

dr Marika Ziemia
dr Krzysztof Świeszczak
prof. dr hab. Monika Marcinkowska

Uniwersytet Łódzki

Wykluczenie finansowe osób 50+ w kontekście dostępnej oferty bankowej

Wprowadzenie

Prowadzone na świecie badania dowodzą istotnego wpływu zdolności poznawczych na zachowania ekonomiczne ludzi. Zdolności kognitywne, umiejętności liczenia oraz wiedza finansowa, w powiązaniu z wiekiem osób, wpływają na oszczędności, strukturę portfela, akumulację aktywów (Banks i in. 2010). W przypadku osób w średnim wieku i osób starszych ignorancja w zakresie funkcjonowania podstawowych produktów finansowych częściowo wiąże się z niewielkimi zasobami finansowymi, ale także z brakiem planowania finansowego (w tym planowania środków na okres po ustaniu zatrudnienia). To właśnie niska wiedza finansowa i brak informacji wpływają na możliwość dokonywania oszczędności dla zapewnienia bezpiecznej i wygodnej emerytury (Lusardi 2008). Pogarszające się z wiekiem zdolności poznawcze wpływają na zmniejszanie się indeksu wiedzy finansowej – jest to obserwowane wyraźnie u osób po 60. roku życia (Finke i in. 2011).

Wraz z wiekiem można zauważyć stopniowe pogarszanie się stanu zdrowia i zdolności poznawczych, a także zdolności do korzystania z nowych technologii i nowoczesnych usług. Osoby powyżej 50. roku życia¹ mają często trudności w korzystaniu z produktów bankowych, szczególnie tych bardziej nowoczesnych

¹ Segment ten często jest określany jako „silver”. W zależności od źródeł, dolna granica wieku bywa wskazywana jako 50, 55 lub 60 lat. Współcześnie rozwija się nurt tzw. *silver economy*, czyli srebrnej gospodarki lub gospodarki senioralnej. Jest to szeroko pojęty system ekonomiczny ukierunkowany na wykorzystanie potencjału osób starszych i uwzględniający ich potrzeby (Rudnicka, Surdej 2013).

(tak pod względem konstrukcji, jak i technologii dostępu i korzystania). Powoduje to, że osoby te są szczególnie narażone na wykluczenie finansowe ze względu na fakt, że procedury korzystania z produktów finansowych są stosunkowo skomplikowane, a dostęp do nich utrudniony.

Celem pracy jest ocena skali wykluczenia finansowego osób z grupy 50+ oraz zbadanie oferty bankowej dedykowanej dla wskazanej grupy wiekowej w kontekście przyczyn występowania zjawiska wykluczenia finansowego w Polsce. Stawiamy hipotezę, że uboga i niedopasowana do potrzeb klientów oferta polskich banków jest jedną z przyczyn występowania wśród osób 50+ zjawiska wykluczenia finansowego. Oferta bankowa jest w niewielkim stopniu dopasowana do potrzeb grupy docelowej (większość banków oferuje standardowe warunki), zaś pracownicy instytucji finansowych nie podejmują działań mających na celu ułatwienie dostępu do ich produktów i usług.

W pierwszej części artykułu zostanie przybliżony problem wykluczenia finansowego ze wskazaniem najistotniejszych przyczyn tego zjawiska. Następnie problem wykluczenia finansowego zostanie przedstawiony w kontekście osób powyżej 50. roku życia. W ostatniej części pracy zostanie dokonany przegląd oferty bankowej dla osób 50+ z punktu widzenia jednej z przyczyn wykluczenia finansowego tej grupy w Polsce.

Artykuł jest efektem realizacji projektu „*Włączenie bankowe*” jako kluczowy standard w realizacji koncepcji *silver economy* w województwie łódzkim, finansowanego przez Bank Zachodni WBK w ramach programu Santander Universidades.

1. Zjawisko wykluczenia finansowego

Wykluczenie finansowe jest częścią wykluczenia społecznego (Szpringer 2009). Oznacza całkowite lub częściowe pozbawienie ludzi dostępu do usług finansowych (European Commission 2008; World Bank 2009).

Zjawisko wykluczenia finansowego jest procesem złożonym, uwarunkowanym licznymi czynnikami o charakterze społecznym, ekonomicznym, prawnym i przestrzennym. W najogólniejszym rozumieniu są to „procesy, które służą ograniczeniu dostępu do systemu finansowego określonym grupom społecznym” (Leysdon, Thrift 1995), przy czym w tym ujęciu podkreśla się poziom dochodów jako najistotniejszą barierę w korzystaniu z usług finansowych.

W szerszym ujęciu podkreślane są trudności, jakich doświadczają osoby o niskich dochodach i znajdujące się w niekorzystnej sytuacji społecznej², w korzystaniu z usług finansowych, które są im potrzebne. Do takich usług zalicza się:

- posiadanie rachunku bankowego i możliwość wykonywania za jego pomocą rozliczeń bezgotówkowych,

² Wskazuje się także na przejawy dyskryminacji wiekowej, odcinające młodzież i seniorów od dostępu do dobrej jakości usług finansowych (Solorz 2012).

- zaciągnięcie kredytu o przystępnym oprocentowaniu,
- gromadzenie oszczędności.

W podejściu tym podkreśla się zatem istnienie barier w korzystaniu z usług bankowych, które uniemożliwiają uczestniczenie w obrocie bezgotówkowym. W wąskim ujęciu kładzie się większy nacisk na specyficzne usługi i brak dostępu do nich. Zgodnie z tą perspektywą wykluczenie finansowe jest zjawiskiem braku lub utrudnienia dostępu do produktów uniwersalnych, nie mających istotnego wpływu na budżet gospodarstwa domowego, ale stanowiących ważny element dla przetrwania społeczeństwa, poczucia bezpieczeństwa oraz aktywnego uczestniczenia w życiu społecznym i ekonomicznym (Anderloni 2007).

W niektórych publikacjach wskazuje się także na fakt niekorzystania z usług finansowych bądź też korzystania w stopniu niezadowalającym, czego często konsekwencją jest korzystanie z usług instytucji niebankowych (Buckland 2012). Problem ten został wyraźnie zasugerowany w definicji Komisji Europejskiej, zgodnie z którą wykluczeniem finansowym jest „proces, w którym obywatele doświadczają problemów w dostępie do i/lub korzystaniu z produktów i usług finansowych na głównym rynku (*mainstream market*), które są odpowiednie do ich potrzeb i umożliwiają im prowadzenie normalnego życia w społeczeństwie, do którego należą” (European Commission 2008).

Istnieje wiele odmian wykluczenia finansowego, w zależności od jego źródeł. Można zatem mówić o wykluczeniu z uwagi na:

- dostępność (będącą efektem akceptowanego przez bank poziomu ryzyka),
- warunki (nieadekwatności oferty),
- cenę (zbyt wysokie koszty przy danym poziomie dochodów),
- marketing (osoby nie należą do docelowego segmentu klientów banku)

oraz o samowykluczeniu, czyli rezygnacji z kontaktów z instytucjami finansowymi w przekonaniu o odmowie dostępu lub niemożności skorzystania (Kempson, Whyley 1999; FSA 2000). Dodatkowo można także wskazać wykluczenie ze względu na dostępność geograficzną – brak placówek bankowych i bankomatów w określonych lokalizacjach (Iwanicz-Drozdowska 2011).

Przyczyny braku dostępu do rachunków bankowych mogą zatem leżeć zarówno po stronie podaży, jak i po stronie popytu (Komisja Europejska 2011). Po stronie popytowej, do korzystania z dostępu do usług bankowych mogą zniechęcać przyczyny o charakterze psychologicznym, kulturowym i edukacyjnym (wiele z tych przyczyn wynika z braku podstawowej wiedzy o mechanizmach finansowych lub braku świadomości na temat korzyści wynikających z korzystania z usług bankowych). Po stronie podaży wskazuje się na: ogólne kwestie związane z poziomem rozwoju sektora bankowego (w społeczeństwach uboższych pod względem gospodarczym, w których poziom rozwoju sektora bankowego jest mniej zaawansowany, dostępność rachunków bankowych jest zazwyczaj niższa), ograniczoną dostępność produktów dla klientów postrzeganych jako nieatrakcyjnych pod względem komercyjnym, zbyt wysokie ceny oferowanych produktów dla

niektórych grup klientów, brak przejrzystych informacji dotyczących całkowitej kwoty opłat związanych z prowadzeniem rachunku i korzystaniem z powiązanych z nim usług, niespełnienie określonych warunków wynikających z wymogów prawnych (np. kontrola tożsamości) lub z praktyk i wymagań branżowych (wymagania dotyczące podstawowego miejsca pobytu, zaświadczenia o osiągniętych dochodach, rentowność, ocena ryzyka, historia kredytowa itp.).

