

Iwa Kuchciak, Marika Świeszczak
Krzysztof Świeszczak, Monika Marcinkowska

EDUKACJA FINANSOWA I INKLUZJA BANKOWA W REALIZACJI KONCEPCJI *SILVER ECONOMY*



**EDUKACJA FINANSOWA
I INKLUZJA BANKOWA
W REALIZACJI KONCEPCJI
*SILVER ECONOMY***



WYDAWNICTWO
UNIWERSYTETU
ŁÓDZKIEGO

Iwa Kuchciak, Marika Świeszczak
Krzysztof Świeszczak, Monika Marcinkowska

EDUKACJA FINANSOWA I INKLUZJA BANKOWA W REALIZACJI KONCEPCJI *SILVER ECONOMY*



WYDAWNICTWO
UNIwersytetu
ŁÓDZKIEGO

ŁÓDŹ 2014

Iwa Kuchciak (1.2, 1.3 (współautorstwo), 3, 4, 5.1 (współautorstwo)), *Marika Świeszczak* (współautorstwo: 1.1, 1.4, 2.2, 5.1, 5.2), *Krzysztof Świeszczak* (współautorstwo: 1.1, 1.4, 2.2, 5.1, 5.2), *Monika Marcinkowska* (Wstęp, 1.3 (współautorstwo), 2.1, Zakończenie)
– Uniwersytet Łódzki, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Katedra Bankowości
90-214 Łódź, ul. Rewolucji 1905 r. nr 39

RECENZENT

Małgorzata Iwanicz-Drozdowska

REDAKTOR WYDAWNICTWA UŁ

Bogusława Kwiatkowska

PROJEKT OKŁADKI

Stämpfli Polska Sp. z o.o.

Zdjęcie na okładce: ©shutterstock.com

SKŁAD I ŁAMANIE

AGENT PR

Publikacja powstała w efekcie realizacji projektu „*Włączenie bankowe*” jako kluczowy standard w realizacji koncepcji *silver economy* w województwie łódzkim, finansowanego przez Bank Zachodni WBK w ramach Santander Universidades oraz ze środków na działalność statutową Katedry Bankowości Uniwersytetu Łódzkiego



Santander Universidades realizowany jest w Polsce przez Bank Zachodni WBK należący do Grupy Santander

© Copyright by Uniwersytet Łódzki, Łódź 2014

Wydane przez Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego
Wydanie I. W.06640.14.0.K

ISBN 978-83-7969-465-5
ISBN (ebook) 978-83-7969-774-8

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

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział I. Koncepcja „srebrnej gospodarki” i problemy wykluczenia	11
1.1. „Srebrna gospodarka” na szczeblu krajowym i międzynarodowym	11
1.1.1. <i>Silver economy</i> w polityce społecznej i dokumentach Unii Europejskiej	12
1.1.2. Lokalna polityka na rzecz osób starszych	18
1.1.3. Trendy demograficzne w Polsce na tle krajów Unii Europejskiej	21
1.2. Wykluczenie społeczne jako problem społeczno-gospodarczy	27
1.2.1. Identyfikacja pojęcia wykluczenia społecznego	27
1.2.2. Determinanty wykluczenia społecznego	33
1.2.3. Konsekwencje wykluczenia społecznego	38
1.2.4. Skala wykluczenia społecznego osób w wieku 50+ na tle pozostałych grup wiekowych	40
1.3. Wykluczenie społeczne bankowe jako obszar wykluczenia społecznego	46
1.3.1. Wykluczenie finansowe a wykluczenie bankowe	46
1.3.2. Determinanty wykluczenia bankowego	55
1.3.3. Skala wykluczenia finansowego i bankowego osób w wieku 50+	61
1.3.4. Skutki wykluczenia bankowego	68
1.3.5. Wykluczenie bankowe a wykluczenie społeczne	69
1.3.6. Zadłużenie i niewypłacalność gospodarstw domowych a wykluczenie finansowe i społeczne	73
1.4. Kierunki interwencji na rzecz zwiększania aktywności społecznej osób starszych ..	83
Rozdział II. Ocena dostępności i atrakcyjności usług bankowych dla osób w wieku 50+ ...	89
2.1. Potrzeby i zachowania finansowe gospodarstw domowych	89
2.1.1. Typologia i determinanty potrzeb i zachowań finansowych gospodarstw domowych ze szczególnym uwzględnieniem osób z segmentu 50+	89
2.1.2. Zarządzanie finansami gospodarstw domowych – zapotrzebowanie na produkty bankowe	101
2.2. Ocena dostępności i atrakcyjności oferty bankowej dedykowanej dla segmentu 50+ ..	116
2.2.1. Dostępność podstawowych usług bankowych i ich zróżnicowanie	116
2.2.2. Ocena atrakcyjności oferty rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla segmentu 50+	118
2.2.3. Ocena atrakcyjności oferty lokat bankowych dedykowanych seniorom	127
2.2.4. Ocena atrakcyjności oferty kredytów dedykowanych seniorom	134
2.2.5. Podsumowanie	142

