstwa), jak również w nietypowych (tj. poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość). Reguluje ona w szczególności zasady i tryb zawierania umów z konsumentem, obowiązki informacyjne przedsiębiorcy, jak również wykonywanie przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia. Istotnym celem ustawy było także zgromadzenie w jednym miejscu przepisów dotyczących handlu internetowego. Wprawdzie, w odniesieniu do czynności bankowych, umów kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowych oraz usług płatniczych ustawa znajdzie zastosowanie w ograniczonym zakresie, przede wszystkim wobec usług finansowych zawieranych na odległość. Zmodyfikowane zostały w szczególności zapisy o prawie odstąpienia od umowy (nowe przepisy wydłużają termin na wykonanie prawa odstąpienia z 10 do 14 dni; rozszerzony został jednak katalog sytuacji, w których prawo do odstąpienia nie przysługuje). Dodatkowo ustawa dokładnie określa zasady przekazywania konsumentowi informacji, a także ich zakres⁷⁸.

Na zakończenie rozważań na temat ochrony klientów należy wspomnieć o **regulacjach prawnych dotyczących zachowania tajemnicy bankowej**. Ochrona informacji objętych tajemnicą bankową jest jednym z najważniejszych obowiązków nałożonych na banki przez ustawę Prawo bankowe i ma na celu realizację prawa klientów do prywatności. Obowiązek jej zachowania wynika bezpośrednio z przepisów ustawy Prawo bankowe i spoczywa na banku, osobach w nim zatrudnionych oraz osobach, za których pośrednictwem bank wykonuje czynności bankowe⁷⁹. Tajemnica bankowa obejmuje wszystkie informacje dotyczące czynności bankowej, uzyskane w czasie negocjacji, w trakcie zawierania i realizacji umowy, na podstawie której bank tę czynność wykonuje⁸⁰.

Dostęp do informacji objętych tajemnicą bankową jest ściśle reglamentowany. Wyjątki od obowiązku zachowania tajemnicy bankowej zostały enumeratywnie wymienione w ustawie Prawo bankowe⁸¹. Kwestia zachowania tajemnicy bankowej budzi jednak pewne kontrowersje. Z jednej bowiem strony służy budowaniu zaufania do sektora bankowego, które wymaga zapewnienia ochrony informacjom na temat

77 *Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta*, Dz.U. 2014, poz. 827. Na mocy postanowień ustawy dokonana została transpozycja do polskiego porządku prawnego zapisów *Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie z dnia 25 października 2011 r., zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady* (Dz. Urz. UE L 304/64).

78 Deloitte, *Newsletter prawny*, grudzień 2014.

79 Tajemnica bankowa należy do tajemnic zawodowych.

80 *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 2357, art. 104.1.

81 *Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 2357, art. 104, 105.1–105.3.

klientów i transakcji. Z drugiej zaś, jej przestrzeganie nie może zagrażać bezpieczeństwu obrotu gospodarczego lub szeroko rozumianemu interesowi publicznemu⁸².

Podsumowując znaczenie ochrony praw konsumenta dla zwiększania włączenia finansowego, należy podkreślić, iż pojęcie to jest bardzo szerokie i obejmuje swoim zakresem przede wszystkim takie kwestie, jak przejrzystość, jawność, uczciwość cen, godne traktowanie klientów, troskę o jakość oferowanych produktów i usług bankowych w kontekście jak najlepszego zaspokajania ich potrzeb, wdrażanie odpowiednich procedur pozwalających prawidłowo zarządzać ryzykiem w zakresie usług finansowych.

Wszystkie te elementy są oczywiście niezmiernie istotne dla podjęcia prawidłowej decyzji finansowej, jednak nie wystarczy sam dostęp do informacji i ochrona praw konsumenta. Do aktywnego i racjonalnego uczestniczenia w rynku finansowym, niezbędna jest bowiem jeszcze odpowiednia wiedza i umiejętności pozwalające je optymalnie wykorzystać. Stąd też, determinantą wykluczenia finansowego konieczną do rozważenia jest poziom kompetencji finansowych gospodarstw domowych.

5.2. Kształtowanie świadomości finansowej gospodarstw domowych⁸³

5.2.1. Znaczenie edukacji finansowej w korzystaniu z usług finansowych

Edukacja finansowa związana jest z włączeniem finansowym i ochroną konsumentów korzystających z rynku finansowego. Ze względu na przyjętą w monografii perspektywę, edukacja jest rozumiana jako „proces, w ramach którego

82 Szerzej: M. Marcinkowska, *Prawne ograniczenia ujawniania informacji przez banki*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H” 2011, vol. XLV, nr 2, s. 173–182.

83 W tym punkcie wykorzystano fragmenty publikacji: I. Kuchciak, M. Świeszczak, K. Świeszczak, M. Marcinkowska, *Edukacja finansowa i inkluzja bankowa w realizacji koncepcji silver economy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2014; I. Kuchciak, *Knowledge management in the area of financial literacy in Poland*, Management, Knowledge and Learning (MakeLearn) International Conference 2013; I. Kuchciak, *Financial literacy in Poland*, [w:] L. Kantnerová, I. Kuchciak, I. Zentková, M. Tóth, V. Petrášková, *Finanční gramotnost v České, Polské A Slovenské Republice*, Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích, Pedagogická fakulta, 2013; I. Kuchciak, *Świadomość finansowa osób w wieku 50+ a korzystanie z produktów bankowych*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H. Oeconomia, 2014, vol. XLVIII, nr 48 (4), s. 83–92; I. Kuchciak, *Kreowanie świadomości finansowej wyzwaniem konkurencyjności w niesprzyjającym otoczeniu*, „Zarządzanie i Finanse” 2013, vol. 11, nr 4, cz. 4, s. 65–82. Wykorzystane fragmenty zostały rozszerzone i zaktualizowane.

konsumenci/inwestorzy poprawiają swoje zrozumienie produktów finansowych, pojęć i ryzyka i poprzez uzyskane informacje, instrukcje i/lub rady rozwijają umiejętność i pewność bycia bardziej świadomym ryzyka finansowego oraz możliwości podejmowania bardziej świadomych wyborów, aby wiedzieć gdzie można szukać pomocy i jakie efektywne działania można podejmować, aby poprawić sytuację finansową⁸⁴.

Zgodnie z definicją działającej w ramach OECD grupy ds. edukacji finansowej – International Network on Financial Education (INFE) – „edukacja finansowa stanowi połączenie świadomości, wiedzy, umiejętności, postaw i zachowań niezbędnych w celu podejmowania decyzji finansowych i prowadzących do osiągnięcia indywidualnego finansowego dobrobytu⁸⁵. Z kolei na potrzeby prac OECD nad problematyką narodowych strategii edukacji przyjęta została definicja edukacji finansowej, zgodnie z którą jest to „proces wspierania w sposób przystępny, we właściwym miejscu i czasie dostępu do produktów i usług oraz poszerzanie ich wykorzystania przez segmenty społeczeństwa poprzez implementację już istniejących i innowacyjnych metod kształtowania świadomości finansowej i edukacji z perspektywą promowania finansowego dobrobytu na równi z włączeniem ekonomicznym i społecznym⁸⁶. Komisja Europejska zdefiniowała edukację finansową jako „zdolność konsumentów i właścicieli małych przedsiębiorstw do zrozumienia produktów finansowych w celu podejmowania świadomych decyzji finansowych⁸⁷”.

Przytoczone definicje wskazują, iż w ramach edukacji finansowej można wskazać na trzy podstawowe komponenty, które powinny być stymulowane⁸⁸:

- wiedza finansowa i zrozumienie przez klienta różnych form wykorzystania pieniądza i jego funkcji (np. gotówki, czeków, kredytów, pożyczek),
- umiejętności finansowe i kompetencje bazujące na posiadanej wiedzy, mające wpływ na wydatkowanie środków i oszczędzanie,
- odpowiedzialność rozumiana jako świadomość posiadana przez klientów, iż podejmowane przez nich decyzje finansowe wywierają wpływ na inne osoby np. członków rodziny.

Proces kształtowania kompetencji finansowych można przedstawić w formie piramidy, jak na Rysunku 25.

84 OECD, *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, Recommendation of the Council, lipiec 2005, s. 4.

85 OECD/INFE, *Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy*, 2011, s. 3.

86 A. Grifoni, F.A. Messy, *Current Status of National Strategies for Financial Education. A comparative analysis and relevant practices*, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions no. 16, OECD Publishing, 2012, s. 11.

87 M. Habschick, B. Seidl, J. Evers, *Survey of financial literacy schemes in the EU 27*, VT Markt/2006/26H – Final Report, Hamburg, November 2007, s. 8.

88 *Briefing paper compendium on financial services issue 2008–2009*, European Parliamentary Financial Services, 2009, s. 24.



Rysunek 25. Proces kształtowania kompetencji finansowych⁸⁹

Źródło: K. Kaczmar, *Kompetencje finansowe Polaków w gospodarce rynkowej*, „Infos” nr 5 (142), 7 marca 2013, s. 1. Kaczmar K., *Kompetencje finansowe Polaków w gospodarce rynkowej*, „Infos” nr 5(142), 7 marca 2013.

U podstawy piramidy znajduje się nabycie wiedzy, które jest warunkiem niezbędnym wykształcenia odpowiednich postaw. Na kolejnym poziomie piramidy znajduje się umiejętność zastosowania zdobytej wiedzy w codziennym życiu przez sprawne zarządzanie domowymi finansami, tzn. prowadzenie budżetu oraz planowanie i kontrolowanie wydatków. Wyższy stopień to sytuacja, gdy posiadanie środków przekłada się na decyzję o rozpoczęciu oszczędzania. Na szczycie piramidy znajdują się inwestycje, będące efektem wykorzystania zgromadzonych nadwyżek finansowych⁹⁰.

W kompleksowym podejściu do edukacji wskazywana jest podobna kolejność, w której na pierwszym etapie konsument powinien przyswoić sobie podstawową wiedzę związaną z produktami i procesami zachodzącymi na rynku finansowym. Na drugim poziomie konsument powinien osiąść umiejętności, które umożliwią mu wykorzystywanie zdobytej wiedzy w praktyce. Natomiast ostatni etap związany jest z kształtowaniem wśród konsumentów odpowiedzialności finansowej. Tym samym można stwierdzić, że podstawowym celem edukacji finansowej jest dostarczanie niezbędnej wiedzy konsumentom oraz kształtowanie umiejętności i odpowiednich zachowań na rynku usług finansowych⁹¹.

89 Por. *Why Financial Capability Matters. Synthesis Report on Canadians and Their Money*, A National Symposium on Financial Capability held on June 9–10, 2005 in Ottawa, s. 14.

90 Por. A. Lusardi, *Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?*, NBER Working Paper 14084, 2008, s. 4–8. Por. A. Lusardi, *Household Saving Behavior: The Role of Financial Literacy, Information, and Financial Education Programs*, NBER Working Paper 12824, 2008, s. 4–10. Por. M. Rooij, A. Lusardi, R. Alessie, *Financial Literacy and Stock Market Participation*, NBER Working Paper 13565, 2007.

91 Parlament Europejski, *Sprawozdanie w sprawie ochrony konsumenta: poprawa edukacji konsumenckiej i wiedzy na temat kredytów i finansów*, 2007/2288(INI), Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0393+0+DOC+XML+V0//PL> (dostęp 10.05.2019).

Zdaniem Komisji Europejskiej edukacja finansowa przynosi korzyści osobom indywidualnym (na przykład pozwalając im uwzględnić w aspektach finansowych nieoczekiwane sytuacje), społeczeństwu (poprzez zmniejszenie ryzyka wykluczenia) oraz gospodarce jako całości (poprzez promowanie rozsądnych zachowań i zapewnienie płynności na rynkach finansowych). Zasygnalizowane korzyści zostaną przeanalizowane pod kątem konsekwencji dla poszczególnych osób i ich gospodarstw domowych oraz w skali makroekonomicznej, z punktu widzenia gospodarki jako całości (Tabela 8).

Tabela 8. Korzyści o charakterze indywidualnym i makroekonomicznym podnoszenia świadomości finansowej

Skala konsekwencji	Specyfikacja
Skutki o charakterze indywidualnym – osobiste	poczucie włączenia społecznego
	zwiększenie pewności siebie i poczucia własnej wartości
	bardziej świadome prowadzenie konsumpcyjnego stylu życia i planowanie go
	mniejsza skłonność do nieprawidłowego kształtowania zobowiązań oraz struktury aktywów gospodarstw domowych
	zwiększenie mobilności
	zwiększenie możliwości zatrudnienia
Skutki o charakterze indywidualnym – finansowe	wykorzystywanie budżetu domowego do planowania finansowego
	zrozumienie wartości pieniądza i zwiększenie bezpieczeństwa finansowego
	bardziej świadome zarządzanie finansami osobistymi oparte na planowaniu długoterminowym zamiast krótkoterminowego
	lepsze radzenie sobie w przypadku wystąpienia nagłych trudności finansowych poprzez dostęp do produktów kredytowych na głównym rynku finansowym zamiast na rynku nieformalnym
	racjonalne zaspokajanie potrzeb konsumpcyjnych
	uniknięcie oszustw dokonywanych przez parabanki
Skutki o charakterze makroekonomicznym	ograniczenie zjawiska wykluczenia finansowego
	ograniczenie zjawiska nadmiernego zadłużenia
	zmniejszenie transferów społecznych
	zwiększenie stabilności systemów finansowych, w szczególności bankowych
	ograniczenie stosowania przez władzę publiczną środków nadzwyczajnych mających na celu ratowanie poszkodowanych obywateli

Źródło: opracowanie własne na podstawie European Commission, *Financial Education*, Communication from the Commission, COM/2007/0808, 2007.

Podnoszenie poziomu świadomości finansowej generuje konsekwencje w obszarze mikro- i makroekonomicznym. Mają one wymiar jednoznacznie pozytywny. W skali indywidualnej można wskazać na skutki o charakterze osobistym i finansowym. Te o charakterze osobistym koncentrują się wokół polepszenia pozycji społecznej, zaś te w wymiarze finansowym podkreślają rolę edukacji finansowej w umiejętnym korzystaniu z produktów finansowych i podejmowaniu świadomych decyzji w odniesieniu do nich. Wykluczenie bankowe wpływa bezpośrednio lub pośrednio na sposób, w jaki gospodarstwa domowe pozyskują i wykorzystują środki finansowe, co może mieć przełożenie na konsekwencje społeczne. Natomiast konsekwencje makroekonomiczne znajdują swoje odzwierciedlenie głównie w ograniczeniu niekorzystnego zjawiska, jakim jest wykluczenie bankowe i nadmierne zadłużenie oraz ograniczeniu działań zmierzających do wyrównywania dysproporcji w dochodach gospodarstw domowych, chociażby poprzez wypłaty zasiłków społecznych.

W obszarze korzyści, jakie świadomość finansowa niesie osobom indywidualnym, wskazać należy na jej znaczenie, chociażby w zrozumieniu wartości pieniądza, poznaniu zasad gospodarowania dostępnymi środkami i inwestowania ich nadwyżek, prowadzeniu samodzielnego życia, unikaniu oszustw związanych z płatnościami. Jak wskazują wyniki badań, posiadana wiedza finansowa wpływa na decyzje dotyczące planowania wpływów i kontrolowania wydatków⁹². Podejmowanie decyzji finansowych przy ograniczonej wiedzy finansowej i słabym rozumieniu mechanizmów finansowych może w dłuższym okresie czasu prowadzić do nadmiernego zadłużenia i niewypłacalności gospodarstwa domowego, bowiem w przypadku pojawienia się pierwszych zagrożeń świadczących o kłopotach finansowych, konsumenci nie są w stanie odpowiednio szybko zareagować lub też podejmują kolejne zobowiązania, które wciągają ich w pętlę zadłużenia⁹³.

Edukacja finansowa może przyczynić się do poprawy stabilności systemu finansowego, gdyż ułatwia ona konsumentom wybór właściwych produktów i usług, prowadzi do zmniejszenia liczby przypadków niewywiązywania się ze zobowiązań finansowych oraz do zwiększenia dywersyfikacji, a tym samym bezpieczeństwa produktów oszczędnościowych i inwestycyjnych. Konsument wyposażony w wiedzę ma świadomość możliwości, jakie daje rynek finansowy, co może przełożyć się na zwiększony popyt na bardziej skomplikowane i innowacyjne instrumenty finansowe. Badania dowiodły, iż pogłębianie wiedzy finansowej

92 V.G. Perry, M.D. Morris, *Who Is in control? The Role of Self-Perception, Knowledge, and Income in Explaining Consumer Financial Behavior*, „Journal of Consumer Affairs” 2005, vol. 39, issue 2, s. 299–302.

93 M. Penczar, *Ocena poziomu edukacji finansowej w Polsce na tle krajów UE*, [w:] *Rola edukacji finansowej w ograniczaniu wykluczenia finansowego*, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2014, s. 12.

pozwała na uzyskiwanie wyższego zwrotu z zainwestowanych aktywów⁹⁴. Wykazano także związek między pogłębianiem się wraz z wiekiem wiedzy finansowej i idącym w parze zwiększaniem dobrobytu materialnego (do momentu przejścia na emeryturę)⁹⁵.

Pogłębienie kompetencji finansowych wpływa też na zwiększenie zaufania do instytucji finansowych⁹⁶, a nawet, idąc dalej, sprzyja wykorzystaniu przez gospodarstwa domowe elektronicznych kanałów dystrybucji, co pozwala na znaczne obniżenie kosztów korzystania z produktów i usług bankowych. Dobrze poinformowany i wyedukowany konsument umie uwzględnić w swoich kalkulacjach ryzyko towarzyszące inwestycji, wyższy poziom świadomości finansowej społeczeństwa oznacza zatem mniejsze prawdopodobieństwo, że w sytuacji niekorzystnych warunków na rynku wystąpi zniechęcenie do zawierania transakcji, a tym samym nagłe zmniejszenie popytu na usługi oferowane przez instytucje finansowe⁹⁷.

Konieczność podnoszenia poziomu wiedzy z zakresu finansów nie tylko wynika z potrzeby uchronienia klientów przed dotkliwymi konsekwencjami błędnych decyzji finansowych, ale także stymuluje wzrost zaufania do banków. Można je zbudować na zrozumieniu konstrukcji instrumentów finansowych i poznaniu mechanizmów funkcjonowania rynku. Edukacja finansowa nie powinna być postrzegana jako jedyny środek zmniejszający asymetrię informacji pomiędzy dostawcami usług finansowych a ich klientami, ale raczej jako czynnik komplementarny w stosunku do regulacji zapewniających właściwy poziom ochrony klientów i odpowiedzialne zachowanie banków.

5.2.2. Przegląd i ocena inicjatyw mających na celu podniesienie kompetencji finansowych w polskim społeczeństwie

Ze względu na zidentyfikowaną potrzebę edukacji finansowej, stała się ona przedmiotem zainteresowania licznych organizacji krajowych i międzynarodowych. Problematyka edukacji ekonomicznej jest poruszana m. in. na forum Unii Europejskiej oraz w ramach działań Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD), European Banking Federation (EBF), World Council of Credit Unions (WOCCU), European Association for the Education of Adults (EAEA). W ramach

94 A. Delavande, S. Rohwedder, R. Willis, *Preparation for Retirement, Financial Literacy and Cognitive Resources*, University of Michigan Retirement Research Center Working Paper, 2008.

95 T. Jappelli, M. Padula, *Investment in Financial Literacy and Saving Decisions*, „Journal of Banking and Finance” 2013, vol. 37, issue 8, s. 2779–2782.

96 U. Filipiak, *Trusting Financial Institutions: Out of Reach, out of Trust?*, Schumpeter Discussion Papers, 2013, s. 2–3.

97 Szerzej: A. Lusardi, O.S. Mitchell, *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*, „Journal of Economic Literature” 2014, no. 52 (1), s. 5–44.

prac OECD nad świadomością finansową należy wskazać na opracowane dobre praktyki, jakie powinny być wykorzystywane w procesie edukacji finansowej⁹⁸. Pozostałe aktywności podejmowane przez OECD w celu zwiększenia świadomości finansowej obejmowały opracowanie i realizację międzynarodowego programu edukacji finansowej, który zdiagnozował poziom wiedzy finansowej i na tej podstawie umożliwił opracowanie wytycznych i dobrych praktyk w zakresie edukacji finansowej⁹⁹, oraz promowanie międzynarodowej współpracy w obszarze podnoszenia świadomości finansowej.

W przypadku Komisji Europejskiej prace nad kreowaniem świadomości finansowej przebiegały równie intensywnie. Na wagę edukacji finansowej wskazano także w Białej księdze¹⁰⁰, Zielonej księdze w sprawie detalicznych usług finansowych na jednolitym rynku¹⁰¹, konkluzjach Rady ECOFIN z dnia 8 maja 2007 r.¹⁰², rezolucji Parlamentu Europejskiego w sprawie polityki w dziedzinie usług finansowych¹⁰³ oraz komunikacie *Edukacja finansowa*¹⁰⁴. Wyrazem zaangażowania Komisji Europejskiej w sprawę edukacji finansowej było powołanie w 2008 r. grupy ekspertów w dziedzinie edukacji finansowej. Komisja Europejska opracowała także zbiór 8 zasad, który miał na celu pomóc organom publicznym, podmiotom świadczącym usługi finansowe, organizacjom konsumentów, pracodawcom oraz pozostałym podmiotom zaangażowanym w proces tworzenia strategii edukacji finansowej.

Zidentyfikowany niski poziom wiedzy finansowej spowodował powstanie licznych inicjatyw dotyczących edukacji finansowej realizowanych w Polsce w ostatnich latach¹⁰⁵. Ich syntetyczne zestawienie przedstawia Tabela 9.

98 OECD, *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, Recommendation of the Council, lipiec 2005, s. 4.

99 *Taking Financial Literacy to the Next Level: Important Challenges and Promising Solutions*, OECD-US Treasury International Conference on Financial Education, Washington, DC, USA, May 7–8, 2008, s. 9–10.

100 *Biała księga. Polityka w dziedzinie usług finansowych na lata 2005–2010*, Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2005.

101 *Zielona księga w sprawie detalicznych usług finansowych na jednolitym rynku*, Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2007.

102 *Konkluzje Rady ECOFIN z dnia 8 maja 2007*, 9171/07 (Presse 97).

103 *Rezolucja Parlamentu Europejskiego w sprawie polityki w dziedzinie usług finansowych*, P6_TA-PROV(2007)0338/A6-0248/2007.

104 *Komunikat Komisji. Edukacja finansowa*, Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2007, KOM(2007) 808.