Wykluczenie finansowe częściowo jest spowodowane niską wiedzą ekonomiczną i finansową. Niezbędne jest zatem prowadzenie efektywnej edukacji finansowej, rozumianej jako podejmowanie szeroko zakrojonych działań, mających upowszechnić wiedzę oraz wykształcać pozytywne nawyki wśród obywateli, prowadzące do podejmowania właściwych decyzji w zakresie zarządzania ich osobistymi finansami oraz efektywnego dysponowania przez nich środkami finansowymi, zgodnie z obecnymi i przyszłymi potrzebami (Iwanicz-Drozdowska 2011; OECD 2005). Uważa się, że niski poziom edukacji finansowej przyczynił się do kryzysu finansowego (European Commission Internal Market and Services DG, 2011). Klienci, którzy nie rozumieją zasad ekonomii i nie potrafią odpowiedzialnie zarządzać finansami osobistymi, nieumiejętnie, a czasem beztrwosko korzystają z produktów bankowych, nie potrafią ocenić ryzyka jakie wiąże się z kontraktami finansowymi i dokonują nieefektywnych wyborów. Niebezpieczne jest zarówno nadmiernie optymistyczne lokowanie przez nich środków w instrumenty obciążone wysokim ryzykiem, jak i nierozważne zaciąganie kredytów – bez wnikliwej analizy możliwości sprostania w przyszłości obowiązkom ich spłaty wraz z odsetkami (Marcinkowska 2013)³.

Można wskazać wiele negatywnych konsekwencji wykluczenia finansowego i niskiej wiedzy ekonomicznej – zarówno dla osób dotkniętych wykluczeniem, jak i dla instytucji finansowych oraz całej gospodarki (Maciejasz-Świątkiewicz 2013). Z perspektywy jednostki należy wskazać konsekwencje ekonomiczne (np. brak możliwości zaspokojenia określonych potrzeb, utrudnione zarządzanie płynnością, wyższy koszt płatności), psychologiczne (obniżenie samooceny) i społeczne (izolacja, wykluczenie społeczne). Dla instytucji finansowych wykluczenie finansowe może oznaczać utratę potencjalnych przychodów, ograniczony dostęp środków finansowych, brak presji na ulepszanie oferty i wprowadzanie innowacji, obniżenie zaufania do instytucji finansowych i pogorszenie reputacji. Wśród konsekwencji makroekonomicznych należy wskazać przede wszystkim nieoptymalne funkcjonowanie rynku, nieoptymalną alokację kapitału, nieoptymalny wzrost gospodarczy oraz zwiększenie obciążeń systemu pomocy społecznej⁴.

³ S. Smyczek dowodzi, że jednym z istotnych problemów polskiego rynku usług finansowych jest analfabetyzm finansowy konsumentów (Smyczek 2012).

⁴ Gdy systemy finansowe źle i nieefektywnie wykonują swe funkcje, utrudnia to wzrost gospodarczy, ogranicza możliwości ekonomiczne i destabilizuje gospodarkę. Zależności tej dowodzi wiele studiów nad rozwojem finansowym. Podkreślić wszelako należy, że rozwój finansowy (rozwój systemu finansowego) nie może być utożsamiany wyłącznie z jego wielkością („głębokością”). Konieczne jest uwzględnienie również jego efektywności i stabilności, ale także dostępności – stopnia, w jakim społeczeństwo może mieć dostęp do usług finansowych (Čihák i in. 2012).

Z drugiej strony należy też mieć na względzie problemy i wyzwania, z jakimi borykają się banki, chcąc dotrzeć do osób wykluczonych finansowo. Poza względami regulacyjnymi (wymogi prawne związane np. z praniem brudnych pieniędzy, zakazem dyskryminacji) oraz aspektami związanymi z ofertą (konstrukcja produktu, ograniczony popyt, brak zrozumienia przez klientów), kluczowe znaczenie mają tu kwestie rentowności i ryzyka (brak zabezpieczeń, zwiększone zagrożenie oszustwami) (FDIC 2011).

Analizy wykluczenia finansowego oraz prób przeciwdziałania mu (w tym głównie inkluzji bankowej) koncentrują się przede wszystkim na podstawowym rachunku bankowym. Po pierwsze, jest to najprostszy produkt, który łatwo porównać wśród ofert banków, także w skali międzynarodowej (w odróżnieniu od kredytu, który może się różnić metodą spłaty, rodzajem oprocentowania, wymaganymi zabezpieczeniami itd.). Po drugie, bieżący rachunek bankowy zawiera usługi depozytowe i płatnicze, na które popyt ma charakter uniwersalny. Po trzecie, nawet jeśli założyć, że 100% populacji zgłosi zapotrzebowanie na kredyt, nie każdy będzie na niego zasługiwał (nie każdy wniosek może być oceniony pozytywnie, z uwagi na stawiane przez bank wymogi), a i z racji stabilności gospodarki nie jest wskazanym, by korzystanie z kredytów miało charakter powszechny (Allen i in. 2012).

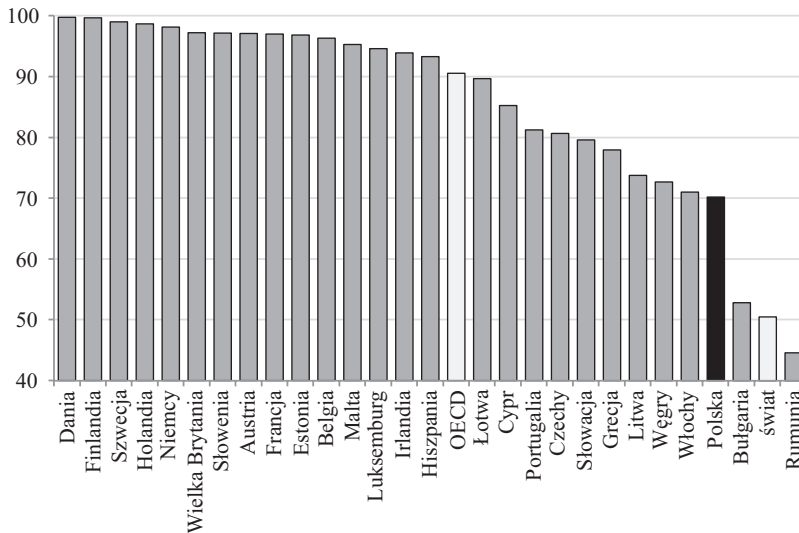
W niniejszym opracowaniu zajmiemy się zatem kwestią dostępności do podstawowego rachunku bankowego (rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego). W szczególności odniesiemy się do potencjalnej bariery związanej z niedopasowaniem oferty do potrzeb klientów – wykluczenie finansowe ze względu na warunki jest problemem, który jest widoczny w grupie osób 50+. W dalszej części publikacji zostanie przedstawiony problem wykluczenia finansowego z perspektywy osób 50+ oraz zostanie przeprowadzona analiza dostępnej na rynku oferty bankowej dla tej grupy docelowej w kontekście tego zjawiska.

2. Problem wykluczenia finansowego w segmencie „silver”

Polska jest jednym z krajów o dość niskim poziomie ubankowienia, mierzonym zarówno w najprostszy sposób – jako odsetek osób posiadających co najmniej jeden rachunek w banku, jak i ocenianym poprzez poziom aktywności korzystania z tego rachunku czy też różne formy korzystania z produktów bankowych. Rysunek 1 przedstawia odsetek osób w wieku co najmniej 15 lat, posiadających rachunek w banku; zestawiono dane dla krajów Unii Europejskiej (dla porównania przedstawiono też średnie wskaźniki dla całego świata i krajów OECD).

Szczegółowa analiza przeprowadzona przez Unię Europejską pozwala bliżej poznać zjawisko wykluczenia finansowego, uwzględniając także jego zróżnicowanie w różnych grupach wiekowych.

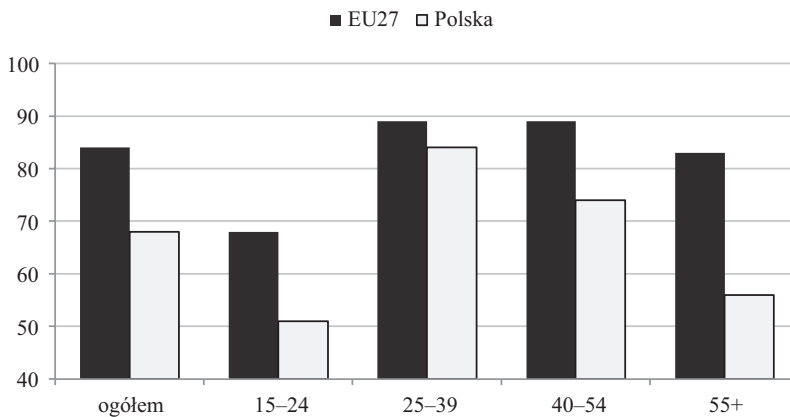
Rysunek 1
Odsetek osób w wieku 15+ posiadających rachunek w banku (2011 r.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie Global Index.

Poziom ubankowienia w Polsce, jakkolwiek systematycznie rośnie w ostatnich latach, wciąż jest niższy od średniej obserwowanej w Unii Europejskiej (patrz Rysunek 2). Różnice te są szczególnie widoczne w interesującym nas segmencie „silver”: podczas gdy w UE średnio 83% osób w wieku powyżej 55 lat ma swój rachunek bankowy, w Polsce dotyczy to jedynie 56% osób.

Rysunek 2
Odsetek osób posiadających rachunek w banku – struktura wiekowa (2011 r.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie (European Commission 2012).