Rozdział III. Edukacja finansowa w podnoszeniu aktywności społecznej osób 50+	147
3.1. Definityjne ujęcie edukacji finansowej	147
3.2. Ekonomiczne i społeczne korzyści edukacji finansowej	162
3.3. Specyfika badań nad poziomem świadomości finansowej	166
3.4. Socjalizacja ekonomiczna pierwotna i wtórna	172
3.5. Edukacja finansowa w Polsce	175
3.5.1. Problem edukacji finansowej w Polsce	175
3.5.2. Stan świadomości finansowej w Polsce na tle krajów UE w świetle badań wtórnych	190
Rozdział IV. Świadomość finansowa gospodarstw domowych w świetle badań pierwotnych	197
4.1. Tendencje demograficzne w województwie łódzkim i ich konsekwencje w dziedzinie zaspokajania potrzeb osób 50+	197
4.2. Metodyka badań w zakresie ekskluzji bankowej	201
4.3. Analiza struktury na podstawie przeprowadzonych badań pierwotnych	205
4.3.1. Struktura demograficzna próby	205
4.3.2. Stosunek do pieniędzy	211
4.3.3. Subiektywna wiedza finansowa	215
4.3.4. Zakres i częstotliwość korzystania z produktów bankowych	217
4.4. Identyfikacja zależności między poszczególnymi determinantami wykluczenia bankowego w wiedzę finansową	230
4.4.1. Wskaźnik wiedzy finansowej teoretycznej	230
4.4.2. Wskaźnik wiedzy finansowej praktycznej	235
4.4.3. Aktualne posiadanie produktów finansowych	240
4.4.4. Posiadane produkty finansowe w ciągu 2 ostatnich lat	248
4.5. Wiedza finansowa teoretyczna a aktualne posiadanie produktów finansowych	256
4.6. Podsumowanie	261
Rozdział V. Program wyrównywania szans w dostępie do wiedzy finansowej osób 50+	267
5.1. Rekomendacje dedykowane instytucjom bankowym w zakresie działań stymulujących ograniczanie zjawiska wykluczenia bankowego i podnoszenie świadomości finansowej	267
5.1.1. Przegląd i ocena działań prowadzonych przez instytucje sektora bankowego w Polsce na rzecz podnoszenia wiedzy finansowej	267
5.1.2. Przykłady dobrych praktyk podejmowanych przez banki za granicą	284
5.1.3. Rekomendacje rozwiązań na rzecz osób w wieku 50+ na podstawie przykładów dobrych praktyk	292
5.2. Rekomendacje dla podmiotów działających na rzecz osób 50+ na poziomie lokalnym w obszarze kształtowania świadomości finansowej	304
5.2.1. Przegląd doświadczeń zagranicznych w obszarze edukacji i włączenia w sektor bankowy osób 50+	304
5.2.2. Zidentyfikowanie rozwiązań na rzecz osób w wieku 50+ jako przykładów dobrych praktyk	309
5.2.3. Rekomendacje rozwiązań na rzecz osób w wieku 50+ na podstawie przykładów dobrych praktyk	312
Zakończenie	317
Bibliografia	323
Spis rysunków	339
Spis tablic	343
O autorach	347

Wstęp

Współcześnie coraz większą uwagę przykładą się do problemu starzejącego się społeczeństwa. Kwestia ta przekłada się na problemy ekonomiczne i społeczne gospodarek krajowych, toteż w ostatnich latach powstało wiele inicjatyw mających na celu ograniczenie negatywnych konsekwencji tego zjawiska i poprawę warunków życia seniorów. Inicjatywy te postrzegają starzenie się społeczeństw nie jako zagrożenie, lecz szansę dla rozwoju gospodarczego i wzrostu konkurencyjności państw. Powstają organizacje, stowarzyszenia i nieformalne inicjatywy, których celem jest poprawa jakości życia seniorów, m.in. poprzez promowanie rozwoju produktów i usług skierowanych do starszych konsumentów. Można już mówić o nowym segmencie – *silver economy*, czyli srebrnej gospodarce, zwanej też gospodarką senioralną¹.

Gospodarka senioralna to szeroko pojęty system ekonomiczny ukierunkowany na wykorzystanie potencjału osób starszych i uwzględniający ich potrzeby². Działania w tym obszarze są podejmowane na szczeblu lokalnym, krajowym i międzynarodowym (np. poprzez inicjatywy Unii Europejskiej), ale także przez poszczególne podmioty gospodarcze lub organizacje branżowe i środowiskowe.