105 Przegląd inicjatyw edukacyjnych dostępny np. w publikacji: M. Iwanicz-Drozdowska (red.), *Edukacja i świadomość finansowa. Doświadczenia i perspektywy*, Oficyna Wydawnicza SGH w Warszawie, Warszawa 2011, s. 258–276.

Tabela 9. Przegląd inicjatyw dotyczących budowania świadomości finansowej w Polsce

Kryteria	Wyszczególnienie
1	2
Podmioty zaangażowane w przekazywanie wiedzy finansowej	NBP
	KNF
	ZBP
	banki komercyjne i spółdzielcze, SKOK-i
	pozostałe instytucje wchodzące w skład systemu ochrony praw konsumentów na rynku finansowym (przede wszystkim: UOKiK, Rzecznik Ubezpieczonych, arbiter bankowy)
	instytucje sektora ubezpieczeń i inwestycji
	organy władzy publicznej, samorządowej, w tym jednostki zaangażowane w świadczenie pomocy społecznej
	władze oświatowe i instytucje/organizacje szkoleniowe (instytucje pozaszkolne)
	fundacje
	stowarzyszenia konsumentów
	instytucje udzielające mikrokredytów
Zakres merytoryczny programów edukacji finansowej – wiodące tematy	specyfikacje poszczególnych produktów i usług finansowych (szczególnie rachunków bankowych, depozytów, kredytów, kart płatniczych i funkcjonowania bankowości elektronicznej)
	podstawowe zasady korzystania z produktów finansowych (korzyści, koszty, ryzyko, bezpieczeństwo)
	umiejętność konstruowania budżetów domowych
	odpowiedzialne zadłużanie się, zarządzanie kredytami i zadłużeniem
	znaczenie ubezpieczeń dobrowolnych (majątkowych i osobistych)
	problematyka oszczędzania, w tym oszczędzania na emeryturę
	możliwości inwestowania środków pieniężnych
	kursy i szkolenia, w tym w formie e-learningowej
Formy realizowanych programów edukacyjnych	programy informacyjne i ekonomiczne w telewizji
	artykuły w prasie codziennej i tygodnikach
	internetowe serwisy informacyjne i ekonomiczne
	audycje radiowe
	publikacje: poradniki, ulotki, broszury informacyjne, artykuły w czasopismach ekonomicznych
	programy szkolne (przede wszystkim przedmiot Przedsiębiorczość, Wiedza o społeczeństwie)
	informacje publikowane w mediach społecznościowych (głównie Facebook, YouTube)
	gry, konkursy, quizy
	instrukcje w formie ikon, grafik, komiksów

Tabela 9 (cd.)

1	2
Grupy docelowe najczęściej obejmowane programami edukacyjnymi	dzieci i młodzież
	osoby w wieku 45+/50+/60+
	mieszkańcy obszarów wiejskich i małych miejscowości
	kobiety
	osoby o niskich dochodach

Źródło: opracowanie własne.

Dokonany przegląd inicjatyw zmierzających do podniesienia kompetencji finansowych gospodarstw domowych potwierdza **ich dużą liczebność i różnorodność**. Zgadzałoby się to z opinią Komisji Europejskiej, w której Polska wskazywana była jako jeden z najbardziej aktywnych krajów Europy Wschodniej pod względem inicjatyw mających na celu podniesienie świadomości finansowej obywateli¹⁰⁶. W samym tylko 2010 r. w proces edukacji finansowej w Polsce zaangażowanych było aż 70 instytucji i organizacji, za których ich pośrednictwem realizowano ponad 100 ogólnopolskich programów edukacji ekonomicznej¹⁰⁷. Na podkreślenie zasługuje też bardzo szeroki, i wielu wypadkach szczegółowy, zakres merytoryczny projektów.

Dokonany przegląd jednoznacznie wskazuje, iż **pierwszoplanowa rola w kreowaniu świadomości finansowej przypada NBP**, który zaangażowany jest w finansowanie lub współfinansowanie licznych projektów edukacyjnych już od 2003 roku¹⁰⁸. Silne wsparcie dla inicjatyw mających na celu zwiększenie kompetencji finansowych widoczne jest po stronie pozostałych instytucji wchodzących w skład sektora finansowego, w tym poszczególnych banków (szczególnie komercyjnych, chociaż banki spółdzielcze także coraz częściej stają się organizatorami lub uczestnikami inicjatyw edukacyjnych). W realizację wielu projektów zaangażowały się także instytucje publiczne i organizacje pozarządowe, co należy ocenić jako zjawisko pozytywne.

106 http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/report_survey_en.pdf, s. 18, (dostęp 12.05.2019).

107 M. Habschick, B. Seidl, J. Evers, D. Klose, Y. Parsian, *Survey of financial literacy schemes in the EU 27*, VT Markt/2006/26H – Final Report, s. 18.

108 Systematycznie aktualizowana lista wspieranych przez NBP inicjatyw edukacyjnych dostępna jest pod adresem <http://www.nbportal.pl/edukacja-w-nbp/projekty-w-realizacji> (dostęp 12.12.2019), natomiast projekty zakończone wymienione są w zakładce <http://www.nbportal.pl/edukacja-w-nbp/projekty-zakonczone>.

Niestety wydaje się, że skuteczność realizowanych inicjatyw (mierzona głównie omówionym wcześniej poziomem wiedzy finansowej i szerzej kompetencji finansowych oraz zmianami w czasie) mogłaby być większa. Przede wszystkim wydaje się, że **w podejmowanych działaniach brakuje koordynacji, zapewnienia ciągłości i systematyczności**. Zdecydowana większość programów o charakterze edukacyjnym charakteryzuje się krótkim – kilkumiesięcznym lub maksymalnie rocznym – okresem realizacji, co skutkuje nie tylko trudnościami w obiektywnej ocenie skutków projektu, ale także brakiem możliwości doskonalenia inicjatyw na poczet tworzenia nowych. Może to być wynikiem **braku narodowej strategii edukacji finansowej**, do opracowania której już od kilku lat nawołuje UE¹⁰⁹.

Opracowanie narodowej strategii edukacji umożliwiłoby przyjęcie ogólnopolskich standardów odnoszących się do podstawowych celów edukacji finansowej i możliwość ich realizacji oraz wskazanie oczekiwań wobec rezultatów podejmowanych inicjatyw. Co więcej, taka strategia mogłaby przyczynić się do nawiązania lub zacieśnienia współpracy w obszarze opracowywania inicjatyw mających na celu podniesienie kompetencji finansowych, a następnie realizacji tych programów zarówno sektora publicznego, jak i prywatnego reprezentowanych przez instytucje rządowe i samorządowe, organizacje środowiskowe i konsumenckie oraz instytucje infrastruktury rynku finansowego.

Ścisła współpraca instytucji publicznych i organizacji pozarządowych w ramach procesu edukacji ekonomicznej powinna mieć charakter uporządkowany, komplementarny i dopełniający ofertę edukacyjną szkół. Pozwoliłoby to także zapobiec powtarzaniu treści w realizowanych programach edukacyjnych i zapewnić ich spójność.

Dokonany przegląd inicjatyw z obszaru edukacji finansowej uwidoczniał jeszcze jedną słabość programów. Zapoznając się z treściami programowymi, można odnieść wrażenie, iż **zdecydowana większość programów koncentruje się tylko i wyłącznie na pierwszym poziomie kształtowania, czyli na przekazaniu wiedzy finansowej**. Ponadto, zwykle dzieje się to w dość tradycyjny sposób, poprzez przekaz w mediach (Internet, TV, radio, publikacje w prasie), dopiero ostatnie lata przyniosły bardziej interaktywne formy w postaci quizów i filmów dostępnych na stronach internetowych poszczególnych projektów.

Można przypuszczać, iż zdecydowanie **bardziej skuteczne byłyby projekty, które poza przekazaniem wiedzy finansowej umożliwiałyby pozyskanie umiejętności sprawdzenia tej wiedzy poprzez praktyczne wykorzystanie**, chociażby w formie gier/symulacji, co pozwoliłoby unaocnić gospodarstwom domowym skutki podejmowanych decyzji finansowych i wykształcić pozytywne zachowania finansowe. Dopiero możliwość faktycznego wypróbowania funkcjonowania

109 Szerzej: European Commission, *National Strategies for Financial Education. Report*, Brussels 2008. W Polsce funkcjonowała tylko: NBP, *Strategia edukacji ekonomicznej Narodowego Banku Polskiego na lata 2010–2012*, NBP, Departament Edukacji i Wydawnictw, Warszawa 2009.

produktów finansowych i przekonania się o wpływie podjętej decyzji na budżet domowy pozwoliłaby na wykształcenie praktycznych umiejętności gospodarowania środkami finansowymi. Połączenie wiedzy na temat konstrukcji instrumentów finansowych i nabycie kompetencji finansowych na poziomie umożliwiającym zastosowanie zdobytej wiedzy w codziennym życiu przez sprawne zarządzanie domowymi finansami w połączeniu z regulacjami zapewniającymi właściwy poziom ochrony klientów i odpowiedzialne zachowanie instytucji finansowych powinno być skutecznym stymulatorem procesów włączenia finansowego.

Rozdział 6

Analiza SWOT/TOWS uwarunkowań ograniczenia wykluczenia bankowego z perspektywy gospodarstw domowych

6.1. Analiza strategiczna czynników wewnętrznych i zewnętrznych wpływających na poziom zjawiska wykluczenia bankowego

Przeprowadzone studia literaturowe nad zjawiskiem wykluczenia bankowego wykorzystane zostaną do przeprowadzenia analizy strategicznej zjawiska inkluzji bankowej z perspektywy gospodarstw domowych. W tradycyjnym ujęciu celem analizy SWOT/TOWS (ang. S – *strengths*, W – *weaknesses*, O – *opportunities*, T – *threats*) jest identyfikacja kluczowych atutów i słabości danych procesów oraz skonfrontowanie ich z aktualnymi i przyszłymi szansami i zagrożeniami¹. SWOT/TOWS jest narzędziem na tyle uniwersalnym, że znajduje zastosowanie do oceny stanu obecnego oraz perspektyw rozwoju jednostki/produktu/usługi/zjawiska², zatem w niniejszej monografii analiza ta będzie uwzględniać bariery powstrzymujące gospodarstwa domowe przed decyzją o ubankowaniu oraz motywatory skłaniające gospodarstwa domowe do włączenia w system bankowy. Zostaną one skonfrontowane z czynnikami mogącymi pozytywnie lub negatywnie wpłynąć na poziom ubankowania w polskim społeczeństwie. Na podstawie wyników raportów i opracowań dotyczących wykluczenia bankowego, przytaczanych w części teoretycznej monografii, zostanie określona siła i wzajemne oddziaływanie wszystkich czynników, co pozwoli określić możliwości całkowitej eliminacji zjawiska wykluczenia bankowego w perspektywie najbliższych lat.

1 P. Kotler, K.L. Keller, *Marketing*, Dom Wydawniczy REBIS Sp. z o.o., Poznań 2013, s. 12–26.

2 Z. Pierścioneł, *Zarządzanie strategiczne w przedsiębiorstwie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2018, s. 5–8.

Schemat klasyfikacji czynników wpływających na zmiany wielkości zjawiska wykluczenia bankowego przedstawiono na Rysunek 26.



Rysunek 26. System klasyfikacji czynników w analizie SWOT/TOWS

Źródło: G. Gierszewska, M. Romanowska, *Analiza strategiczna przedsiębiorstwa*, PWE, Warszawa 2009, s. 191.

Analiza SWOT/TOWS uwarunkowań zmian wielkości wykluczenia bankowego z perspektywy gospodarstw domowych będzie przebiegała z uwzględnieniem następujących czterech obszarów uznanych za strategiczne z punktu widzenia prowadzonej analizy:

- uwarunkowań ekonomicznych – rozpatrywanych przez pryzmat poziomu dochodów oraz problemu ubóstwa części gospodarstw domowych, warunkujących chęci oraz możliwości włączenia w system bankowy, w tym dostępność poszczególnych produktów bankowych (szczególnie tych o charakterze pożyczkowo-kredytowym);
- zachodzących przemian technologicznych, które z jednej strony ułatwiają i usprawniają procesy korzystania z produktów bankowych, a z drugiej stanowią istotną barierę w przypadku części społeczeństwa najsłabiej zaznajomionej z nowoczesnymi technologiami oraz gospodarstw domowych z obszarów z najgorzej rozwiniętą infrastrukturą bankową;
- społeczno-kulturowych uwarunkowań funkcjonowania gospodarstw domowych, kształtujących wzorce zachowań, także te o charakterze finansowym;
- uregulowań prawnych umożliwiających gospodarstwom domowym skorzystanie z niskokosztowego rachunku bankowego oraz nakładających na banki obowiązek zwiększenia przejrzystości przekazywanych informacji na temat opłat i zasad towarzyszących korzystaniu z produktów bankowych.

W ramach każdego z obszarów dążono do wyodrębnienia najbardziej istotnych czynników, które zostały pogrupowane zgodnie z metodologią SWOT/TOWS na bariery i motywatory procesów inkluzji oraz szanse i zagrożenia dla tych procesów wynikające z otoczenia. Przedstawia je Tabela 10.

Tabela 10. Bariery (silne strony) i motywatory (słabe strony) oraz szanse i zagrożenia procesów inkluzji z perspektywy gospodarstw domowych

Motywatory (silne strony)	Bariery (słabe strony)
<ol style="list-style-type: none"> Świadomość wygody Możliwość korzystania z produktów bankowych w systemie 24/7 Niższe koszty związane z dokonywaniem opłat za rachunki niż za pośrednictwem instytucji niebankowych Możliwość przekazywania pieniędzy i dokonywania płatności na odległość Obawa przed pozostawianiem w gronie wykluczonych Obawa przed kradzieżą gotówki 	<ol style="list-style-type: none"> Kult gotówki Niski poziom dochodów Niski poziom wiedzy finansowej Brak potrzeby korzystania z produktów bankowych Brak umiejętności korzystania z produktów bankowych Brak dostępu lub utrudniony dostęp do infrastruktury płatniczej Przyzwyczajenie do dokonywania płatności za rachunki bez pośrednictwa banku Obawa przed utratą kontroli nad posiadanymi pieniędzmi
Szanse	Zagrożenia
<ol style="list-style-type: none"> Dostęp do niskokosztowego podstawowego rachunku bankowego Umożliwienie składania wniosków o świadczenia wychowawcze, rodzinne i z funduszu alimentacyjnego przez banki Świadczenie usług e-administracji przez banki Poprawa dostępu do szerokopasmowego Internetu Popularyzacja korzystania ze smartfonów Rosnący poziom rozwoju infrastruktury płatniczej Zastępowalność pokoleń skutkująca wyższą cyfryzacją oraz zmniejszaniem grona najmniej ubankowionych osób Intensyfikacja procesów edukacji finansowej 	<ol style="list-style-type: none"> Procesy ubożenia społeczeństwa Wzrost poziomu wykluczenia społecznego Nieprzestrzeganie zasad cyberbezpieczeństwa Negatywny wizerunek sektora bankowego w mediach Rosnące koszty obsługi bankowej Pojawienie się nowych podmiotów na rynku usług płatniczych w konsekwencji implementacji dyrektywy PSD Ogłoszenie stanu zagrożenia lub stanu wyjątkowego w kraju Obawa o stabilność sektora bankowego

Źródło: opracowanie własne.

Mocne strony (wewnętrzne czynniki pozytywne) to najważniejsze zasoby, umiejętności, kompetencje oraz przekonania gospodarstw domowych wpływające pozytywnie na podjęcie decyzji o ubankowaniu. Słabymi stronami (wewnętrznymi czynnikami negatywnymi) są bariery, głównie o charakterze ekonomicznym oraz psychologicznym, które wskazywane były w analizowanych raportach i badaniach jako główne przyczyny pozostawania danego gospodarstwa domowego w gronie wykluczonych.

Szanse (zewnętrzne czynniki pozytywne) to pewne pozytywne wydarzenia i okoliczności, których wykorzystanie może przynieść sukces w postaci zwiększenia poziomu ubankowania polskiego społeczeństwa. Natomiast zagrożenia (zewnętrzne czynniki negatywne) to bariery czy też niebezpieczeństwa spowalniające i utrudniające proces ubankowania.

Wyniki analizy słabych i mocnych stron skonfrontowane z szansami i zagrożeniami pozwalają na przeprowadzenie oceny wzajemnych oddziaływań³. Prowadzi to do równoległego zbadania relacji „z zewnątrz do wewnątrz” (TOWS) oraz z „wewnątrz na zewnątrz” (SWOT) przy wykorzystaniu odpowiednich zestawów pytań⁴. Wszystkie czynniki rozpatrywane były z punktu widzenia ich znaczenia obecnie oraz w perspektywie pięciu lat.

Poszczególnym czynnikom wpływającym na środowisko zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne przypisuje się wagi liczbowe lub procentowe. Wagi te odzwierciedlają dla mocnych i słabych stron ich poziom, znaczenie i wpływ na efekty działania, dla zagrożeń znaczenie i prawdopodobieństwo ich wystąpienia, zaś dla szans stopień atrakcyjności i prawdopodobieństwo sukcesu. Zostały one nadane w oparciu o wyniki przytaczanych w części teoretycznej raportów i opracowań dotyczących ubankowania uwzględniające częstotliwość występowania danego czynnika oraz natężenie wskazywania go jako istotnego. Rezultaty analizy wag poszczególnych determinant przedstawia Tabela 11.

Poszczególne czynniki z różnym natężeniem wpływały na analizę SWOT/TOWS w poszczególnych latach, co jest efektem przemian ekonomicznych, społecznych i gospodarczych. Stąd też kolejnym krokiem w analizie strategicznej jest prezentacja czynników o wartościach ekstremalnych i średnich. Ze względu na analizę szeregów czasowych pięcioletniego czynniki te ulegały drobnym modyfikacjom.

3 Szerzej: A. Stabryła, *Zarządzanie strategiczne w teorii i praktyce firmy*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa–Kraków, 2000.

4 K. Obłój, *Strategia organizacji*, PWE, Warszawa 2014.

Tabela 11. Analiza wag SWOT/TOWS

Determinanta		Nazwa/Okres	2019	2020	2021	2022	2023	Determinanta		Nazwa/Okres	2019	2020	2021	2022	2023	
Czynniki wewnętrzne																
Motywatory (silne strony)	Możliwość korzystania z produktów bankowych 24/7	Wagi	5	5	5	5	5	Barriere (słabe strony)	Niski poziom dochodów	Wagi	5	5	5	5	5	
		Dynamika wag (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
		Struktura wag (%)	21,74	20,83	20,83	20,83	21,74			Struktura wag (%)	14,70	15,15	17,78	17,86	18,52	
	Możliwość przekazywania pieniędzy i dokonywania płatności na odległość	Wagi	5	5	4	4	3		Kult gotówki	Wagi	5	5	4	4	4	
		Dynamika wag (%)	0,00	0,00	-25,00	0,00	-33,33			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	-25,00	0,00	0,00	
		Struktura wag (%)	21,74	20,83	16,67	16,67	12,05			Struktura wag (%)	14,70	15,15	14,29	14,29	14,81	
	Świadomość wygody	Wagi	4	5	5	5	5		Przyzwyczajenie do płatności gotówką	Wagi	5	5	4	4	4	
		Dynamika wag (%)	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	-25,00	0,00	0,00	
		Struktura wag (%)	17,39	20,83	20,83	20,83	21,74			Struktura wag (%)	14,70	15,15	14,29	14,29	14,81	
	Obawa przed kradzieżą gotówki	Wagi	4	4	4	4	4		Brak potrzeby korzystania z produktów bankowych	Wagi	4	4	4	4	4	
		Dynamika wag (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
		Struktura wag (%)	17,39	16,67	16,67	16,67	17,39			Struktura wag (%)	11,76	12,12	14,29	14,29	14,81	
	Obawa przed pozostawianiem w gronie wykluczonych	Wagi	2	2	3	3	3		Brak umiejętności korzystania z produktów bankowych	Wagi	4	4	3	3	3	
		Dynamika wag (%)	0,00	0,00	33,33	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	-33,33	0,00	0,00	
		Struktura wag (%)	8,70	8,33	12,50	12,50	13,04			Struktura wag (%)	11,76	12,12	10,71	10,71	11,11	
	Niższe koszty związane z dokonywaniem opłat za rachunki niż za pośrednictwem instytucji niebankowych	Wagi	3	3	3	3	3		Niski poziom wiedzy finansowej	Wagi	4	4	3	3	3	
		Dynamika wag (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	-33,33	0,00	0,00	
		Struktura wag (%)	13,04	12,50	12,50	12,50	13,04			Struktura wag (%)	11,76	12,12	10,71	10,71	11,11	
										Obawa przed utratą kontroli nad posiadanymi pieniędzmi	Wagi	4	3	3	3	3
											Dynamika wag (%)	0,00	-33,33	0,00	0,00	0,00
											Struktura wag (%)	11,76	9,09	10,71	10,71	11,11
								Brak dostępu lub utrudniony dostęp do infrastruktury płatniczej	Wagi	3	3	2	2	1		
									Dynamika wag (%)	0,00	0,00	-0,50	0,00	-100,00		
									Struktura wag (%)	8,82	9,09	7,14	7,14	3,70		

Determinanta		Nazwa/Okres	2019	2020	2021	2022	2023	Determinanta		Nazwa/Okres	2019	2020	2021	2022	2023
Czynniki zewnętrzne															
Szanse	Popularyzacja korzystania ze smartfonów	Wagi	4	5	5	5	5	Zagrożenia	Procesy ubożenia społeczeństwa	Wagi	4	5	5	5	5
		Dynamika wag (%)	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00
		Struktura wag (%)	14,81	16,12	15,15	14,70	13,89			Struktura wag (%)	14,81	16,12	14,29	14,29	14,29
	Poprawa dostępu do szerokopasmowego Internetu	Wagi	4	4	4	5	5		Wzrost poziomu wykluczenia społecznego	Wagi	4	4	5	5	5
		Dynamika wag (%)	0,00	0,00	0,00	20,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	20,00	0,00	0,00
		Struktura wag (%)	14,81	12,90	12,12	14,70	13,89			Struktura wag (%)	14,81	14,81	14,29	14,29	14,29
	Rosnący poziom rozwoju infrastruktury płatniczej	Wagi	4	4	5	5	5		Ogłoszenie stanu zagrożenia lub stanu wyjątkowego w państwie	Wagi	4	5	5	5	5
		Dynamika wag (%)	0,00	0,00	20,00	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	20,00	0,00	0,00	0,00
		Struktura wag (%)	14,81	12,90	15,15	14,70	13,89			Struktura wag (%)	14,81	16,12	14,29	14,29	14,29
	Dostęp do niskokosztowego podstawowego rachunku bankowego	Wagi	4	5	4	4	4		Nieprzestrzeganie zasad cyberbezpieczeństwa	Wagi	4	4	5	5	5
		Dynamika wag (%)	0,00	20,00	-25,00	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	20,00	0,00	0,00
		Struktura wag (%)	14,81	16,12	12,12	11,76	11,11			Struktura wag (%)	14,81	14,81	14,29	14,29	14,29
	Intensyfikacja działań na rzecz edukacji finansowej	Wagi	3	4	4	4	5		Pojawienie się nowych podmiotów na rynku usług płatniczych w konsekwencji PSD2	Wagi	3	4	5	5	5
		Dynamika wag (%)	0,00	25,00	0,00	0,00	20,00			Dynamika wag (%)	0,00	25,00	20,00	0,00	0,00
		Struktura wag (%)	11,11	12,90	12,12	11,76	13,89			Struktura wag (%)	11,11	14,81	14,29	14,29	14,29
	Świadczenie usług e-administracji przez banki	Wagi	3	4	4	4	4		Obawa o stabilność sektora bankowego	Wagi	3	3	3	3	3
		Dynamika wag (%)	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Struktura wag (%)	11,11	12,90	12,12	11,76	11,11			Struktura wag (%)	11,11	11,11	8,57	8,57	8,57
	Umożliwienie składania wniosków o świadczenia wychowawcze, rodzinne i z funduszu alimentacyjnego przez banki	Wagi	3	3	4	4	4		Negatywny wizerunek sektora bankowego w mediach	Wagi	3	4	4	4	4
		Dynamika wag (%)	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00			Dynamika wag (%)	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00
		Struktura wag (%)	11,11	9,68	12,12	11,76	11,11			Struktura wag (%)	11,11	14,81	11,43	11,43	11,43
	Zastępowalność pokoleń skutkująca wyższą cyfryzacją	Wagi	2	2	3	3	4		Rosnące koszty obsługi bankowej	Wagi	2	2	3	3	3
		Dynamika wag (%)	0,00	0,00	33,33	0,00	25,00			Dynamika wag (%)	0,00	0,00	33,33	0,00	0,00
		Struktura wag (%)	7,40	6,45	9,09	8,82	11,11			Struktura wag (%)	7,40	7,40	8,57	8,57	8,57

Źródło: opracowanie własne.

