

Anna Warchlewska

WYKLUCZENIE FINANSOWE

OD FINANSÓW
TRADYCYJNYCH DO CYFROWYCH



WYDAWNICTWO UEP



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W POZNANIU

WYKLUCZENIE
FINANSOWE
OD FINANSÓW
TRADYCYJNYCH DO CYFROWYCH

Anna Warchlewska

WYKLUCZENIE
FINANSOWE
OD FINANSÓW
TRADYCYJNYCH DO CYFROWYCH

WYDAWNICTWO UEP



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W POZNANIU

Poznań 2022

Komitet Redakcyjny

Barbara Borusiak, Szymon Cyfert, Bazyli Czyżewski, Aleksandra Gawel (przewodnicząca), Tadeusz Kowalski, Piotr Lis, Krzysztof Malaga, Marzena Remlein, Eliza Szybowicz (sekretarz), Daria Wieczorek

Recenzentka

Agnieszka Alińska

Projekt okładki

Boobry Group
Marta Brzóstowicz

Redakcja i korekta

Deal

Projekt finansowany w ramach programu Ministra Edukacji i Nauki pod nazwą „Regionalna Inicjatywa Doskonałości” w latach 2019–2023, nr projektu 004/RID/2018/19, kwota finansowania 3 000 000 zł

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu
Poznań 2022

ISBN: 978-83-8211-153-8

e-ISBN: 978-83-8211-154-5

<https://doi.org/10.18559/978-83-8211-154-5>



Ta książka jest udostępniana na licencji Creative Commons – Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 4.0 Międzynarodowe

WYDAWNICTWO UNIWERSYTETU EKONOMICZNEGO W POZNANIU

ul. Powstańców Wielkopolskich 16, 61-895 Poznań

tel. 61 854 31 54, 61 854 31 55

www.wydawnictwo.ue.poznan.pl, e-mail: wydawnictwo@ue.poznan.pl

adres do korespondencji: al. Niepodległości 10, 61-875 Poznań

Skład: Wydawnictwo eMPI²

Reginaldo Cammarano

Druk: Zakład Graficzny Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu

ul. Towarowa 53, 61-896 Poznań

tel. 61 854 38 06, 61 854 38 03

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
1. Teoretyczne aspekty kształtowania się wykluczenia finansowego	11
1.1. Istota wykluczenia finansowego i jego relacje z wykluczeniem społecznym	11
1.2. Rodzaje (wymiary) i obszary wykluczenia finansowego	20
1.3. Wykluczenie finansowe, włączenie finansowe, wyłączenie finansowe – analiza krytyczna	28
2. Poziom i determinanty wykluczenia finansowego	33
2.1. Syntetyczna ocena wykluczenia finansowego jako problemu sektora bankowego	33
2.2. Przyczyny wykluczenia finansowego	47
2.3. Miary wykluczenia finansowego	59
3. Empiryczna analiza wykluczenia finansowego	65
3.1. Badanie w zakresie identyfikacji zjawiska wykluczenia finansowego	65
3.1.1. Przegląd badań dotyczących wykluczenia finansowego	65
3.1.1.1. Zasięg międzynarodowy	65
3.1.1.2. Wielka Brytania i USA	66
3.1.1.3. Region azjatycki i australijski	67
3.1.1.4. Region afrykański, Afryka Północna i Bliski Wschód	68
3.1.1.5. Region europejski	69
3.1.1.6. Polska	70
3.1.2. Badania własne nad wykluczeniem finansowym	74
3.1.2.1. Badanie nad wykluczeniem finansowym na terenie aglomeracji poznańskiej	75
3.1.2.2. Badanie nad wykluczeniem finansowym grup zagrożonych wykluczeniem – osoby bezdomne i na granicy bezdomności zamieszkujące teren aglomeracji poznańskiej	84
3.2. Badanie w zakresie postaw młodego pokolenia wobec finansów	92
3.3. Inicjatywy bankowe w zakresie wykluczenia finansowego	96
4. Nowoczesne rozwiązania finansowe wspomagające proces zarządzania finansami osobistymi oraz minimalizację wykluczenia finansowego	104
4.1. Idea nowoczesnych rozwiązań finansowych	104
4.2. Funkcjonalność aplikacji wspomagających proces zarządzania finansami osobistymi i obszarów pokrewnych	114
4.3. W kierunku zmian – nowoczesne technologie finansowe a minimalizacja wykluczenia finansowego	118
Zakończenie	123

Aneks	127
Bibliografia	133
Spis tabel i rysunków	151
Financial exclusion. From traditional to digital finance (Summary)	153

WSTĘP

Zaspokajanie potrzeb finansowych stanowi niezbędny element funkcjonowania współczesnej gospodarki rynkowej. Ogół trudności, z jakimi borykają się podmioty działające na rynku usług finansowych w sferze ich konsumpcji, produkcji i spójności społecznej, definiowany jest jako wykluczenie finansowe. Jest to bardzo istotny problemem nauk społecznych. Uświadomienie sobie skali problemu z perspektywy wpływu na pozostałe sfery życia wymusza na sektorze bankowym podjęcie działań w zakresie przygotowania strategii niwelowania, minimalizacji problemu.

Zjawisko polegające na występowaniu trudności w dostępie do produktów i usług finansowych oraz korzystaniu z nich uznaje się za jeden z istotnych problemów w krajach na średnim poziomie rozwoju społeczno-gospodarczego. Skutki izolacji finansowych i brak korzystania z usług bankowych mogą wpływać na odczuwalną jakość życia i trudności w asymilacji społecznej.

Wykluczenie finansowe wiąże się ściśle z szerszym zjawiskiem wykluczenia społecznego. Określenie zależności przyczynowo-skutkowych między zjawiskami wykluczenia finansowego i wykluczenia społecznego nastrocza jednak trudności. Dotychczas wskazywano wykluczenie finansowe jako skutek wykluczenia społecznego. Pojawiały się próby wyodrębnienia wykluczenia finansowego jako osobnego zjawiska lub jako elementu wykluczenia społecznego. O kierunku relacji decydują czynniki warunkujące zjawisko wykluczenia finansowego, które ze względu na swoją specyfikę może być związane z kwestią wykluczenia cyfrowego, stanowiącego jedną z barier rozwoju nowej gospodarki.

Na skutek zmian i innowacji wprowadzanych przez podmioty branży technologicznej, będących następstwem zmieniających się potrzeb klientów oraz presji na zwiększanie efektywności kosztowej, rośnie konkurencja w sektorze usług finansowych. Zachowania strategiczne firm technologicznych w sektorze bankowym determinują organizację rynku. Pojawienie się nowych instytucji i instrumentów finansowych stanowi element rozwoju rynku finansowego. Wyzwaniem dla banków jest bardziej wydajna, wielowymiarowa analityka, która umożliwi łatwiejsze pozyskiwanie klientów, trafniejsze podejmowanie decyzji finansowych oraz lepsze profilowanie klienta i jego oczekiwań.

Wdrażanie nowoczesnych rozwiązań i produktów przez instytucje finansowe zakłada powszechny dostęp klientów do narzędzi i technologii niezbędnych do zarządzania finansami osobistymi. Nie jest to jednak oczywiste. Rosnąca aktyw-

ność banków w zakresie implementacji nowoczesnych technologii finansowych może się przyczyniać do wykluczenia finansowego wielu grup odbiorców (szczególnie w obszarze płatności) nienadążających za nowościami technologicznymi. Z drugiej jednak strony, wraz z rosnącą popularnością i powszechnością aplikacji mobilnych, prostsze jest korzystanie z usług bankowych przez przedstawicieli najstarszego pokolenia. Łatwiej jest wykonywać operacje finansowe przez telefon komórkowy niż logować się do platformy banku w komputerze. To zaś może zmniejszać skalę wykluczenia finansowego.

Rozwój nowoczesnych technologii finansowych niewątpliwie wpływa na sposób zarządzania finansami osobistymi i korzystania z usług bankowych. Odejście (często wymuszone, m.in. pandemią COVID-19) od bankowości tradycyjnej na rzecz zdalnych kanałów dostępu, utożsamianych z szeroko rozumianą bankowością elektroniczną i koncepcją banku 4.0., nasuwa jednak pytania dotyczące relacji między upowszechnianiem nowych technologii w bankach a skalą (występowanie problemu w danym obszarze) i głębokością (wykluczenie finansowe w wielu obszarach) zjawiska wykluczenia finansowego. Przeskok technologiczny z bankowości tradycyjnej do bankowości mobilnej stanowi zatem przyczynek do głębszej analizy tego, czy wykorzystanie nowoczesnych technologii finansowych wpływa – a jeśli tak, to w jaki sposób – na skalę, rodzaj i głębokość wykluczenia finansowego.