Jednym z kluczowych aspektów życia każdego człowieka i społeczeństwa jest sfera finansowa. We współczesnym świecie usługi finansowe są ważnym obszarem,

¹ Należy przy tym zaznaczyć, że bardzo zróżnicowane jest podejście do tego, kto określany jest mianem seniora. Wynika to z faktu, że dzięki postępowi medycyny oraz przemianom społecznym i kulturowym istotnie przesuwana jest granica wieku uznawanego za podeszły. Niegdyś jako osoby w podeszłym wieku traktowani byli ludzie po 50., a nawet 40. roku życia. Współcześni pięćdziesięcio-, sześćdziesięciolatkiem to z reguły osoby aktywne zawodowo, cieszące się dobrym zdrowiem, korzystające z życia. W tych segmentach jest jednak dostrzegalne bardzo duże zróżnicowanie sytuacji materialnej i społecznej oraz ogólnego radzenia sobie z życiem. Toteż – niezależnie od zmieniającego się postrzegania granicy „senioralności” i „starości” – koncepcja „srebrnej gospodarki” dotyczy zwykle osób po pięćdziesiątym roku życia (zdarzają się też inicjatywy adresowane do osób po 45. roku życia), a część zagadnień – w zależności od ich specyfiki – jest adresowana do osób po sześćdziesiątym (lub sześćdziesiątym piątym) roku życia. W ślad za tymi trendami niniejsza publikacja koncentruje się na najszerszym ujęciu segmentu *silver*, tj. osobach z segmentu 50+.

² M. Rudnicka, A. Surdej, *Gospodarka senioralna. Nowy sektor gospodarki narodowej w Polsce*, Centrum im. Adama Smitha, Warszawa 2013, s. 3.

niezbędnym gdy idzie o zapewnienie seniorom dobrej jakości życia. Problematyka srebrnej gospodarki w tym aspekcie odnosi się do różnych produktów i usług finansowych oraz sposobów ich świadczenia, a dotyczy w szczególności³:

- sprostania (dodatkowym) potrzebom seniorów związanym z produktami i usługami specyficznymi dla ich wieku (a z których nabyciem lub otrzymaniem osoby te mogą mieć problem) w celu zapewnienia kontynuacji niezależnego życia i zachowania dobrego standardu życia (m.in. akcentuje się możliwość dalszego mieszkania w dotychczas posiadanych nieruchomościach),

- dostosowania form aktywów finansowych w celu zapewnienia wymaganej płynności finansowej i satysfakcjonującego poziomu życia po przejściu na emeryturę,

- finansowania nowych produktów i usług (w tym w szczególności usług mieszkaniowych i innych usług adresowanych do seniorów), uwzględniając specyficzne wymogi banków i innych pośredników finansowych, a także udostępnienia nowych opcji związanych z nieruchomościami (sprzedaż z leasingiem zwrotnym, odwrócona hipoteka itp.),

- zapewnienia doradztwa i pomocy w korzystaniu z produktów finansowych zarówno w odniesieniu do samej istoty i funkcjonowania tych produktów, jak również form i kanałów dostępu do nich oraz ich obsługi,

- nowych form współpracy między różnymi interesariuszami (dostawcami usług, bankami, inwestorami, władzą publiczną), tj. rozwoju klastrów gospodarki senioralnej w celu tworzenia innowacji w świadczeniu usług seniorom i ich finansowaniu (co przełoży się na tworzenie nowych miejsc pracy i wzrost ekonomiczny).

Kwestie te bezpośrednio wiążą się z szerokim zagadnieniem wykluczenia społecznego, w tym przede wszystkim wykluczenia finansowego. W szerszym kontekście należy też wspomnieć tu o zagadnieniu świadomości finansowej. Jej odpowiedni poziom postrzegany jest z jednej strony jako warunek inkluzji bankowej, ale z drugiej także jako czynnik sprzyjający zapewnianiu stabilności sektora finansowego.

Niniejsza praca poświęcona jest zagadnieniom wykluczenia bankowego i świadomości finansowej osób z segmentu *silver*, czyli po pięćdziesiątym roku życia. Jej celami są:

- analiza dostępności i atrakcyjności ofert polskich banków dedykowanych seniorom,

- zdiagnozowanie poziomu wiedzy finansowej mieszkańców województwa łódzkiego w wieku 50+ oraz zidentyfikowanie istnienia zależności między posiadaną wiedzą finansową a zakresem korzystania z produktów finansowych,

³ Zagadnieniami tymi szerzej zajmuje się m.in. SEN@ER (wspólna inicjatywa regionów europejskich, Silver Economy Network of European Regions); patrz: www.silvereconomy-europe.org/network/signs/finances/background_en.htm oraz Conference, *Financial Services – Silver Economy in Europe*, Office of the Representative of the German state of North Rhine-Westphalia, Belliardstraat, Brussels, 8–9 March, 2006.

– opracowanie rekomendacji odnośnie do działań stymulujących ograniczanie zjawiska wykluczenia bankowego i podnoszenie świadomości finansowej seniorów.