Zgodnie z wcześniej wskazywanymi trendami bardzo silny wpływ na zmiany w poziomie ubankowienia polskiego społeczeństwa wywierają procesy cyfryzacji społeczeństwa skutkujące rosnącą liczbą osób doceniających wygodę dokonywania transakcji za pośrednictwem banku. Istotnym katalizatorem procesów ubankowienia jest też rozwój infrastruktury umożliwiający korzystanie z płatności w formie bezgotówkowej. Akceleratorem procesów ubankowienia stała się inicjatywa oferowania dostępu do podstawowego rachunku bankowego ze względu na szeroką kampanię popularyzatorską. Kluczowymi barierami hamującymi wzrost ubankowienia są względy finansowe: ubożenie części gospodarstw domowych i pozostawanie przez nie w gronie wykluczonych społecznie oraz przyzwyczajenia, szczególnie starszej części społeczeństwa, do radzenia sobie bez rachunku bankowego. Wyzwaniem stał się też wzrost konkurencyjności na rynku usług płatniczych, będący efektem implementacji dyrektywy PSD2 oraz kwestia przestrzegania zasad cyberbezpieczeństwa. Przeprowadzona analiza pozwoliła także wskazać na czynniki o najmniejszym wpływie na procesy ubankowienia. Dla gospodarstw domowych najmniej skutecznym motywatorem okazała się obawa o pozostawanie w gronie wykluczonych. Na znaczeniu traciły w kolejnych latach czynniki, które obecnie wywierają silniejszy wpływ, takie jak oferowanie usług e-administracji przez banki czy też składania wniosków o świadczenia rodzinne, wychowawcze oraz z funduszu alimentacyjnego. Staną się one na tyle oczywiste, że ich znaczenie nie będzie tak duże jak teraz. Trendy te znajdują odzwierciedlenie w kolejnym etapie analizy SWOT/TOWS. Zostały one przedstawione w dwóch kolejnych tabelach.

Tabela 12. Czynniki o wartościach maksymalnych

Nazwa/Okres	2019	2020	2021	2022	2023
1	2	3	4	5	6
Motywatory (silne strony)	5	5	5	5	5
czynniki	Możliwość korzystania z produktów bankowych 24/7 Możliwość przekazywania pieniędzy i dokonywania płatności na odległość za pośrednictwem rachunku bankowego	Możliwość korzystania z produktów bankowych 24/7 Możliwość przekazywania pieniędzy i dokonywania płatności na odległość za pośrednictwem rachunku bankowego Świadomość wyгоды	Możliwość korzystania z produktów bankowych 24/7 Świadomość wyгоды	Możliwość korzystania z produktów bankowych 24/7 Świadomość wyгоды	Możliwość korzystania z produktów bankowych 24/7 Świadomość wyгоды
Bariera (słabe strony)	5	5	5	4	4
czynniki	Niski poziom dochodów Kult gotówki Przyzwyczajenie do płatności gotówką	Niski poziom dochodów Kult gotówki Przyzwyczajenie do płatności gotówką	Niski poziom dochodów	Niski poziom dochodów	Niski poziom dochodów
Szanse	4	5	5	5	5
czynniki	Popularyzacja korzystania ze smartfonów Poprawa dostępu do szerokopasmowego Internetu Rosnący poziom rozwoju infrastruktury płatniczej Dostęp do niskokosztowego podstawowego rachunku bankowego	Popularyzacja korzystania ze smartfonów Dostęp do niskokosztowego podstawowego rachunku bankowego	Popularyzacja korzystania ze smartfonów Rosnący poziom rozwoju infrastruktury płatniczej	Popularyzacja korzystania ze smartfonów Poprawa dostępu do szerokopasmowego Internetu Rosnący poziom rozwoju infrastruktury płatniczej	Popularyzacja korzystania ze smartfonów Poprawa dostępu do szerokopasmowego Internetu Rosnący poziom rozwoju infrastruktury płatniczej

1	2	3	4	5	6
Zagrożenia					
czynniki	<p>Procesy ubożenia społeczeństwa Wzrost poziomu wykluczenia społecznego Ogłoszenie stanu zagrożenia lub stanu wyjątkowego w państwie</p> <p>Ogłoszenie stanu zagrożenia lub stanu wyjątkowego w państwie Nieprzestrzeganie zasad cyberbezpieczeństwa</p>	<p>Procesy ubożenia społeczeństwa Ogłoszenie stanu zagrożenia lub stanu wyjątkowego w państwie</p>	<p>Procesy ubożenia społeczeństwa Wzrost poziomu wykluczenia społecznego Ogłoszenie stanu zagrożenia lub stanu wyjątkowego w państwie Nieprzestrzeganie zasad cyberbezpieczeństwa Pojawienie się nowych podmiotów na rynku usług płatniczych w konsekwencji PSD2</p>	<p>Procesy ubożenia społeczeństwa Wzrost poziomu wykluczenia społecznego Ogłoszenie stanu zagrożenia lub stanu wyjątkowego w państwie Nieprzestrzeganie zasad cyberbezpieczeństwa Pojawienie się nowych podmiotów na rynku usług płatniczych w konsekwencji PSD2</p>	<p>Procesy ubożenia społeczeństwa Wzrost poziomu wykluczenia społecznego Ogłoszenie stanu zagrożenia lub stanu wyjątkowego w państwie Nieprzestrzeganie zasad cyberbezpieczeństwa Pojawienie się nowych podmiotów na rynku usług płatniczych w konsekwencji PSD2</p>

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 13. Czynniki o wartościach minimalnych

Nazwa/Okres	2019	2020	2021	2022	2023
1	2	3	4	5	6
Motywatory (silne strony)	2	2	3	3	3
czynniki	Obawa przed pozostawaniem w gronie wykluczonych	Obawa przed pozostawaniem w gronie wykluczonych	Obawa przed pozostawaniem w gronie wykluczonych Nizsze koszty związane z dokonywaniem opłat za rachunki niż za pośrednictwem instytucji niebankowych	Obawa przed pozostawaniem w gronie wykluczonych Nizsze koszty związane z dokonywaniem opłat za rachunki niż za pośrednictwem instytucji niebankowych	Obawa przed pozostawaniem w gronie wykluczonych Nizsze koszty związane z dokonywaniem opłat za rachunki niż za pośrednictwem instytucji niebankowych Możliwość przekazywania pieniędzy i dokonywania płatności na odległość
Bariera (słabe strony)	3	3	2	2	2
czynniki	Brak dostępu lub utrudniony dostęp do infrastruktury płatniczej	Brak dostępu lub utrudniony dostęp do infrastruktury płatniczej Obawa przed utratą kontroli nad posiadanymi pieniędzmi	Brak dostępu lub utrudniony dostęp do infrastruktury płatniczej	Brak dostępu lub utrudniony dostęp do infrastruktury płatniczej	Brak dostępu lub utrudniony dostęp do infrastruktury płatniczej

1	2	3	4	5	6
Szanse	2	2	3	3	4
czynniki	Zastępowalność pokoleń skutkująca wyższą cyfryzacją	Zastępowalność pokoleń skutkująca wyższą cyfryzacją	Zastępowalność pokoleń skutkująca wyższą cyfryzacją	Zastępowalność pokoleń skutkująca wyższą cyfryzacją	Zastępowalność pokoleń skutkująca wyższą cyfryzacją Świadczenie usług e-administracji przez banki Umożliwienie składania wniosków o świadczenia wychowawcze, rodzinne i z funduszu alimentacyjnego przez banki Dostęp do niskokosztowego podstawowego rachunku bankowego
Zagrożenia	2	2	3	3	3
czynniki	Rosnące koszty obsługi bankowej	Rosnące koszty obsługi bankowej	Rosnące koszty obsługi bankowej Obawa o stabilność sektora bankowego	Rosnące koszty obsługi bankowej Obawa o stabilność sektora bankowego	Rosnące koszty obsługi bankowej Obawa o stabilność sektora bankowego

Źródło: opracowanie własne.

W celu określenia pozycji strategicznej koncepcji zmniejszenia poziomu wykluczenia bankowego konieczna jest analiza strategiczna wag. Wagi zostają przyporządkowane do poszczególnych kategorii analizy SWOT/TOWS w branym pod uwagę okresie. Zestawienie przedstawia Tabela 14.

Tabela 14. Suma wag czynników w kategoriach w kolejnych okresach

Nazwa/Okres	2019	2020	2021	2022	2023	Suma Wag
Mocne Strony	23	24	24	24	23	118
Słabe Strony	34	33	28	28	27	150
Szanse w Otoczeniu	27	31	33	34	36	161
Zagrożenia w Otoczeniu	27	31	35	35	35	163

Źródło: opracowanie własne.

Wyznaczona suma wag znajduje wykorzystanie w kolejnym kroku analizy SWOT/TOWS, jakim jest określenie prawdopodobieństwa sukcesu strategicznego (PSS). Prawdopodobieństwo sukcesu strategicznego zawiera się w przedziale od zera do jedności. Warunkiem osiągnięcia sukcesu jest uzyskanie wartości wskaźnika powyżej 0,5. Siłę wewnętrzną (SP) wylicza się uwzględniając zestawienie mocnych (S) i słabych stron (W), a siłę zewnętrzną (AS) oceniając szanse (O) i zagrożenia (T). Wyniki dla uwarunkowań ograniczenia zjawiska wykluczenia bankowego przedstawia Tabela 15.

Tabela 15. Wskaźniki analizy strategicznej wag czynników

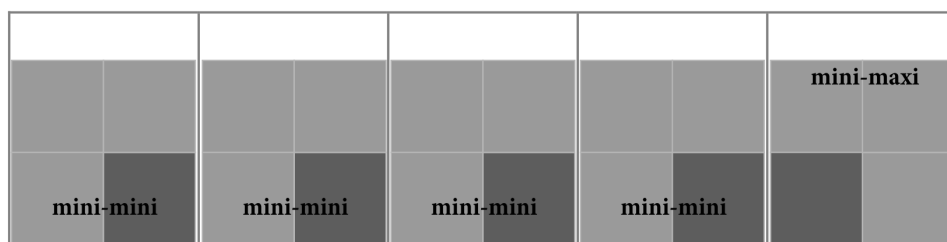
Nazwa/Okres	2019	2020	2021	2022	2023	Średnia
Pozycja	0,42	0,46	0,46	0,46	0,46	0,44
Atrakcyjność	0,50	0,50	0,49	0,49	0,51	0,50
Prawdopodobieństwo Sukcesu	0,45	0,46	0,47	0,48	0,48	0,47
Prawdopodobieństwo Sukcesu %	45,18	46,05	47,34	47,71	48,35	46,86

Źródło: opracowanie własne.

W analizie SWOT należy odpowiedzieć na następujące pytania: Czy zidentyfikowane mocne strony pozwolą wykorzystać szanse, które mogą wystąpić? Czy zidentyfikowane słabości nie pozwolą na wykorzystanie mogących się pojawić szans? Czy zidentyfikowane mocne strony pozwolą na przewyżczenie mogących wystąpić zagrożeń? Czy zidentyfikowane słabości wzmocnią siłę oddziaływania mogących wystąpić zagrożeń? Istotą analizy SWOT jest umiejętność wykorzystania mocnych i słabych stron oraz szans i zagrożeń, a także zapewnienie

kompatybilności między nimi. Należy zatem wykorzystywać atuty, eliminować słabości, wykorzystywać szanse oraz neutralizować zagrożenia⁵.

2019	2020	2021	2022	2023
strategia	strategia	strategia	strategia	strategia
defensywna	defensywna	defensywna	defensywna	konkurencyjna



Rysunek 27. Pozycja strategiczna

Źródło: opracowanie własne.

W pierwszych latach przeprowadzona analiza wskazuje na strategię defensywną (WT, Weaknesses-Threats), którą należy interpretować jako przewagę barier nad motywatorami skłaniającymi do zwiększenia ubankowienia oraz zagrożeń procesu zwiększenia ubankowienia nad szansami ograniczenia wykluczenia bankowego. Wynik ten świadczy o trudnościach bezpośrednio związanych z postawami i zachowaniami gospodarstw domowych i o niesprzyjającym środowisku zewnętrznym.

W 2023 r. pozycja strategiczna została ustalona na sytuację typu WO (*weaknesses-opportunities*), inaczej zwaną strategią mini-maxi (konkurencyjną). Wskazuje ona na sytuację, w której wprawdzie nadal istnieje przewaga barier, ale tym razem otoczenie zewnętrzne staje się sprzyjające procesom inkluzji. Strategia ograniczania wykluczenia bankowego powinna być zatem ukierunkowana na wykorzystanie szans, przy jednoczesnym eliminowaniu słabości. Konieczne jest przede wszystkim przekonanie gospodarstw domowych do włączenia w system bankowy poprzez uświadomienie korzyści o charakterze finansowym i pozafinansowym płynących z ubankowienia przy jednocześnie prowadzonych działaniach edukacyjnych, promocyjnych i legislacyjnych wspomagających procesy ubankowienia. Uzyskaną macierz SWOT przedstawia Tabela 16.

5 T. Gołębiowski, *Zarządzanie strategiczne. Planowanie i kontrola*, Difin, Warszawa 2001, s. 10–35. Por. M. Strużycki, *Zarządzanie przedsiębiorstwem*, Difin, Warszawa 2004.

Tabela 16. Macierz SWOT

Wew./zew.	O-1	O-2	O-3	O-4	O-5	O-6	O-7	O-8	O+	Z-1	Z-2	Z-3	Z-4	Z-5	Z-6	Z-7	Z-8	Z+	Suma
M-1	2	2	2	1	0	0	0	1	8	1	1	2	2	2	1	0	1	10	18
M-2	2	2	2	1	0	0	0	1	8	2	1	2	2	2	1	0	1	11	19
M-3	1	1	1	0	1	1	1	2	8	1	0	0	0	1	1	0	1	4	12
M-4	0	0	1	2	2	0	0	0	5	0	0	2	2	1	0	1	1	7	12
M-5	0	1	2	2	2	0	1	2	10	2	2	1	0	1	0	1	1	8	18
M-6	1	1	1	1	0	0	0	0	4	1	0	0	0	2	0	0	2	5	9
M+	6	7	9	7	5	1	2	6	43	7	4	7	6	9	3	2	7	45	88
S-1	0	0	0	2	0	0	2	1	5	2	2	1	0	0	0	0	1	6	11
S-2	1	1	1	1	2	0	1	2	9	2	0	2	0	0	1	2	2	9	18
S-3	1	1	1	1	2	0	1	2	9	1	1	1	0	0	1	1	1	6	15
S-4	0	0	0	1	1	1	1	2	6	2	2	1	0	1	0	0	1	7	13
S-5	0	0	0	0	2	0	0	1	3	1	2	1	0	0	0	0	0	4	7
S-6	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	2	1	2	1	1	1	0	10	12
S-7	0	0	0	0	2	0	1	1	4	1	1	2	2	0	0	0	1	7	11
S-8	2	2	2	2	0	0	1	0	9	2	1	2	1	2	0	0	1	9	18
S+	4	4	4	7	11	1	7	9	47	13	11	11	5	4	3	4	7	58	105
Suma	10	11	13	14	16	2	9	15	90	20	15	18	11	13	6	6	14	103	193

Źródło: opracowanie własne.

Uzupełnieniem analizy SWOT jest analiza TOWS. Podejście to jest określane jako od „zewnątrz do wewnątrz”. O ile podczas analizy SWOT należało oprzeć się na barierach i motywatorach skłaniających gospodarstwa domowe do włączenia w system bankowy i ich wykorzystania do kreowania sprzyjającego otoczenia, o tyle podczas analizy TOWS przyjmowane jest założenie odwrotne. Strategia polega na umiejętnym dostosowywaniu się do sygnałów płynących z otoczenia. W analizie TOWS należy odpowiedzieć na pytania:

- Czy szanse spotęgują motywatory?
- Czy zagrożenia osłabiają motywatory?
- Czy szanse pozwolą przewyciężyć bariery?
- Czy zagrożenia spotęgują bariery?

Macierz TOWS pozwala określić pozycję strategiczną i kierunki jej rozwoju. Zestawia się w niej czynniki o charakterze wewnętrznym (motywatory i bariery) oraz elementy otoczenia ważne dla realizacji celów (szanse i zagrożenia). Interakcje pomiędzy elementami wewnętrznymi i zewnętrznymi procesu ograniczania wykluczenia stanowią informacje niezbędne do stworzenia macierzy TOWS.

Tabela 17. Macierz TOWS

Zew./wew.	M-1	M-2	M-3	M-4	M-5	M-6	M+	S-1	S-2	S-3	S-4	S-5	S-6	S-7	S-8	S+	Suma
O-1	2	2	1	0	0	1	6	0	0	1	1	0	0	0	2	4	10
O-2	2	2	1	0	0	2	7	0	0	1	0	0	0	0	2	3	10
O-3	2	2	2	2	2	2	12	0	1	1	0	0	0	0	2	4	16
O-4	2	2	0	2	2	2	10	2	1	1	1	0	1	1	1	8	18
O-5	0	1	2	1	2	2	8	1	2	1	1	2	2	2	0	11	19
O-6	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
O-7	0	1	1	0	0	1	3	2	0	1	0	0	1	0	0	4	7
O-8	2	2	2	1	2	0	9	0	2	2	2	1	1	0	1	9	18
O+	10	12	10	6	8	10	56	6	6	8	5	3	5	3	8	44	100
Z-1	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	1	2	2	1	0	12	23
Z-2	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	1	1	14	25
Z-3	2	1	0	2	2	0	7	0	2	1	0	0	0	1	2	6	13
Z-4	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	6	6
Z-5	2	2	1	0	0	2	7	0	1	1	0	0	0	1	2	5	12
Z-6	0	0	0	0	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	0	5	7
Z-7	0	0	0	0	1	1	2	1	2	2	1	0	2	0	0	8	10
Z-8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	0	0	1	1	9	21
Z+	10	9	5	8	10	10	52	10	12	11	5	6	9	6	6	65	117

Źródło: opracowanie własne.

Ostatnim etapem tworzenia macierzy SWOT/TOWS jest zestawienie obliczeń z sum interakcji oraz iloczynów wag i interakcji. Pozwoli to uzyskać odpowiedź na pytanie, czy całkowita eliminacja zjawiska wykluczenia bankowego wśród polskich gospodarstw domowych jest możliwa. Dzięki pozyskanym informacjom można sporządzić macierz, której wyniki przedstawia Rysunek 28.

Przeprowadzona analiza SWOT/TOWS doprowadziła do wskazania strategii defensywnej (MINI-MINI) oznaczającej brak możliwości całkowitego zlikwidowania zjawiska wykluczenia bankowego gospodarstw domowych w Polsce.

Przeprowadzona diagnoza strategiczna ubankowienia polskiego społeczeństwa wykazała, iż na przestrzeni kilkunastu lat zmniejszyła się zarówno liczba osób niekorzystających w ogóle z produktów i usług bankowych, jak i tych ubankowanych marginalnie, czyli niewykorzystujących w pełni możliwości oferowanych przez banki. Dynamika tych zmian była zdecydowanie silniejsza w latach 90. oraz na przestrzeni lat 2000–2008. Po tym okresie widoczne było spowolnienie

**Rysunek 28.** Pozycja strategiczna SWOT/TOWS**Źródło:** opracowanie własne.

procesów ubankowienia polskiego społeczeństwa. Przyczyn takiego stanu rzeczy należy upatrywać w stopniowym nasyceniu rynku, wynikającym z faktu, iż osoby zainteresowane produktami i usługami bankowymi już z nich korzystają, a także w zachwianiu zaufania do sektora bankowego po ostatnim kryzysie finansowym. Wskazane zwolnienie dynamiki wskaźników ubankowienia nie przesądza o zatrzymaniu wzrostu rynku, bowiem pojawiają się na nim ciągle nowi potencjalni klienci (głównie młodzież, ale także np. spośród osób bezrobotnych bądź opiekujących się dziećmi, którzy podjęli pracę, emigrantów lub powracających z zagranicy), wprowadzane są nowe regulacje i rekomendacje mające na celu wzmocnienie zaufania do sektora bankowego poprzez zwiększenie bezpieczeństwa, stabilności, przejrzystości i dostępności produktów i usług bankowych, a także podejmowane są liczne i zróżnicowane działania mające na celu rozbudowanie infrastruktury technicznej, wdrożenie nowych rozwiązań bazujących na nowoczesnych technologiach i podniesienie świadomości finansowej gospodarstw domowych.