Warto odnotować, że spośród osób ubankowionych, seniorzy najrzadziej deklarują, że doświadczyli problemów związanych bądź to z samym produktem, bądź też jego dostawcą. Średnio w Unii Europejskiej 13% respondentów ogółem wskazało na istnienie problemów (3% nie umiało odpowiedzieć na pytanie)⁵, w tym w grupie powyżej 55 lat odpowiednio 10% i 3%. Zaskakuje zatem relatywnie wysoki odsetek osób, które nie były w stanie odpowiedzieć na pytanie. Można to np. tłumaczyć mniejszą aktywnością korzystania z rachunku (a w konsekwencji, rzadziej odnotowywanymi problemami) bądź też niższą świadomością odnośnie do samego funkcjonowania rachunku lub praw konsumenta. Warto też zauważyć, że osoby z grupy wiekowej 55+ rzadziej zgłaszały zaistniałe problemy, a jeśli czyniły to, z reguły (podobnie jak w innych grupach) kontaktowały się z dostawcą usługi lub pośrednikiem/doradcą. Odpowiedzi na kolejne pytanie ujawniły, że starsi klienci częściej niż inni nie wiedzą do kogo można zgłaszać problemy dotyczące produktu finansowego lub relacji z jego dostawcą⁶. Unaocznia to konieczność edukowania na temat praw konsumentów i możliwości ich egzekwowania.

Wykluczeni finansowo, pytani o powodu braku dostępu do rachunku bankowego, najczęściej odpowiadają, że go nie chcą, nie potrzebują (patrz Rysunek 3). Co istotne, odpowiedź taka pada w Polsce częściej niż średnio w UE (66% wobec 56%). Seniorzy częściej niż inne grupy wiekowe podają tę argumentację (choć w Polsce odsetek ten znów jest znacznie wyższy niż w UE: 80% wobec 65%). W grupie 55+ najniższy jest natomiast odsetek osób deklarujących, że używają rachunku innej osoby (3% wobec 5% średnio we wszystkich grupach wiekowych). Rzadziej niż w grupie 40–54 lat wskazywano jako powód odmowy otwarcia rachunku złą historię kredytową (1% wobec 3%). Co więcej, w analizowanej grupie wiekowej nie wskazywano innych powodów odmowy założenia rachunku (brak regularnego dochodu, brak wymaganych dokumentów, brak wskazania powodów), ale relatywnie spora grupa osób (4%, wobec średniej 2%) wskazywała inne przyczyny nieposiadania rachunku.

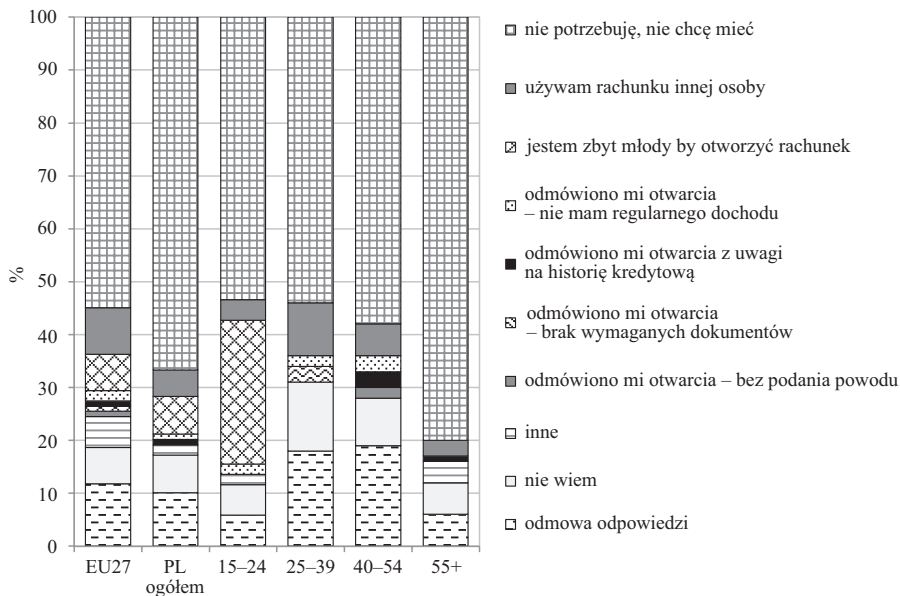
W dokładnym badaniu służącym poznaniu zwyczajów płatniczych Polaków (Kozłiński 2013) uwzględniono szerszy wachlarz odpowiedzi, co pozwala bliżej poznać specyfikę segmentu „silver”. Przykładowo, seniorzy znacznie rzadziej wskazują, że nie mają oszczędności i regularnych dochodów, natomiast częściej odnoszą się do kwestii opłacalności rachunku (odpowiadając, że mają zbyt niskie dochody, by posiadać konto lub wprost wskazując na to, że konto jest zbyt drogie w stosunku do korzyści, zbyt nisko oprocentowane, banki pobierają zbyt duże prowizje). Częściej niż w innych grupach wiekowych pada także odpowiedź „wołę

⁵ W Polsce odpowiednio: 10% respondentów ogółem doświadczyło problemów, a 13% udzieliło odpowiedzi „nie wiem”.

⁶ Kwestia ta jest szczególnie problematyczna w Polsce: aż co piąty respondent nie umiał wskazać do kogo można zgłosić problem, a co dziesiąty odparł, że nie zgłosiłby do nikogo.

trzymać pieniądze w gotówce”⁷. Uwagę bankowców winno też przykuć wyjaśnienie: „posiadanie i obsługa konta bankowego jest zbyt skomplikowane, za trudne dla mnie”, znacznie częściej deklarowane przez przedstawicieli segmentu 55+, niż młodszych grup wiekowych.

Rysunek 3
Powody nieposiadania rachunku w banku – struktura wiekowa (2011 r.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie (European Commission 2012).

Jak wspomniano, poziom ubankowienia może być oceniany w bardziej zaawansowany (i przystający do rzeczywistości) sposób, aniżeli tylko poprzez fakt posiadania rachunku bankowego. Większą wiedzę na temat tego zjawiska daje przyjrzenie się sposobom i częstotliwości korzystania z tego rachunku, a także skali posiadania innych produktów bankowych (finansowych). Tu także można zaobserwować, że poziom ubankowienia maleje z wiekiem; nadto, im starsi klienci, tym mniejsze zainteresowanie innymi, zaawansowanymi produktami (Maison 2012)⁸. Zjawisko to zaobserwowano na podstawie przynależności do poszczególnych poziomów zaawansowania bezgotówkowego (patrz Rysunek 4):

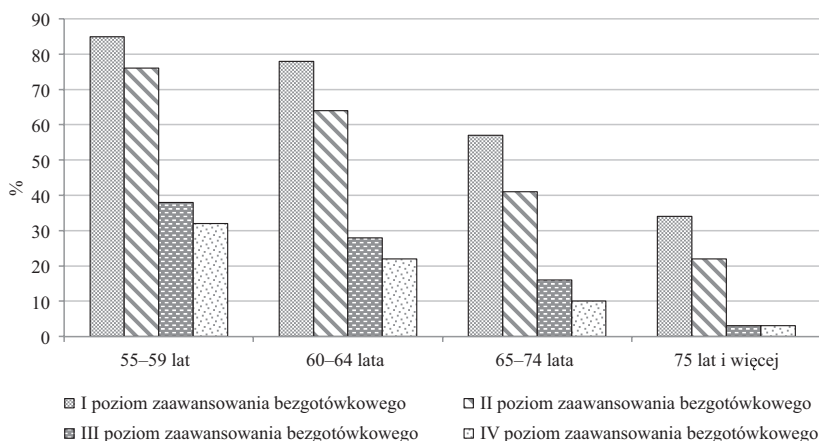
⁷ Tę kwestię (preferowanie pieniądza gotówkowego, przyzwyczajenie do trzymania gotówki w domu) bardzo często podnoszą bankowcy, pytani o powody niższej – w porównaniu z mieszkańcami innych krajów UE – skłonności Polaków do współpracy z bankami. Najczęściej jednak wskazują na brak nawyków, wykształconej potrzeby oszczędzania (ZBP, TNS Pentor 2011).

⁸ Badanie przeprowadzono na grupie osób powyżej 55 roku życia, brak analogicznych danych o osobach z przedziału wiekowego 50–54 lat.

- poziom I oznacza korzystanie wyłącznie z rachunku bankowego,
- poziom II obejmuje rachunek bankowy i kartę płatniczą,
- poziom III dotyczy usług z poziomu II oraz dostępu do nich przy wykorzystaniu bankowości elektronicznej,
- poziom IV obejmuje usługi z poziomu III i płacenie rachunków przez Internet.

Rysunek 4

Poziomy zaawansowania bezgotówkowego w poszczególnych grupach wiekowych (2012 r.)



Źródło: opracowanie własne na podstawie (Maison 2012).

Jak można zauważyć, najstarsze osoby relatywnie rzadko korzystają z usług banków, przy czym koncentrują się niemal wyłącznie na podstawowych i stosunkowo prostych w obsłudze produktach.

Podsumowując, można wskazać, że poziom ubankowienia (mierzony zarówno dostępnością podstawowego rachunku, jak i korzystaniem z innych usług bankowych) wśród seniorów jest niższy niż w innych segmentach potencjalnych klientów (a także niższy niż średnio w krajach UE), przy czym powody tego stanu rzeczy mogą być istotnie zredukowane przez zainteresowane instytucje finansowe. Dwie podstawowe kwestie to aspekt ekonomiczny korzystania z rachunku (oprocentowanie, opłaty i prowizje) oraz zrozumiałość, prostota oferty.

3. Przegląd oferty bankowej dla osób 50+

Przeglądu oferty bankowej dla osób 50+ dokonano wśród banków komercyjnych należących do polskiego sektora bankowego, ze względu na ich znaczący udział w rynku usług bankowych. Przedmiotem analizy były regulaminy produktów depozytowych, rachunków bankowych, kart, kredytów i usług dodatkowych.