Praca składa się z pięciu rozdziałów. W pierwszym przybliżono koncepcję „srebrnej gospodarki” (*silver economy*) i polityki społecznej dotyczącej osób po pięćdziesiątym roku życia. Dla zobrazowania istoty i skali problemu przedstawiono trendy demograficzne wskazujące wielkość i rosnące znaczenie tego segmentu. Omówiono tu także kluczowe kwestie dotyczące wykluczenia społecznego i jednego z jego obszarów: wykluczenia bankowego (w tym kontekście zaakcentowano zagadnienia odpowiedzialnego kredytowania, a także niewypłacalności osób fizycznych). Stanowi to tło dla prezentacji kierunków interwencji na rzecz zwiększania aktywności społecznej osób starszych.

W drugim rozdziale zarysowano kluczowe zagadnienia dotyczące zarządzania finansami osobistymi seniorów, przedstawiając zapotrzebowanie na produkty finansowe. Szczególną uwagę poświęcono analizie aktualnego stopnia korzystania przez seniorów z produktów finansowych (form lokowania oszczędności, źródeł kredytów), zwracając przy tym uwagę na cele oszczędzania i zaciągania zobowiązań. Zagadnienia te są punktem wyjścia do analiz ofert podstawowego rachunku (służącego głównie celom oszczędnościowo-rozliczeniowym), lokat oraz kredytów. W dalszej części rozdziału przeprowadzono ocenę dostępności i atrakcyjności ofert produktów bankowych dedykowanych dla klientów segmentu 50+. Analizie poddano RORY, lokaty terminowe i kredyty siedmiu banków komercyjnych.

Kolejny rozdział poświęcono zagadnieniu edukacji finansowej. Jest ona fundamentem dla podnoszenia aktywności społecznej osób starszych i czynnikiem sprzyjającym inkluzji bankowej. W rozdziale tym pochyłono się w szczególności nad problemem świadomości finansowej w Polsce (na podstawie badań wtórnych) i edukacji finansowej. Zagadnienia te są podstawą do zaplanowania własnych badań empirycznych w tym obszarze.

Rozdział czwarty przedstawia wyniki własnych badań empirycznych dotyczących wiedzy finansowej oraz posiadania produktów bankowych. Analizę przeprowadzono wśród osób powyżej pięćdziesiątego roku życia, zamieszkałych na terenie województwa łódzkiego⁴. Badania te pozwoliły nie tylko na ocenę poziomu wiedzy finansowej i skali wykluczenia bankowego tego segmentu, ale także na zidentyfikowanie kluczowych zależności między poszczególnymi determinantami wykluczenia bankowego a wiedzą finansową respondentów.

W ostatnim rozdziale – opierając się na wnioskach z przeprowadzonych badań empirycznych wśród banków i społeczeństwa – sformułowano rekomendacje

⁴ Badanie zostało przeprowadzone metodą indywidualnego wywiadu osobistego *face to face* w domu respondenta (technika PAPI) w okresie maj–czerwiec 2013 r., na reprezentatywnej próbie mieszkańców województwa łódzkiego w wieku 50+. Zastosowano wystandaryzowaną technikę badawczą w postaci wywiadu kwestionariuszowego.

w zakresie działań stymulujących podnoszenie świadomości finansowej Polaków z segmentu 50+ i ograniczanie zjawiska wykluczenia finansowego wśród nich. Kluczowa grupa rekomendacji adresowana jest do samych banków, ale dodatkowo wskazano także sugestie dotyczące pożądaných działań instytucji rządowych, samorządowych i innych. Rekomendacje te w znacznej mierze powstały na podstawie analizy dobrych praktyk występujących w badanych obszarach.

Podniesiona w pracy tematyka wpisuje się w szerszy nurt badań prowadzonych przez pracowników Katedry Bankowości Uniwersytetu Łódzkiego. Autorzy pragną podziękować Bankowi Zachodniemu WBK SA, którego wsparcie finansowe – udzielone w ramach programu Santander Universidades – umożliwiło realizację badań empirycznych, których wyniki zaprezentowano w niniejszej monografii. Dziękujemy także Recenzentce, prof. Małgorzacie Iwanicz-Drozdowskiej, za cenne uwagi i wskazówki, które umożliwiły nam doskonalenie monografii. Oczywiście, wszelkie niedociągnięcia i braki obciążają autorów.

Rozdział I. Koncepcja „srebrnej gospodarki” i problemy wykluczenia

1.1. „Srebrna gospodarka” na szczeblu krajowym i międzynarodowym

Obserwowane obecnie negatywne zjawiska demograficzne stają się przedmiotem zainteresowań wielu badaczy z różnorodnych dyscyplin naukowych oraz obszarów tematycznych. Jednym z większych zagrożeń, w obliczu których stają gospodarki na całym świecie, okazuje się proces starzenia się ludności analizowany zarówno na gruncie krajowym, jak i międzynarodowym, a niekiedy nawet globalnym. Permanentny wzrost udziału osób po 50. roku życia w populacji ogółem z jednej strony może być odbierany pozytywnie, świadczy bowiem o wzroście skuteczności medycyny, a tym samym o wydłużaniu życia ludzi, z drugiej zaś negatywnie, co jest wynikiem obaw o stan gospodarki w perspektywie najbliższych dekad, w związku z analizowanym zjawiskiem.