6.2. Rekomendacje płynące z analizy strategicznej

Wprawdzie trend zwiększania ubankowienia należy ocenić pozytywnie, to jednak należy podkreślić, iż na tle chociażby wielokrotnie przywoływanych w monografii pozostałych krajów UE okazuje się, że wskaźniki ubankowienia w Polsce były i pozostają na niższym poziomie niż w większości państw członkowskich. **Nadal zatem zbyt znaczna część społeczeństwa objęta jest wykluczeniem bankowym, przez co pozostaje pozbawiona korzystania z produktów bankowych i instrumentów płatniczych powiązanych z rachunkiem bankowym, co może prowadzić do wykluczenia społecznego i braku możliwości integracji z nowoczesnym społeczeństwem europejskim.** Można zatem wnioskować, iż dotychczasowe działania podejmowane przez instytucje infrastruktury bankowej, instytucje rządowe i samorządowe, organizacje międzynarodowe i krajowe zarówno środowiskowe jak i konsumenckie przynoszą efekty w postaci ograniczania zjawiska wykluczenia

bankowego i powinny być kontynuowane a nawet intensyfikowane w niektórych obszarach (głównie edukacji finansowej), jednak dynamicznie zmieniające się otoczenie i sytuacja społeczno-gospodarcza wymaga wdrażania kolejnych inicjatyw i adaptowania już istniejących.

Przy formułowaniu rekomendacji służących zintensyfikowaniu procesów inkluzji bankowej osobno rozważane będą te dotyczące osób zupełnie nieubankowionych oraz te poświęcone marginalnie ubankowionym. Wydaje się, iż uwzględnienie specyfiki sytuacji osób zupełnie wykluczonych bankowo powinno przyczynić się do lepszego usystematyzowania i trafniejszego sformułowania rekomendowanych działań i rozwiązań.

W przypadku osób zupełnie wykluczonych z systemu bankowego można wskazać na dwie główne kategorie powodów takiego stanu rzeczy: brak możliwości lub brak potrzeby korzystania z produktów i usług bankowych. Pewnych trudności nastrocza jednoznaczne zakwalifikowanie braku pieniędzy jako wskazywanego przez osoby wykluczone powodu nieubankowienia. Z jednej bowiem strony brak stabilnych dochodów nie jest podstawowym powodem odmawiania dostępu przez banki do marginalnego poziomu ubankowienia, jakim jest posiadanie rachunku bankowego (inaczej oczywiście przedstawia się sytuacja w odniesieniu do produktów o charakterze pożyczkowo-kredytowym), z drugiej zaś nie można zakładać, iż zwiększenie dochodów jednoznacznie wpłynęłoby na pojawienie się chęci nawiązania relacji z bankiem.

Pierwsza z barier, czyli brak możliwości korzystania z produktów i usług bankowych systematycznie traci na znaczeniu ze względu na zmiany zachodzące w otoczeniu, będące efektem globalizacji napędzanej przemianami społecznymi, gospodarczymi, politycznymi i technicznymi (technologicznymi). Z perspektywy rozwoju usług bankowych należy przede wszystkim wskazać na popularyzację bankowości elektronicznej, a szczególnie mobilnej, rozbudowę infrastruktury technicznej umożliwiającej korzystanie z produktów finansowych, oferowanie produktów finansowych w placówkach pocztowych oraz przez innych alternatywnych dostawców. Podkreślić należy, iż korzystanie z instrumentów pieniądza elektronicznego jest coraz powszechniej uznawane za substytut rachunku bankowego i korzystanie z usług alternatywnych dostawców usług płatniczych systematycznie zyskuje na popularności (trend ten jest szczególnie wyraźny w przypadku krajów afrykańskich, gdzie dominują płatności mobilne). Dopasowanie sieci dystrybucji produktów i usług bankowych do struktury wieku, przychodów i zachowań potencjalnych klientów powinno dodatkowo wspomóc procesy inkluzji.

Druga z kategorii barier ubankowienia, określona mianem braku potrzeby (będąca podstawą samowykluczenia), jest bardziej skomplikowana, gdyż determinowana może być wieloma czynnikami o charakterze ekonomicznym, społecznym, demograficznym lub psychologicznym sprowadzającymi się głównie do braku pieniędzy i/lub nie odczuwania potrzeby posiadania rachunku bankowego. Na podstawie zawartych w monografii rozważań można wnioskować,

iz podstawowym sposobem włączenia w system bankowy powinno być **kontynuowanie działań, przede wszystkich tych o charakterze administracyjno-prawnym, nakierowanych na obniżenie kosztów korzystania z produktów i usług bankowych**. Kluczowe znaczenie powinna w tym obszarze odgrywać implementacja dyrektywy w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego. Uwzględniając do tego silną konkurencję w samym sektorze bankowym oraz narastającą konkurencję ze strony instytucji spoza sektora oferujących usługi płatnicze, a także efekt skali wynikający z systematycznego wzrostu liczby dokonywanych transakcji za pośrednictwem systemu bankowego i sprzedanych produktów i usług bankowych, należy spodziewać się rzeczywistego obniżenia opłat za prowadzenie rachunku bankowego oraz usługi oferowane za jego pośrednictwem, niezależnie, jak to jest zwykle obecnie, od spełnienia określonych w umowie warunków.

Często brak potrzeby posiadania rachunku bankowego wynika z faktu, iż jeden z członków gospodarstwa domowego jest ubankowiony i pozostałe osoby nie są już zainteresowane włączeniem. Obserwowane w ostatnich latach **zmiany w stylu życia**, będące skutkiem przemian społeczno-gospodarczych, polegające na zyskiwaniu coraz większej samodzielności finansowej przez członków rodzin w połączeniu z obniżaniem kosztów korzystania z produktów i usług bankowych powinny stać się istotnymi katalizatorami procesów inkluzji.

Poza obniżeniem kosztów korzystania z produktów i usług bankowych, ważnym kierunkiem stymulującym proces podstawowej inkluzji są **inicjatywy o charakterze promocyjno-edukacyjnym nakierowane na przekonanie osób wykluczonych o korzyściach płynących z ubankowienia mających wymiar czysto finansowy** (np. otrzymane odsetki od lokat, zwrot części wydatków, obniżenie kosztów realizowanych płatności masowych) lub **pozafinansowy**, rozpatrywany w kategoriach możliwości realizacji potrzeb, wygody, dostępności i bezpieczeństwa środków finansowych powierzonych bankom. Wprawdzie działania te są prowadzone przez różne instytucje i organizacje, zarówno powiązane z sektorem finansowym, jak i całkowicie spoza niego, jednak, jak pokazały przytoczone wyniki badań nad poziomem świadomości finansowej polskiego społeczeństwa, ich skuteczność nie jest wystarczająca. Uwzględniając cechy predestynujące poszczególne osoby do pozostawania w gronie wykluczonych bankowo, wydaje się, że pozytywne efekty mogłyby przynieść kampanie edukacyjne kształtujące kolejne poziomy kompetencji finansowych emitowane w telewizji jako medium o najbardziej masowym charakterze, cieszące się popularnością wśród wszystkich grup społecznych. Zdobyta w ten sposób wiedza na temat poszczególnych produktów i usług bankowych, a także ich bezpieczeństwa (obawa o które jest również istotna bariera inkluzji), zasad korzystania oraz korzyści i ryzyk, jakie za sobą pociągają, powinna zostać wsparta praktycznymi umiejętnościami.

Warto także wspomnieć o pewnych **formach prawnych wymuszenia ubankowienia**. W niektórych krajach przyjęte są rozwiązania wymagające posiadania

rachunku bankowego w celu wypłaty wynagrodzenia bądź otrzymania transferów rządowych (np. świadczeń socjalnych, emerytalnych lub rentowych). W krajach OECD o wysokich dochodach aż 86% respondentów uzyskiwało dochody w formie przelewu na rachunek, podczas gdy w gospodarkach rozwijających się jedynie 41% otrzymywało wynagrodzenie na rachunek. Podobnie wysokie dysproporcje odnotowano w przypadku płatności o charakterze socjalnym, w krajach OECD o wysokich dochodach 12% tego typu płatności realizowana była w gotówce i aż 21% w krajach rozwijających się. Zmiana formy dokonywania wypłat wynagrodzenia lub ustawowe uregulowanie kwestii otrzymywania płatności o charakterze socjalnym zmotywowałaby osoby dotychczas nieposiadające rachunku bankowego, lub z niego niekorzystające, do zmiany nawyków⁶.

W Polsce ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektronicznością⁷ z dniem 1 stycznia 2019 r. wprowadziła zasadę, iż **wypłata wynagrodzenia jest dokonywana na wskazany przez pracownika rachunek płatniczy**, jednak jej skuteczność została ograniczona bowiem **dopuszcza możliwość wnioskowania przez pracownika w postaci papierowej lub elektronicznej o wypłatę wynagrodzenia do rąk własnych**⁸.

Krokiem w kierunku zwiększenia inkluzji jest popularyzacji usług administracji dostarczanych drogą elektroniczną. Dobrym przykładem jest **realizacja rządowego programu Rodzina 500 plus**. Ustawa o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci⁹ regulująca zasady przyznawania świadczenia wychowawczego dopuściła pośredniczenie banków krajowych¹⁰ w procedurze elektronicznego składania wniosków, uwierzytelniania przez nie danych i przekazywania do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w celu założenia konta w systemie. Umożliwienie przeprowadzenia formalności przez konto bankowe ma na celu usprawnienie procesu wnioskowania i otrzymania świadczenia wychowawczego i powinno zaowocować podniesieniem poziomu ubankowienia.

Przy zwiększaniu ubankowienia powinien także pomóc **dalszy rozwój dystrybucji wszelkiego rodzaju świadczeń pieniężnych** (zarówno wypłaty wynagrodzeń, premii, świadczeń, bonów okazjonalnych, wsparcia działań promocyjnych,

6 A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. van Oudheusden, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex*, Development Research Group, Finance and Private Sector Development Team, Policy Research WP 7255, April 2015, s. 30. W Polsce jedyną inicjatywą było promowanie przez ZUS zakładania rachunków bankowych przez emerytów i rencistów.

7 Ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektronicznością, Dz.U. z 2018, poz. 357.

8 Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy, Dz.U. 2018, poz. 108.

9 Ustawa z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci, Dz.U. 2016, poz. 195.

10 Spełniających wymogi określone w informacji zamieszczonej na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej ministra właściwego do spraw rodziny po uzgodnieniu z ministrem właściwym do spraw informatyzacji.

kieszonkowego, świadczeń rodzinnych, alimentacyjnych, zasiłków, stypendiów) **przy wykorzystaniu kart przedpłaconych**. Wyposażenie osób nieposiadających rachunku w banku w karty może stanowić pierwszy krok w kierunku ubankowienia. Roli kart przedpłaconych w ograniczeniu wykluczenia bankowego należy upatrywać w elemencie edukacyjnym, który pozwala na zapoznanie się z bankowością w praktyce, a także w wyrobieniu nawyku korzystania z transakcji bezgotówkowych, co może przełożyć się na użytkowanie kart płatniczych w przyszłości połączonych z wielofunkcyjnym rachunkiem osobistym wyposażonym w serwis transakcyjny pozwalający na dokonywanie przelewów czy zakup produktów i usług bankowych.

W przypadku rekomendowania rozwiązań, które powinny wspomagać proces ubankowienia należy także wspomnieć o osobach z niepełnosprawnościami. Wytyczne dla banków, w jaki sposób powinny wspomagać osoby z niepełnosprawnościami, zostały opracowane przez ZBP już w 2012 r. Problemy z korzystaniem z produktów bankowych były ponownie szeroko dyskutowane w ostatnich latach¹¹. Intensyfikacja działań w obszarze obsługi osób z niepełnosprawnościami jest niezbędna nie tylko ze względu na zgłaszaną potrzebę, ale także regulacje prawne. Konieczność zapewnienia dostępności produktów bankowych wynika z Dyrektywę 2019/882UE – European Accessibility Act (EAA) w sprawie wymogów dostępności produktów i usług¹², której termin wdrożenia do prawa krajowego wypada w czerwcu 2022 r. W celu ułatwienia bankom obsługi osób z niepełnosprawnościami został opracowany słownik języka migowego przy współpracy ZBP i NBP. Niezbędne jest jednak upowszechnienie działań zmierzających do zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej, wykraczającej poza opcję możliwości ustanowienia pełnomocnika. Dobrymi rozwiązaniami, które powinny być powszechnie udostępniane jest specjalnie przygotowany pokój, w którym można głośniej odczytać dokumenty przed podpisaniem, możliwość wejścia do placówki z psem przewodnikiem, weryfikacja wideo, wydrukowanie dokumentów czcionką ułatwiającą odczytanie oraz oferowanie możliwości skorzystania z tłumacza migowego online oraz z bankomatów z komunikatami głosowymi.

W przypadku osób marginalnie ubankowionych, wymienione powyżej rekomendacje znajdują zastosowanie, gdyż stanowią one pewną podstawę budowania relacji, jednak także inne aspekty zaczynają w tym przypadku nabierać silniejszego znaczenia. Samo posiadanie rachunku bankowego, jak już było to wspomniane w monografii, nie jest absolutnie postrzegane jako zadowalający poziom

11 ZBP, *Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki*, Warszawa 2012, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/komitet_ds_juf/Dobre_Praktyki_obsuga_osob_z_niepenosprawnociami.pdf (dostęp 10.11.2019).

12 *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Tekst mający znaczenie dla EOG)*, Dz. Urz. UE L 151, 7.06.2019, s. 70–115.

ubankowienia. Dopiero korzystanie z usług oferowanych w jego ramach faktycznie czyni daną osobę włączoną w system bankowy.

Wydaje się, że silny wpływ na poziom ubankowienia będzie miał **dalszy rozwój bankowości internetowej oraz popularyzacja innowacji oferowanych przez bankowość elektroniczną (a szczególnie mobilną) głównie w obszarze płatności**. Zmiany zachodzące obecnie na dynamicznie rozwijającym się rynku płatności spowodowały, iż oferowane nowoczesne rozwiązania płatnicze generują szereg korzyści z punktu widzenia użytkowników w postaci wygody, łatwości użytkowania, niskich kosztów, zapewnienia kontroli dostępnych środków, coraz większego bezpieczeństwa. Do pogłębienia procesów inkluzji powinien przyczynić się dalszy rozwój systemów płatności natychmiastowych oraz przelewy na numer telefonu. Ponadto, dalsza rozbudowa infrastruktury (w tym sieci akceptacji) w połączeniu z popularyzacją szerokopasmowych łączy internetowych ułatwi dostęp do produktów i usług bankowych, minimalizując bariery techniczne ubankowienia. Produkty bankowe powinny nie tylko być łatwe w obsłudze, wygodne w użytkowaniu, zapewniające stały dostęp do środków pieniężnych, bezpłatne lub niskokosztowe, pozwalające zaoszczędzić czas, bezpieczne, ale także spersonalizowane. Szybko zmieniające się zachowania, oczekiwania i potrzeby klientów wymagają ustawicznego monitorowania przez banki i opracowywania ofert dedykowanych uwzględniających pożądaną z perspektywy danego klienta czy też potencjalnego klienta wartość dodaną.

W odniesieniu do usług płatniczych należy mieć na uwadze zaostrenie się **konkurencji na rynku usług płatniczych**, na którym coraz wyraźniej zaznaczają swoją obecność instytucje spoza sektora, takie jak dostawcy usług telekomunikacyjnych, supermarkety i sieci handlowe, media społecznościowe, serwisy zakupów grupowych, finanse społecznościowe, dostawcy produktów, urządzeń i oprogramowania, serwisy pożyczkowe (ang. *peer-to-peer*), serwisy płatności oraz serwisy zarządzania finansami. W nurt ten wpisują się zyskujące na popularności fintechy. Wejście na rynek płatności ułatwiła dyrektywa PSD2, zgodnie z którą banki zobowiązane są dopuścić do realizacji płatności w imieniu klienta i z rachunku klienta stronę trzecią na jednakowych dla wszystkich prawach. Banki, by sprostać konkurencji, będą musiały stać się jeszcze bardziej innowacyjne, intensywniej nawiązywać współpracę z organizacjami spoza sektora finansowego i być otwarte na nowe rozwiązania jak np. udzielanie wsparcia w zarządzaniu finansami osobistymi, rozszerzenie zasięgu podstawowych usług bankowych o negocjowanie warunków zakupu innych niż finansowe produktów i usług najczęściej wybieranych przez danego klienta, spełnianie funkcji agregatora rachunków bankowych lub integratora usług świadczonych przez instytucje spoza sektora finansowego.

Zakończenie

Wykluczenie bankowe, będące najważniejszym obszarem wykluczenia finansowego, postrzegane jest jako poważny problem społeczno-gospodarczy dotyczący wiele gospodarek światowych, w tym Polskę. Zjawisko wykluczenia ma wymiar globalny, gdyż w oparciu o wyniki ostatniego badania ogólnoswiatowego przeprowadzonego na zlecenie Banku Światowego jedynie 67% badanej populacji zadeklarowało posiadanie rachunku bankowego, posiadanie w ciągu ostatnich 12 miesięcy oszczędności ulokowanych w instytucji finansowej zgłosiło 27% respondentów, a jedynie 11% ankietowanych przyznało, iż posiadało zobowiązania w instytucji finansowej w ciągu ostatnich 12 miesięcy¹. Dokonane porównanie skali wykluczenia bankowego w Polsce na tle krajów UE doprowadziło do konstatacji, iż dysproporcje w zakresie korzystania z produktów bankowych w Polsce na tle pozostałych krajów UE są wyraźne.

W niniejszej monografii przyjęto perspektywę popytową, czyli gospodarstw domowych. Na podstawie krytycznej analizy literatury przedmiotu zaproponowano następujące definicyjne ujęcie wykluczenia bankowego: „wykluczenie bankowe rozumiane jest zarówno jako samowykluczenie, będące rezultatem dobrowolnego niekorzystania przez gospodarstwa domowe z produktów bankowych lub powstałe na skutek wystąpienia trudności w korzystaniu z produktów i usług bankowych, jak i wykluczenie będące skutkiem ograniczenia lub odmowy dostępu ze strony banku do wybranych produktów i usług bankowych”.

W świetle przeprowadzonej diagnozy skali wykluczenia bankowego w polskim społeczeństwie, jego przyczyn, konsekwencji oraz narzędzi i metod mogących służyć ograniczeniu zjawiska ekskluzji bankowej, stwierdzić należy, iż na przestrzeni ostatnich lat dokonanych zostało szereg zmian i przeobrażeń w postawach gospodarstw domowych, które sprawiły, iż coraz większe grono osób decyduje się na korzystanie z produktów bankowych, jednak całkowita eliminacja ekskluzji bankowej nie jest obecnie możliwa.

Jednocześnie należy podkreślić, iż ograniczanie zjawiska wykluczenia nie powinno koncentrować się jedynie na dbaniu o podstawowy poziom włączenia

1 World Bank, *Global Findex Database Survey Methodology*, <https://globalfindex.worldbank.org/> (dostęp 15.08.2019).

mierzony liczbą posiadanych przez gospodarstwa domowe rachunków bankowych, gdyż nie jest to wystarczający ani adekwatny miernik włączenia, choć jest elementem warunkującym dostęp do pozostałych produktów bankowych. Zdecydowanie ważniejszy i bardziej wiarygodny jest wyższy poziom włączenia bankowego, obejmujący aktywne korzystanie z funkcjonalności oferowanych przez banki, umożliwiających gospodarstwom domowym realizację potrzeb finansowych umieszczonych wyżej w hierarchii.

Dokonany na podstawie dostępnych raportów i opracowań przegląd i ocena przyczyn ekskluzji bankowej leżących po stronie gospodarstw domowych pozwoliły na wskazanie, iż najsilniej predestynują do wykluczenia czynniki o charakterze ekonomicznym, przede wszystkim poziom i zróżnicowanie dochodów oraz status zawodowy. Najwyższe wykluczenie bankowe odnotowane zostało w przypadku gospodarstw domowych o najniższych dochodach oraz wśród studentów i osób bezrobotnych. Wśród determinant demograficznych dominował wiek, gdyż wraz ze wzrastającym wiekiem głowy rodziny widoczne było ograniczenie w korzystaniu z produktów bankowych. Niższy poziom ubankowienia obserwowany był także w przypadku osób, które najwcześniej zakończyły swoją edukację (na poziomie szkoły podstawowej) oraz wśród osób zamieszkujących obszary wiejskie. Osoby wykluczone społecznie jednocześnie najczęściej doświadczały wykluczenia bankowego. Niższym ubankowaniem charakteryzowały się osoby negatywnie nastawione do nowoczesnych technologii, o niższym poziomie edukacji finansowej, posiadające mniejsze zaufanie do sektora finansowego. Istotną psychologiczną determinantą wykluczenia bankowego było też nastawienie do gotówki, czyli tzw. kult gotówki, przekonanie o anonimowości, wygodzie utożsamianej z szybkością realizacji transakcji oraz przekonanie o niższych kosztach towarzyszących płatnościom gotówkowym.

Specyfika zjawiska wykluczenia bankowego powoduje, iż jest ono rozpatrywane w literaturze przedmiotu zawsze jako zjawisko negatywne, generujące niekorzystne konsekwencje ekonomiczne, finansowe i społeczne. Biorąc pod uwagę mikroekonomiczne konsekwencje wykluczenia bankowego należy wskazać przede wszystkim na brak możliwości lub poważne utrudnienia w zaspokajaniu wszystkich potrzeb przez gospodarstwo domowe oraz pewną ułomność utrudniającą realizację bieżących spraw. W wymiarze finansowym może ono sprowadzać się albo do trudności w zwiększaniu osiąganych dochodów (choćby poprzez korzystanie z produktów oszczędnościowych) albo braku możliwości pozyskania zewnętrznych źródeł finansowania w celu zaspokojenia potrzeb konsumpcyjnych (poprzez brak dostępu do produktów pożyczkowo-kredytowych). Należy także wskazać na zidentyfikowane konsekwencje wykluczenia w wymiarze makroekonomicznym. Ograniczenia w dostępie do produktów pożyczkowo-kredytowych przekładają się na zmniejszenie konsumpcji, czyli popytu, a ten z kolei prowadzi do ograniczenia podaży, zmniejszenia zatrudnienia i ubożenia części społeczeństwa. Wreszcie zjawisko wykluczenia znajduje swoje odzwierciedlenie w redystrybucji dochodu narodowego poprzez

szerzenie się ubóstwa, konieczność rozbudowania systemu zasiłków i rozprzestrzenianie się zjawiska wykluczenia społecznego. Wykluczenie bankowe, a szczególnie kredytowe, stanowi istotny czynnik rozwoju instytucji parabankowych.