Badanie to obejmowało wyłącznie produkty bankowe dedykowane dla osób powyżej 50. roku życia (produkty „uniwersalne”, dedykowane dla wszystkich klientów, nie były brane pod uwagę).

Tabela 1
Oferta polskich banków dla osób 50+

BANK	SZCZEGÓŁY OFERTY
Alior Bank SA	<p>RACHUNKI BANKOWE:</p> <ol style="list-style-type: none"> Przelew krajowy, zagraniczny lub europejski z tytułu otrzymanej renty/emerytury zagranicznej – 80 zł w przypadku wszystkich rachunków; Prowadzenie rachunku (opłata miesięczna od każdego rachunku) – 8 zł w przypadku konta osobistego oraz konta z programem Lotos Navigator (przy czym opłata nie jest pobierana, jeżeli w danym miesiącu, innym niż miesiąc otwarcia ROR, na rachunku odnotowano wpływ z tytułu wynagrodzenia dokonany przez pracodawcę lub wpływ z tytułu stypendium dokonany przez uczelnię wyższą, bądź wpływ z tytułu renty lub emerytury dokonany przez ZUS); Rachunek oszczędnościowy (przelew krajowy, zagraniczny lub europejski z tytułu otrzymanej renty/emerytury zagranicznej) – 80 zł od każdego przelewu.
	<p>KREDYTY:</p> <ol style="list-style-type: none"> W przypadku pożyczek/kredytów z ubezpieczeniem na życie i od utraty pracy (dotyczy ubezpieczenia na życie oraz od utraty pracy, w którym w Alior Bank SA występuje jako ubezpieczający albo, od dnia 30 grudnia 2010 r., dokonania cesji na Alior Bank SA ubezpieczenia akceptowalnego przez Alior Bank SA W przypadku osób na rencie lub emeryturze wystarczające do zastosowania stawki jest ubezpieczenie na życie, w którym Alior Bank SA występuje jako ubezpieczający albo, od dnia 30 grudnia 2010 r., dokonania cesji na Alior Bank SA ubezpieczenia na życie akceptowalnego przez Alior Bank SA) – niższa opłata przygotowawcza (w przypadku pożyczek/kredytów dystrybuowanych przez Oddział/Placówkę Partnerską(Agencję)/kanały elektroniczne/Pośrednika Lokalnego) – 2% (w pozostałych przypadkach od 2,5% do 5%), wyższa opłata za wcześniejszą spłatę (pożyczki/kredytu w kwocie od 80 000,01 zł, jednorazowo, od kwoty podlegającej wcześniejszej spłacie) – 5% (w innych przypadkach od 3% do 5%); wcześniejszej spłacie) – 5% (w innych przypadkach od 3% do 5%).
	<p>KARTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> Opłata za kartę (opłata dodatkowa, w trybie miesięcznym) 4 zł w przypadku karty do konta osobistego oraz karty do konta z programem Lotos Navigator (przy czym opłata nie jest pobierana, gdy w danym miesiącu, innym niż miesiąc otwarcia ROR do którego wydana jest karta, na rachunku odnotowano wpływ z tytułu wynagrodzenia dokonany przez pracodawcę bądź wpływ z tytułu stypendium dokonany przez uczelnię wyższą bądź wpływ z tytułu renty lub emerytury dokonany przez ZUS).

BANK	SZCZEGÓŁY OFERTY
Bank BPH SA	<p>RACHUNKI BANKOWE:</p> <p>1. Polecenie wypłaty otrzymane, gdy koszty ponosi beneficjent (opcja kosztowa SHA1/BEN2), w tym przelew walut obcych z innych banków w kraju: a) na rzecz klientów Banku BPH SA Uwaga. Opłaty nie pobiera się: – jeżeli kwota polecenia wypłaty nie przekracza równowartości 500 zł, – jeżeli kwota polecenia wypłaty z tytułu zagranicznych świadczeń emerytalno-rentowych nie przekracza równowartości 50 zł – opłata jednorazowa, 30 zł.</p>
Bank Gospodarki Żywnościowej SA	<p>RACHUNKI BANKOWE:</p> <p>1. Konto osobiste z planem taryfowym (Plan Senior) – miesięczna opłata za prowadzenie konta – 5 zł (przy czym średnie saldo na koncie powodujące obniżenie opłat o 100% – 2000 zł). Konto w Planie Senior jest dostosowane do potrzeb i oczekiwań osób, które ukończyły 60 rok życia: możliwość obniżenia opłaty za prowadzenie konta o 100% w zależności od średniego salda, bezpłatne przelewy w ramach Banku BGŻ, bezpłatny dostęp do bankowości telefonicznej i internetowej, niskie opłaty za przelewy do innych banków, bezpłatna realizacja stałych zleceń, łatwy dostęp do kredytu gotówkowego, bezpłatne ustanowienie i modyfikacja pełnomocnictwa, 0 zł za dostarczenie umowy o prowadzenie rachunku za pośrednictwem kuriera, w przypadku wyboru takiej formy podpisania umowy.</p> <p>2. Polecenie wypłaty z zagranicy lub z innego banku krajowego (przelew przychodzący) z tytułu świadczeń społecznych (emerytalno-rentowych) – 1,50%, min. 25 zł, max. 300 zł.</p> <p>3. Transfer listą zbiorczą renty/emerytury za granicę na podstawie uzgodnień z bankiem zagranicznym – 3 zł za każdą pozycję umieszczoną na liście.</p> <p>4. Polecenie wypłaty z zagranicy lub z innego banku krajowego (przelew przychodzący) z tytułu świadczeń społecznych (emerytalno-rentowych) 1,50%, min. 25 zł, max. 300 zł (posiadacze konta osobistego w planie taryfowym Konto bardzo osobiste).</p> <p>DODATKOWE USŁUGI:</p> <p>1. W przypadku konta z planem taryfowym (Plan Senior): ponad 4 000 darmowych bankomatów w Polsce, w tym bankomaty sieci Euronet, wszystkie bankomaty w Polsce bez pobierania prowizji przy każdorazowo przy skorzystaniu z bankomatu – stała miesięczna opłata 5 zł, bezpłatna obsługa karty debetowej w przypadku, gdy kwota miesięcznych transakcji bezgotówkowych wyniesie 300 zł (inaczej opłata wynosi 4 zł), premia w wysokości 1% kwot wydanych kartą debetową w aptekach i sklepach z żywnością (max. 500 zł rocznie).</p>
Bank Handlowy w Warszawie SA	<p>PRODUKTY DEPOZYTOWE:</p> <p>1. Plan Inwestycyjny Optimum jest produktem ubezpieczeniowym z regularną składką łączącym ochronę ubezpieczeniową z możliwością inwestowania za pośrednictwem ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych (Funduszy) w różnych funduszach inwestycyjnych. Produkt dla osób w wieku 18–70 lat.</p>

BANK	SZCZEGÓŁY OFERTY
Bank Handlowy w Warszawie SA	<p>2. Polisa na Dobry Początek łączy cechy ubezpieczenia i programu oszczędnościowego (produkt dla osób w wieku od 18 do nieukończonych 71 lat w dniu podpisania wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia).</p> <p>3. Polisa na Dobre Życie ubezpieczenie na życie i dożycie, łączące możliwość odkładania pieniędzy z odpowiednio dopasowanym poziomem ochrony ubezpieczeniowej zdrowia i życia (produkt dla osób w wieku ukończonych 18 lat w dniu zawarcia umowy ubezpieczenia i nie ukończonych 76 lat w dniu zakończenia umowy ubezpieczenia).</p> <p>DODATKOWE USŁUGI:</p> <p>1. Podział w ogólnych warunkach ubezpieczenia na osoby, które ukończyły 65 roku życia i takie, które jeszcze 65 lat nie ukończyły (produkt: „Bezpieczne Raty”).</p>
Bank Millennium SA	Brak oferty dla osób 50+.
Bank Ochrony Środowiska SA	Brak oferty dla osób 50+.
Bank Pocztowy SA	<p>RACHUNKI BANKOWE:</p> <p>1. Konto Nestor: 0 zł za wpłaty na rachunek dokonywane na każdej Poczcie oraz w placówkach banku, 0 zł za wypłaty z rachunku dokonywane w każdej placówce Poczty Polskiej oraz w placówkach banku, 0 zł za przelewy zlecone w placówce banku lub w placówce Poczty Polskiej/korespondencyjnie, 0 zł za przelewy realizowane za pośrednictwem serwisu internetowego Pocztowy24, 0 zł za informacje o stanie konta i ostatnich operacjach na rachunku przez automatyczny serwis telefoniczny, możliwość ustanowienia pełnomocnika do rachunku bez dodatkowych opłat, możliwość otrzymania limitu debetowego w wysokości 500 zł</p> <p>możliwość otrzymania Kredytu w Koncie Nestor, obsługa w placówkach banku, Urzędach Pocztowych, przez Internet oraz telefon, zlecenie przelewów, zakładanie lokat w rachunku za pośrednictwem bankowości elektronicznej, możliwość założenia konta wspólnego (dla dwóch osób).</p> <p>2. Przelew z zagranicy lub przelew w walucie obcej z innego banku krajowego w systemie SWIFT z tytułu świadczeń emerytalno-rentowych – jednorazowo 10 zł.</p> <p>KARTY:</p> <p>1. 0 zł za 2 wypłaty w miesiącu kartą Visa Electron ze wszystkich bankomatów w kraju i za granicą (w ramach limitu wypłat), 4 zł miesięcznie za korzystanie z karty płatniczej Visa Electron.</p>