Celem głównym monografii jest identyfikacja i charakterystyka zjawiska wykluczenia finansowego oraz wskazanie, w jaki sposób nowoczesne technologie mogą się przyczynić do ograniczenia jego skali. Dodatkowo w opracowaniu poddano analizie postawy młodego pokolenia wobec finansów. Z teoretycznego punktu widzenia zainteresowanie autorki budzi niejednoznaczność poglądów w kwestii definiowania i wyznaczania sztywnych ram przyjętych mierników wykluczenia finansowego. Brak określenia czasu pozostawania poza usługami bankowymi (jako element definicji wykluczenia finansowego) w dostępnych źródłach literaturowych wymaga poznawczego zgłębienia, przede wszystkim w celu pełniejszego opisu i analizy podjętej problematyki w przyszłości.

Ze względu na obfitość publikacji oraz wyników badań krajowych i zagranicznych w pracy zaprezentowano przegląd wybranych badań wtórnych na temat wykluczenia finansowego, ekskluzji finansowej, włączenia finansowego, inkluzji finansowej (różna definicyjność problemu, w różnych rejonach). Przedstawiono najważniejsze nurty badawcze w przedmiotowym zakresie, bez prezentowania szczegółowych wyników badań. Zdecydowano się zaprezentować badania z całego świata, uwzględniając badania prowadzone na terenie: Wielkiej Brytanii i USA jako przedstawicieli anglosaskiego modelu bankowości; krajów

afrykańskich; Azji i Australii; Bliskiego Wschodu i Europy. Na tym tle osobno przedstawiono analizy prowadzone na terenie Polski.

W monografii zaprezentowano również wyniki dwóch autorskich badań ankietowych poświęconych identyfikacji zjawiska wykluczenia finansowego. Analiza zjawiska wykluczenia finansowego w badaniu I i II ma charakter historyczny. Badanie ankietowe I, o charakterze ilościowym, przeprowadzono w 2014 r. wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej powyżej 18. roku życia (448 respondentów). Badanie ankietowe II, o charakterze jakościowym, zostało przeprowadzone w 2014 r. w formie wywiadów pogłębionych wśród 68 osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej. Jak wskazały badania i raporty Europejskiego Banku Centralnego (EBC, 2021, 2020), obserwuje się stały przyrost liczby rachunków bankowych w Polsce (główna miara identyfikacji poziomu wykluczenia finansowego). Dodatkowo, biorąc pod uwagę występowanie wykluczenia finansowego o charakterze wtórnym oraz występowanie problemu samowykluczenia, można zauważyć, że problemu nie da się wyeliminować w pełni. Dalsze badania ankietowe diagnozujące problem na danym terenie mogą się okazać bezpodstawne. Istotna natomiast staje się analiza postrzegania problemu przez społeczeństwo w różnych grupach wiekowych oraz ocena narzędzi mogących minimalizować zjawisko wykluczenia finansowego w sposób ciągły.

W tym celu przeprowadzono badanie ankietowe o charakterze jakościowym nad aspektami zarządzania finansami osobistymi przez młode pokolenie. Badanie przeprowadzono w 2021 r. z wykorzystaniem ankiety online wśród 150 studentów kierunków finansowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Analiza dotyczyła trzech obszarów: wiedzy ekonomicznej, zachowań finansowych oraz postaw względem finansów.

Książka składa się z czterech rozdziałów. Punktem wyjścia w rozdziale pierwszym były teoretyczne podstawy kształtowania się zjawiska wykluczenia finansowego. Przedstawiono wpływ oraz potencjalne relacje wykluczenia finansowego i wykluczenia społecznego. Ponadto omówiono zjawisko wykluczenia finansowego w zakresie jego wieloaspektowości, obszarów, rodzajów wraz z dotychczas nieuwzględnianym czynnikiem czasu.

W rozdziale drugim przedstawiono syntetyczną ocenę wykluczenia finansowego jako zjawiska będącego problemem i wyzwaniem dla sektora bankowego. Omówiono klasyfikację determinant społecznych, ekonomicznych i psychologicznych wykluczenia finansowego. Przeanalizowano również stosowane miary wykluczenia finansowego.

W rozdziale trzecim dokonano analizy skali zjawiska poprzez zaprezentowanie przeglądu badań z całego świata. Przedstawiono także wyniki badań

własnych w zakresie wykluczenia finansowego oraz wiedzy i postaw młodego pokolenia wobec finansów. Rozdział trzeci zamyka syntetyczna ocena postrzegania problemu wykluczenia finansowego przez tzw. instytucje okołosystemowe.

Ostatni, czwarty rozdział zawiera opis nowoczesnych rozwiązań finansowych, narzędzi wspomagających proces zarządzania finansami osobistymi, takich jak aplikacje Personal Finance Management oraz robodoradztwo. Rozdział ten zamyka analiza wpływu nowoczesnych technologii finansowych na skalę i głębokość wykluczenia finansowego w Polsce oraz ogólną aktywność finansową społeczeństwa.

1. TEORETYCZNE ASPEKTY KSZTAŁTOWANIA SIĘ WYKLUCZENIA FINANSOWEGO

1.1. Istota wykluczenia finansowego i jego relacje z wykluczeniem społecznym

W literaturze przedmiotu wskazuje się na wzajemne zależności wykluczenia finansowego i wykluczenia społecznego (Fernández-Olit, Paredes-Gázquez i Cuesta-González, 2018). Wykluczenie finansowe może być traktowane jako zupełnie odrębne zjawisko lub jako konsekwencja wykluczenia społecznego. Wskazuje się nawet, że wykluczenie finansowe jest pierwotnym zjawiskiem w stosunku do wykluczenia społecznego (Szopa i Szopa, 2011). Analiza związków przyczynowo-skutkowych wymaga zgłębienia istotności problemu niezależnie od obranego kierunku, a ostateczny charakter relacji jest uzależniony od zdiagnozowanych przyczyn wykluczenia finansowego. Niezbędne jest więc ustalenie podstawowych składowych problemu: podmiotu (jednostki), który uległa wykluczeniu, sytuacji wykluczenia (przyczyny), obszaru wykluczenia i jednostki wykluczającej. Rozważania wymagają również gruntownego zgłębienia przyczyn wykluczenia finansowego, by zdiagnozować strategię działania dla sektora bankowego (Maciejasz-Świątkiewicz, 2013, 2017 a, b).

Jak wskazuje Reczuch (2022), wykluczenie finansowe jako następstwo wykluczenia społecznego dotyczy na ogół ubogich gospodarstw domowych, które doświadczają wielu utrudnień na rynku usług finansowych, w tym dostępu do usług kredytowych. Ponadto koszt usług finansowych może być zbyt wysoki dla wykluczonego społecznie gospodarstwa domowego, i to nie tylko w zakresie kosztów podstawowego ubezpieczenia, ale również prowadzenia zwykłego rachunku bankowego. Proces ten może przebiegać w rozmaity sposób, ale pierwotnym i głównym czynnikiem jest w tym przypadku odizolowanie od systemu społeczno-ekonomicznego, które doprowadzi do wykluczenia finansowego. Model, w którym wykluczenie finansowe jest następstwem wykluczenia społecznego, dominuje w państwach o rozbudowanym systemie finansowym, w których pozostawanie poza tym sektorem powoduje narastanie wielu rozmaitych problemów w gospodarstwach domowych. Brak konta bankowego może na przykład utrudnić podjęcie zatrudnienia ze względu na

dokonywanie przez pracodawców wypłat wynagrodzenia w formie przelewów. Ponadto ten rodzaj wykluczenia może narazić jednostkę na wyższe koszty transakcyjne.

Trudność w zdefiniowaniu czynników mających wpływ na wykluczenie społeczne wynika z wypadkowości działania wielu elementów w tym samym czasie (Klimczak i in., 2017). Wraz ze wzrostem liczby czynników zagrażających jednostce wzrasta skala problemu. O sile wykluczenia finansowego będzie również decydować liczba wskazywanych przyczyn i skala głębokości problemu. Upatrując paraleli w dwóch analizowanych zjawiskach, z punktu widzenia wykluczenia społecznego, trudności życia mogą obejmować trzy czynniki: problem z uczestnictwem w życiu społecznym, problem z zasobami, problemy z uprawnieniami. Na gruncie społecznego wykluczenia problem z uprawnieniami dotyczy trudności w obszarach zatrudnienia, ochrony zdrowia i mieszkania. Ograniczenia polityki państwa w zakresie korzystania przez obywateli z przysługujących im uprawnień to kolejny aspekt wykluczenia społecznego. Bierność w relacjach na gruncie kontaktów towarzyskich komplikuje uczestnictwo w życiu społecznym. Trudności z zaspokajaniem potrzeb wiążą się z brakiem dostępu do podstawowych zasobów oraz trudności w ich dostępie z powodu nałożonych limitów. Analiza wykluczenia społecznego definiuje problem natury strukturalnej, normatywnej i fizycznej. Wykluczenie na tle strukturalnym jest konsekwencją niskiego poziomu dochodów i miejsca zamieszkania. Wykluczenie normatywne jest wynikiem zachowań patologicznych, konfliktów z prawem, braku regulacji prawnych w zakresie zagrożenia pewnych grup społecznych (np. emigranci). W kontekście wymienionych wykluczeń problematyka wykluczenia finansowego dotyczy wszystkich aspektów życia, począwszy od kryterium dochodowego do weryfikacji grup i ich zachowań szczególnie narażonych na wykluczenie finansowe (Frąckiewicz, 2005).