Wysokie koszty towarzyszące zadłużaniu się w parabankach generują wysokie ryzyko popadnięcia w pułapkę zadłużenia przez pożyczkobiorców i stanowią zagrożenie dla samodzielności finansowej gospodarstw domowych².

Przeprowadzona weryfikacja regulacji prawnych i rekomendacji obowiązujących w sektorze bankowym pod kątem ich wpływu na procesy inkluzji bankowej pozwoliła na wyciągnięcie kilku wniosków. Pozytywnie na procesy wzrostu ubankowienia powinny wpływać regulacje kształtujące bezpieczeństwo i stabilność sektora bankowego³. Kwestie ograniczenia podejmowania nadmiernego ryzyka i podwyższenia poziomu bezpieczeństwa sektora bankowego, a w konsekwencji budowania zaufania do sektora bankowego wskazywane były bowiem przez gospodarstwa domowe jako istotne w procesie podejmowania decyzji o ubankowieniu, w tym świetle nakładane na banki normy ostrożnościowe należy zatem ocenić pozytywnie.

Korzystnie na procesy inkluzji bankowej powinna także wpłynąć implementacja dyrektywy w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego⁴. Z punktu widzenia promowania włączenia w system bankowy przyjęty katalog usług towarzyszących podstawowemu rachunkowi bankowemu umożliwi praktycznie pełną inkluzję (nie tylko rozumianą jako posiadanie rachunku bankowego, ale dokonywanie za jego pośrednictwem płatności). W zwiększeniu ubankowienia powinny także pomóc zapisy dyrektywy zwiększające przejrzystość opłat za prowadzenie rachunku, nakazujące przekazywanie konsumentom pełnej informacji na temat opłat za najbardziej reprezentatywne usługi powiązane z rachunkiem płatniczym, zestawienia pobranych opłat i zapewnienie dostępu do internetowej porównywarki opłat. Co istotne, w dyrektywie zawarto zapis, iż podstawowy rachunek płatniczy nie powinien być ograniczony do zastosowań internetowych, ponieważ stwarzałoby to przeszkodę dla osób nieposiadających dostępu do Internetu. Niestety, ze względu na przyjęty w dyrektywie okres raportowania nie istnieje jeszcze możliwość oceny efektywności zapisów przyjętych w dyrektywie.

2 Problem ten dotyczy także obszarów rolniczych. A. Strzelecka, D. Zawadzka, A. Kurdyś-Kujawska, *Potencjał produkcyjny a zadłużenie przedsiębiorstw rolniczych – ujęcie modelowe*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2018, nr 533, s. 206–218.

3 W szczególności normy ostrożnościowe związane z kapitałami własnymi banków, z limitami koncentracji, utrzymaniem płynności, tworzeniem rezerw oraz zarządzaniem ryzykiem.

4 *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* Tekst mający znaczenie dla EOG, Dz. Urz. UE L 257/214, 28.08.2014, art. 17 ust. 1.

Sprawnie działający system ochrony konsumentów zapewniający przejrzystość, jawność, uczciwość cen, godne traktowanie klientów, troskę o jakość oferowanych produktów i usług bankowych w kontekście jak najlepszego zaspokajania ich potrzeb, powinien przyczynić się do aktywnego i racjonalnego uczestniczenia w rynku finansowym coraz większej liczby gospodarstw domowych. Najnowsze uregulowania w obszarze ochrony praw konsumentów⁵ nie tylko powołały nowy podmiot administracji publicznej w postaci Rzecznika Finansowego i wyposażyły go w kompetencje umożliwiające reprezentowanie interesów klientów podmiotów rynku finansowego, ale też wprowadziły zapisy służące podwyższeniu poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych poprzez uregulowanie jednolitego trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego składanych przez ich klientów reklamacji w ramach procedur skargowych, albowiem w dotychczasowym stanie prawnym brak było regulacji określających powyższą procedurę. Zapewnienie ochrony konsumentowi wymaga także ustanowienia pewnych standardów informacyjnych, które powinny być spełnione przed zawarciem umowy z bankiem. Kwestie te reguluje szereg ustaw, m.in. ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów⁶, ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym⁷, ustawa o prawach konsumenta⁸, ustawa Prawo bankowe⁹, ustawa o BFG¹⁰, ustawa o kredycie konsumenckim¹¹ oraz dyrektywa w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi¹², a także wspomniane wcześniej: dyrektywa PAD, rekomendacje KNF oraz regulacje kształtujące bezpieczeństwo i stabilność sektora bankowego. Uzupełnienie wskazanych regulacji w obszarze ochrony konsumentów stanowią przepisy prawne regulujące kwestie świadczenia usług inwestycyjnych¹³.

5 Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Dz.U. 2015, poz. 1348.

6 Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. 2015, poz. 1634.

7 Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Dz.U. 2007, nr 171, poz. 1206 z późn. zm.

8 Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Dz.U. 2014, poz. 827.

9 Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe, t.j., Dz.U. 2019, poz. 2357.

10 Ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji, Dz.U. 2016, poz. 996.

11 Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1083.

12 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010, Dz. Urz. UE L 60, 28.02.2014, s. 34–85.

13 Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2004/39/WE (tzw. MiFID I) z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych, Dz. Urz. UE L 145 z 30.04.2004, s. 263; Dyrektywa Komisji 2006/73/WE z dnia 10 sierpnia 2006 r. wprowadzająca środki wykonawcze do dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwa inwestycyjne oraz pojęć

Z przeprowadzonych badań jednocześnie wynika, iż nawet najlepiej opracowane i ściśle przestrzegane regulacje prawne nie wystarczą do zwiększenia ubankowienia polskiego społeczeństwa. Korzystanie z produktów bankowych wymaga także określonego poziomu kompetencji finansowych. Jak wskazano wcześniej, u podstaw samowykluczenia leży albo indywidualna decyzja podejmowana przez gospodarstwo domowe, albo występowanie trudności w korzystaniu z produktów i usług bankowych. Brak wiedzy na temat korzyści płynących z włączenia w system bankowy przekłada się na brak uświadomionej potrzeby korzystania z produktów i usług bankowych, zaś brak umiejętności użytkowania stanowi barierę w podjęciu decyzji o nawiązaniu współpracy z bankiem lub prowadzi do niewłaściwego korzystania z produktów i usług bankowych, często prowadzącego do wtórnego nieubankowienia. Przeanalizowane wyniki badań świadomości i dojrzałości ekonomicznej polskich gospodarstw domowych jednoznacznie wskazały na niski poziom podstawowej wiedzy finansowej, przyczyniający się do niepełnego wykorzystania wszystkich możliwości, jakie oferują współcześnie instytucje finansowe. Dodatkowo, niewielkie zainteresowanie podniesieniem kompetencji finansowych, nakreśliło niekorzystny obraz edukacji finansowej w Polsce na tle innych krajów, w szczególności negatywnie ocenione zostały wyższe poziomy kształtowania kompetencji finansowych, czyli chociażby umiejętność zarządzania budżetem domowym, stosunek do oszczędzania i inwestowania środków pieniężnych.

Wprawdzie dokonany przegląd i ocena inicjatyw mających na celu zwiększenie kompetencji finansowych w społeczeństwie wskazywał na różnorodność programów i wysoką aktywność instytucji z sektora finansowego oraz spoza niego zaangażowanych w szerzenie wiedzy finansowej, jednak negatywnie oceniono skuteczność realizowanych inicjatyw (mierzoną chociażby omówionym wcześniej poziomem wiedzy finansowej i szerzej kompetencji finansowych). Przede wszystkim, wydaje się, że w podejmowanych działaniach brakuje koordynacji, zapewnienia ciągłości i systematyczności. Zapoznając się z treściami programowymi można było odnieść wrażenie, iż zdecydowana większość programów koncentruje się tylko i wyłącznie na pierwszym poziomie kształtowania kompetencji finansowych, czyli na przekazaniu wiedzy finansowej, i robi to w sposób tradycyjny, nieinteraktywny. Rekomendowane byłoby połączenie wiedzy na temat konstrukcji instrumentów finansowych i nabycie kompetencji finansowych na poziomie umożliwiającym zastosowanie zdobytej wiedzy w codziennym życiu, co pozwoliłoby na wykształcenie praktycznych umiejętności gospodarowania środkami finansowymi.

Dynamicznie rozwijający się rynek płatniczy oraz rosnące wymagania klientów odnośnie do wygody i kosztów dokonywania płatności spowodowały, że rynek płatności stał się szczególnie atrakcyjny nie tylko dla tradycyjnych dostawców tych

zdefiniowanych na potrzeby tejże dyrektywy (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE L 241, 2.09.2006, s. 26–58.

usług, którymi są banki, ale także dla innych podmiotów, często spoza sektora finansowego, tj. tradycyjnych detalistów (zwłaszcza sieciowych hiper- i supermarketów), dostawców m-płatności (głównie operatorów sieci komórkowych), dostawców e-płatności (serwisów płatności wirtualnych). Z punktu widzenia włączenia w system bankowy współpraca sektora bankowego, fintechów, sieci supermarketów i operatorów sieci komórkowych może być ważnym stymulatorem procesów inkluzji. Warto podkreślić także rolę poczty w zwiększaniu ubankowienia. Oferowanie usług finansowych w placówkach pocztowych pozwala wykorzystać popularność dokonywania płatności za pośrednictwem poczty wynikającą z jednej strony z przyzwyczajenia (dokonywanie płatności na poczcie jest postrzegane przez osoby starsze oraz mieszkańców mniejszych miejscowości jako wygodne, bezpieczne i sprawdzone rozwiązanie), a z drugiej będącą skutkiem rozległej sieci dystrybucji gwarantującej swobodny dostęp do placówek, szczególnie na obszarach wiejskich, gdzie oddziały banków zlokalizowane są rzadko bądź wcale. Zidentyfikowana duża konkurencja w obszarze pośrednictwa w przyjmowaniu opłat za domowe rachunki przyczynia się do obniżania prowizji za opłacanie rachunków przez podmioty zaklasyfikowane do kategorii alternatywnych dostawców, a w konsekwencji prowadzi do obniżenia opłat przez banki spółdzielcze i komercyjne, co pozwala na ograniczenie bariery kosztowej w procesach ubankowienia. Dodatkowo, oferowanie usług bankowych w sieciach handlowych i u operatorów telefonii może być skutecznym sposobem na ubankowienie dzięki wykorzystaniu przyzwyczajenia konsumentów do dokonywania zakupów i zaufania do znanych marek handlowych.

Rozważając z kolei rolę dostawców płatności, można wnioskować, iż ich obecność na rynku wpłynie pozytywnie na konkurencję i zmobilizuje banki do jeszcze większej innowacyjności i elastyczności, a także oferowania gospodarstw domowym produktom na bardziej atrakcyjnych warunkach, co przełoży się na wzrost ubankowienia umożliwiającą realizację zaawansowanych potrzeb finansowych.

Biorąc pod uwagę kierunki rozwoju infrastruktury polskiego sektora bankowego, uregulowania prawne oraz inicjatywy podejmowane samodzielnie przez instytucje sektora bankowego i w kooperacji z innymi podmiotami można wnioskować, iż kontynuacja obranych kierunków działań zmierzających do zmniejszenia wykluczenia bankowego skutkować będzie dalszym wzrostem ubankowienia polskiego społeczeństwa. Zwiększenie ubankowienia będzie też naturalnym procesem wynikającym z zastępowalności pokoleń i idącym w ślad za nim zwiększeniem liczby gospodarstw domowych włączonych cyfrowo, które chętniej sięgają będą po produkty bankowe zaawansowane technologicznie. W kontekście stymulowania procesów inkluzji bankowej, ważnym uregulowaniem jest zapewnienie dostępu do bezpłatnego rachunku bankowego wyposażonego w podstawowe funkcjonalności oraz liczne uregulowania mające na celu zwiększenie przejrzystości oferowanych produktów bankowych.

Wszystkie te elementy mają szansę pozytywnie wpłynąć na poziom ubankowienia polskiego społeczeństwa, ale pod pewnymi warunkami. Przede wszystkim konieczna jest dalsza zmiana mentalności gospodarstw domowych przebiegająca w oparciu o zwiększenie świadomości na temat korzyści o charakterze finansowym i pozafinansowym płynących z włączenia w system bankowy i ograniczenie katalogu obaw i trudności wskazywanych przez nie w korzystaniu z produktów i usług bankowych. Z tego względu niezbędnym jest odejście od dominującego obecnie tradycyjnego podnoszenia wiedzy finansowej, na rzecz inicjatyw mających na celu podniesienie kompetencji finansowych dzięki nabywaniu przez gospodarstwa domowe umiejętności praktycznego wykorzystania zdobytej wiedzy finansowej. Sprawne zarządzanie domowymi finansami, bazujące na kompetencjach finansowych i trafnym doborze produktów i usług bankowych do potrzeb, w połączeniu z regulacjami zapewniającymi właściwy poziom ochrony klientów i odpowiedzialnym zachowaniem instytucji finansowych, powinno być skutecznym stymulatorem procesów włączenia finansowego.

Bibliografia

- 8 steps to teach young Hungarians to use their money in a smart way*, The work of the Foundation of Financial Self-Reliance, Brussels 2007.
- 37th Parliament, 2nd Session, Standing Committee on Finance, <http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=669788&Language=E&Mode=1&Parl=37&Ses=2#Int-398272> (dostęp 15.12.2019).
- Abhijit B., Duflo E., Glennerster R., Kinnan C., *The Miracle of Microfinance? Evidence from a Randomized Evaluation*, „American Economic Journal: Applied Economics” 2015, no. 7 (1), s. 22–53, <https://www.povertyactionlab.org/publication/miracle-microfinance-evidence-randomized-evaluation> (dostęp 10.02.2019).
- Adamek J., *Idea i praktyka mikrofinansów – uwagi krytyczne*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2013, R. LXXV, z. 2, s. 151–166.
- African Successes, Volume III: Modernization and Development*, S. Edwards, S. Johnson, D. N. Weil (red.), University of Chicago Press, 2016.
- Aghion B., Morduch J., *Ekonomia mikrofinansów*, Wydawnictwo Anvvero, Gdańsk 2009.
- Alińska A., *Instytucje mikrofinansowe w lokalnym rozwoju społeczno-gospodarczym*, „Monografie i Opracowania”, SGH, t. 558, Warszawa 2008.
- Allen F., Carletti E., *The Roles of Banks in Financial Systems*, [w:] *The Oxford Handbook of Banking*, N. Berger, P. Molyneux, J.O.S. Wilson, Oxford University Press, Oxford 2012.
- Allgood S., Walstad W., *The Effects of Perceived and Actual Financial Literacy on Financial Behaviors*, „Economic Inquiry” 2016, vol. 54, issue 1, s. 675–697.
- Alpha Research, *Financial Literacy Survey, Report on the Key Findings of the Survey Prepared for the World Bank*, June 2010, Sofia, Bulgaria.
- Aluchna M., *Reformy corporate governance po kryzysie finansowym*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2014, nr 358, s. 9–24.
- Ampudia M., Ehrmann, M., *Financial inclusion: what's it worth?*, Working Paper Series 1990, European Central Bank, 2017.
- Anderloni L., Carluccio E.M., *Access to Bank Account and Payment Services*, [w:] *New Frontiers in Banking Services. Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio (red.), Springer-Verlag, Berlin-Heidelberg 2007.

- Anderloni L., Pill O., *European post offices in financial services: competitors or strategic partners*, Lafferty, Dublin 1999.
- Anderloni L., Ruozi R., *Modernisation and privatisation of postal financial systems in Europe: new opportunities in the area of financial services*, Springer-Verlag, Berlin-Heidelberg, 2002.
- Anderloni L., Aro E., Righetti P., *Migrants and financial services in Spain*, Mimeo, 2005.
- Anderloni L., Braga M.D., Carluccio E.M., Nieri L., *Survey on Low-Moderate Income People and Access to Financial Services*, Quaderno di Ricerca, Università della Valle d'Aosta 2006.
- Anioła P., Gołaś Z., *Zastosowanie wielowymiarowych metod statystycznych w typologii strategii oszczędnościowych gospodarstw domowych w Polsce*, „Materiały i Studia” 2012, nr 282.
- Anson J., Berthaud A., Klapper L., Singer D., *Financial Inclusion and the Role of the Post Office*, The World Bank Development Research Group Finance and Private Sector Development Team, Policy Research Working Paper 6630, October 2013.
- Antonides G., Raaij W.F., *Zachowanie konsumenta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003.
- APEC, *Microbanking Development, Regulation and Supervision*, Chapter 2 of 2002 APEC Economic Outlook, Singapore: Asia Pacific Economic Cooperation Secretariat, 2002.
- Arendt Ł., Kryńska E., Kukulak-Dolata I., *Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu na Mazowszu*, IPISS, Warszawa 2011.
- Argent N., *A global model or a scaled-down version? Geographies of convergence and divergence in the Australian retail banking sector*, „Geoforum” 2002, no. 33, s. 315–334.
- Atkinson A., *Young people: Avoiding banking exclusion*, Personal Finance Research Centre, University of Bristol, Bristol 2004.
- Atkinson A., Messy F.A., *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, OECD Publishing, no. 15, 2012.
- Atkinson A., McKay S., Kempson E., Collard S., *Levels of financial capability in the UK. Results of a baseline survey*, University of Bristol, Bristol 2006.
- Avery R.B., Bostic R.W., Calem P.S., Canner G.B., *Trends in Home Purchase Lending: Consolidation and the Community Reinvestment Act*, „Federal Reserve Bulletin” 1999, no. 85, s. 81–102.
- Bagehot W., *Lombard Street: A Description of the Money Market*, Henry S. King & King Co, London 1873.
- Bakshi G.S., Chen Z., *Baby boom, population aging, and capital markets*, „Journal of Business” 1994, vol. 67, no. 2, s. 165–202.
- Bańduła P., *Oszczędności i wybór międzyokresowy – podejście behawioralne*, „Materiały i Studia” 2006, nr 208.

- Barr M., *Banking the poor*, „Yale Journal on Regulation” 2004, no. 21, s. 121–138.
- Basel Committee on Banking Supervision, *Core principles for effective banking supervision*, October 2012, <http://www.bis.org/publ/bcbs230> (dostęp 10.12.2019).
- Basel Committee on Banking Supervision, *Microfinance Activities and the Core Principles for Effective Banking Supervision*, August 2010, www.bis.org/publ/bcbs175.htm (dostęp 10.12.2019).
- Basel Committee on Banking Supervision, *Range of practice in the regulation and supervision of institutions relevant to financial inclusion*, January 2015.
- Bateman M., *Why Doesn't Microfinance Work? The Destructive Rise of Local Neoliberalism*, Zed Books, New York 2010.
- Beck T., Demirgüç-Kunt A., Levine R., *Finance, inequality and the poor*, „Journal of Economic Growth” 2007, vol. 12, issue 1, s. 27–49.
- Beck T., Levine R., Levkov A., *Big Bad Banks? The Winners and Losers from Bank Deregulation in the United States*, „Journal of Finance” 2010, vol. 65 (5), s. 1637–1667.
- Becker G.S., *Ekonomiczna teoria zachowań ludzkich*, tłum. H. Hagemeyerowa, K. Hagemeyer, PWN, Warszawa 1990.
- Bednarski M., *Wykluczenie społeczne a szara strefa w gospodarce*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 9, s. 24–29.
- Bencivenga V.R., Smith B.D., *Financial Intermediation and Endogenous Growth*, „The Review of Economic Studies” 1991, vol. 58, no. 2, s. 195–209.
- Berthaud A., Davico G., *Global Panorama on Postal Financial Inclusion*, Universal Postal Union, Bern 2013.
- Biała księga. Polityka w dziedzinie usług finansowych na lata 2005–2010*, Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2005.
- BIK, *Perspektywy rynku kredytowo-pożyczkowego na rok 2019*, <https://media.bik.pl/informacje-prasowe/420017/perspektywy-rynku-kredytowo-pozyczkowego-na-rok-2019> (dostęp 12.06.2019).
- BIS, *IFC Report Measures of financial inclusion – a central bank perspective 2015. Survey conducted by the Irving Fisher Committee on Central Bank Statistics (IFC)*, Irving Fisher Committee on Central Bank Statistics, June 2016, https://www.bis.org/ifc/publ/ifc_finan_inclu.pdf (dostęp 15.11.2019).
- Błądowski P., Iwanicz-Drozdowska M., *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion in Poland. National survey*, Warsaw, September 2007, <https://ssrn.com/abstract=2351252> (dostęp 12.07.2019).
- Błądowski P., Iwanicz-Drozdowska M., *Społeczno-ekonomiczne aspekty nadmiernego zadłużenia*, „Bezpieczny Bank” 2010, nr 3 (42), s. 45–61.
- Błądowski P., Iwanicz-Drozdowska M., *Wykluczenie finansowe w Polsce a możliwości przeciwdziałania*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 2, s. 5–10.
- BMRB, *Access to Financial Services by those on the Margins of Banking: Final Report for the Financial Inclusion Taskforce*, 2006.