BANK	SZCZEGÓŁY OFERTY
Bank Pekao SA	<p>RACHUNKI BANKOWE:</p> <p>1. Eurokonto Aktywne powstało specjalnie dla osób otrzymujących emeryturę lub rentę z ZUS: bezpłatne prowadzenie rachunku – promocja trwa przez pierwsze 2 lata od dnia otwarcia rachunku. Po okresie promocji standardowa opłata za prowadzenie rachunku wynosi 5,99 zł, sieć ponad 1 000 oddziałów i placówek partnerskich w Polsce, w których można dokonać wpłat, wypłat, przelewów oraz wydawać dyspozycje do rachunku, bezpłatna pomoc medyczna oraz interwencja specjalistów w ramach Pakietu Pomocy Domowej.</p>
	<p>KARTA:</p> <p>1. Bezpłatne wydanie karty do rachunku, bezpłatna obsługa karty przy wykonaniu 4 transakcji w miesiącu – promocja trwa przez pierwsze 2 lata od dnia wydania karty. Po okresie promocji standardowa opłata miesięczna za obsługę karty wynosi 3,98 zł, z możliwością obniżenia jej do 1,99 zł przy wykonaniu min. 4 transakcji kartą w miesiącu, Bezpłatne wypłaty gotówki ze wszystkich bankomatów sieci Pekao SA i Euronet (ponad 4500 bankomatów w Polsce) oraz ponad 20.000 bankomatów Grupy UniCredit za granicą.</p>
	<p>USŁUGI DODATKOWE:</p> <p>1. Pakiet Pomocy Domowej. Dzięki niemu w razie potrzeby można skorzystać z darmowej pomocy oraz porad specjalistów.</p> <p>Pomoc specjalistów – jeżeli zdarzy się:</p> <ul style="list-style-type: none"> • awaria w domu – pomoc fachowców takich jak hydraulik, elektryk, ślusarz, • awaria telewizora, pralki, zmywarki czy innego sprzęt RTV/AGD – fachowcy naprawią go bezpłatnie, usterka komputera – zostanie ona również usunięta przez specjalistę. • Pomoc medyczna – w razie nieszczęśliwego wypadku można liczyć na: – bezpłatną wizytę lekarza lub pielęgniarki, – transport do szpitala lub przychodni, – opiekę domową po pobycie w szpitalu. • Bezpłatne infolinie tematyczne: • medyczna – m.in. telefoniczna konsultacja z lekarzem, adresy najbliższych aptek całodobowych, informacja o najbliższych placówkach służby zdrowia znajdujących się poza miejscem zamieszkania. • „3cia młodość”– udzielana informacja o wydarzeniach kulturalnych i zajęciach w lokalnych ośrodkach kultury, aktualnym repertuarze kin i teatrów. • „Twój Dom i Ogród”– porady dotyczących remontów mieszkań, pielęgnacji roślin, udostępniane adresy sklepów z artykułami ogrodniczym i adresy firm zajmujących się pielęgnacją ogrodów.

BANK	SZCZEGÓŁY OFERTY
Bank Zachodni WBK SA	<p>RACHUNKI BANKOWE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Polecenia wypłaty przychodzące na rachunek w BZ WBK z tytułu zagranicznych świadczeń emerytalno-rentowych – 30 zł. 2. Konto Aktywni 50+ (konto dla seniora) 0 zł za prowadzenie konta jeśli miesięczne wpływy wynoszą co najmniej 1000 zł, 0 zł za wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce kartą Visa Electron Aktywni 50+, darmowe ubezpieczenie „Medical Assistance” z 24h pomocą medyczną w nagłych przypadkach, dostęp do konta w dowolnym miejscu i czasie przez Internet, SMS i telefon komórkowy, zniżki u partnerów w całej Polsce i rabaty w ponad 200 sklepach internetowych.
	<p>KARTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Podstawowe opłaty za kartę dedykowaną do konta Visa Electron Aktywni 50+: opłata miesięczna za kartę: pobierana co miesiąc w przypadku rozliczenia przez bank w poprzednim miesiącu kalendarzowym co najmniej jednej transakcji bezgotówkowej dokonanej przy użyciu karty – 1 zł, pobierana co miesiąc w przypadku nierozliczenia przez bank w poprzednim miesiącu kalendarzowym żadnej transakcji bezgotówkowej dokonanej przy użyciu karty – 5 zł. 2. Wypłata gotówki: w bankomatach sieci BZWBK24 i sieci byłego Kredyt Banku SA oraz placówkach partnerskich BZ WBK bez opłat, w bankomatach sieci Millennium bez opłat, w pozostałych bankomatach w kraju bez opłat, w bankomatach i terminalach innych instytucji za granicą – 5 zł, w ramach usługi cashback bez opłat.
	<p>USŁUGI DODATKOWE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ubezpieczenie Hipoteka+: opłata miesięczna za udostępnienie ubezpieczenia – Pakiet Życie 48+ (dostępny dla klientów, którzy ukończyli 48 lat i w dniu przystąpienia nie rozpoczęli 64 roku życia) wynosi 0,17% podstawy opłaty (ryzyko śmierci – 0,158% + ryzyko całkowitej niezdolności do pracy – 0,012%). 2. Usługi dodatkowe do Konta Aktywni+: bezpłatne ubezpieczenie „Medical Assistance” w Europ Assistance Holding SA, a w nim m.in.: <ul style="list-style-type: none"> • 24h pomoc medyczna w przypadkach nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, • wizyta lekarza pierwszego kontaktu (wizyta w miejscu zamieszkania 4 razy w roku ubezpieczeniowym), • wizyta pielęgniarki (wizyta w miejscu zamieszkania 4 razy w roku ubezpieczeniowym), • dostawa środków opatrunkowych lub sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego (wizyta w miejscu zamieszkania 4 razy w roku ubezpieczeniowym), • transport medyczny – w razie zdarzeń nie wymagających interwencji pogotowia ratunkowego, • transport z miejsca zamieszkania do szpitala (2 razy w roku ubezpieczeniowym), • pomoc psychologa w trudnych sytuacjach losowych (1 raz w roku ubezpieczeniowym), • całodobowe infolinie: medyczna i prawna

BANK	SZCZEGÓŁY OFERTY
Bank Zachodni WBK SA	3. Możliwość otrzymania limitu kredytowego w koncie, cashback (wyplata gotówki bez prowizji – do 200 zł w sklepie podczas płatności). 4. Szybkie i stosunkowo bezpieczne zakupy w Internecie dzięki usłudze Przelew24 i 3D-Secure – usługom dostępnym dla posiadaczy aktywnych usług bankowości elektronicznej BZWBK24, możliwość doładowania telefonu komórkowego przez BZWBK24 i serwis tutajdoladuj.pl, w bankomatach i SMSem. 5. Możliwość otrzymywania powiadomień o zmianach na koncie dzięki usłudze Alerty24.
BNP Paribas Bank Polska SA	Brak oferty dla osób 50+.
Crédit Agricole Bank Polska SA	Brak oferty dla osób 50+.
Deutsche Bank Polska SA	RACHUNKI BANKOWE: 1. Konto db Koneser (rozwiązanie dla osób powyżej 50. roku życia): otwarcie i prowadzenie konta osobistego – 3 zł, oprocentowanie konta – 2%, dostęp do konta przez Internet i Teleserwis – 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
	KARTY: 1. Wydanie karty VISA Electron – 0 zł, wypłata gotówki we wszystkich bankomatach w Polsce – 0 zł, ubezpieczenie karty Visa Electron – 0 zł.
	USŁUGI DODATKOWE: 1. Darmowe pakiety ubezpieczeń: Assistance medyczny i domowy, ubezpieczenie karty Visa Electron.
Euro Bank SA	Brak oferty dla osób 50+.
Getin Noble Bank SA	RACHUNKI BANKOWE: 1. Konto Słoneczne: prowadzenie rachunku jest bezpłatne, jeśli w ciągu poprzedniego miesiąca wystąpiły wpływy z innego banku w łącznej kwocie min. 500 zł lub jeżeli zostały rozliczone transakcje bezgotówkowe kartami debetowymi wydanymi do rachunku na łączną kwotę min. 300 zł (standardowa wysokość opłaty 7,99 zł), bezpłatne wszystkie operacje wykonywane przez Internet 2. Możliwość otwarcia pakietu Konto Słoneczne z usługą Bankowości Internetowej- na podstawie jednej umowy, oprócz ROR także dostęp do Bankowości Internetowej Getin Banku, Konto Oszczędnościowe i Konto Oszczędnościowe Skarbonka, a opcjonalnie również karta debetowa, do konta może zostać wydana specjalna karta debetowa – można otrzymać zwrot 5% wartości (max 25 zł miesięcznie) opłaconych tą kartą zakupów w aptekach w całym kraju, można uzyskać także linię kredytową w wysokości 500 zł.