Szczegółowa analiza wykluczenia społecznego może się odbywać na gruncie nauk ekonomicznych i socjologicznych. Z punktu widzenia teorii ekonomii problem należy postrzegać jako efekt ubóstwa prowadzący do niewystarczających zasobów i podejmowania nieracjonalnych decyzji (Buko, 2011). Brak zaspokojenia potrzeb prowadzi do rozwarstwienia społecznego. Zmniejszania skali zjawiska upatruje się w transferach pieniężnych i gwarancji otrzymanych świadczeń. Analiza ekonomiczna ma charakter statyczny, określa problem w danym okresie. Ujęcie dynamiczne reprezentują nauki społeczne. Z socjologicznego punktu widzenia problematyki wykluczenia społecznego problem definiuje się jako dyskryminację w dostępie do usług instytucji publicznych, odmowę realizacji praw (Abrahamson, 2001).

W świadomości społecznej wykluczenie wiąże się z niedostatkiem. Materialny wymiar niedostatku to ograniczenia natury finansowej powiązane jednocześnie z brakiem zaspokojenia potrzeb społecznych (Gloukoviezoff, 2007). Głębokość i wielowymiarowość stanu niedostatku materialnego może prowadzić do ubóstwa. Należy pamiętać, że oszacowanie skali problemu wykluczenia finansowego, jego minimalizacja i skuteczne wyhamowanie wymagają szczegółowej analizy czynników warunkujących i prawidłowej diagnozy relacji „przyczyna–skutek” wykluczenia finansowego w danym czasie i na danym obszarze (Danecka, 2008).

Problem wykluczenia finansowego pojawił się w analizach wykluczenia społecznego na początku XXI wieku. Wzmianki na ten temat można odszukać w strategii lizbońskiej (Lisbon European Council, 2000) i w raporcie milenijnym ONZ (United Nations Millennium Declaration, 2000). Wykluczenie społeczne jest postrzegane jako sytuacja, w której warunki życiowe, w jakich znalazła się dana jednostka, odbiegają od przyjętych standardów ekonomicznych, osobistych lub politycznych (Raitano i in., 2021). Bariery te uniemożliwiają uczestnictwo w korzystaniu z instytucji pożytku publicznego i spełnianiu ról społecznych. Marginalizacja społeczeństwa o charakterze społecznym jest związana z negatywnymi konsekwencjami w życiu rodzinnym, komunikacji społecznej, rekreacji i rozrywce, a w stopniu równie ważnym wpływa na aktywność ekonomiczną (Smyczek i Matysiewicz, 2014).

Z wykluczeniem społecznym mamy do czynienia w wielu wymiarach (Nogowski, 2015): osoby żyjące w nieodpowiednich warunkach (bieda, niedostatek), osoby będące ofiarami negatywnych procesów społecznych (masowe zwolnienia, upadek danej branży), osoby mające trudności z osiągnięciem podstawowych etapów w życiu (zdobycie pracy, założenie rodziny), osoby niemające dostępu do podstawowych instytucji społecznych bądź instytucje te działają nieprawidłowo lub mało efektywnie, osoby doświadczające prześladowań na tle rasowym, religijnym lub kulturowym, osoby chore, niepełnosprawne, z trudnościami z dostępem do zasobów społecznych. Zjawisko wbrew pozorom jest obecne nie tylko w krajach najbiedniejszych. Główne przyczyny to brak stałego zatrudnienia, niski stopień dochodów, słaby poziom wykształcenia czy brak odpowiednich kwalifikacji (Fila, 2013).

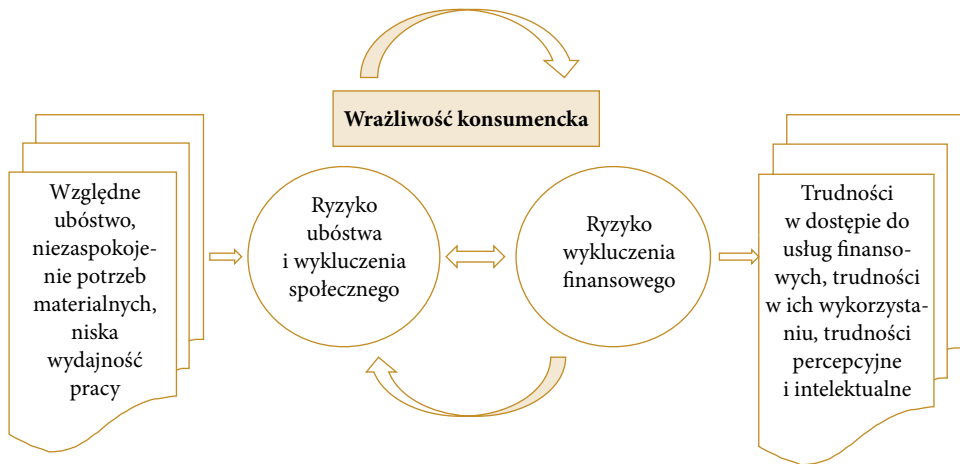
Należy odróżnić wykluczenie społeczne od ubóstwa. Z tym drugim mamy do czynienia, gdy zasoby finansowe jednostki lub gospodarstwa domowego nie pozwalają na uzyskanie poziomu życia, który w danej społeczności jest określany jako wystarczający (Kawa i Kuźmiar, 2017). Można wskazać dwa rodzaje wykluczenia: społeczno-relacyjne oraz ekonomiczno-zawodowe. Z drugim typem mamy

do czynienia, gdy jednostka traci pracę. Głównym efektem jest oczywiście utrata wynagrodzenia, co prowadzi do znacznej redukcji lub całkowitego pozbawienia możliwości zakupu dóbr i usług, zostaje również odebrana możliwość korzystania z usług finansowych. Ponadto jednostka traci rolę społeczną, jaką jest rola pracownika oraz wynikające z niej korzyści, takie jak ubezpieczenie czy opieka medyczna finansowana przez państwo. To właśnie odgrywane przez jednostki role społeczne dają im możliwość pełnego zaangażowania i integracji społecznej. Każda rola pozwala nam włączać się w konkretny sposób w życie społeczne, rozwijać własne umiejętności, odnosić sukcesy czy przeżywać porażki. Niedobór w odgrywaniu ról społecznych może prowadzić do wykluczenia społecznego. Przykładem jest właśnie zmiana statusu pracownika na osobę nieposiadającą zatrudnienia.

Na kanwie problematyki wykluczenia społecznego należy przyjąć konkretne stanowisko postrzegania problemu wykluczenia finansowego. Zagadnienie należy traktować jako zupełnie odrębne zjawisko.

Wykluczenie finansowe łączy się z ekonomicznym aspektem społecznego wykluczenia. Zredukowany lub całkowity brak dostępu do usług finansowych, bankowych czy ubezpieczeniowych wiąże się z innymi obszarami, takimi jak wykształcenie, opieka medyczna dostęp do dóbr kultury. Zależność ta jest złożona oraz wzajemna. Dostępność usług instytucji finansowych dla jednostki jest zależna od statusu zatrudnienia, wysokości wynagrodzenia, posiadanych umiejętności i kwalifikacji. Przeszkodę mogą stanowić także oferty produktowe banków i ich ceny, które nie odpowiadają potrzebom niektórych klientów. Może to prowadzić do obniżenia hierarchii społecznej, a nawet wykluczenia (Cano-Hila, 2022; Szopa i Szopa, 2011).

Zakładając, że wykluczenie finansowe jest odrębnym zjawiskiem, można je zdefiniować jako problem pierwotny (brak możliwości korzystania z oferty finansowej) lub jako problem wtórny (konsekwencja wykluczenia w innym obszarze). Weryfikując, co jest przyczyną, a co skutkiem relacji wykluczenie społeczne–wykluczenie finansowe (rysunek 1), wykluczenie społeczne może być traktowane jako przyczyna wykluczenia finansowego w sytuacji, gdy otoczenie społeczne jednostki determinuje jej zachowanie na rynku finansowym. Odzwierciedleniem takiej zależności jest schematyczne podejście do pieniądza osób o niskim poziomie wiedzy i świadomości finansowej (Maciejasz-Świątkiewicz, 2013). Wykluczenie finansowe należy uznać za przesłankę (jedną z przyczyn lub jedyną) wykluczenia społecznego w sytuacji, kiedy osoba aktywna finansowo z powodu braku źródła dochodu nie może tej aktywności kontynuować i popada w dalszą izolację społeczną. Obszerność posiadanej wiedzy, duża świadomość ekonomiczna pozostaje bez wpływu na negatywne konsekwencje (np. brak spłaty zobowiązań finansowych) (Warchlewska, 2020c).



Rysunek 1. Relacje wykluczenia finansowego do wykluczenia społecznego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Fernández-Olit i in., 2018).