Konsekwencje procesu starzenia się ludności są nierozzerwalnie związane z sytuacją gospodarczą państw, które już zmagają się z tym problemem (przykładem może być Japonia), bądź też w przyszłości, w perspektywie kilkunastu lub kilkudziesięciu lat będą zmuszone do przedsięwzięcia działań mających za cel niwelowanie skutków negatywnych zjawisk demograficznych. W tle dyskursu, jaki prowadzony jest już od dłuższego czasu również w skali globalnej, zrodziła się koncepcja „srebrnej gospodarki” (*silver economy*), zwracająca uwagę na potrzebę wykorzystania wzrostu udziału osób starszych w populacji ogółem do ukierunkowania rozwoju państw w taki sposób, aby wspomniane zagrożenie stało się szansą. Zgodnie ze wskazaną ideą, dla osiągnięcia korzyści wynikających ze starzenia się społeczeństwa konieczne jest zauważenie, że za zmianą struktury wieku ludności podąża zmiana struktury potrzeb populacji oraz pobudzenie osób po 65. roku życia (tzw. aktywne starzenie się) do aktywności na różnych płaszczyznach, w tym zawodowej¹.

¹ S. Golinowska, „Srebrna gospodarka” i miejsce w niej sektora zdrowotnego. Koncepcja i regionalne przykłady zastosowania, „Zdrowie Publiczne i Zarządzanie” 2011, t. IX, nr 1, s. 76.

W odpowiedzi na zmiany o charakterze społeczno-gospodarczym zachodzące w wielu państwach można zaobserwować tworzenie przedsiębiorstw, których produkty i usługi są dedykowane dla osób starszych². Tym samym z jednej strony pojawiające się potrzeby osób starszych są lepiej zaspokajane, z drugiej zaś osoby starsze mają możliwość uczestnictwa w życiu społecznym, kulturalnym oraz gospodarczym w zakresie znacznie większym niż poprzednie pokolenia³. Oczywiście jest, że w związku z kreowaniem nowego rynku i nowych potrzeb pojawiają się nowe miejsca pracy, przyczyniające się zwłaszcza do wzrostu integracji starszej części populacji z pozostałymi grupami wiekowymi społeczeństwa.

1.1.1. *Silver economy* w polityce społecznej i dokumentach Unii Europejskiej

Starzenie się ludności należy do najczęściej obecnie analizowanych zjawisk demograficznych. Proces ten pociąga za sobą liczne reperkusje, determinujące w długim okresie m.in. tempo rozwoju wielu gospodarek oraz zmiany w życiu społeczno-gospodarczym.

Problem ten po raz pierwszy stał się przedmiotem społecznego dyskursu w latach 60-tych XX w., kiedy to Zgromadzenie Ogólne ONZ najpierw zleciło przygotowanie raportu na temat starzenia się społeczeństwa, a następnie w 1973 r. przyjęło rezolucję (3137/XXVIII)⁴ dotyczącą sytuacji osób starszych. Dokument ten zawierał szereg rekomendacji uwzględniających konieczność przedsięwzięcia przez państwa członkowskie Organizacji Narodów Zjednoczonych odpowiednich kroków na szczeblu krajowym, zmierzających przede wszystkim do zabezpieczenia finansowego wskazanej grupy społeczeństwa, zapewnienia integracji społecznej z przedstawicielami innych przedziałów wiekowych, a także zwiększenia ich partycypacji w życiu społeczno-gospodarczym.

Działania podejmowane przez Organizację Narodów Zjednoczonych, a w kolejnych latach również przez Międzynarodową Organizację Pracy (*International Labour Organization* – ILO), Światową Organizację Zdrowia (*World Health Organization* – WHO) oraz Organizację Narodów Zjednoczonych do spraw Wychowania, Nauki i Kultury (UNESCO), zaowocowały powstaniem licznych inicjatyw, wśród których wymienić można m.in.:

² T. Obi, J.-P. Auffret, N. Iwasaki, *Aging Society and ICT: Global Silver Innovation*, IOS Press, Amsterdam 2013, s. 215.

³ R. Vos, J. A. Ocampo, A. L. Cortez (ed.), *Ageing and Development*, United Nations Publications, New York 2008, s. 58.

⁴ *Question of the elderly and the aged*, Rezolucja Organizacji Narodów Zjednoczonych, A/RES/3137(XXVIII), www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/3137%28XXVIII%29&Lang=E&Area=RESOLUTION (stan na dzień 18.01.2014).