BANK	SZCZEGÓŁY OFERTY
Getin Noble Bank SA	<p>KREDYTY:</p> <p>1. Kredyt gotówkowy dla emerytów: prowizja 0%, oprocentowanie od 8,7%, kwota kredytu od 1000 zł do 150 000 zł, okres kredytowania od 3 miesięcy do 84 miesięcy, nie wymagane posiadania historii w BIK, gotówka na dowolny cel, wymagany minimalny dochód w wysokości 550 zł netto.</p>
	<p>KARTY:</p> <p>1. Do konta Słonecznego dedykowana jest karta debetowa, m.in. MasterCard Debit PayPass – jej wydanie i wznowienie jest bezpłatne, brak jest opłat za obsługę karty jeśli w ciągu miesiąca kalendarzowego zostaną rozliczone transakcje bezgotówkowe wykonane kartą na określoną kwotę. Dla karty MasterCard Debit PayPas jest to 100 zł miesięcznie.</p>
	<p>USŁUGI DODATKOWE:</p> <p>1. Ubezpieczenie „Pakiet Zdrowia” – opłata pobierana na miesiąc przed rozpoczęciem każdego miesiąca ochrony (opłata pobierana na początku pierwszego dnia, w którym środki dostępne stanowią co najmniej kwotę pobieranej opłaty) – Pakiet Zdrowia Senior (oferta dla osób powyżej 65 roku życia) – 29,99 zł.</p> <p>Ubezpieczeniem tym może zostać objęta osoba, która w dniu podpisania umowy kredytu ukończyła 18 lat i dla której suma wieku i okresu kredytowania jest nie większa niż 65 lat oraz podpisała oświadczenie o przystąpieniu do ubezpieczenia.</p>
ING Bank Śląski SA	Brak oferty dla osób 50+.
Meritum Bank ICB SA	Brak oferty dla osób 50+.
Nordea Bank Polska SA	Brak oferty dla osób 50+.
Plus Bank SA	Brak oferty dla osób 50+.
Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA	<p>RACHUNKI BANKOWE:</p> <p>PKO Konto Pogodne dedykowane jest dla osób powyżej 60. roku życia, dla których istotne jest korzystanie ze wszystkich bankomatów w Polsce bez prowizji. Prowadzenie rachunku (miesięcznie) – 5,90 zł (w przypadku rachunku, do którego nie została wydana karta debetowa opłata wynosi 11 zł/miesiąc); Abonament za korzystanie z usług bankowości elektronicznej iPKO – 0 zł.</p>
	<p>KARTY:</p> <p>Wydanie karty debetowej do konta – 0 zł; opłata miesięczna za kartę debetową – 4,50 zł.</p>

BANK	SZCZEGÓŁY OFERTY
Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA	<p>USŁUGI DODATKOWE:</p> <p>1. Dodatkowe usługi do PKO Konto Pogodne: 0 zł za pakiet pomocy domowej i medycznej. Dedykowany dla osób, które ukończyły 60 lat. W razie nieszczęśliwego wypadku w miejscu zamieszkania lub nagłego zachorowania można skorzystać bez żadnych dodatkowych opłat z pakietu pomocy domowej i medycznej oferowanego we współpracy z firmą Europ Assistance Holding SA do wysokości limitów określonych w warunkach ubezpieczenia. W skład ubezpieczenia wchodzi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pakiet domowy – obejmuje m.in. naprawy sprzętów RTV i AGD, • organizacja opieki nad zwierzętami, • organizacja profesjonalnej opieki sprzątającej, • infolinia komputerowa oraz rodzinna – informacja o emeryturach, świadczeniach socjalnych; • pakiet medyczny – obejmuje m.in. wizytę lekarską, wizytę pielęgniarki, transport medyczny z i do placówki medycznej, opiekę lekarską po hospitalizacji, dostawę leków – bez kosztów ich zakupu. <p>2. Program 60+ PKO Banku Polskiego – skierowany do osób, które ukończyły 60 lat. Wydawana jest do niego imienna karta rabatowa, z której można skorzystać w ponad 1500 aptekach w Polsce. Można skorzystać z oferty dopuszczalnego salda debetowego do 1 000 zł albo kredytu odnawialnego z limitem do 100 000 zł.</p>
Raiffeisen Bank Polska SA	Brak oferty dla osób 50+.

Źródło: opracowanie własne na podstawie stron internetowych analizowanych banków (stan na dzień 27.06.2014 r.).

Jak można zauważyć w tabeli 1, oferta banków komercyjnych należących do polskiego sektora bankowego skierowana do osób powyżej 50. roku życia jest wyraźnie ograniczona. Należy podkreślić, iż w większości obejmuje ona tylko rachunki bankowe, karty i ubezpieczenia, a co istotne, w wielu bankach nie występuje wcale. Warunki prowadzenia rachunków bankowych są raczej zbliżone do pozostałych produktów banków, natomiast wyróżnienie grupy 50+ można odnaleźć w usługach dodatkowych, które w większości obejmują pomoc medyczną oraz usługi specjalistyczne (np. ślusarskie, ogrodnicze, itp.). Warto również zwrócić uwagę na fakt, iż w większości przypadków usługi dodatkowe nie reprezentują wartości dodanej oferty banków dla klientów, a co za tym idzie nie stanowią przewagi konkurencyjnej. Można zatem stwierdzić, że uboga i niedopasowana do potrzeb klientów oferta banków należących do polskiego sektora bankowego jest jedną z przyczyn występowania wśród osób 50+ zjawiska wykluczenia finansowego. Tym samym należy zauważyć, iż większość banków nie zauważa niszy rynkowej, której znaczenie w najbliższych latach znacznie wzrośnie.

Podobnych wniosków dostarcza analiza porównawcza rachunków dedykowanych wyłącznie dla seniorów oraz standardowego rachunku oszczędności-

wo-rozliczeniowego. Do celów porównawczych wybrano Superkonto Oszczędne – standardowy ROR oferowany w PKO BP SA,⁹). Porównanie przeprowadzono w pięciu kategoriach (patrz tabela 2):

- opłata za prowadzenie rachunku (w wariantcie bez spełnienia dodatkowych warunków),
- opłata za wypłaty z obcego bankomatu (minimalna wartość graniczna),
- opłata za przelew wykonany w oddziale banku,
- opłata miesięczna za użytkowanie karty do rachunku (w wariantcie bez spełnienia dodatkowych warunków),
- dostępność dodatkowych usług.

Tabela 2
Porównanie parametrów rachunków dla seniorów i Superkonta Oszczędnego

Bank	Opłata za prowadzenie rachunku	Opłata za wypłaty z obcego bankomatu	Opłata za przelew wykonany w oddziale	Opłata za kartę do rachunku	Dostępność dodatkowych usług
BGŻ SA	5 zł	5 zł	0 zł	5 zł	Tak (zniżki u partnerów)
Bank Pocztowy SA	5 zł	5 zł	0 zł	5 zł	Tak (zniżki u partnerów)
Bank Pekao SA	5,99 zł	4,50 zł	4,99 zł	3,98 zł	Tak (ubezpieczenie)
Bank Zachodni WBK SA	3 zł	0 zł	7 zł	5 zł	Tak (ubezpieczenie i zniżki u partnerów)
Deutsche Bank Polska SA	3 zł	0 zł	0 zł	5 zł	Tak (ubezpieczenie i zniżki u partnerów)
Getin Noble Bank SA	7,99 zł	5 zł	5,99 zł	7,99 zł	Tak (zniżki u partnerów)
PKO BP SA	11,90 zł	0 zł	5 zł	4,50 zł	Tak (ubezpieczenie)
Superkonto Oszczędne w PKO BP SA	6,90 zł	0 zł	5 zł	3,50 zł	Nie

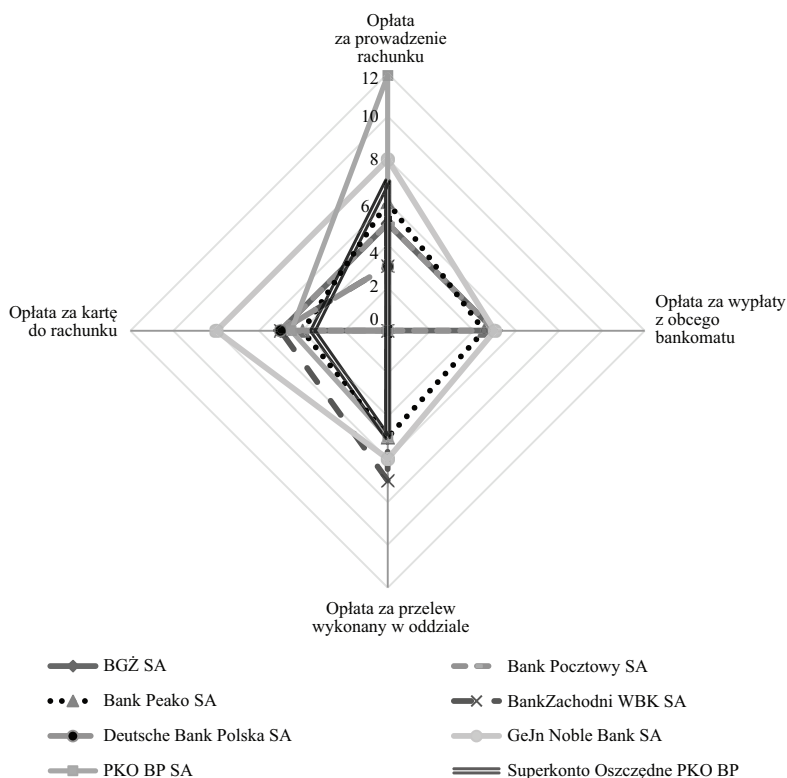
Źródło: opracowanie własne na podstawie stron internetowych analizowanych banków (stan na dzień 27.06.2014 r.).