Wykluczenie finansowe jest złożonym zjawiskiem, stąd też trudnym do zdefiniowania. Uświadomienie sobie skali problemu nastąpiło zdecydowanie wcześniej w krajach zachodnich aniżeli w Polsce (Alińska, 2011a). Zgłębianie problematyki wykluczenia finansowego jako problemu sektora bankowego jest szczególnie widoczne od początku XXI wieku. Fakt rozpoznania problemu wykluczenia finansowego i daleko idące skutki – również na gruncie społecznym – niosą ze sobą konieczność precyzyjnego zdefiniowania tego pojęcia. Szczególnie istotne jest to z punktu widzenia skali zjawiska dziś i perspektyw działania na przyszłość. Wizje rozwoju bankowości i strategię działania w zakresie wykluczenia finansowego opierają się i będą się opierać na stanie faktycznym, a to zdaniem autorki jest w dalszym ciągu zaniedbywane na gruncie społeczności lokalnych i większych obszarów miejskich.

Z teoretycznego punktu widzenia definicja powinna uwzględniać uwarunkowania niedostatecznego stopnia ubankowienia społeczeństwa oraz stopień i zakres (obszar) występowania zjawiska wykluczenia finansowego. Różnorodność określenia samego pojęcia wykluczenia finansowego wynika z próby tworzenia najbardziej ogólnej definicji w krajach rozwiniętych i rozwijających się (Czarnecka, 2018).

Rozważania w obszarze etymologii wykluczenia warto rozpocząć od *Słownika języka polskiego*, gdzie hasło „wykluczenie, wykluczyć” jest definiowane jako „wyłączyć kogoś, coś z jakiejś grupy, stać się przyczyną usunięcia kogoś skądś, nie dopuścić do zaistnienia czegoś” (*Słownik*, 2022). Znaczenie ogólne terminu może się odnosić do różnych aspektów życia i funkcjonowania społeczeństwa. Przytoczona definicja oznacza wyłączenie jednostki z grupy, do której wcześniej

należała na różnym podłożu. Wykorzystanie w literaturze terminów inkluzja finansowa czy włączenie finansowe w kontekście uzdrowienia sytuacji osób wykluczonych zmniejsza pejoratywne postrzeganie problemu, co może, zdaniem autorki, stanowić dylemat definicyjny i interpretacyjny.

Po raz pierwszy pojęcie wykluczenia finansowego (*financial exclusion*) zostało sprecyzowane i zdefiniowane przez Leyshona i Thrifta (1995). Tematyka wykluczenia finansowego ma swoje korzenie w ujęciu problemu o podłożu geograficznym (braku dostępu do produktów bankowych). Pierwszy nurt badań nad wykluczeniem finansowym wiązał się z fizycznymi utrudnieniami w dostępie do produktów bankowych (Kuchciak, 2020). Początkowo badania nad dostępem do usług finansowych skupiały się na geograficznym dostępie do usług i równomiernym im rozłożeniu (Dunham, 2018). Definicja wykluczenia finansowego ulegała poszerzaniu od lat 90. XX wieku.

Należy wskazać, że w literaturze przedmiotu najczęściej opis problemu koncentruje się na przyczynach oraz jego możliwych konsekwencjach (Smyczek i Matysiewicz, 2014; J.K. Solarz, 2012) przy jednoczesnym proponowaniu rozwiązań dotyczących minimalizacji wykluczenia finansowego (Donovan i Palmer, 1999; Kempson i in., 2000; S. Sinclair, 2001). Spośród bogatego zasobu literatury (tabela 1) wybrano te definicje, które przedstawiają zjawisko wykluczenia finansowego w kontekście ograniczonego dostępu do usług, trudności oraz ograniczeń, jakie pomioty napotykają na rynku (Warchlewska, 2020c).

Tabela 1. Wybrane krajowe i zagraniczne definicje wykluczenia finansowego

Rok	Autor	Definicja
1995	Leyshon i Thrift	Wykluczenie finansowe to procesy, które służą ograniczeniu dostępu do systemu finansowego określonym grupom społecznym. Dotyka ono najczęściej grupy o ograniczonych dochodach
2007	Anderoni	Trudności, jakich doświadczają osoby o niskich dochodach i znajdujące się w niekorzystnej sytuacji społecznej w korzystaniu z usług finansowych, które są im potrzebne – np. posiadanie konta i możliwości dokonywania rozliczeń bezgotówkowych, dostęp do kredytu o „rozsądnym” poziomie oprocentowania czy też budowanie nawet niewielkich oszczędności, z uwzględnieniem niestabilnej sytuacji zawodowej
2008	Raport KE	Proces, w którym obywatele doświadczają problemów w dostępie do i/lub korzystaniu z produktów i usług finansowych na głównym rynku, które są odpowiednie do ich potrzeb i umożliwiają im prowadzenie normalnego życia w społeczeństwie
2008	Gostomski	Wykluczenie finansowe obejmuje ogół trudności, jakie mają określone osoby z dostępem do elementarnych usług bankowych

Rok	Autor	Definicja
2009	Borkowski	Trudności w dostępie do usług finansów w zakresie podstawowym dla osób fizycznych oraz przedsiębiorstw
2011	Szopa i A. Szopa	Wykluczenie finansowe oznacza stan ograniczenia lub braku zasobów finansowych, jakimi dysponują podmioty, co nie pozwala im na efektywne korzystanie z usług finansowych, bankowych, ubezpieczeniowych, doradztwa biznesowego, usług prawnych, a nawet ochrony zdrowia, edukacji, kultury, uniemożliwia aktywność polegającą na inwestowaniu na giełdzie, w fundusze inwestycyjne, czy też posiadanie konta bankowego
2011	Buko	Stopniowe odłączanie się od rynku finansowego, spowodowane m.in. niedostosowaniem oferty lub problemami finansowymi
2013	Maciejasz-Świątkiewicz	Zjawisko procesowe obejmujące ogół trudności, z jakimi borykają się podmioty działające na rynku usług finansowych w sferze ich konsumpcji, produkcji i spójności społecznej, zarówno jednostki, jak i grupy (gospodarstwa domowe), w zakresie dostępu i możliwości korzystania z oferty produktów i usług finansowych. Trudności te mogą mieć charakter zawiniony lub niezawiniony, dobrowolny, przymusowy, trwały, czasowy, pierwotny, wtórny, pełny lub częściowy, uświadomiony lub nieuświadomiony (...)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Leyshon i Thrift, 1995, s. 312–341; Anderloni, 2007, s. 7; European Commission, 2008, s. 10; Gostomski, 2009, s.41; Borkowski, 2009, s. 54; Szopa i Szopa, 2011, s.18; Buko, 2011, s. 268; Maciejasz-Świątkiewicz, 2013, s. 38–39; za: Warchlewska, 2020c).

Raport Komisji Europejskiej *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion* definiuje wykluczenie finansowe jako proces, w którym odbiorcy usług i produktów finansowych doświadczają problemów w ich dostępie i korzystaniu przede wszystkim na głównym rynku. Trudności życia codziennego i chęć asymilacji społecznej wymagają wyboru przez społeczeństwo usługodawców finansowych, którzy umożliwią im godną egzystencję (European Commission, 2008).

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

Odmienne spojrzenie na zjawisko wykluczenia finansowego zostało przedstawione przez autorów opracowania dotyczącego instytucji mikrofinansowych. Określają oni wykluczenie finansowe jako „niezdolność jednostek, gospodarstw domowych lub grup społecznych do korzystania z niezbędnych usług finansowych w odpowiedniej postaci” (Microfinance Centre, 2007). Powyższy raport sygnalizuje, że wszystkie instytucje działające na rynku finansowym dążą do rozwiązania problemu wykluczenia finansowego poprzez podejście typowo rynkowe, natomiast w niektórych przypadkach instytucje i organizacje sektora parabankowego mogą świadczyć usługi o charakterze niefinansowym. Definicja wykluczenia finansowego w przytoczonym raporcie za podstawę i początek uznaje wykluczenie na gruncie społecznym. Może ono być jego pochodną, skutkiem lub przyczyną w sferze finansowej (Warchlewska, 2020c).

Korelacje wykluczenia finansowego ze sferą społeczną przedstawia *Narodowa strategia integracji społecznej*. W swoim programie nie uwzględnia ona bezpośredniej walki z wykluczeniem finansowym, aczkolwiek wydaje się, że związek pomiędzy występowaniem wykluczenia w sferze społecznej z wykluczeniem w sferze finansowej jest dość wyraźny, wobec czego wątek ten nie może zostać pominięty (MPiPS, 2003). Jednym z czołowych polskich badaczy tejże problematyki jest Frieske (2005).

Deficycyjna obszerność wykluczenia finansowego wynika z wieloaspektowości wykluczenia społecznego. Literatura przedmiotu sprowadza wykluczenie społeczne do braku możliwości uczestniczenia w aspektach życia społecznego na tle gospodarczym, kulturowym i politycznym. Wykluczenie społeczne wiąże się zatem z trudnościami, jakie napotyka społeczeństwo, co skutkuje generowaniem problemów również na gruncie finansowym i ekonomicznym (Buko, 2011).