- organizację Światowego Zgromadzenia w sprawie starzenia się (26 lipca – 6 sierpnia 1982 r., Wiedeń)⁵,
- uchwalenie Międzynarodowego Planu Działania w sprawie starzenia się (1983 r.)⁶,
- ustanowienie 1 października Międzynarodowym Dniem Seniora (1990 r.)⁷,
- uchwalenie Programu Działania podczas Światowego Szczytu Rozwoju Społecznego (Kopenhaga, 1995 r.)⁸,
- ustanowienie roku 1999 Międzynarodowym Rokiem Seniorów⁹.

Wymienione inicjatywy stały się inspiracją dla działań podejmowanych przez Unię Europejską. W 1999 r., a więc podczas Międzynarodowego Roku Seniorów, Komisja Europejska opublikowała komunikat, w ramach którego zwróciła uwagę na wieloaspektowy charakter wyzwania, jakim jest starzenie się społeczeństwa. W dokumencie tym zidentyfikowano następujące wymiary analizowanego zjawiska¹⁰:

- pierwszy, odnoszący się do starzenia się siły roboczej – zaakcentowano konieczność zarządzania zasobami ludzkimi w kontekście wieku pracowników oraz kształcenia ustawicznego jako rozwiązania problemu relatywnie wczesnego wychodzenia z rynku pracy (odchodzenia na emeryturę),
- drugi, związany z coraz większym obciążeniem systemów emerytalnych oraz finansów publicznych, wynikający z rosnącej liczby emerytów oraz spadku liczby ludności w wieku produkcyjnym – zwrócono uwagę na fakt, że systemy emerytalne powinny być tworzone w taki sposób, aby cechowały się mniejszą wrażliwością na zmiany demograficzne,
- trzeci, odnoszący się do zapotrzebowania na opiekę zdrowotną oraz opiekę nad osobami starszymi – konsekwencją starzenia się społeczeństwa będzie zwiększony popyt na usługi medyczne, w związku z czym systemy opieki zdrowotnej powinny być rozwijane, m.in. poprzez wzrost wiedzy i świadomości pacjentów na temat profilaktyki, zdrowego trybu życia oraz sposobów zapobiegania nawet najprostszym wypadkom,

⁵ L. A. Morgan, S. R. Kunkel, *Aging, Society, and the Life Course*, Fourth Edition, Springer Publishing Company, New York 2011, s. 266.

⁶ *Międzynarodowy Plan Działania w sprawie starzenia się*, Organizacja Narodów Zjednoczonych, Nowy Jork 1983, www.un.org/es/globalissues/ageing/docs/vipaa.pdf (stan na dzień 18.01.2014).

⁷ J. C. Batra, *Rights for the Aged*, [w:] P. H. Parekh (ed.), *Human Rights Year Book 2010*, Universal Law Publishing, New Delhi 2010, s. 87.

⁸ D. B. Rao, *Programme of Action of the World Summit for Social Development*, Discovery Publishing House, New Delhi 1998, s. 35–125.

⁹ G. Andrews, M. J. Clark, *The International Year of Older Persons: Putting Aging and Research Onto the Political Agenda*, [w:] D. L. Infeld, *Disciplinary Approaches to Aging: Sociology of Aging*, Taylor & Francis, New York 2002, s. 155.

¹⁰ *Towards a Europe for All Ages – Promoting Prosperity and Intergenerational Solidarity*, COM(1999) 221 final, Commission of the European Communities, Brussels 1999, s. 4.

- czwarty, związany z rosnącą różnorodnością zasobów i potrzeb osób starszych – zaakcentowano istotne ryzyko występowania wykluczenia społecznego oraz ubóstwa determinowanego wiekiem.

Warto zauważyć, że we wskazanym dokumencie pojawia się termin „aktywnego starzenia”, który na szczeblu unijnym oznacza pomaganie ludziom w pozostawaniu odpowiedzialnym za ich własne życie tak długo, jak jest to możliwe, uwzględniając ich wiek i możliwości, w celu przyczyniania się do rozwoju społecznego i gospodarczego¹¹. Innymi słowy, chodzi o uwzględnianie w stylu życia faktu, że żyjemy dłużej, często wykazując się lepszym stanem zdrowia i wykorzystanie tego m.in. poprzez przyjęcie zdrowego stylu życia, przedłużenie okresu pracy zawodowej, odłożenie w czasie momentu przejścia na emeryturę oraz pozostawanie aktywnym po zakończeniu kariery zawodowej¹².