⁹ Wyboru tego dokonano zważywszy na fakt, że na koniec II kwartału 2013 r. ten bank prowadził największą liczbę ROR-ów, zaś opłaty manipulacyjne związane z posiadaniem tego produktu są najniższe – patrz <http://pnews.pl/raporty/raport-pnewspl-rynek-kont-osobistych-ii-kw-2013-2933558.html> (stan na dzień 27.06.2014 r.).

Jak można zauważyć w tabeli 2, rachunki dedykowane dla seniorów są atrakcyjniejsze od rachunku Superkonto Oszczędne tylko w pojedynczych obszarach, takich jak opłata za prowadzenie rachunku (Deutsche Bank SA, Bank Zachodni WBK SA, BGŻ SA, Bank Pocztowy SA i Bank Pekao SA), opłata za przelew złożony w oddziale banku (Deutsche Bank SA, BGŻ SA, Bank Pocztowy SA i Bank Pekao SA). Co istotne, wszystkie rachunki dla osób powyżej 50. roku życia oferowały właścicielom dodatkowe usługi (ubezpieczenia i/lub zniżki u partnerów).

Przyjmując za punkt odniesienia Superkonto Oszczędne, określono w poszczególnych kategoriach (oprócz dostępności dodatkowych usług) dystans poszczególnych rachunków dla seniorów do najpopularniejszego rachunku (patrz rysunek 5). Jak można zauważyć, oferty rachunków dedykowane dla seniorów w większości banków wypadają gorzej niż standardowy rachunek dla klienta indywidualnego. Należy przy tym zaznaczyć, że porównania dokonywano przy założeniu opłat ponoszonych w przypadku niespełnienia dodatkowych warunków. W wielu przypadkach opłaty mogą być niższe (lub zerowe), w zależności od rodzaju dokonywanych operacji i intensywności korzystania z konta.

Rysunek 5
Porównanie parametrów rachunków dla seniorów i Superkonta Oszczędnego



Źródło: opracowanie własne na podstawie stron internetowych analizowanych banków (stan na dzień 27.06.2014 r.).

4. Działania zmierzające do ograniczenia wykluczenia finansowego

Generalnie można wskazać dwa rodzaje działań mających na celu redukcję skali wykluczenia finansowego: bezpośrednie – zachęcanie banków do otwierania rachunków z określonym pakietem darmowych usług oraz działania pośrednie – zwiększanie wiedzy i świadomości finansowej społeczeństwa (Błędowski, Iwanicz-Drozdowska 2010). Ważne jest także stymulowanie rozwoju infrastruktury bankowej – fizycznej dostępności do placówek bankowych i bankomatów.

W tym kontekście warto odnotować jedną z inicjatyw Unii Europejskiej, nakazującą państwom członkowskim ułatwienie konsumentom nieposiadającym rachunku bankowego, dostępu do zwykłego rachunku płatniczego (Zalecenie... 2011). Przygotowany projekt dyrektywy wymaga, aby co najmniej jeden dostawca usług płatniczych na terytorium państwa członkowskiego oferował konsumentom podstawowy rachunek płatniczy, przy czym rachunek ten nie może być oferowany wyłącznie z zastosowaniem narzędzi bankowości internetowej, a dostęp do niego nie może być uzależniony od wykupienia dodatkowych usług, zaś konsument nie może otrzymywać oferty kredytu w rachunku bieżącym w połączeniu z posiadanym podstawowym rachunkiem płatniczym (Wniosek... 2013).

W ramach podstawowego rachunku płatniczego winny być zapewnione następujące usługi płatnicze:

- usługi umożliwiające wszelkie działania niezbędne do otwarcia, prowadzenia i zamknięcia rachunku płatniczego;
- usługi umożliwiające wpłatę środków pieniężnych na rachunek płatniczy;
- usługi umożliwiające wypłatę gotówki z rachunku płatniczego w obrębie Unii;
- dokonywanie następujących transakcji płatniczych w obrębie Unii:
 - poleceń zapłaty;
 - transakcji płatniczych przy użyciu karty płatniczej, w tym płatności online;
 - poleceń przelewu.

Co istotne, usługi te mają być oferowane nieodpłatnie lub za adekwatną opłatą¹⁰. Dostawcy usług płatniczych mają udostępniać konsumentom informacje na temat szczególnych cech oferowanych podstawowych rachunków płatniczych, wiążących się z nimi opłat oraz warunków korzystania z takich rachunków.

Zdaniem Komisji Europejskiej spełnienie tych wymogów przyczyni się do ograniczenia wykluczenia finansowego, do umożliwienia obywatelom szerszego uczestniczenia w życiu społecznym i gospodarczym. Jak dowiodły badania zapre-

¹⁰ Adekwatność opłat ma zostać określona na podstawie jednego lub kilku z poniższych kryteriów: krajowych poziomów dochodów, średnich opłat związanych z rachunkami płatniczymi w danym państwie członkowskim, całkowitych kosztów związanych z prowadzeniem podstawowego rachunku płatniczego, krajowych cen konsumpcyjnych.

zentowane w niniejszym artykule, to właśnie te zagadnienia są szczególnie istotne dla skutecznej inkluzji finansowej osób z segmentu „silver”.

Niezależnie od formalnych zaleceń unijnych, warto podkreślić, że oferta bankowa dla seniorów winna cechować się prostotą. Produkty dedykowane dla tego segmentu winny mieć nieskomplikowaną konstrukcję i łatwe do zrozumienia zasady funkcjonowania. Jednym z warunków jest także zapewnienie niskich kosztów takich produktów i określenie przejrzystych zasad oprocentowania oraz naliczania ewentualnych opłat i prowizji.

Należy też zwrócić uwagę na dostosowanie procesów dystrybucji i obsługi produktów bankowych do potrzeb i możliwości osób dojrzałych, a zwłaszcza seniorów. Wśród osób starszych dominuje chęć korzystania z bezpośredniej obsługi w placówkach, a mniejsza jest skłonność do użytkowania kanałów zdalnych. Można też spotkać się z dyskomfortem związanym z byciem obsługiwanym przez znacznie młodszych pracowników bankowych – większe zaufanie budzą ci bankowcy, którzy są zbliżeni wiekiem do swych klientów – to także może stanowić dla banków istotny aspekt dotyczący polityki zatrudnienia. Dostosowując się do tych wymagań, łatwiej będzie budować im relacje z tym segmentem klientów.

Zakończenie

Problem wykluczenia finansowego jest zauważalny w wielu krajach. Różne segmenty klientów narażone są na negatywne konsekwencje wielu procesów zachodzących w sektorze bankowym, przy czym należy zauważyć, iż sytuacja wielu osób po 50. roku życia w kontekście zaprezentowanej problematyki wymaga pogłębionej analizy. Jest to szczególnie istotne, zwłaszcza biorąc pod uwagę zjawisko starzenia się społeczeństwa, które widoczne jest zarówno w Unii Europejskiej, jak i w Polsce.

W obliczu zachodzących zmian demograficznych wykluczenie finansowe osób 50+ stanowić może jeden z fundamentalnych problemów polskiego sektora bankowego, a także w szerszym ujęciu – sektora finansowego

Przeprowadzona analiza pokazała, że oferta dla tej grupy klientów jest dość uboga i mało dopasowana do ich potrzeb, co niejednokrotnie wpływa na podtrzymanie decyzji o utrzymywaniu środków finansowych w postaci gotówki. Z perspektywy analizowanego problemu taka sytuacja wydaje się być błędem, który oprócz konsekwencji *stricte* ekonomicznych, może przyczynić się do różnorodnych zawirowań w rozmaitych obszarach życia społecznego. W celu zapobieżenia tej sytuacji instytucje finansowe powinny skoncentrować swoje działania na zaferowaniu specjalnie zaprojektowanej oferty usług i produktów klientom tego segmentu – decyzja ta korzystnie wpłynie nie tylko na same banki, które wykorzystają istniejącą na rynku niszę, ale również miałyby istotne znaczenie w walce z wykluczeniem finansowym osób po 50. roku życia.

Dostęp do podstawowych usług finansowych stał się niezbędnym warunkiem pełnego uczestnictwa w życiu gospodarczym i społecznym nowoczesnego społeczeństwa, a fakt, że wiele osób nie może korzystać z usług banków powoduje pogłębianie się nierówności społecznych (Komisja Europejska 2011).

Warto podkreślić, że wiedza finansowa może – i powinna być traktowana – jako jeden z elementów kapitału ludzkiego¹¹, a pozyskiwanie tej wiedzy – jako inwestycja w ów kapitał (Delavande i in. 2008)¹². W kontekście problemu wykluczenia finansowego takimi działaniami może być zwiększenie dostępu osób 50+ do oferty bankowej oraz podejmowanie przez instytucje finansowe i inne podmioty zaangażowane w pomoc tej grupie społecznej działań mających na celu zwiększenie wykorzystania produktów bankowych, a szerzej wspieranie spójności społecznej.

Kluczowe znaczenie ma tu także edukacja finansowa społeczeństwa, która może ograniczać wykluczenie finansowe leżące po stronie czynników popytowych (w szczególności samowykluczenie). Od banków oczekuje się jednak, że ograniczą także bariery po swojej stronie. W szczególności dotyczy to bariery ofertowej i cenowej¹³. Może się to wiązać chociażby z udostępnieniem najprostszycy produktów bankowych (rachunku bieżącego, oszczędnościowo-rozliczeniowego itd.) bezpłatnie lub po przystępnych cenach, przy użyciu dogodnych dla klientów kanałów dystrybucji. Edukację finansową i działania przeciwko wykluczeniu finansowemu warto różnicować w odniesieniu do odmiennych segmentów społeczeństwa, dostosowując je do ich potrzeb i możliwości, w tym zdolności kognitywnych (Marcinkowska 2013).