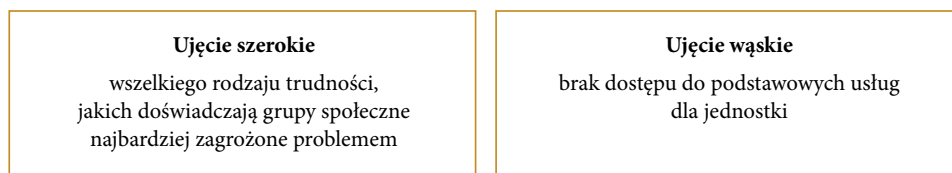
W świetle dostępnej literatury należy wskazać, że wraz biegiem lat definicja i założenia wykluczenia finansowego ewoluowały (Dymski i Li, 2003) i obecnie najszerszą pojęciowo definicję przedstawia Maciejasz-Świątkiewicz (2013, s. 38–39). Definicja uwzględnia najbardziej optymalne spojrzenie na problem wykluczenia finansowego i definiuje je jako „zjawisko procesowe obejmujące ogół trudności, z jakimi borykają się podmioty działające na rynku usług finansowych w sferze ich konsumpcji, produkcji i spójności społecznej, zarówno jednostki, jak i grupy (gospodarstwa domowe) w zakresie dostępu i możliwości korzystania z oferty produktów i usług finansowych. Trudności te mogą mieć charakter zawiniony lub niezawiniony, dobrowolny, przymusowy, trwały, czasowy, pierwotny, wtórny, pełny, lub częściowy, uświadomiony lub nieuświadomiony”.

Szersze spojrzenie na to zjawisko pozwala, po pierwsze, na diagnozę niejednorodności zjawiska, traktując wykluczenie finansowe jako trudność w dostępie do usług, a z drugiej strony jako niezdolność do korzystania z oferty,

która może stanowić problem pierwotny lub problem wtórny, rozumiany jako konsekwencje wykluczenia w innych obszarach. Po drugie, należy wskazać na brak określenia perspektywy czasowej problemu. Jak dotąd w literaturze nie zgłębiono tego zagadnienia. Podjęcie próby określenia czasu pozostawiania poza usługami finansowymi może się przyczynić do wzbogacenia już istniejących definicji (Warchlewska, 2020a).

Definiowanie wykluczenia finansowego jest często oparte na ukazaniu zależności/relacji skali zjawiska w stosunku do przyczyn warunkujących problem. Intensyfikacja prowadzonych analiz oraz działań badawczych nad przedmiotowym zagadnieniem jest widoczna m.in. w analizach dotyczących edukacji finansowej (Świecka i in., 2019). Poziom wiedzy oraz kompetencji ekonomiczno-finansowych może determinować występowanie wykluczenia finansowego. Poziom wiedzy konsumentów o możliwościach i zagrożeniach, jakie niosą ze sobą produkty i usługi bankowe, jest wynikiem edukacji finansowej (Warchlewska, 2020a). Odgrywa ona dużą rolę w procesie podejmowania decyzji finansowych. W związku z rozszerzeniem oferty oraz wzrostem stopnia skomplikowania usług finansowych na skutek innowacji, zmian rynkowych oraz globalizacji posiadanie wiedzy z zakresu ekonomii i finansów staje się dla obywateli coraz ważniejsze (Penczar, 2014).

Problem wykluczenia finansowego w literaturze przedmiotu jest postrzegany w dwóch aspektach: wąskim i szerokim (rysunek 2) (Anderloni i Carluccio, 2007). W podejściu wąskim kładzie się nacisk na brak dostępu do podstawowych usług dla jednostki. Usługi z tego zakresu mają wpływ na domowe finanse i zapewnienie bezpieczeństwa (Iwanicz-Drozdowska, 2008). Szerokie podejście odnosi się do trudności, jakich doświadczają osoby o niskim statusie materialnym, społecznym, niskich dochodach, bez rachunku bankowego i dostępu do usług finansowych, np. kredytu czy płatności bezgotówkowych (Warchlewska, 2020c).



Rysunek 2. Wąskie i szerokie ujęcie wykluczenia finansowego

Źródło: Opracowanie własne.

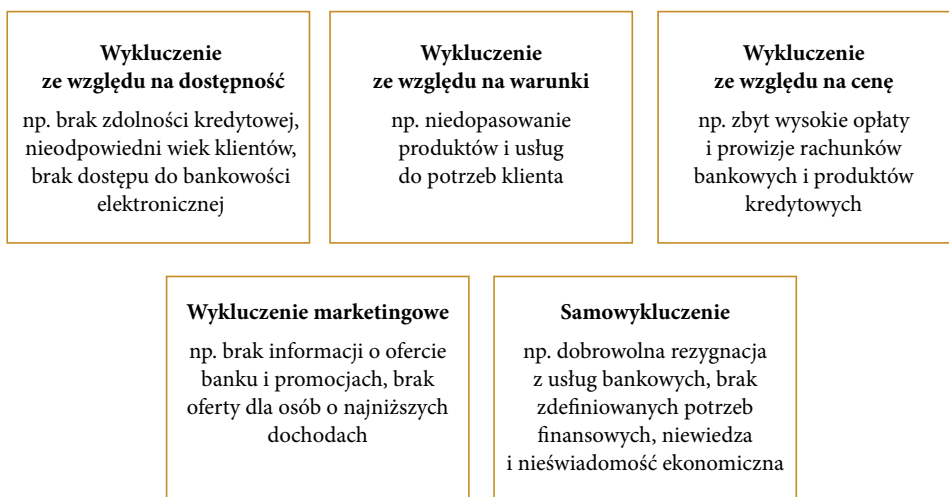
W literaturze można spotkać opis problemu w kontekście działań instytucji na rynku finansowym na rzecz wykluczenia finansowego. Skala działań podmiotów mikrofinansowych oraz unii kredytowych, które przyczyniają się do minimalizacji poziomu wykluczenia finansowego została przedstawiona przez

Fuller (1998) oraz Hayton (2001). Instytucje mikrofinansowe dążą poprzez personalizację ofert do zaspokojenia potrzeb finansowych klientów. Zbliżony punkt widzenia na zjawisko wykluczenia finansowego przedstawiono w opracowaniu dotyczącym instytucji mikrofinansowych, gdzie przedmiotowe zagadnienie zdefiniowano jako „niezdolność jednostek, gospodarstw domowych lub grup społecznych do korzystania z niezbędnych usług finansowych w odpowiedniej postaci” (Microfinance Centre, 2007). Raport ten sygnalizuje, że wszystkie instytucje działające na rynku finansowym dążą do rozwiązania problemu wykluczenia finansowego poprzez podejście typowo rynkowe, natomiast w niektórych przypadkach podmioty oraz organizacje sektora pozabankowego mogą świadczyć usługi o charakterze niefinansowym (Pluskota, 2020). W przytoczonym raporcie za podstawę problemu wykluczenia finansowego uznaje się wykluczenie na gruncie społecznym (Warchlewska, 2020c).

1.2. Rodzaje (wymiary) i obszary wykluczenia finansowego

Wykluczenie finansowe może przybierać różne formy. W pierwotnych rozważaniach Leyshon i Thrift (1995) zidentyfikowali wykluczenie ze względu na dostępność, warunki, cenę, marketing i samowykluczenie. W późniejszych opracowaniach (Kempson i Whyley, 1999a, 1999b, 2000) utrzymano przyjęty podział wykluczenia finansowego, określając w nim „wymiary” wykluczenia finansowego (rysunek 3). Zgodnie z tym poglądem pomiar wykluczenia finansowego powinien obejmować weryfikację przyczyn, które definiują występowanie wykluczenia finansowego.

Wykluczenie z dostępu do produktów i usług bankowych wiąże się z brakiem odpowiedniej oferty dopasowanej do osób w różnych kategoriach wiekowych. Niedopasowanie produktu do profilu klienta może powodować jego niezrozumienie. Z drugiej strony instytucje finansowe, chcąc osiągać wysoki poziom rentowności, nie są skłonne do podejmowania ryzyka. Błędny dobór produktów i usług do potrzeb klientów to efekt niedostatecznego zbadania rynku. Potrzeby jednej grupy społecznej nie zawsze będą potrzebami drugiej. Oferta powinna być „uszyta na miarę”, by mogła spełniać potrzeby konkretnego odbiorcy. Wybór usług finansowych nie powinien być oderwany od rzeczywistości ekonomicznej odbiorców. Koszty pozyskania kredytu, opłaty i prowizje ponoszone z tytułu prowadzenia rachunków bankowych mogą stanowić barierę dostępu do usług finansowych.



Rysunek 3. Rodzaje – „wymiarzy” wykluczenia finansowego

Źródło: Opracowane własne na podstawie (Kempson i in., 2000).