- Bogacka-Kisiel E. (red.), *Finanse osobiste. Zachowania – produkty – strategie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.
- Borcuch A., *Finansjalizacja gospodarstw domowych jako zewnętrzny efekt finansjalizacji gospodarki*, Perspective of Economic and Monetary Integration in the World Economy. Where is the Eurozone Heading?, Warszawa 2013, http://coin.wne.uw.edu.pl/jgorski/eurozone/prezentacje/Dr_Borcuch.pdf (dostęp 15.01.2019).
- Briefing paper compendium on financial services issue 2008–2009*, European Parliamentary Financial Services, 2009.
- Broda-Wysocki P., *Wykluczenie i inkluzja społeczna. Paradygmaty i próby definicji*, IPISS, Warszawa 2012.
- Brown H., *What is financial abuse?*, „The Journal of Adult Protection” 2003, no. 5 (2), s. 3–10.
- Buckland J., *Hard Choices: Financial Exclusion, Fringe Banks and Poverty in Urban Canada*, University of Toronto Press, 2012.
- Burgess R., Pande R., *Can Rural Banks Reduce Poverty? Evidence from the Indian social banking experiment*, „American Economic Review” 2005, vol. 95 (3), s. 780–795.
- Byrne N., McCarthy O., Ward M., *Meeting the Credit Needs of Low-Income Groups: Credit Unions-V-Moneylenders*, Working paper 05/05, Combat Poverty Agency, Dublin 2005.
- Bywalec Cz., *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009.
- Bywalec Cz., *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.
- Bywalec Cz., *Konsumpcja a rozwój gospodarczy i społeczny*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2010.
- Carbó S., Gardener E.P.M., Molyneux P., *Financial exclusion*, Palgrave MacMillan, 2005.
- The Case for Financial Literacy in Developing Countries. Promoting Access to Finance by Empowering Consumers*, The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank, 2009.
- Caskey J.P., Duran C.R., Solo T.M., *The urban unbanked in Mexico and the United States*, World Bank Policy Research Working Paper 3835, 2006.
- CBOS, *Polak na rynku finansowym*, „Komunikat z badań CBOS”, nr 152, Warszawa, listopad 2012.
- Celerier C., Matray A., *Bank-Branch Supply, Financial Inclusion and Wealth Accumulation*, „Review of Financial Studies” 2019, vol. 32, issue 12, s. 4767–4809.
- Chen W., Wellman B., *Charting Digital Divides: Comparing Socioeconomic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries*, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto, 2003.
- Chinowski B., *Elektroniczne metody płatności. Istota, rozwój, prognozy. Poradnik klienta usług finansowych*, KNF, Warszawa 2013.

- Chowdhury A., *Microfinance as a Poverty Reduction Tool – A Critical Assessment*, DESA Working Paper no. 89, December 2009.
- Coffinet J., Jadeau Ch., *Household financial exclusion in the Eurozone: the contribution of the Household Finance and Consumption survey*, „Data needs and statistics compilation for macroprudential analysis” 2017, vol. 46, Bank for International Settlements.
- College student consumer knowledge: The results of a nationwide test, CFA, Washington 1993.
- Collins D., Morduch J., Rutherford S., Ruthven O., *Portfolios of the poor: how the world's poor live on \$2 a day*, Princeton University Press, Princeton 2009.
- Conroy J., *APEC and financial exclusion: missed opportunities for collective action?*, „Asia-Pacific Development Journal” 2005, vol. 12, no. 1, s. 53–79.
- Consumer Federation of America, *High school student consumer knowledge: A nationwide test*, Washington, DC 1993.
- Consumer Federation of America, *U.S. consumer knowledge: The results of a nationwide test*, Washington, DC 1990.
- Consumer Financial Capability: Empowering European Consumers*, European Credit Research Institute, Brussels 2006.
- Corr C., *Financial Exclusion in Ireland: An exploratory study and policy review*, Combat Poverty Agency, Dublin 2006.
- Crame M., Finney A., Kempson E., *Financial services provision and prevention on financial exclusion. Eurobarometer report*, Personal Finance Research Centre, University of Bristol, August 2007.
- Czapiński J., Panek T. (red.), *Diagnoza społeczna 2000. Warunki i jakość życia Polaków oraz ich doświadczenia z reformami systemowymi po 10 latach transformacji*, Rada Monitoringu Społecznego i Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP, Warszawa 2000.
- Czapiński J., Panek T. (red.), *Diagnoza społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2011.
- Czapiński J., Panek T. (red.), *Diagnoza społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2013.
- Czapiński J., Panek T. (red.), *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2015.
- Czechowska I.D., *Działania zapewniające ochronę konsumenta usług bankowych jako nowe wyzwanie teorii i praktyki finansów*, [w:] *Finanse – nowe wyzwania teorii i praktyki. Bankowość*, A. Gospodarowicz (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2011, s. 160–167.
- Czechowska I.D., *Społeczne aspekty działań na rynku bankowym w kontekście zagrożeń interesów konsumentów*, „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Oeconomica” 2013, nr 284, s. 37–48.
- Czekaj J. (red.), *Rynki, instrumenty i instytucje finansowe*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.

- Deloitte, *Newsletter prawny*, wydawany przez zespoły Finansów i Bankowości oraz Nieruchomości Kancelarii Prawniczej Deloitte Legal, grudzień 2014.
- De Meijer C., *The Single European Cash Area: Towards a more efficient European cash society*, „Journal of Payments Strategy & Systems” 2010, vol. 4, no. 3, s. 289–300.
- Demirguc-Kunt A., Klapper L., *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex*, World Bank Policy Research WP 6025, 2012.
- Demirguc-Kunt A., Klapper L., Singer D., van Oudheusden P., *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex*, Development Research Group, Finance and Private Sector Development Team, Policy Research WP 7255, April 2015.
- Demirguc-Kunt A., Klapper L., Singer D., Ansvar S., Hess J., *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*, World Bank, Washington, DC 2018.
- Desjardins S., Halseth G., Leblanc P., Ryser L., *Services, Social Cohesion, and Social Capital: A Literature Review*, Concordia University, New Rural Economy Project, Montreal 2002.
- Devlin J.F., *A detailed study of financial exclusion in the UK*, „Journal of Consumer Policy”, 2005, vol. 28, no. 1, s. 75–108.
- DeYoung R., *The performance of internet-based business models: evidence from the banking industry*, „Journal of Business” 2005, vol. 78, issue 3, s. 893–948.
- Diagnoza stanu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce*, NBP Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2013, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/diagnoza-rozwoju-obrotu-bezgotowkowego.pdf (dostęp 02.03.2019).
- Dichter T., *Hype and Hope: The Worrisome State of the Microcredit Movement*, The Microfinance Gateway, 2006, <http://www.microfinancegateway.org/content/article/detail/31747?print=1> (dostęp 10.02.2019).
- Dichter T., Harper M., *What's wrong with microfinance*, Practical Action Publishing, 2007.
- Dixon M., *Rethinking financial capability: Lessons from economic psychology and behavioural finance*, London 2006.
- Domańska-Szaruga B., Rak A.M., *Wykluczenie kredytowe jako istotny czynnik rozwoju instytucji parabankowych*, „Zarządzanie i Finanse” 2013, nr 2 (1), s. 85–95.
- Dom Badawczy Maison, *Stan wiedzy finansowej Polaków*, Raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, wrzesień 2009.
- Duesenberry J.S., *Income, Saving and the Theory of Consumer Behavior*, Harvard University Press, Cambridge 1949.
- Dupas P., Robinson J., *Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya*, „American Economic Journal: Applied Economics” 2013, no. 5 (1), s. 163–192.

- Dupas P., Karlan D., Robinson J., Ubfal D., *Banking the Unbanked? Evidence from three countries*, „American Economic Journal: Applied Economics” 2018, no. 10 (2), s. 257–297.
- Duvendack M., Palmer-Jones R., Copestake J.G., Hooper L., Loke Y., Rao N., *What is the Evidence of the Impact of Microfinance on the Well-Being of Poor People?*, EPPI-Centre, Social, Science Research Unit, Institute of Education, University of London, London 2011.
- Dymski G.A., Veitch J.M., *Financial Transformation and the Metropolis: Booms, Busts, and Banking in Los Angeles*, „Environment and Planning A: Economy and Space” 1996, vol. 28, issue 7, s. 1233–1260.
- Dyrektywa Komisji 2006/73/WE z dnia 10 sierpnia 2006 r. wprowadzająca środki wykonawcze do dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwa inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tejże dyrektywy (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE L 241 z 2.09.2006, s. 26–58.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2004/39/WE (tzw. MiFID I) z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych, Dz. Urz. UE L 145 z 30.04.2004, s. 263.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/17/UE z dnia 4 lutego 2014 r. w sprawie konsumenckich umów o kredyt związanych z nieruchomościami mieszkalnymi i zmieniająca dyrektywy 2008/48/WE i 2013/36/UE oraz rozporządzenie (UE) nr 1093/2010, Dz. Urz. UE L 60 z 28.02.2014.
- 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 (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE L 257/214 z 28.08.2014.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/849 z dnia 20 maja 2015 r. w sprawie zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, zmieniająca rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 648/2012 i uchylająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2005/60/WE oraz dyrektywę Komisji 2006/70/WE (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE L 141 z 5.06.2015, s. 73–117.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE L 337 z 23.12.2015, s. 35–127.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE L 151, 7.06.2019, s. 70–115.

- Dziawgo L., *Bank jako „instytucja BRAKU zaufania publicznego”*, [w:] *Globalny kryzys finansowy i jego konsekwencje w opiniach ekonomistów polskich*, J. Szambelańczyk (red.), ZBP–Ernst & Young, Warszawa 2009.
- Dziawgo L., *Private banking. Istota–koncepcja–funkcjonowanie*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2005.
- Dziawgo L. (red.), *Współczesne finanse. Stan i perspektywy rozwoju bankowości*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2009.
- Dziawgo L., *Współczesny biznes bankowy – patologiczne otoczenie „Ekonomia polityczna” oraz ład monetarno-instytucjonalny rynku finansowego jako zagrożenie dla bankowości*, „Bezpieczny Bank” 2011, nr 3 (45), s. 7–21.
- Engel J.F., Blackwell R.D., Miniard P.W., *Consumer Behavior*, The Dryden Press Edition, 8th, 1995.
- EPFSF, *Briefing Financial Education and Financial Capability*, European Parliamentary Financial Services, 14 March 2008.
- Epstein G.A., *Introduction. Financialization and the World Economy*, [w:] *Financialization and the World Economy*, G.A. Epstein (red.), Edward Elgar Publishing, Cheltenham–Northampton 2005.
- ESRB, *EU Shadow Banking Monitor*, no. 3, September 2018, https://www.esrb.europa.eu/pub/pdf/reports/esrb.report180910_shadow_banking.en.pdf (dostęp 12.06.2019).
- European Commission, *Eurobarometer 60.2: Employment and Social Policies, Financial Services, Harmful Internet Content, and Product Safety*, November–December 2003.
- European Commission, *Eurobarometer 2003.5. Financial Services and Consumer Protection. Summary Report*, May 2004.
- European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion Study*, Brussels 2008.
- European Commission, *National Strategies for Financial Education. Report*, Brussels 2008.
- European Commission, *Special Eurobarometer 373. Retail Financial Services Report*, Directorate-General Internal Market and Services, Brussels 2012.
- European Year For Combating Poverty and Social Exclusion*, http://ec.europa.eu/employment_social/2010againstpoverty/?langid=pl (dostęp 10.01.2019).
- Eurostat, *Combating poverty and social exclusion, A statistical portrait of the European Union*, 2010, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-EP-09-001/EN/KS-EP-09-001-EN.PDF (dostęp 29.01.2019).
- Eurostat, *Households – level of internet access*, <https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/setupDownloads.do> (dostęp 12.08.2019).
- EY, *Reducing the Shadow Economy through Electronic Payments. Poland*, s. 17, [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Shadow_Economy_-_Poland/\\$FILE/REPORT_ShadowEconomy_POLAND_17.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Shadow_Economy_-_Poland/$FILE/REPORT_ShadowEconomy_POLAND_17.pdf) (dostęp 10.12.2019).

- FDIC *National Survey of Unbanked and Underbanked Households*, December 2009.
- Fila J., *Instytucjonalno-instrumentalne aspekty mikrofinansów na przykładzie mikrofinansowania Progress*, „Zarządzanie i Finanse” 2013, nr 11(2/1), s. 96–107.
- Filipiak U., *Trusting Financial Institutions: Out of Reach, out of Trust?*, Schumpeter Discussion Papers 2013.
- Financial Inclusion Taskforce, *Access to Financial Services by those on the Margins of Banking. Final Report*, November 2006.
- Finansowy barometr ING: Wiedza finansowa*, maj 2012.
- FINRA Investor Education Foundation, *FINRA Foundation Releases Nation's First State-by-State Financial Capability Survey*, December 8, 2010, <http://www.finra.org/Newsroom/NewsReleases/2010/P122538> (dostęp 30.10.2018).
- Fischer I., *The Theory of Interest*, Macmillan, London 1930.
- Fitchen, J.M., *Endangered Spaces, Enduring Places: Change, Identity and Survival in Rural America*, Westview Press, Boulder, Colorado 1991.
- Flejterski S., *Metodologia finansów. Podręcznik akademicki*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Flejterski S., *Różnicowanie struktur we współczesnej bankowości*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2002.
- Flejterski S., *Świadomość i kultura ekonomiczna gospodarstw domowych w ujęciu teoretycznym*, [w:] *Bankructwa gospodarstw domowych. Perspektywy ekonomiczna i społeczna*, B. Świecka (red.), Difin, Warszawa 2008.
- Ford J., Rowlingson K., *Low-income households and credit: exclusion, preference and inclusion*, „Environment and Planning” 1996, vol. 28, issue 8, s. 1345–1360.
- French S., Leyshon A., Signoretta P., *All gone now: The material, discursive and political erasure of bank and building society branches in Britain*, „Antipode” 2008, vol. 40 (1), s. 79–101.
- Friedman M., *A Theory of the Consumption Function*, Princeton University Press, Princeton 1957.
- From Exclusion to Inclusion through Microfinance. Report 1 – Social and Financial Exclusion Map*, European Commission 2007.
- Fundacja Republikańska, *Problem regulacji rynku firm pożyczkowych w Polsce*, Warszawa 2013.
- Fundowicz, J. Łapiński K., Wyżnikiewicz B., *Szara strefa 2018*, Instytut Prognoz i Analiz Gospodarczych Fundacja Naukowa, Warszawa 2018.
- Furuseth O., *Service Provision and Social Deprivation*, [w:] *The Geography of Rural Change*, B. Ilbery (red.), Longman Ltd, Essex 1998.
- The Gallup Organization, *Consumers' views on switching service providers. Analytical Report, Flash Eurobarometer 243*, January 2009.
- Garbarski L., *Zachowania nabywców*, PWE, Warszawa 2001.
- Geach N., *The Digital Divide, Financial Exclusion and Mobile Phone Technology: Two Problems, One Solution?*, „Journal of International Trade Law and Policy” 2007, vol. 6, issue 1, s. 21–29.

- Gemius, *E-commerce w Polsce*, 2019.
- Gigerenzer G., Gaissmaie W., *Heuristic Decision Making*, „Annual Review Psychology” 2011, no. 62, s. 451–462.
- Gloukoviezoff G., *From Financial Exclusion to Overindebtedness: The Paradox of Difficulties for People on Low Income?*, [w:] *New frontiers in banking services. Emerging needs and tailored products for untapped markets*, L. Anderloni, M.D. Braga, E. Carluccio (red.), Springer-Verlag, Berlin 2006.
- Gloukoviezoff G., *Understanding and combating financial exclusion and over indebtedness in Ireland: a European perspective. What could Ireland learn from Belgium, France and the United Kingdom?*, „Studies in Public Policy”, The University of Dublin, Dublin 2011.
- Goldsmith R.W., *Financial structure and development*, Yale University Press, New Haven, CT 1969.
- Goliński M., *Społeczeństwo informacyjne – geneza koncepcji i problematyka pomiaru*, Szkoła Główna Handlowa – Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2011.
- Gołębiowski T., *Zarządzanie strategiczne. Planowanie i kontrola*, Difin, Warszawa 2001.
- Good Practices for Financial Consumer Protection*, International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank, Washington 2012.
- Gordon G.M., *The Life Cycle of Financial Planning*, University of Wyoming Cooperative Extension Service, Laramie, WY 2001.
- Gospodarowicz A., Nosowski A. (red.), *Zarządzanie instytucjami kredytowymi*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2012.
- Górka J., *Efektywność instrumentów płatniczych w Polsce*, Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2013.
- Graafland J.J., *Economics, Ethics and Market. Introduction and applications*, Routledge, London, New York 2007.
- Greenwood J., Jovanovic B., *Financial Development, Growth, and the Distribution of Income*, „The Journal of Political Economy” 1990, vol. 98, no. 5, part 1, 1990, s. 1076–1107.
- Grifoni A., Messy F.A., *Current Status of National Strategies for Financial Education. A comparative analysis and relevant practices*, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions no. 16, OECD Publishing, 2012.
- Grotowska-Leder J., *Zaradny czy bezradny? Strategie życiowe współczesnych Polaków w świetle wybranych wyników badań ogólnopolskich*, „Zeszyty Naukowe”, PTE 2011, nr 9, s. 179–199.
- Grotowska-Leder J., Faliszak K. (red.), *Ekсклюzyja i inkluzja społeczna. Diagnoza – uwarunkowania – kierunki działań*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2005.
- Gryber M., Sowińska-Kobelak D., *Przewodnik po kredycie konsumenckim*, KNF, Warszawa 2014.
- Gurley J.G., Shaw E.S., *Financial Aspects of Economic Development*, „The American Economic Review” 1955, no. 45 (4), s. 515–538.

- GUS, *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2014–2018*, Warszawa–Szczecin 2018.
- Habschick M., Seidl B., Evers J., *Survey of financial literacy schemes in the EU 27*, VT Markt/2006/26H – Final Report, Hamburg 2007.
- Hajaj K., *Illiteracy, financial services and social exclusion*, Adult Literacy and Numeracy Australian Research Consortium, Nathan 2002.
- Harasim J., *Płatności zbliżeniowe jako przykład innowacji płatniczej – determinanty upowszechnienia*, „Studia Ekonomiczne / Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach” 2013, nr 173, *Innowacje w bankowości i finansach*, t. 1, s. 240–252.
- Harasim J., Frączek B., Szustak G., Klimontowicz M., *Europejski rynek płatności detalicznych*, CeDeWu, Warszawa 2011.
- Heffernan S., *Nowoczesna bankowość*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Hey J.D., *Rationality is as rationality does*, [w:] *The Economics of Rationality*, B. Gerrard (red.), Routledge, London–New York 1993.
- Hilgert M.A., Hogarth J.M., *Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior*, „Federal Reserve Bulletin” July 2003, s. 309–322.
- HM Treasury, *Access to financial services: PAT 14, London*, HM Treasury, 1999, <http://archive.treasury.gov.uk/pdf/1999/pat14.pdf> (dostęp 14.03.2019).
- HM Treasury, *Promoting financial inclusion*, December 2004.
- Hogarth J.M., O'Donnell K.H., *Banking relationships of lower-income families and the governmental trend toward electronic payment*, „The Federal Reserve Bulletin” July 1999, s. 459–473.
- Hogarth J.M., Anguelov C.E., Lee J., *Who Has a Bank Account? Exploring Changes Over Time, 1989–2001*, „Journal of Family and Economic Issues” 2005, no. 26, s. 7–30.
- Hogarth J.M., Anguelov C.E., Lee J., *Why Don't Households Have a Checking Account?*, „Journal of Consumer Affairs” 2004, no. 38 (1), s. 1–34.
- Hornowski J., Janiszewski A., Karkowska E., Rudolf P., Seweryniak K., *Krajowe instytucje płatnicze – prawa i obowiązki*, KNF, Warszawa 2014.
- Humphrey D.B., Willesson M., Bergendahl G., Lindblom T., *Benefits from a changing payment technology in European banking*, „Journal of Banking & Finance” 2006, vol. 30, issue 6, s. 1631–1652.
- Idzik M., *Identification of the causative structure of the public trust in the banks in Poland among the different age groups using the structural SEM models*, <http://konferencja1.home.pl/kreator/data/documents/Idzik.pdf> (dostęp 20.12.2017).
- Indicators of Financial Access – Household – Level Surveys*, World Bank, 2005.
- Institucje parabankowe*, Departament Rozwoju Rynku Finansowego, <http://www.mf.gov.pl/ministerstwo-finansow/dzialalnosc/rynek-finansowy-w-polsce/institucje-parabankowe;jsessionid=9AF12B78A86036DC58696BAF5076C8D0> (dostęp 10.01.2019).

- Iwanicz-Drozdowska M., *Bezpieczeństwo usług finansowych. Perspektywa Unii Europejskiej*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2008.
- Iwanicz-Drozdowska M., *Wykluczenie finansowe – poważny problem społeczny*, „MBA” 2008, nr 1, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Warszawa, s. 3–11.
- Iwanicz-Drozdowska M. (red.), *Edukacja i świadomość finansowa. Doświadczenia i perspektywy*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011.
- Iwanicz-Drozdowska M. (red.), *Polski rynek finansowy wobec zmian społeczno-demograficznych*, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2009.
- Iwanicz-Drozdowska M., Nowak A.K., Lewandowski A., *Preferencje polskich gospodarstw domowych w zakresie korzystania z usług finansowych. Wyniki badania ankietowego*, „Bank i Kredyt” 2008, nr 10, s. 36–47.
- Jain A., Hall G., *A New Perspective on Bill Payment – A Demand-Based Path to Financial Inclusion*, Master Card Advisors, September 2012.
- Jajuga K., *W poszukiwaniu miar ryzyka finansowego [w:] Finanse w rozwoju gospodarczym i społecznym*, J. Czekał, S. Owsiak (red.), PWE, Warszawa 2014.
- Janc A., Marszałek P., *Konkurencja banków i niebankowych pośredników na zintegrowanym rynku usług finansowych – wprowadzenie*, [w:] *Finanse w dobie integracji europejskiej*, R.N. Hanisz, K. Znaniecka (red.), Prace Naukowe / Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego, Katowice 2004.
- Jappelli T., Padula M., *Investment in Financial Literacy and Saving Decisions*, „Journal of Banking and Finance” 2013, no. 37, issue 8, s. 2779–2792.
- Jappelli T., Pagano M., *Saving, Growth, and Liquidity Constraints*, „The Quarterly Journal of Economics” 1994, vol. 109, no. 1, s. 83–109.
- Jayarathne J., Strahan P., *The finance-growth nexus: Evidence from bank branch deregulation*, „The Quarterly Journal of Economics” 1996, vol. 111, issue 3, s. 639–690.
- Jayarathne J., Wolken J.D., *How Important are Small Banks to Small Business Lending? New Evidence from a Survey to Small Businesses*, „Journal of Banking and Finance” 1999, no. 23 (2–4), s. 427–458.
- Jones P., Barnes T., *Would You Credit It?: People Telling Stories About Credit*, The Co-operative Bank in association with Liverpool JMU and Citizen Advice Bureau, 2005.
- Jurkowska-Zaidler A., *Bezpieczeństwo rynku finansowego. Ujęcie prawne*, [w:] *Współczesne finanse. Stan i perspektywy rozwoju rynku finansowego*, D. Dziawgo (red.), Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008.
- Kaczmar K., *Kompetencje finansowe Polaków w gospodarce rynkowej*, „Infos” 2013, nr 5 (142), 7 marca 2013.
- Kahneman D., Frederick S., *Representativeness revisited: Attribute substitution in intuitive judgment*, [w:] *Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgment*, T. Gilovich, D. Griffin, D. Kahneman (red.), Cambridge University Press, Cambridge 2002.