Na zakończenie warto podkreślić, że uwzględnianie w polityce banku oferty dla seniorów nie musi się wiązać z ograniczeniem rentowności prowadzonej działalności. Segment ten nie musi być deficytowy. Osoby dojrzałe i starsze cechują się zwykle stałością preferencji, a zatem są przewidywalne. Wpływa to na ograniczenie ryzyka biznesowego banku. Dodatkowo, osoby te mają pewne i stabilne dochody (emerytury, renty). Łącznie sprzyja to ograniczeniu ryzyka finansowego banku. Zauważmy także, że wraz z przemianami społeczno-ekonomicznymi rośnie zamożność osób starszych i zwiększają się potrzeby konsumpcyjne tej grupy (w porównaniu do postaw reprezentowanych przez ów segment kilkanaście czy kilkadziesiąt lat temu). Jeśli zatem względy odpowiedzialności społecznej nie

¹¹ Przekrojowe badania międzynarodowe dowodzą, że wskaźniki kapitału ludzkiego są pozytywnie skorelowane z poziomem wiedzy ekonomicznej (Japelli 2010).

¹² Kapitał ludzki może być odtwarzany i powiększany w wyniku inwestycji. Poprzez inwestycje w człowieka należy rozumieć nakłady poniesione na wzrost jego potencjału, który można zdefiniować jako zasób możliwości, wiedzy, zdrowia, mobilności i zdolności wytwórczej (Świtała 2007).

¹³ Badania Banku Światowego dowodzą, że wyższy poziom ubankowienia (interpretowanego jako odsetek osób posiadających rachunek oraz częstotliwość korzystania z rachunku bankowego) wśród osób szczególnie narażonych na wykluczenie finansowe wiąże się z lepszymi warunkami dostępu do usług finansowych: niższymi kosztami obsługi rachunku oraz większą dostępnością (szerszą obecnością i bliskością) pośredników finansowych (Alen i in. 2012).

zostaną uznane za wystarczający powód uwzględnienia seniorów w strategiach banków, to z pewnością kwestie pragmatyczne (ekonomiczne) mogą dostarczyć stosownych argumentów.

Bibliografia

- Allen F., Demirgüç-Kunt A., Klapper L., Peria M.S.M., *The Foundations of Financial Inclusion. Understanding ownership and use of formal accounts*, The World Bank Policy Research Working Paper No. 6290, December 2012.
- Anderloni L., *Access to Bank Account and Payment Services*, [in:] L. Anderloni, M.D. Braga, E. M. Carluccio (red.), *New Frontiers in Banking Services. Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, Springer – Verlag, Berlin – Heidelberg 2007.
- Banks J., O’Dea C., Oldfield Z., *Cognitive function, numeracy and retirement saving trajectories*, “The Economic Journal”, 2010, vol. 120, issue 548, s. F381–F410.
- Błądowski P., Iwanicz-Drozdowska M., *Wykluczenie finansowe w Polsce i możliwości przeciwdziałania*, „Polityka Społeczna”, 2010, nr 2 (431), s. 5–10.
- Buckland J., *Hard Choices: Financial Exclusion, Fringe Banks and Poverty in Urban Canada*, University of Toronto Press, Toronto 2012.
- Čihák M., Demirgüç-Kunt A., Feyen E., Levine R., *Benchmarking Financial Systems around the World*, The World Bank Policy Research Working Paper No. 6175, August 2012.
- Delavande A., Rohwedder S., Willis R., *Preparation for Retirement, Financial Literacy and Cognitive Resources*, University of Michigan Retirement Research Center, Working Paper No. 2008-190, September 2008.
- European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, Brussels, March 2008, <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=760&langId=en>.
- European Commission, *Retail Financial Services. Report*, “Special Eurobarometer” 373, March 2012, http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-report_en.pdf.
- European Commission Internal Market and Services DG, *Review of the Initiatives of the European Commission in the Area of Financial Education*, Staff Working Document of the Internal Market and Services DG, Brussels, March 2011, http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/evaluation_financial_education_en.pdf.
- FDIC, *2011 FDIC Survey of Banks’ Efforts to Serve the Unbanked and Underbanked*. December 2012, <http://www.fdic.gov/unbankedsurveys/2011survey/2011report.pdf>.
- Finke M.S., Howe J.S., Huston S.J., *Old Age and the Decline in Financial Literacy*, August 2011, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1948627>.
- FSA, *In or out? Financial exclusion: a literature and research review*, “Consumer Research” no. 3, July 2000.
- Global Findex, www.worldbank.org/globalfindex.

- Iwanicz-Drozdowska M. (red.), *Edukacja i świadomość finansowa. Doświadczenia i perspektywy*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011.
- Japelli T., *Economic literacy: an international comparison*, "The Economic Journal", 2010, vol. 120, issue 548, s. F429–F451.
- Kempson E., Whyley C., *Kept out or opted out? Understanding and combating financial exclusion*, The Policy Press, Bristol 1999.
- Komisja Europejska, *Dokument roboczy Komisji. Streszczenie oceny skutków, towarzyszący dokumentowi: Zalecenie Komisji w sprawie dostępu do zwykłego rachunku płatniczego*, Bruksela, 2011, http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/sec_2011_907_pl.pdf.
- Koźliński T., *Zwyczajne płatnicze Polaków*, NBP, Departament Systemu Płatniczego, Warszawa, maj 2013.
- Leyshon A., Thrift N., *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and United States*, Transactions of the Institute of British Geographers, "New Series", 1995 no 20, s. 312–341.
- Lusardi A., *Household Saving Behavior: The Role of Financial Literacy, Information, and Financial Education Programs*, NBER Working Paper No. 13824, February 2008.
- Maison D., *Postawy i zachowania finansowe osób powyżej 55 roku życia z uwzględnieniem płatności bezgotówkowych*, NBP, Warszawa 2012.
- Maciejasz-Świątkiewicz M., *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2013.
- Marcinkowska M., *Kapitał relacyjny banku*, tom 2: *Relacje banku z kluczowymi interesariuszami*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2013.
- OECD, *Improving Financial Literacy. Analysis of Issues and Policies*, OECD Publishing, Paris 2005.
- Rudnicka M., Surdej A., *Gospodarka senioralna. Nowy sektor gospodarki narodowej w Polsce*, Centrum im. Adama Smitha, Warszawa 2013.
- Smyczek S., *Nowe trendy w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych*, Placet, Warszawa 2012.
- Solorz J.K., *Nowi wykluczeni. Ryzyko finansowe codzienności*, „Studia i Monografie”, SAN nr 37, 2012.
- Szpringer W., *Spoleczna odpowiedzialność banków. Między ochroną konsumenta a osłoną społeczną*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2009.
- Światała J., *Wpływ kapitału ludzkiego na rozwój regionalny w Polsce w kontekście gospodarki wiedzy*, w: E. Okoń-Horodyńska, S. Pangsy-Kania (red.), *Innowacyjność w budowaniu: gospodarki wiedzy w Polsce*, Instytut Wiedzy i Innowacji, Warszawa 2007.
- Wniosek Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie porównywalności opłat za prowadzenie rachunku płatniczego, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego, COM/2013/0266 final – 2013/0139 (COD), Bruksela, 8.05.2013.
- World Bank, *Banking the Poor*, Washington 2009.
- Zalecenie Komisji z dnia 18 lipca 2011 r. w sprawie dostępu do zwykłego rachunku płatniczego, Dz. Urz. L 190, 21/07/2011 P. 0087 – 0091.
- ZBP, TNS Pentor, „Monitor Bankowy”, 11/2011.

Strony internetowe:

<http://www.aliorbank.pl/pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.bankmillennium.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.bgz.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.bnpparibas.pl/index.htm> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.bosbank.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
http://www.bph.pl/pl/klienci_indywidualni (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.bzwbk.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.citibank.pl/poland/homepage/polish/index.htm> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.credit-agricole.pl/klienci-indywidualni> (dostęp 27.06.2014 r.)
<https://www.deutschebank.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.eurobank.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.getinbank.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.ingbank.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.investbank.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.meritumbank.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.nordea.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.pekao.com.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.pkobp.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.pocztowy.pl/> (dostęp 27.06.2014 r.)
<http://prnews.pl/raporty/raport-prnewspl-rynek-kont-osobistych-ii-kw-2013-2933558.html>
(dostęp 27.06.2014 r.)
<http://www.raiffeisenpolbank.com/> (dostęp 27.06.2014 r.)

Słowa kluczowe: wykluczenie finansowe, ubankowienie, „srebrna gospodarka”

Financial exclusion of persons 50+ in the context of banking services available

Summary

The problem of financial exclusion of people over 50 year old is a huge challenge for the European and Polish banking sector, especially from the perspective of an aging population. The purpose is to assess the extent of financial exclusion of people from the 50 + group and explore dedicated banking services for the specified age group in the context of the causes of the phenomenon of financial exclusion in Poland.

Based on the analysis it should be noted that the offer for the test group of customers is quite poor and not very relevant to their needs, which often influences the decision to keep maintaining the funds in the form of cash. The modification of bank

offers, especially introduction of clear, simple products with low costs, could help to reduce financial exclusion of this social group. Apart from this, bank should involve in financial education of the society.

Keywords: financial exclusion, banking penetration rate, silver economy