Rozważania na temat wykluczenia z dostępu do produktów i usług bankowych można podejmować również w kontekście wykluczenia cyfrowego. Ten rodzaj wykluczenia nie będzie jednak przedmiotem analizy w niniejszej monografii, gdyż złożoność problematyki wykluczenia cyfrowego (Buko, 2017; Kosta, 2015) (brak fizycznego dostępu do internetu, brak umiejętności posługiwania się internetem, niska jakość połączenia, brak znajomości języków, w którym udostępniane są informacje) nie pozwoliłaby na zbadanie w pełni wszystkich wskazanych obszarów.

Trudności z dostępem do usług i produktów mogą wynikać ze stosowanych praktyk przez stronę podażową (kontrola bezpośrednia i pośrednia) oraz praktyk stosowanych przez stronę popytową (m.in. samowykluczenie). Podobny schemat można zaobserwować w przypadku barier w korzystaniu z usług i produktów finansowych. Należy wziąć pod uwagę praktyki stosowane przez stronę podażową, czyli klientów o profilu zbyt kosztownym i ryzykownym, oraz praktyki stosowane przez stronę popytową, czyli unikanie kontaktów z bankami (Czarnecka, 2018).

Wykluczenie marketingowe jest związane z brakiem zainteresowania instytucji finansowych grupą społeczną o najniższych dochodach. Odbiorcy, którzy podejmują świadomą decyzję o nieposiadaniu podstawowych produktów i usług finansowych, w pewnym zakresie decydują się na takie rozwiązanie z powodu przekonania o odmowie świadczenia usług przez instytucje finansowe lub braku potrzeby bycia aktywnym finansowo (Maciejasz-Świątkiewicz, 2013).

Dla grupy wykluczonej finansowo czy zagrożonej wykluczeniem brak fizycznego dostępu do nośników elektronicznych z powodów ekonomicznych (cena) stanowi przyczynę braku zainteresowania innowacjami, barierę kosztu i percepcji. dywersyfikacja usług bankowych jest możliwa, o ile wzrasta skłonność klientów do skorzystania z takiej oferty. Obawy klientów dotyczące naruszenia prywatności oraz bezpieczeństwa danych mogą wpływać niekorzystnie na ostateczną decyzję. Zniwelowanie sceptycznego podejścia wymaga od banków posiadania niezawodnych systemów informatycznych, a z drugiej strony ważne jest przekonanie społeczeństwa o korzyściach wynikających z nowoczesnych technologii. Brak podstawowego rachunku bankowego niesie ze sobą zagrożenie wykluczenia cyfrowego i – szerzej – społecznego (Bartol i in., 2021; Kujawski, 2018; Stolarczyk, 2018).

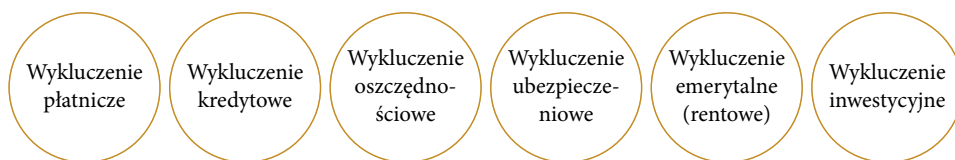
Jak podaje literatura przedmiotu, samowykluczenie jednostki z systemu finansowego jest świadomą odmową korzystania z podstawowej usługi świadczonej przez banki, jaką jest rachunek bankowy. Przyczyny samowykluczenia mogą być związane zarówno ze złymi doświadczeniami klientów z rynkiem finansowym, brakiem zaufania, jak i brakiem odczuwania potrzeby. Czynniki te wpływają nie tylko na świadomy wybór klienta, mogą to być także m.in. przesłanki behawioralne oraz deficyty w zakresie podstawowej wiedzy ekonomicznej (Czarnecka, 2018).

W literaturze przedmiotu można dostrzec opracowania na temat wymiarów, rodzajów wykluczenia finansowego (Cichowicz, 2015), które wskazują na dodatkowy wymiar wykluczenia o podłożu geograficznym (zbyt mała liczba placówek bankowych, słabo rozwinięta infrastruktura płatności bezgotówkowych).

Termin wykluczenia finansowego jest w polskiej literaturze utożsamiany z konkretnym obszarem, np. obszarem płatniczym, kredytowym (Kuchciak, 2020; Domańska-Szaruga i Rak, 2013) lub rodzajem, np. wykluczeniem pod względem geograficznym).

Analiza wykluczenia finansowego dokonywana poprzez pryzmat obszaru może obejmować różne aspekty życia jednostki. Wielowarstwowość problemu dotyczy obszaru płatniczego, kredytowego, oszczędnościowego, inwestycyjnego, emerytalnego (rentowego) i ubezpieczeniowego (Kozłiński, 2010). Literatura jednak nie jest jednoznaczna co do liczby obszarów (rysunek 4). W niektórych opracowaniach eliminuje się obszar inwestycyjny. Ponadto do obszarów dodaje się obszar technologiczny. Wykluczenie finansowe w każdym z wymienionych obszarów należy ocenić poprzez dopasowanie oferowanych usług finansowych do potrzeb społeczeństwa (brak rachunku bankowego, brak oszczędności, brak inwestycji, brak zabezpieczenia emerytalnego, brak zdolności kredytowej, brak

ubezpieczenia na życie i mienia) (Warchlewska, 2020c). Warto zwrócić uwagę na problem wykluczenia konsumentów z powodu nadmiernego zadłużania się. Przyczyną tego rodzaju wykluczenia może być nadmierna konsumpcja, która odcina konsumenta od korzyści płynących z posiadania konta i finansowania dłużnego oraz niski dochód, który blokuje szanse na zdobycie kredytu w sektorze bankowym (Czarnecka, 2018).



Rysunek 4. Obszary wykluczenia finansowego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Kozłiński, 2010; za: Warchlewska, 2020a).

Trudno na podstawie dostępnych źródeł ocenić, jaka jest skala głębokości problemu. Nasuwa się pytanie, czy wykluczenie finansowe należy rozpatrywać z punktu widzenia jednego obszaru, czy pełnego pomiaru sześciu obszarów. Przyjmując wariant pierwszy, gdzie badaniem zostałyby objęty na przykład tylko obszar płatniczy, analiza badanej próby opierałaby się na subiektywnym wyborze badacza (wyodrębnienie jednego obszaru z wielu). Przyjmując wariant alternatywny, w którym analizie poddane byłyby wszystkie obszary, pomiar zjawiska byłby pełny. Opcja pełnego pomiaru wymaga dopracowania narzędzi pomiaru, technik oraz metod wybranych do badania. Kompleksowość zagadnienia jest jednak konieczna dla przejrzystości dalszych wniosków oraz prawidłowej oceny wykluczenia lub włączenia jednostki (Warchlewska, 2020c). Wątpliwość również budzi fakt, że bycie wykluczonym z jednego obszaru nie musi oznaczać wykluczenia we wszystkich obszarach (m.in. sytuacja posiadania karty kredytowej niepowiązanej z rachunkiem bankowym – wykluczenie z obszaru płatniczego, ale nie z obszaru kredytowego).

Zgodnie z raportem Deloitte (2012) oraz analizą Maciejasz-Świątkiewicz (2013) można wyróżnić cztery poziomy przedmiotowego zjawiska (tabela 2): włączony, nieznacznie wykluczony, poważnie wykluczony i całkowicie wykluczony. Stopień ubankowienia dla omawianych źródeł to antonim wykluczenia. Stopień ubankowienia zależy od liczby posiadanych produktów finansowych. Szersze ujęcie stopnia ubankowienia przedstawia raport *Kurs na zmiany (...)*, który bierze pod uwagę liczbę posiadanych produktów, wiek klientów, stopień ich ubankowienia i satysfakcję z korzystania z usług finansowych (Deloitte, 2012).