- Kahneman D., Tversky A., *Choices, Values and Frames*, „American Psychological Association” 1984, vol. 39, no. 4, s. 341–350.
- Kahneman D., Tversky A., *Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk*, „Econometrica” 1979, vol. 47, no. 2, s. 263–291.
- Karwowski J., *Czy należy zlikwidować parabanki?*, „Zarządzanie i Finanse” 2013, vol. 11, nr 2, cz. 1, Uniwersytet Gdański, s. 243–256.
- Kelmanson B., Kirabaeva K., Medina L., Mircheva B., Weiss J., *Explaining the Shadow Economy in Europe: Size, Causes and Policy Options*, IMF, 2019.
- Kempson E., *Over-indebtedness in Britain*, Department of Trade and Industry, London 2002.
- Kempson E., *Policy level response to financial exclusion in developed economies: lessons for developing countries*, Paper for „Access to Finance: Building Inclusive Financial Systems” May 30–31 2006, World Bank, Washington, DC 2006.
- Kempson E., Whyley C., *Access to current accounts*, British Bankers Association, London 1998.
- Kempson E., Whyley C., *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, Policy Press, Bristol 1999.
- Kempson E., Collard S., Moore N., *Measuring financial capability: An exploratory study*, Financial Services Authority, Consumer Research Report 37, 2005.
- Kempson E., Whyley C., Caskey J., Collard S., *In or Out? Financial Exclusion: a literature and research review*, FSA, UK, 2000.
- Keynes J.M., *The General Theory of Employment, Interest and Money*, Macmillan, London 1936.
- Kieźel E. (red.), *Konsument i jego zachowania na rynku europejskim*, PWE, Warszawa 2010.
- King R.G., Levine R., *Finance and Growth: Schumpeter Might be Right*, „The Quarterly Journal of Economics” 1993, vol. 108, no. 3, s. 717–737.
- Klapper L., Lusardi A., Panos G., *Financial Literacy and the Financial Crisis*, World Bank, Working Paper No. 5980, 2012.
- KNF, *Informacja o sytuacji krajowych instytucji płatniczych, małych instytucji płatniczych oraz biur usług płatniczych w I kwartale 2019 r. stan na dzień 31 lipca 2019 roku*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego Departament Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych i Instytucji Płatniczych, Warszawa 2019.
- KNF, *Informacja o sytuacji spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych w I kwartale 2019 r.*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego Departament Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych i Instytucji Płatniczych, Warszawa 2019.
- KNF, *Rekomendacja dotycząca bezpieczeństwa transakcji płatniczych wykonywanych w internecie przez banki, krajowe instytucje płatnicze, krajowe instytucje pieniądza elektronicznego i Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe*, Warszawa 2015.
- Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020. Część 1. Dokument*

- strategiczny*, Warszawa 2013, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/obrot_bezgotowkowy/dokumenty_dla_czlonkow/Cz_I_Dokument_strategiczny.pdf (dostęp 15.03.2019).
- Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020. Część 2. Plan operacyjny na lata 2014–2016*, Warszawa 2013, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/obrot_bezgotowkowy/dokumenty_dla_czlonkow/Cz_II_Plan_operacyjny_na_lata_2014__2016.pdf (dostęp 15.03.2019).
- Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2014–2020. Część 3. Rekomendacje dla Rządu*, Warszawa 2013, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/obrot_bezgotowkowy/dokumenty_dla_czlonkow/Cz_III_Rekomendacje_dla_Rzdu.pdf (dostęp 15.03.2019).
- Komisja Europejska, *Europa 2020. Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu Społecznemu*, Bruksela 2010.
- Komisja Europejska, *Komisja propaguje dostęp do podstawowych i tanich kont bankowych dla wszystkich obywateli*, Komunikat prasowy, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-897_pl.htm (dostęp 02.02.2019).
- Komisja Europejska, *Tańsze i dostępne dla wszystkich rachunki bankowe dzięki nowej inicjatywie Komisji*, komunikat prasowy, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-415_pl.htm, (dostęp 02.02.2019).
- Komisja Wspólnot Europejskich, *Komunikat Komisji. Edukacja finansowa*, KOM(2007) 808, Bruksela 2007.
- Komisja Wspólnot Europejskich, *Zielona księga w sprawie detalicznych usług finansowych na jednolitym rynku*, Bruksela 2007.
- Konkluzje Rady ECOFIN z dnia 8 maja 2007*, 9171/07 (Presse 97).
- Korenik D., *O służebnej roli banków komercyjnych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego, Wrocław 2009.
- Korniotis G.M., Kumar A., *Do older investors make better investment decisions?*, „The Review of Economics and Statistics” 2011, no. 93 (1), s. 244–265.
- Kotler P., *Marketing*, Rebis, Poznań 2005.
- Kotler P., Keller K.L., *Marketing*, Dom Wydawniczy REBIS Sp. z o.o., Poznań 2013.
- Kotliński G., Waliszewski K., *Instytucje parabankowe na rynku usług bankowych w Polsce*, Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa 2012.
- Koźliński T., *Porównanie wyników badań na temat ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez Narodowy Bank Polski w 2006 i 2009 roku*, Narodowy Bank Polski Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2009, http://www.nbp.pl/system-płatniczy/obrot_bezgotowkowy/ubankowienie_polakow.pdf (dostęp 12.04.2019).
- Koźliński T., *Raport z ogólnopolskiego badania reprezentatywnego nt. ubankowienia Polaków, form otrzymywania dochodów i zasiłków oraz sposobów płatności za podatki i opłaty w 2009 roku*, Narodowy Bank Polski, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2009.

- Koźliński T., *Wybrane wyniki badania Polaków nt. korzystania z usług bankowych i płatności 2016*; Warszawa 2017, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/Polacy-na-temat-uslug-bankowych_2016.pdf (dostęp 07.07.2019).
- Koźliński T., *Zwyczaje płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2013, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczaje_platnicze/zwyczaje_platnicze_Polakow.pdf (dostęp 12.02.2019).
- Koźmiński A., Latusek-Jurczak D., *Zaufanie i nieufność w podejmowaniu decyzji*, „Decyzje” 2011, nr 16, s. 29–42.
- Kramer J., *Konsumpcja w gospodarce rynkowej*, PWE, Warszawa 1997.
- Kramer R.M., *Trust as situated cognition: An ecological perspective on trust decisions*, [w:] *Handbook of trust research*, R. Bachmann, A. Zaheer (red.), Edward Elgar, Chichester 2006.
- Kuchciak I., *Financial literacy in Poland*, [w:] L. Kantnerová, I. Kuchciak, I. Zentková, M. Tóth, V. Petrášková, *Finanční gramotnost v České, Polské A Slovenské Republice*, Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích, Pedagogická fakulta, České Budějovice 2013.
- Kuchciak I., *Knowledge management in the area of financial literacy in Poland*, Knowledge and Learning (MakeLearn) International Conference 2013.
- Kuchciak I., *Kreowanie świadomości finansowej wyzwaniem konkurencyjności w niesprzyjającym otoczeniu*, „Zarządzanie i Finanse” 2013, vol. 11, no. 4, part 4, s. 65–82.
- Kuchciak I., *Świadomość finansowa osób w wieku 50+ a korzystanie z produktów bankowych*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H. Oeconomia” 2014, vol. 48/4 (XLVIII), s. 83–92.
- Kuchciak I., Świeszczak M., Świeszczak K., Marcinkowska M., *Edukacja finansowa i inkluzja bankowa w realizacji koncepcji silver economy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2014.
- Ledgerwood J., *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*, World Bank Publications, 1998.
- Ledgerwood J., *The New Microfinance Handbook. A Financial Market System Perspective*, World Bank Publications, 2013.
- Levine R., *Financial development and economic growth: views and agenda*, „Journal of Economic Literature” 1997, no. 35, s. 688–726.
- Leyshon A., *Financial Exclusion*, [w:] *International Encyclopaedia of Human Geography vol. 4*, R. Kitchen, N. Thrift (red.), Elsevier, Oxford 2009.
- Leyshon, A., Thrift, N., *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States*, „Transactions of the Institute of British Geographers” 1995, vol. 20, no. 3, s. 312–341.
- Leyshon A., French S., Signoretta P., *Financial exclusion and the geography of bank and building society branch closure in Britain*, „Transactions of the Institute of British Geographers” 2008, vol. 33, issue 4, s. 447–465.

- Life Cycle of Financial Planning*, Family Economics & Financial Education, University of Arizona, May 2010.
- Lista ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego*, https://www.knf.gov.pl/o_nas/ostrzezenia_publiczne/lista_ostrzezenia.html (dostęp 15.03.2019).
- Londqvist A., *A Note on the Determinants of Household Saving Behavior*, „Journal of Economic Psychology” 1981, vol. 1, issue 1, s. 39–57.
- Lucas R.E., *On the mechanics of economic development*, „Journal of Monetary Economics” 1988, no. 22, s. 3–42.
- Lusardi A., *Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?*, NBER Working Paper 14084, 2008.
- Lusardi A., *Household Saving Behavior: The Role of Financial Literacy, Information, and Financial Education Programs*, NBER Working Paper 12824, 2008.
- Lusardi A., *Preparing for Retirement: The Importance of Planning Costs*, National Tax Association Proceedings, 2002.
- Lusardi A., Mitchell O.S., *Financial literacy and planning: Implications for retirement wellbeing*, National Bureau of Economic Research, Cambridge, Mass 2011.
- Lusardi A., Mitchell O.S., *Financial literacy around the world: an overview*, „Journal of Pension Economics and Finance” 2011, no. 10, s. 497–508.
- Lusardi A., Mitchell O.S., *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*, „Journal of Economic Literature” 2014, no. 52 (1), s. 5–44.
- Maciejasz-Świątkiewicz M., *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*, „Studia i Monografie” nr 488, Uniwersytet Opolski, Opole 2013.
- Main Conclusions of the Lisbon Summit by the Portuguese Presidency of the EU*, Lisbon 2000.
- Maison D., *Analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego oraz wskazanie działań ograniczających te bariery*, Warszawa 2010, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/analiza_barier.pdf (dostęp 14.0.2019).
- Maison D., *Badanie postaw i zachowań finansowych Polaków powyżej 55 roku życia*, Warszawa 2012, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/raport_55_plus.pdf (dostęp 12.02.2019).
- Maison D., *Badanie postaw Polaków powyżej 60 roku życia wobec obrotu bezgotówkowego*, Warszawa 2012, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/raport_60_plus.pdf (dostęp 12.02.2019).
- Maison D., *Polak w świecie finansów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014.
- Maison D., *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego*, Warszawa 2010, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/postawy_polak%C3%B3w_wobec_obrotu_bezgotowkowego_raport.pdf (dostęp 12.02.2017).
- Maison D., *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego. Raport z badania 2013 i analiza porównawcza z danymi z 2009 roku*, Warszawa 2013, http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/Postawy-Polakow-wobec-obrotu-bezgotowkowego-2013-Raport.pdf (dostęp 12.03.2019).

- Maison D., *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego. Raport z badania 2016 i analiza porównawcza z danymi z 2013 roku*, Warszawa 2017, <https://www.nbp.pl/badania/seminaria/8v2017.pdf> (dostęp 12.03.2019).
- Marcinkowska M., *Ochrona klientów banków poprzez informację*, „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Oeconomica” 2011, nr 247, s. 5–19.
- Marcinkowska M., *Prawne ograniczenia ujawniania informacji przez banki*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H” 2011, vol. XLV, nr 2, s. 173–181.
- Marcinkowska M., *Regulation and self-regulation in banking: in search of optimum*, „Bank i Kredyt” 2013, vol. 44, no. 2, s. 119–158.
- Marcinkowska M., *Restrykcyjność polityki kredytowej banków*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2010, nr 124, s. 97–121.
- Masiukiewicz P., *Parabanki: zbyt wiele by upaść*, Warszawski Instytut Bankowości, Warszawa 2013.
- Masiukiewicz P., *Regulacje a ryzyko shadow banking w Polsce*, „Zarządzanie i Finanse” 2012, nr 4, cz. 2, s. 5–22.
- Maslow A.H., *Motywacja i osobowość*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.
- Mazurek-Łopacińska K., *Zachowania nabywców i ich konsekwencje marketingowe*, PWE, Warszawa 2005.
- McKinnon R.I., *Money and Capital in Economic Development*, Brookings Institution Press, Washington, DC 1973.
- Measuring financial exclusion in Australia*, The Centre for Social Impact for National Australia Bank, May 2011.
- Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy*, OECD/INFE, 2011.
- Mianowska-Kubiak, *Bankowy rachunek wspólny dla osób fizycznych*, CeDeWu, Warszawa 2015.
- Mikołajczyk B., *Mikrofinanse nowym wyzwaniem Unii Europejskiej (aspekt humanistyczny)*, „Annales. Etyka w Życiu Gospodarczym” 2009, vol. 12, nr 1, s. 91–98.
- Mikołajczyk B., Kurczewska A., (red.), *Mikrokredyty w Europie sposobem na pobudzenie przedsiębiorczości i walkę z wykluczeniem społecznym*, Difin, Warszawa 2011.
- Miller M.H., *Financial markets and economic growth*, „Journal of Applied Corporate Finance” 1998, no. 11, s. 8–15.
- Ministerstwo Finansów, *Program rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2010–2013 (projekt)*, 2010.
- Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, *Strategia Rozwoju Kraju*, listopad 2006.
- Modigliani F., Brumberg R., *Utility Analysis and the Consumption Function: An Interpretation of Cross-Section Data*, [w:] *Post-Keynesian Economics*, K. Kurihara (red.), Rutgers University Press, New Brunswick 1954.
- Monitor Bankowy*, wrzesień 2013, https://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/wrzesien_2013/konferencja_prasowa/mb0913.pdf (dostęp 23.12.2018).

- Monitor Bankowy*, listopad 2014, https://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/listopad_2014/konferencja_prasowa/mb_1114.pdf (dostęp 20.12.2019).
- Monitor Bankowy*, październik 2017, s. 9; https://zbp.pl/getmedia/5bca0459-3776-4843-854d-11bf0feab64b/mb_1017_1 (dostęp 05.07.2019).
- Monitor Bankowy*, marzec 2018, https://zbp.pl/getmedia/bc23117a-926a-43c0-87d3-8a6a53b60d15/mb_0318v2 (dostęp 05.07.2019).
- Monitor Bankowy*, marzec 2019, https://zbp.pl/getmedia/48fa332c-6d0d-43f8-9a4e-ebd5676ed0b3/mb_marzec_2019_01 (dostęp 05.07.2019).
- Mowen J.C., Minor M., *Consumer behavior (5th Edition)*, Prentice-Hall, 1998.
- Narodowa Strategia Integracji Społecznej dla Polski*, www.funduszezstrukturalne.gov.pl/informator/npr2/dokumenty%20strategiczne/Narodowa%20Strategia%20Integracji%20Społecznej.pdf (dostęp 15.01.2018).
- Narodowy Plan Rozwoju 2007–2013*, www.funduszezstrukturalne.gov.pl/informator/npr2/npr.htm (dostęp 15.01.2019).
- National Foundation for Credit Counseling, Inc., *Financial Literacy Survey Exposes Significant Gaps In Grasp Of Personal Finance Skills*, April 2012, http://www.nfcc.org/newsroom/newsreleases/SIGNIFICANT_GAPS.cfm (dostęp 30.10.2018).
- NBP, *Analiza opłat na rynku usług bankomatowych w Polsce. Raport analityczno-badawczy*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2014.
- NBP, *Analiza skutków obniżenia opłaty interchange w Polsce*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2015.
- NBP, *Diagnoza stanu rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2013.
- NBP, *Obrót bezgotówkowy – zalety i korzyści wynikające z jego upowszechnienia*, Departament Systemu Płatniczego, Grupa Robocza ds. Programu Obrotu Bezgotówkowego przy Koalicji na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa 2008.
- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2011 roku*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2011.
- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2012 roku*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2012.
- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2013 roku*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, 2013.
- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2014 roku*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2014.
- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2015 roku*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2015.
- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2015 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2016.
- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2016 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2017.

- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2017 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2018.
- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2018 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2019.
- NBP, *Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w I półroczu 2019 r.*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2019.
- NBP, *Porównanie wysokości prowizji i opłat związanych z rozliczeniami pieniężnymi w złotych w polskim sektorze bankowym w obszarze klientów indywidualnych (wg danych na 31 grudnia 2018 r.)*, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa 2019.
- NBP, *Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2014 r.*, Warszawa 2015.
- NBP, *Strategia edukacji ekonomicznej Narodowego Banku Polskiego na lata 2010–2012*, Departament Edukacji i Wydawnictw, Warszawa 2009.
- NIK, *Funkcjonowanie systemu ochrony praw klientów podmiotów rynku finansowego. Informacja o wynikach kontroli*, KBF-4101-04-00/2013, <https://www.nik.gov.pl/plik/id,6423,vp,8193.pdf> (dostęp 10.05.2019).
- Noctor M., Stoney S. Stradling R., *Financial Literacy: A Discussion of Concepts and Competences of Financial Literacy and Opportunities for its Introduction into Young People's Learning, Report prepared for the National Westminster Bank*, National Foundation for Education Research, London 1992.
- Obłój K., *Strategia organizacji*, PWE, Warszawa 2014.
- OECD, *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, Recommendation of the Council, 2005.
- OECD/INFE, *Financial Literacy and Inclusion. Results of OECD/INFE Survey across Countries and by Gender*, Financial Literacy & Education Russia Trust Fund, 2013, https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/TrustFund2013_OECD_INFE_Fin_Lit_and_Incl_SurveyResults_by_Country_and_Gender.pdf (dostęp 30.10.2018).
- OECD/INFE, *International Survey of Adult Financial Literacy Competencies*, OECD, Paris 2016, www.oecd.org/finance/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf (dostęp 30.10.2019).
- OECD/INFE, *OECD/INFE toolkit to measure financial literacy and inclusion. Guidance, core questionnaire and supplementary questions*, Paris 2013.
- OECD, *Measuring the Non-Observed Economy: A Handbook*, Paris 2002.
- Opolski K., Potocki T., Świśt T., *Wealth Management. Bankowość dla bogatych*, Ce-DeWu, Warszawa 2010.
- Parkin F., *Marxism and class theory: A bourgeois critique*, [w:] *Social class and stratification. Classic statements and theoretical debates*, R.F. Levine (red.), Rowman & Little-field Publishers Inc., Lanham, MD 2006.
- Parlament Europejski, *Rezolucja Parlamentu Europejskiego w sprawie polityki w dziedzinie usług finansowych*, P6_TA-PROV(2007)0338/A6-0248/2007.
- Parlament Europejski, *Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 20 listopada 2012 r. w sprawie równoległego systemu bankowego*, (2012/2115(INI)).

- Parlament Europejski, *Sprawozdanie w sprawie ochrony konsumenta: poprawa edukacji konsumenckiej i wiedzy na temat kredytów i finansów*, 2007/2288(INI), Komisja Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0393+0+DOC+XML+V0//PL> (dostęp 10.05.2019).
- Pawłowicz L., Wierzba R., *Sieć bezpieczeństwa a integracja rynków finansowych w Unii Europejskiej*, „Bank i Kredyt” 2007, nr 8–9.
- Penc J., *Strategie zarządzania*, Agencja Wydawnicza „Placet”, Warszawa 1997.
- Penczar M., *Ocena poziomu edukacji finansowej w Polsce na tle krajów UE*, [w:] *Rola edukacji finansowej w ograniczaniu wykluczenia finansowego*, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2014.
- Perry V.G., Morris M.D., *Who Is in control? The Role of Self-Perception, Knowledge, and Income in Explaining Consumer Financial Behavior*, „Journal of Consumer Affairs” 2005, vol. 39, issue 2, s. 299–313.
- Pierścionek Z., *Zarządzanie strategiczne w przedsiębiorstwie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2018.
- Piotrowicz H., Machała P., *Najtrudniejszy pierwszy krok*, TNS, 2015.
- Postawy Polaków wobec finansów*, badanie Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy i Fundacji Think!, październik 2018 r., http://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/files/raport_postawy_2018.pdf (dostęp 10.09.2019).
- Postawy Polaków wobec oszczędzania*, raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, TNS Polska, wrzesień 2012.
- Postawy Polaków wobec oszczędzania*, raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, TNS Polska, październik 2013.
- Postawy Polaków wobec oszczędzania*, raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, PBS, październik 2014.
- Postawy Polaków wobec pieniędzy oraz instytucji i instrumentów finansowych*, MoneyTrack 2010.
- Postawy Polaków wobec pieniędzy oraz instytucji i instrumentów finansowych*, MoneyTrack 2011.
- Potocki T., *Skumulowana teoria perspektywy jako model pomiaru racjonalności ekonomicznej*, „Ekonomia. Rynek, Gospodarka, Społeczeństwo” 2012, nr 31, s. 71–95.
- Potocki T., Opolski K., *Decyzje w obliczu „niepewnych ryzyk” – rola heurystyk i nurtu racjonalności adaptacyjnej*, „Finanse” 2015, nr 1 (8), s. 43–70.
- Potocki T., Opolski K., *Zastosowanie finansów behawioralnych w procesie Wealth Management*, „Finansowy Kwartalnik Internetowy e-Finanse” 2011, vol. 7, nr 4, s. 56–67.
- Prina S., *Banking the Poor via Savings Accounts: Evidence from a Field Experiment*, „Journal of Development Economics” 2015, vol. 115, s. 16–31.
- PRNews.pl, *Polska bankowość w liczbach – raporty kwartalne*, <https://prnews.pl/raporty/polska-bankowosc-w-liczbach> (dostęp 07.07.2019).