Kolejnym dokumentem poruszającym problem starzenia się obywateli Unii Europejskiej jest Zielona Księga „Wobec zmian demograficznych: nowa solidarność między pokoleniami”. Komunikat Komisji Wspólnot Europejskich z 2005 r. wskazuje, że niezbędne dla neutralizacji negatywnych zjawisk demograficznych będzie „rozwiniecie nowego rodzaju solidarności międzypokoleniowej”¹³, której fundamenty stanowiąc będą:

- lepsza integracja młodego pokolenia – oparta głównie na przeciwdziałaniu dyskryminacji, podnoszeniu poziomu kształcenia oraz umożliwianiu zdobywania wiedzy w sposób zdalny i na odległość,
- całościowe podejście do cyklu aktywności zawodowej – zakładające wykorzystanie nowych technologii oraz tworzenie nowych, bardziej elastycznych organizacji pracy,
- nowe miejsca dla „seniorów” – uwzględniające relatywnie lepszy stan zdrowia przyszłych emerytów oraz ich większą mobilność,
- solidarność z osobami w podeszłym wieku – oparta m.in. na tworzeniu przez społeczność lokalną ośrodków opieki nad osobami w podeszłym wieku (powyżej 80. roku życia).

Z perspektywy udziału osób starszych w życiu społecznym i gospodarczym istotne znaczenie ma także Decyzja Rady z dnia 6 października 2006 r. w sprawie strategicznych wytycznych Wspólnoty dla spójności wraz z załącznikiem – Strategiczne wytyczne Wspólnoty dla spójności gospodarczej, społecznej i terytorialnej na lata 2007–2013. W dokumencie tym wskazano jednoznacznie konieczność promowania społeczeństwa integracyjnego poprzez wzrost dostępności dla osób starszych technologii informacyjnych i komuni-

¹¹ <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1062&langId=en> (stan na dzień 18.01.2014).

¹² I. Hoskins, *Focusing on opportunities: Active ageing*, [w:] *A Society for All Ages*, United Nations. Economic Commission for Europe, United Nations Publications, Geneva 2008, s. 73.

¹³ Zielona Księga „Wobec zmian demograficznych: nowa solidarność między pokoleniami”, COM(2005) 94 końcowy, Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2005, s. 7.

Rozdział II. Ocena dostępności i atrakcyjności usług bankowych dla osób w wieku 50+

2.1. Potrzeby i zachowania finansowe gospodarstw domowych

2.1.1. Typologia i determinanty potrzeb i zachowań finansowych gospodarstw domowych ze szczególnym uwzględnieniem osób z segmentu 50+

Zachowania ekonomiczne gospodarstw domowych wiążą się z gospodarowaniem majątkiem i budżetem domowym i oznaczają sposoby pozyskiwania i wykorzystania finansowych i niefinansowych składników majątkowych¹. Ludzie podejmują określone zachowania finansowe w celu zaspokojenia potrzeb finansowych, tj.: przechowywania i zabezpieczania środków pieniężnych, kontroli nad nimi, dostępu do nich oraz realizacji przyszłych celów poprzez oszczędzanie, inwestowanie, zaciąganie kredytów, ubezpieczanie się². Wiąże się to zatem z korzystaniem z usług oferowanych przez różne instytucje finansowe (w szczególności banki).

Można wskazać pięć podstawowych potrzeb finansowych, które mogą być zaspokajane przez banki³:

– potrzeba dostępu do gotówki – ludzie odczuwają potrzebę stałego dostępu do gotówki, zatem banki oferują produkty i usługi umożliwiające zaspokojenie tej potrzeby (wypląty w placówkach bankowych, karty płatnicze, karty bankomatowe, czeki);

¹ C. Bywalec, *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 105.

² D. Fatuła, *Zachowania polskich gospodarstw domowych na rynku finansowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2010, s. 34.

³ D. A. Yorke, *The Definition of Market Segments for Banking Services*, "European Journal of Marketing" 1982, s. Vol. 16, Issue 3, s. 14–22.

– potrzeba bezpieczeństwa środków – istnieje konieczność zapewnienia fizycznego bezpieczeństwa gotówki (ochrona przed utratą pieniędzy), a także zabezpieczenia przed obniżeniem wartości posiadanych zasobów; depozyty pozwalają zaspokoić obie potrzeby (w szczególności dotyczy to oprocentowanych lokat);

– potrzeba transferu środków – potrzeba realizacji transakcji, przesyłania środków na odległość bez konieczności posługiwania się gotówką; rozwój technologiczny umożliwił znaczne skrócenie czasu realizacji transakcji bezgotówkowych (obecnie możliwe jest wykonywanie operacji w czasie rzeczywistym);

– potrzeba odroczenia płatności – z uwagi na chęć odroczenia płatności w czasie (opóźnienia płatności), klienci zaciągają w banku kredyty, pożyczki, dokonują płatności kartami kredytowymi;

– potrzeba doradztwa finansowego – jako że produkty i rynki finansowe stają się coraz bardziej skomplikowane, klienci potrzebują rzetelnej i uczciwej informacji i porady w celu dokonania optymalnego wyboru.