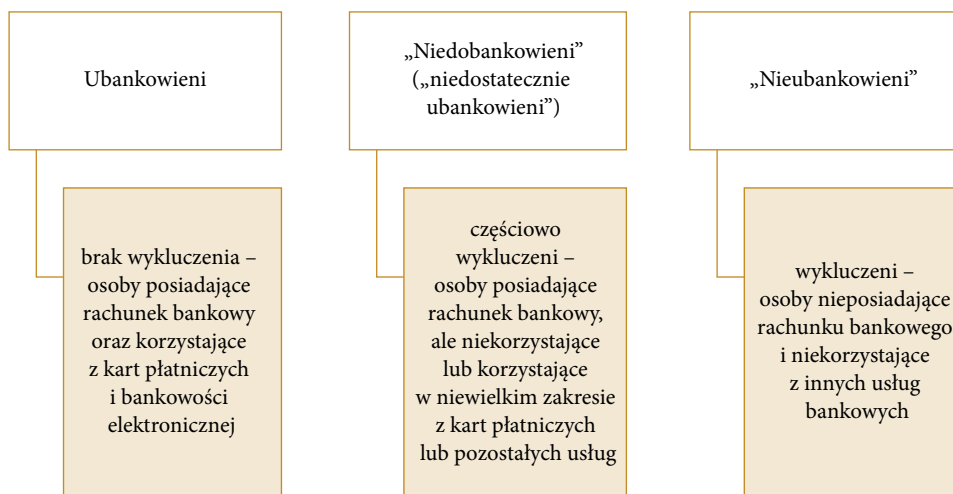
Tabela 2. Poziomy wykluczenia finansowego – terminologia

Poziom wykluczenia finansowego	ROR	Karta kredytowa	Ubezpieczenia
Źródło nr 1			
Włączony	posiada	posiada	posiada
Nieznacznie wykluczony	posiada	posiada	nie posiada
	posiada	nie posiada	posiada
	nie posiada	posiada	posiada
Poważnie wykluczony	posiada	nie posiada	nie posiada
	nie posiada	posiada	nie posiada
	nie posiada	nie posiada	posiada
Całkowicie wykluczony	nie posiada	nie posiada	nie posiada
Źródło nr 2			
Włączony	ubankowieni usatysfakcjonowani		
Włączony	ubankowieni nieusatysfakcjonowani		
Wykluczony	nieubankowieni		
Wykluczony	< 18 roku życia		

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: źródło nr 1: (Connolly, 2014, s. 9, Maciejasz-Świątkiewicz, 2013, s. 8; Maciejasz-Świątkiewicz, 2017a, b, s. 29–46); źródło nr 2: (Deloitte, 2012).

O dalszym skomplikowaniu w opisie zjawiska wykluczenia finansowego świadczą to, że w literaturze przedmiotu wprowadzono dodatkowy podział wykluczenia transakcyjnego definicyjnie jest to obszar płatniczy (Polasik, Piotrowska, 2014; Nowacka, 2020) (rysunek 5). Przyjęta i zaproponowana terminologia w j. polskim pochodzi z tłumaczenia terminów w j. angielskim *underbanking*, *unbanking*.

Według Nowackiej (2020) poziomy wykluczenia finansowego w zakresie dokonywania transakcji są związane z intensywnością korzystania z usług bankowych, w szczególności zaś z posiadaniem rachunku bankowego oraz wykorzystywaniem jego funkcjonalności. Osoby zaliczane do grupy „nieubankowionych” nie posiadają rachunku bankowego i nie korzystają z innych usług bankowych. „Niedobankowieni” to osoby posiadające rachunek bankowy, ale niekorzystające z innych usług lub korzystające z nich w niewielkim zakresie. „Ubankowieni” to osoby, które posiadają rachunek bankowy oraz korzystają z kart płatniczych i usług bankowości elektronicznej.



Rysunek 5. Poziomy wykluczenia transakcyjnego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Nowacka, 2020, s. 88).

Na świecie przeprowadzono liczne badania w zakresie poziomów wykluczenia finansowego. Tabela 3 zawiera podsumowanie czynników determinujących bycie nieubankowionym lub niedostatecznie ubankowionym. Główne czynniki odnoszą się do aspektów demograficznych, ekonomicznych, społecznych i percepcyjnych, takich jak poziom wykształcenia, pochodzenie, wiek, zatrudnienie, dochody i poziom wiedzy finansowej.

W literaturze (Demirguc i in., 2008) można również spotkać podział wykluczenia na wykluczenie o charakterze dobrowolnym (samowykluczenie), wynikające z braku potrzeb, powodów kulturowych, religijnych, pośredniego dostępu. Wskazuje się również na wykluczenie o charakterze przymusowym, które wynika z braku wystarczających dochodów, wysokiego ryzyka, dyskryminacji, zapisów umowy bankowej, ceny lub cech produktu. Dostęp do produktów bankowych nie jest tożsamy z korzystaniem z nich. Gospodarstwa domowe mogą mieć bowiem zapewniony dostęp do produktów bankowych, a pomimo to być nadal wykluczone (Kuchciak, 2020).

Nieco szerzej na ten problem spojrział Dymski (2005), który zaproponował podejście globalne, wykraczające poza granice jednego kraju. W tym rozwiązaniu zakłada się paradoks, że „wyzwolenie strategii bankowej” współistnieje z narastaniem wykluczenia finansowego w dobie globalizacji – „obecny scenariusz zliberalizowanej bankowości i wykluczenia finansowego powstał w wyniku dwóch następujących po sobie faz globalizacji finansowej: globalizacji w skali makro, która rozpoczęła się pod koniec lat 70. XX wie-

Tabela 3. Wybrane badania w zakresie poziomów wykluczenia finansowego

Źródło	Poziom problemu	Definicja	Czynniki ryzyka oraz determinanty * relacje z badaną zmienną były: pozytywne (+), negatywne (-), neutralne	Rodzaj wykluczenia
FDIC (2013) – USA	„unbanked”	brak rachunku bankowego	wiek (+młodzi), płeć (+mężczyźni), mniejszości narodowe (+ciemnoskórzy, Latynosi, Azjaci), imigranci, region (+duże aglomeracje), dochód (+niski), zatrudnienie (+bezrobotni), posiadanie nieruchomości (+nieposiadanie), wykształcenie (+niski poziom), rodziny niepełne (+kobiety), niepełnosprawność (+), osoby nie posługujące się j. angielskim (+)	demograficzne, ekonomiczne, społeczne
Karp i Nash-Stacey (2015) USA	„underbanked”	korzystanie z rachunku bankowego i innych alternatywnych usług finansowych poza sektorem bankowym	wiek (+młodzi), wykształcenie, imigranci, zatrudnienie (+nie w przypadku siły roboczej), posiadanie nieruchomości (+nieposiadanie), rodziny niepełne, niepełnosprawność (+).	demograficzne, ekonomiczne, społeczne
	„unbanked”	brak rachunku bankowego	wiek (+młodzi), mniejszości narodowe (+ciemnoskórzy i latynosi, - Azjaci i biali), dochód (+niski i średni), wykształcenie (+niskie), dostęp do internetu (+brak)	demograficzne, ekonomiczne, społeczne
Anderloni i in. (2008), UE 14	„underbanked”	korzystanie z rachunku bankowego i innych alternatywnych usług finansowych poza sektorem bankowym	mniejszości narodowe (+ciemnoskórzy), region (+duże aglomeracje), dochód (+niski i średni), wykształcenie (+ niskie)	demograficzne, ekonomiczne, społeczne
	„unbanked”	niekorzystanie z usług bankowych	wiek (+młodzi), płeć (nie ma znaczenia), region (+obszary wiejskie w krajach z wyższym poziomem wykluczenia finansowego), dochód, zatrudnienie (+bezrobotne gospodynie domowe i emeryci), rodzaj gospodarstwa domowego (dwuosobowe +samotni rodzice), łatwość porównywania cen i warunków usług finansowych (+ „nie wiem”), łatwość pozyskania informacji o kosztach kredytu (+ „bardzo trudno”), czy marketing instytucji finansowej jest agresywny? (+ „nie wiem”),nie zgadzam się”), czy ocze-kujesz indywidualnego traktowania ze strony banku? (+ „nie wiem”/,nie zgadzam się”	demograficzne, ekonomiczne, społeczne, percepcyjne

	»underbanked»	korzystanie z rachunku bankowego, z ograniczonym lub całkowitym brakiem wykorzystania instrumentów płatniczych	brak analiz	
	»fully banked»	korzystanie z usług płatniczych dostosowane do osobistych potrzeb i statusu	brak analiz	
Andeloni i Carluccio (2007), Spain	»unbanked» – tylko imigranci – próba nie-istotna »underbanked»	brak rachunku bankowego	niski poziom wiedzy finansowej, brak dostrzeżenia użyteczności usług bankowych, nie uregulowana prawnie sytuacja imigrantów	społeczne, percepcyjne
Devlin (2005), UK	»unbanked»	niewykorzystanie pełnego potencjału usług bankowych = dostęp ograniczony lub podstawowy brak rachunku bankowego i innych usług	brak analiz	demograficzne, ekonomiczne, społeczne
			wiek (+starsi), płeć, mniejszości narodowe, region, dochód (+niski), zatrudnienie (+bezrobotni, studenci, gospodynie domowe), posiadanie nieruchomości (+mieszkanie socjalne), klasa społeczna (+niska), wykształcenie (-wysokie), rodzaj gospodarstwa domowego (dwuosobowe), wielkość gospodarstwa domowego (+duże)	

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Fernández-Oliti i in., 2018, s. 249-252) oraz danych źródłowych zawartych w tabeli: (Federal Deposit Insurance Corporation [FDIC], 2013; Karp i Nash-Stacey, 2015; Anderloni i in., 2008; Anderloni i Carluccio, 2007; Devlin, 2005).

ku i utrzymywała się przez dwie dekady; oraz globalizacja w mikroskali, która rozpoczęła się pod koniec lat 80. XX wieku i wciąż przybiera na sile” (Dymski, 2005).