- PRNews.pl, *Rynek kont osobistych*, <https://prnews.pl/raporty/konta> (dostęp 07.07.2019).
- Questus, *Poczta Polska. Nowe oblicze marki. Repozycjonowanie i rebranding – wyzwania i bariery*, 2014.
- Ramsay I., *Consumer Credit Society and Consumer Bankruptcy: Reflections on Credit Cards and Bankruptcy in the Informational Economy*, [w:] *Consumer Bankruptcy in Global Perspective*, J. Niemi-Kiesiläinen, I. Ramsay, W. Whitford (red.), Hart Publishing, Portland 2003.
- Rangarajan C., *Report of the Committee on Financial Inclusion*, National Bank for Agriculture and Rural Development (NABARD), Mumbai 2008.
- Rao B., *The Internet and the revolution in distribution: a cross-industry examination*, „Technology in Society” 1999, no. 21, s. 287–306.
- Ratajczak, M., *Ekonomia w dobie finansyzacji gospodarki*, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 2014, nr 2, s. 259–270.
- Robinson J., *The generalization of the general theory*, [w:] eadem, *The Rate of Interest and Other Essays*, Palgrave Macmillan UK, London 1952.
- Rooij M., Lusardi A., Alessie R., *Financial Literacy and Stock Market Participation*, NBER Working Paper 13565, 2007.
- Rosenberg R., Gonzalez A., Narain S., *The New Moneylenders: Are the Poor Being Exploited by High Microcredit Interest Rates?*, Occasional Paper no. 15. CGAP, Washington, DC 2009.
- Roy Morgan Research, *ANZ Survey of adult financial literacy in Australia, Final report*, May 2003, ANZ Banking Group, Melbourne 2003.
- Rozporządzenie Komisji (WE) nr 1287/2006 z 10 sierpnia 2006 r. wprowadzające środki wykonawcze do dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do zobowiązań przedsiębiorstw inwestycyjnych w zakresie prowadzenia rejestrów, sprawozdań z transakcji, przejrzystości rynkowej, dopuszczenia instrumentów finansowych do obrotu oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tejże dyrektywy (akt wykonawczy), Dz. Urz. UE L 241 z 2.09.2006, s. 1.
- Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 18 maja 2010 r. w sprawie szczegółowych zasad, trybu i kryteriów udzielania, spłacania oraz umarzania kredytów i pożyczek studenckich, Dz.U. 2010, nr 87, poz. 5600 z późn. zm.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę, Dz. Urz. UE L 123 z 19.05.2015.
- Rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2018/34 z dnia 28 września 2017 r. ustanawiające wykonawcze standardy techniczne w odniesieniu do ujednoczonego formatu dokumentu dotyczącego opłat i jego wspólnego symbolu zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE, L 6 z 11.01.2018 r.
- Rudnicki L., *Zachowania konsumentów na rynku*, PWE, Warszawa 2012.

- Rutherford S., *The Poor and Their Money. An Essay about Financial Services for Poor People*, Oxford University Press, Delhi 2000.
- Ryć K., Nowak A.Z., *Polityka gospodarcza po kryzysie*, [w:] *Aktualne problemy zarządzania – teoria i praktyka*, A.P. Wiatrak (red.), Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2012, s. 39–50.
- Rytelewska G., (red.), *Bankowość detaliczna. Potrzeby, szanse i zagrożenia*, PWE, Warszawa 2005.
- Rytelewska G., Kłopocka A., *Wpływ czynników demograficznych na poziom i strukturę oszczędności gospodarstw domowych w Polsce*, „Bank i Kredyt” 2010, nr 41 (1), s. 57–80.
- Sarma M., *Index of Financial Inclusion*, Indian Council for Research on International Economic Relations, Working Paper No. 215, June 2008.
- Schaner S., *The persistent power of behavioral change: Long-run impacts of temporary savings subsidies for the poor*, „American Economic Journal: Applied Economics” 2018, no. 10 (3), s. 67–100.
- Scher M.J., *Postal Savings and the Provision of Financial Services: Policy Issues and Asian Experiences in the Use of the Postal Infrastructure for Savings Mobilization*, „Discussion Paper of the United Nations Department of Economic and Social Affairs”, December 2001, no. 22.
- Schiffman L.G., Kanuk L.L., *Consumer Behaviour. Global Edition*, Pearson Higher Education, London 2010.
- Schiffman L.G., Wisenblit J., *Consumer behavior (11th Edition)*, Pearson, Boston 2015.
- Schneider F., *The Shadow Economy in Europe*, 2013, A.T. Kearney, 2013, <http://www.atkearney.com/documents/10192/1743816/The+Shadow+Economy+in+Europe+2013.pdf/42062924-fac2-4c2c-ad8b-0c02e117e428> (dostęp 08.02.2019).
- Schneider F., Enste D.H., *Shadow Economies: Size, Causes, and Consequences*, „Journal of Economic Literature” 2000, vol. 38, no. 1, s. 77–114.
- Schumpeter J.A., *Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung*, Duncker und Humblot, Berlin 1912.
- Seidman E., Hababou M., Kramer J., *A Financial Services Survey of Low- and Moderate-Income Households*, 2005, https://www.researchgate.net/publication/5042576_A_financial_services_survey_of_low_income_households (dostęp 14.08.2019).
- Sharma P., Reddy M., *Empirical modelling of bank market exclusion*, „International Journal of Bank Marketing” 2003, vol. 21, issue 6/7, s. 293–303.
- Shefrin H., Thaler R., *The Behavioural Life-Cycle Hypothesis*, „Economic Inquiry” 1988, vol. 26, issue 4, s. 609–643.
- Simon H.A., *Działanie administracji: proces podejmowania decyzji w organizacjach administracyjnych*, PWN, Warszawa 1976.
- Sinclair H., *Confessions of a Microfinance Heretic: How Microlending Lost Its Way and Betrayed the Poor*, Berrett-Koehler Publishers, San Francisco 2012.
- Sinclair S.P., *Financial Exclusion: an introductory survey*, Heriot Watt University/ Centre for Research into Socially Inclusive Services (CRSIS), Edinburgh 2001.

- Slovic A., *The empirical case for two systems of reasoning*, „Psychological Bulletin” 1996, no. 119, s. 3–22.
- Slovic A., *Two systems of reasoning*, [w:] *Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgment*, T. Gilovich, D. Griffin, D. Kahneman (red.), Cambridge University Press, Cambridge 2002.
- Smith A., *Badania nad naturą i przyczynami bogactwa narodów*, t. 2, Warszawa 1954.
- Smyczek S., *Modele zachowań konsumentów na rynku usług finansowych*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Katowice 2007.
- Smyczek S., *Uwarunkowania zachowań konsumentów na rynku usług finansowych*, [w:] *Uwarunkowania zachowań podmiotów rynkowych – szanse i zagrożenia*, „Zeszyty Naukowe Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu” 2012, nr 14, s. 13–31.
- Sobczyk M., *Statystyka*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998.
- Solarz J.K., *Nowi wykluczeni. Ryzyko finansowe codzienności*, „Studia i Monografie” nr 37, Społeczna Akademia Nauk w Łodzi, Łódź–Warszawa 2012.
- Solomon, M.R. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being (11th Edition)*, Pearson Education, Inc., 2014.
- Squire B., Cousins, P.D., Brown S., *Cooperation and Knowledge Transfer within Buyer-Supplier Relationships: The Moderating Properties of Trust, Relationship Duration and Supplier Performance*, „British Journal of Management” 2009, no. 20, s. 461–477.
- Stabryła A., *Zarządzanie strategiczne w teorii i praktyce firmy*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa–Kraków, 2000.
- Stanovich K.E., *Who is rational? Studies of individual differences in reasoning*, Lawrence Erlbaum, Mahwah 1999.
- Stanovich K.E., West, R.F., *Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate*, [w:] *Heuristics and Biases: The Psychology of Intuitive Judgment*, T. Gilovich, D. Griffin, D. Kahneman (red.), Cambridge University Press, Cambridge 2002.
- Stawicka A., *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, Kancelaria Senatu. Biuro Analiz i Dokumentacji, Warszawa 2015.
- Strużycki M., *Zarządzanie przedsiębiorstwem*, Difin, Warszawa 2004.
- Strzelecka A., Zawadzka D., Kurdyś-Kujawska A., *Potencjał produkcyjny a zadłużenie przedsiębiorstw rolniczych – ujęcie modelowe*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu” 2018, nr 533, s. 206–218.
- System of National Accounts 2008*, European Commission, International Monetary Fund, Organisation for Economic Co-operation and Development, United Nations, World Bank, New York 2009.
- Szambelańczyk J., *Stabilność systemu bankowego a paradygmat bankowości*, „Finanse” 2010, nr 1 (2), s. 39–65.
- Szambelańczyk J. (red.), *Wyzwania regulacyjne wobec doświadczeń globalnego kryzysu finansowego*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa 2011.

- Szarfenberg R., Żołędowski C., Theiss M. (red.), *Ubóstwo i wykluczenie społeczne, perspektywa poznawcza*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2010.
- Szpringer W., Szpringer M., *Nowe zjawiska w regulacji rynku usług płatniczych (wybrane problemy na tle projektu noweli do dyrektywy PSD)*, „e-mentor” 2014, nr 4 (56), s. 73–83.
- Sztompka P., *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Znak, Kraków, 2007.
- Światowy G., *Zachowania konsumentów*, PWE, Warszawa 2006.
- Świecka B., *Niewypłacalność gospodarstw domowych. Przyczyny–skutki–przeciwdziałanie*, Difin, Warszawa 2009.
- Taking Financial Literacy to the Next Level: Important Challenges and Promising Solutions*, OECD-US Treasury International Conference on Financial Education, Washington, DC, May 7–8, 2008.
- TNS OBOP, *Jak płacą Polacy*, wrzesień 2015.
- TNS Polska, *Konsument na rynku usług finansowych*, Raport dla Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 2012.
- Traktat o Unii Europejskiej i Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej*, wersje skonsolidowane, Dz. Urz. UE C 326/01 z 26.10.2012, ze zm.
- UOKiK, *Gdzie Polacy najchętniej opłacają rachunki? Stan obecny i kierunki rozwoju – raport z badań*, Warszawa 2008.
- UOKiK, *Konsumenci na rynku usług bankowych – raport z badań*, Warszawa 2009.
- UOKiK, *Ocena skutków regulacji projektowanej ustawy o kredycie konsumenckim*, Warszawa 2009.
- UOKiK, *Oplaty stosowane przez instytucje parabankowe. Raport*, Warszawa 2013.
- UOKiK, *Raport z badania konkurencji na rynku pośredników opłat gotówkowych*, Departament Analiz Rynku, Warszawa 2010.
- UOKiK, *Raport z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich w 2012 roku*, Warszawa 2012.
- Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, *Informacja o sytuacji KIP i BUP w III kwartale 2015 r.*, Departament Bankowości Komercyjnej i Specjalistycznej oraz Instytucji Płatniczych, Warszawa 2015.
- Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, *Sytuacja sektora bankowego w 2018 r.*, Warszawa 2019.
- Ustawa Prawo pocztowe z dnia 23 listopada 2012 r.*, Dz.U. 2012, poz. 1529.
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1145.
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy*, Dz.U. 2018, poz. 108.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 2357.
- Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim*, Dz.U. 2001, nr 100, poz. 1081 ze zm.
- Ustawa z 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych*, Dz.U. 2003, nr 124, poz. 1153,
- Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 298.

- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 369.
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, Dz.U. 2007, nr 171, poz. 1206 z późn. zm.
- Ustawa z dnia 4 września 2008 r. o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2009, nr 165, poz. 1316.
- Ustawa z dnia 7 listopada 2008 r. o Komitecie Stabilności Finansowej*, Dz.U. 2008, nr 209, poz. 1317.
- Ustawa z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych*, Dz.U. 2012, poz. 855 ze zm.
- Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 1083.
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych*, t.j., Dz.U. 2019, poz. 659.
- Ustawa z dnia 12 lipca 2013 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych (UUP) – uchylająca Ustawę o elektronicznych instrumentach płatniczych z dnia 12 września 2002 r.*, Dz.U. 2002, nr 169, poz. 1385, ze zm.
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta*, Dz.U. 2014, poz. 827.
- Ustawa z dnia 28 listopada 2014 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych*, Dz.U. 2014, poz. 1916.
- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, Dz.U. 2015, poz. 1348.
- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2015, poz. 1357.
- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2015, poz. 1634.
- Ustawa z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci*, Dz.U. 2016, poz. 195.
- Ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji*, Dz.U. 2016, poz. 996.
- Ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2016, poz. 1177.
- Ustawa z dnia 10 stycznia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku ze skróceniem okresu przechowywania akt pracowniczych oraz ich elektroniczną*, Dz.U. 2018, poz. 357.
- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw*, Dz.U. 2018, poz. 1075.
- Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców*, Dz.U. 2018, poz. 646.
- Van Dijk J., Hacker K., *The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon*, „The Information Society” 2003, vol. 19, s. 315–326.
- Weber M., *Economy and society: An outline of interpretive sociology*, University of California Press, Berkeley 1978.
- Welch P., Worthington S., *Are Financial Services a core competence for retailers?*, The ACRS Thought Leadership Series, April 2008.

- Welch P., Worthington S., *Banking at the Checkout: Are financial services a core competence for retailers?*, „European Retail Digest” 2007, issue 56, s. 243–254.
- Węclawski J., *Etyczne i społeczne aspekty kryzysu finansowego*, [w:] *Bankowość a kryzys na rynkach finansowych*, J. Janc (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2010.
- Węclawski J., *Konglomeraty finansowe: Nowa tendencja w rozwoju banków*, „Bank i Kredyt” 1994, nr 9, s. 20–28.
- Węclawski J., *Przekształcenia polskiego systemu bankowego w latach 1989–2014*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H. Oeconomia” 2015, nr 1, s. 189–199.
- Węclawski J., *Tendencje rozwoju systemów bankowych na przełomie XX i XXI wieku*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H. Oeconomia” 2003, nr 37, s. 499–516.
- Węclawski J., *Wielkie banki i ich rola w kryzysie finansowym*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H. Oeconomia” 2013, nr 1, s. 219–228.
- Why Financial Capability Matters. Synthesis Report on Canadians and Their Money*, A National Symposium on Financial Capability held on June 9–10, 2005 in Ottawa.
- Wiśniewski P., *Nowe miary finansjalizacji*, [w:] *Rozwój nauki o finansach. Stan obecny i pożądane kierunki jej ewolucji*, J. Ostaszewski, E. Kosycarz (red.), Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2014.
- World Bank, *Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*, World Bank Policy Research Report, Washington, DC 2008.
- World Bank, *Global Findex Database Survey Methodology*, <http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFIN/Resources/8519638-1332259343991/Methodology7.pdf> (dostęp 12.02.2019).
- Wrzesiński M., *Finansjalizacja gospodarki – fakty czy mity?*, [w:] *Rozwój nauki o finansach. Stan obecny i pożądane kierunki jej ewolucji*, J. Ostaszewski, E. Kosycarz (red.), Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2014.
- Wytyczne EUNB dotyczące krajowych wstępnych wykazów najbardziej reprezentatywnych usług powiązanych z rachunkiem płatniczym i podlegających opłacie, EBA/GL/2015/01, https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1068458/EBA+GL+2015+01+GL+on+Payments+Account+Directive+_PL.pdf/96ab7619-30a2-455a-ae62-e3a09e2b8256 (dostęp 02.02.2019).
- Xiao J.J., Chen C., Chen F., *Consumer financial capability and financial satisfaction*, „Social indicators research” 2014, no. 118 (1), s. 415–432.
- Yunus M., *Przedsiębiorstwo społeczne. Kapitalizm dla ludzi*, ConCorda, Warszawa 2011.
- Zalcewicz A., *Analiza prawna funkcjonowania opłaty surcharge (od transakcji bezgotówkowych w POSach i od transakcji gotówkowych w bankomatach) na rynku kart płatniczych w Polsce w porównaniu do wybranych krajów Unii Europejskiej*, https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/surcharge.pdf (dostęp 20.11.2019).

- Zalecenie Komisji 2011/442/UE z dnia 18 lipca 2011 r. w sprawie dostępu do zwykłego rachunku płatniczego (Tekst mający znaczenie dla EOG)*, Dz. Urz. UE L 190 z 21.07.2011.
- Zaleska M., *Arterioskleroza systemu bankowego*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Finanse. Rynki finansowe. Ubezpieczenia” 2013, nr 62, s. 475–483.
- Zaleska M., *Konsekwencje wprowadzenia maksymalnych limitów odsetek od kredytów w kontekście stopnia ubankowienia polskiego społeczeństwa i doświadczeń niektórych krajów UE*, „Bank i Kredyt” 2005, nr 10, s. 20–26.
- Zawadzka D., *Przedsiębiorczość na terenach wiejskich na przykładzie wybranych gmin Pomorza Środkowego*, [w:] *Potencjał rozwojowy obszarów wiejskich w aspekcie wstąpienia Polski do UE*, L. Pałasz (red.), t. II., Szczecin 2006.
- Zawadzka D. (red.), *Pomorze Środkowe – społeczeństwo, wieś, gospodarka. Wybrane problemy*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Koszalin 2008.
- ZBP, *Dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki*, Warszawa 2012, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/rady_i_komitetu/komitet_ds_juf/Dobre_Praktyki_obsuga_osob_z_niepenosprawnościami.pdf (dostęp 10.11.2019).
- ZBP, *Info Senior 2019*, styczeń 2019, https://www.zbp.pl/getmedia/af0d53f7-48da-43ec-af46-d901821b6dd0/ZBP_InfoSenior_2019_FINAL (dostęp 07.07.2019).
- ZBP, *Reputacja sektora bankowego 2019*, https://fintek.pl/wp-content/uploads/2019/05/badania_reputacyjnego_2019_25_04_2019_v1.pdf (dostęp 10.07.2019).

Źródła internetowe

- http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/report_survey_en.pdf (dostęp 12.05.2019).
- <https://porownywarka.knf.gov.pl/> (dostęp 21.12.2019).
- <http://www.ikanobank.pl/witaj-w-ikano> (dostęp 10.10.2019).
- <http://www.nbportal.pl/edukacja-w-nbp/projekty-w-realizacji> (dostęp 12.12.2019).
- <http://www.nbportal.pl/edukacja-w-nbp/projekty-zakonczone> (dostęp 12.12.2019).
- <https://orangefinans.com.pl/or/Login> (dostęp 03.01.2019).
- <https://plusbank.pl/> (dostęp 03.01.2019).
- https://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php (dostęp 12.06.2019).
- <https://www.t-mobilebankowe.pl/> (dostęp 03.01.2019).
- <https://www.zbp.pl/raporty-i-publicacje/raporty-cykliczne/raport-netbank> (dostęp 07.07.2019).

Spis rysunków

Rysunek 1. Kompromis decyzyjny – czynniki oceny	19
Rysunek 2. Piramida zarządzania finansami osobistymi	24
Rysunek 3. Hierarchia potrzeb finansowych a włączenie finansowe	25
Rysunek 4. Zachowania finansowe gospodarstw domowych w poszczególnych fazach cyklu życia	26
Rysunek 5. Klasyfikacje wykluczenia ze względu na charakter barier	35
Rysunek 6. Zakres wykluczenia finansowego	36
Rysunek 7. Uczestnictwo poszczególnych podmiotów w procesie inkluzji finansowej	37
Rysunek 8. Porównanie zakresu korzystania z poszczególnych produktów finansowych w Polsce na tle UE	57
Rysunek 9. Korzystanie z poszczególnych produktów finansowych w Polsce w latach 2011, 2014 i 2017 (w %)	59
Rysunek 10. Korzystanie z poszczególnych produktów finansowych w Polsce na tle regionów (ujęcie geograficzne)	60
Rysunek 11. Korzystanie z poszczególnych produktów finansowych w Polsce na tle regionów (ujęcie dochodowe)	61
Rysunek 12. Liczba rachunków bieżących w złotych prowadzonych przez banki, oddziały instytucji kredytowych i SKOK-i w Polsce z uwzględnieniem grup użytkowników	62
Rysunek 13. Liczba rachunków bankowych na jednego mieszkańca w latach 2001–2017 w Polsce na tle UE	63
Rysunek 14. Liczba wydanych kart płatniczych na jednego mieszkańca w latach 2001–2017 w Polsce na tle UE	64
Rysunek 15. Liczba transakcji bezgotówkowych dokonanych kartami płatniczymi na jednego mieszkańca w latach 2001–2017 w Polsce na tle UE	64
Rysunek 16. Dostęp do produktów bankowych a korzystanie z produktów bankowych	70
Rysunek 17. Czynniki warunkujące włączenie w system bankowy i aktywne korzystanie z produktów	73
Rysunek 18. Powody niekorzystania z rachunku bankowego w opinii osób włączonych w system i wykluczonych	82

Rysunek 19. Posiadanie i korzystanie z poszczególnych instrumentów finansowych w zależności od reprezentowanego poziomu wiedzy finansowej (w %)	88
Rysunek 20. Poziom świadomości finansowej Polaków w świetle badania OECD	90
Rysunek 21. Subiektywna wiedza finansowa	90
Rysunek 22. Liczba bankomatów na 1 mln mieszkańców w Polsce na tle UE	93
Rysunek 23. Liczba urządzeń akceptujących elektroniczne instrumenty płatnicze (terminali POS oraz imprinterów) na 1 mln mieszkańców w Polsce na tle UE	94
Rysunek 24. Gospodarstwa domowe z dostępem do Internetu w Polsce na tle krajów UE (w %)	97
Rysunek 25. Proces kształtowania kompetencji finansowych	160
Rysunek 26. System klasyfikacji czynników w analizie SWOT/TOWS	170
Rysunek 27. Pozycja strategiczna	179
Rysunek 28. Pozycja strategiczna SWOT/TOWS	182

Spis tabel

Tabela 1. Uwarunkowania zachowań konsumentów na rynku usług finansowych	28
Tabela 2. Przegląd badań nad poziomem ubankowienia realizowanych w Polsce	47
Tabela 3. Wskaźniki monitorowania ograniczenia wykluczenia finansowego	54
Tabela 4. Zmiany wielkości sieci bankowej w Polsce w latach 2010–2018	68
Tabela 5. Czynniki determinujące trudności w dostępie/trudności w użytkowaniu produktów i usług bankowych	70
Tabela 6. Przegląd badań uwzględniający przestanki wykluczenia bankowego	75
Tabela 7. Liczba SKOK-ów, placówek Poczty Polskiej oraz pośredników finansowych przyjmujących wpłaty na rachunki bankowe w latach 2010–2019	116
Tabela 8. Korzyści o charakterze indywidualnym i makroekonomicznym podnoszenia świadomości finansowej	161
Tabela 9. Przegląd inicjatyw dotyczących budowania świadomości finansowej w Polsce	165
Tabela 10. Bariery (silne strony) i motywatory (słabe strony) oraz szanse i zagrożenia procesów inkluzji z perspektywy gospodarstw domowych	171
Tabela 11. Analiza wag SWOT/TOWS	po s. 172
Tabela 12. Czynniki o wartościach maksymalnych	174
Tabela 13. Czynniki o wartościach minimalnych	176
Tabela 14. Suma wag czynników w kategoriach w kolejnych okresach	178
Tabela 15. Wskaźniki analizy strategicznej wag czynników	178
Tabela 16. Macierz SWOT	180
Tabela 17. Macierz TOWS	181