Aby zaistniało zachowanie konsumenta na rynku, konieczne są⁴:

– motywacja do zaangażowania się w określone zachowanie – może być związana z wrodzoną ciekawością (potrzebą poznania), wewnętrznymi zainteresowaniami, stosunkiem osobistym lub zewnętrznymi bodźcami (działaniami promocyjnymi firm, informacją nieformalną, radami znajomych itp.);

– zdolności umożliwiające zaangażowanie się w to zachowanie – są związane z intelektualnymi predyspozycjami konsumenta (inteligencją) oraz posiadaną wiedzą, umiejętnościami, doświadczeniem rynkowym, a także posiadanymi zasobami finansowymi (i ewentualnie innymi);

– postrzegane możliwości, które sprzyjają zaangażowaniu się w to zachowanie – związane są z przychylnością (lub jej brakiem) otoczenia, w którym zachowanie ma mieć miejsce (zróżnicowanie oferty rynkowej, dostępność firm oferujących dane produkty i usługi, dostępność produktu lub usługi).

Wszystkie z wymienionych czynników są niezbędne dla wystąpienia określonych zachowań konsumentów.

Do kluczowych determinant kształtujących zachowania ekonomiczne gospodarstw domowych należą: biologiczne i ekologiczne, ekonomiczne, demograficzne i społeczne, kulturowe⁵. Podsumowuje je tablica 11.

Można wyodrębnić kilka poziomów zachowań finansowych, tworzących określoną hierarchię. Generalnie ludzie angażują się w pewne rodzaje zachowań dopiero po realizacji działań na niższych poziomach, choć w indywidualnych przypadkach mogą one występować równoległe lub w innej kolejności, zależnie

⁴ S. Smyczek, *Modele zachowań konsumentów na rynku usług finansowych*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2007, s. 90–92.

⁵ C. Bywalec, *Ekonomika i finanse...*, s. 105 i nast.

od osobistych motywów. Niektóre zachowania mają charakter podstawowy i dotyczą wszystkich osób, część natomiast ma charakter wyższego rzędu i nie jest podejmowana przez wszystkich⁶.

Tablica 11. Determinanty zachowań ekonomicznych gospodarstw domowych

Determinanty	Znaczenie
Biologiczne i ekologiczne	<ul style="list-style-type: none"> – właściwości anatomiczne i fizjologiczne człowieka (wiek, wzrost, waga, stan zdrowia, sprawność fizyczna, struktura psychiczna) wpływają na potencjał fizyczny i intelektualny człowieka, a w konsekwencji na wielkość i rodzaj nakładów pracy, potrzeby żywieniowe, potrzeby osłony (odzieżowe i mieszkaniowe), potrzeby rekreacji (odpoczynku, relaksu) itp. – środowisko przyrodnicze, w którym człowiek żyje (klimat, ukształtowanie terenu, pogoda, krajobraz itd.) wpływa na odmienność stylów życia człowieka, sposoby odżywiania się, ubierania, mieszkania, pracy i odpoczynku
Ekonomiczne	<ul style="list-style-type: none"> – rodzaj i stopień aktywności gospodarczej członków gospodarstwa domowego – zasoby majątkowe gospodarstwa i dostęp do dóbr publicznych – dochody bieżące gospodarstwa i sposoby ich pozyskiwania – poziom i relacje dóbr nabywanych przez gospodarstwo – podaż dóbr nabywanych przez gospodarstwo i sposoby ich dystrybucji
Demograficzne i społeczne	<ul style="list-style-type: none"> – skład gospodarstwa domowego (liczba członków, płeć, wiek itd.) – faza rozwojowa gospodarstwa domowego – aktywność i pozycja zawodowa członków gospodarstwa domowego – poziom i rodzaj wykształcenia członków gospodarstwa domowego – aspiracje zawodowe, kulturowe i społeczne członków gospodarstwa domowego – więzi członków gospodarstwa domowego z otoczeniem
Kulturowe	<ul style="list-style-type: none"> – przyzwyczajenia, obyczaje, zwyczaje, tradycje, nawyki, konwencje, stereotypy (narodowe, lokalne, rodzinne) – systemy wartości – oddziaływanie wzorców konsumpcji – czas wolny (zasoby, sposoby spędzania) – edukacja ekonomiczna w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> • potrzeb oraz środków i skutków ich zaspokojenia • pracy i pozyskiwania dóbr materialnych i środków finansowych • racjonalnego gospodarowania środkami finansowymi (oszczędzanie, ocena ryzyka finansowego, zarządzanie ryzykiem) • zachowania się konsumentów na rynku • zachowania się człowieka w gospodarstwie domowym (obchodzenie się z nabytymi dobrami)

Źródło: opracowanie własne na podstawie: C. Bywalec, *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 105 i nast.

⁶ M. Krasucka, M. Maciejasz-Świątkiewicz, J. Pieczonka, R. Poskart, *Produkty i usługi finansowe dla gospodarstw domowych w Polsce*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2011, s. 21.