1.3. Wykluczenie finansowe, włączenie finansowe, wyłączenie finansowe – analiza krytyczna

Biorąc pod uwagę różnorodność terminów określających ten sam problem, narzędzia i sposoby jego pomiaru, do refleksji skłania fakt, że w dotychczasowych rozważaniach nie uwzględniono aspektu czasowości problemu. Wskazuje się na jego przyczyny, rodzaj, obszar czy konsekwencje. Należy dostrzec szczegółowość opisu problemu, a szczególnie na jego warstwowość/głębokość.

Tematyka włączenia finansowego w literaturze jest traktowana jako przeciwieństwo/odwrotność wykluczenia finansowego (Warchlewska, 2020c). Zgłębiając genezę terminu „włączyć”, zgodnie ze *Słownikiem języka polskiego* (2022) definiowane jest ono jako „branie udziału w czymś już rozpoczętym; rozpoczęcie działania; angażowanie kogoś do czegoś; przyłączanie się”. W piśmiennictwie można spotkać opis zjawiska włączenia finansowego (*inclusion*) jako zjawisko dotyczące grup aktywnych finansowo, a przede wszystkim tych podmiotów, których zaspokojenie potrzeb pierwszego rzędu już nie dotyczy (Allen i in., 2012). Przyjęcie zatem założenia, jakoby przeciwieństwem wykluczenia finansowego jest włączenie finansowe (zwane również pod nazwą z j. ang.: inkluzja finansowa) (Czarnecka, 2018)) wydaje się zbyt dużym uproszczeniem (Warchlewska, 2020c).

Integracja finansowa, definiowana przez European Foundation for Financial Inclusion [EUFFI] (2013), pomija podmioty będące na granicy ubóstwa, osoby bezdomne czy nieradzące sobie samodzielnie. Postawienie tezy, że zapewnienie wymienionym grupom społecznym stałego źródła dochodu mogłoby warunkować wyjście ze stanu wykluczenia finansowego, nie jest zasadne. Poczynione badania (Warchlewska, 2020c; Janc i Warchlewska, 2018) przedstawiają brak gwarancji włączenia finansowego osób bezdomnych poprzez impulsy czysto finansowe. W ocenie autorki zjawisko włączenia finansowego należy definiować od etapu (momentu), w którym konsument zaspokaja wszystkie potrzeby podstawowe, a brak aktywności finansowej wynika m.in. z barier logistycznych, techniczno-technologicznych lub niewielkiego zasobu wiedzy.

Wątek wykluczenia i włączenia finansowego trafnie został zdefiniowany na zagranicznych rynkach. Zgodnie z przyjętą definicją przez fundację EUFFI wykluczenie finansowe to skutek braku dostępu do podstawowych usług finan-

sowych z powodu ich niedostępności, wysokich kosztów i niedopasowania do potrzeb społecznych. Termin włączenia, ściślej włączenia finansowego, zgodnie z definicją EUFFI (2013) oznacza integrację finansową rozumianą jako dostęp do szerokiego zakresu usług finansowych, które są uznawane za niezbędne dla integracji społeczeństwa z otaczającymi realiami. Dostęp ten powinien dotyczyć podstawowych i przystępnych cenowo usług finansowych, przez co wszyscy obywatele otrzymają zapewniony dostęp do usług kredytowych, oszczędnościowych czy ubezpieczeniowych.

Wydzwięk terminu wykluczenie oddaje istotę osób pozostających poza sferą usług finansowych. Termin włączenia finansowego, definiowany jako integracja poprzez szeroki dostęp usług, umożliwienie dostępu do różnych usług finansowych bez dodatkowych kryteriów, znajduje swoje uzasadnienie, kiedy jednostka nie jest wykluczona i korzysta już z podstawowych usług finansowych. Każda inicjatywa dążąca do upowszechnienia dostępu do usług finansowych jest istotnie ważna, by nie dopuścić do skrajności społecznych w kontekście finansowym. Zaszłości gospodarcze, liberalne traktowanie problemu, brak odpowiedniej diagnozy i działań na wczesnym etapie doprowadziły do konieczności wdrażania programów i działań mających na celu usuwanie negatywnych skutków wykluczenia finansowego.

Krytyczny pogląd autorki dotyczy wykorzystania w tekstach naukowych i publicystycznych terminów wykluczenie i włączenie finansowe zamiennie. Kanwą do takich rozważań jest pogląd przedstawiony przez EUFFI, w którym integracja finansowa z zasady omija osoby pozostające na granicy ubóstwa, bezdomne, nieradzące sobie samodzielnie, gdyż zapewnienie stałego źródła dochodu mogłoby warunkować wyjście z tego stanu, a jednak nie gwarantuje ani tego, ani włączenia finansowego.

Zjawisko włączenia finansowego należy definiować dopiero od momentu zaspokojenia wszystkich potrzeb podstawowych, a niezdecydowanie co do skorzystania z oferty będzie wynikać z barier logistycznych, techniczno-technologicznych lub niewielkiego zasobu wiedzy. Z drugiej strony problem wykluczenia finansowego należałoby postrzegać w kategoriach procesu. Liczba składowych problemu to ciąg zdarzeń, które występują po sobie do momentu osiągnięcia niepożądanego stanu: wykluczenia finansowego. Mnogość zdarzeń negatywnych, które należy wyeliminować w różnych sferach życia, niesie ze sobą konieczność przejścia kolejnych etapów do pełnego lub częściowego ubankowienia (Warchlewska, 2020c).

Zbliżone stanowisko w zakresie włączenia finansowego prezentują Bholat, Kowalski i Milward (2015), definiując integrację finansową jako umożliwienie dostępu każdemu dorosłemu obywatelowi do bankowości transakcyjnej, form

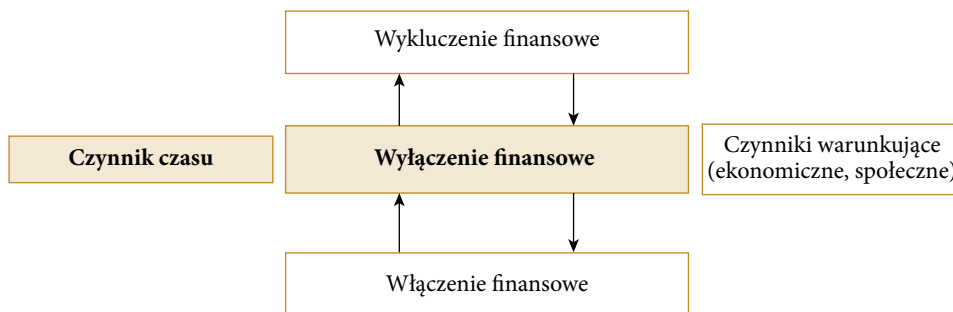
kredurowania, produktów oszczędnościowych i ubezpieczeniowych wraz z przekazaniem rzetelnych informacji przez instytucje je świadczące. Szeroki zakres świadczonych usług wiąże się z ryzykiem po stronie instytucji finansowych i zachowaniem przez nie stabilności i płynności na rynku. Bardzo głębokie rozważania teoretyczne na temat włączenia finansowego na gruncie działań rządowych przedstawia Ozili (2020b). Z uwagi na skalę problemu w Polsce i konieczność zdiagnozowania głównych przyczyn wykluczenia finansowego, dla czystości przekazu w dalszej części pracy przyjęto terminologię wykluczenia finansowego jako skutek utrudnionego dostępu do usług finansowych. Tym samym przyjmuje się, że badane zjawisko jest traktowane jako skutek wcześniejszych działań, nie wykluczając aspektu niezdolności jednostki do korzystania z usług bankowych.

W literaturze przedmiotu w różny sposób przedstawia się zjawisko wykluczenia finansowego pod względem perspektyw wyjścia z obszaru wykluczenia (Warchlewska, 2020c). Wallace i Quilgars (2005) prezentują podejście, w którym dzieli się wykluczonych finansowo na dwie grupy – wykluczonych trwale i przejściowo. Osoby znajdujące się w grupie wykluczonych trwale to głównie osoby nieświadome swojej pozycji społecznej, niepełnosprawne intelektualnie lub takie, które nie chcą zmian swojej sytuacji życiowej. Czują się dobrze w swoim środowisku, a świadomość posiadania i aktywność korzystania z usług finansowych prawdopodobnie nie stanowią priorytetowej potrzeby wymagającej zaspokojenia. Z kolei wykluczenie przejściowe jest związane z sytuacją zawodową, wiekiem zainteresowanych i ich potrzebami (Kuchciak i in., 2014).

W literaturze przedmiotu w 2012 r. pojawiło w się nowe pojęcie – „nowi wykluczeni” (J.K. Solarz, 2012). Zgodnie z tą terminologią „nowymi wykluczonymi” są osoby, które poprzez naśladowanie wzorców konsumpcji pochodzących z innych zamożniejszych państw postanowiły skorzystać ze zbędnych dla nich usług finansowych. Wynikiem tego jest nadmierna konsumpcja na kredyt. Istotnym zagrożeniem dla tej grupy docelowej mogą być kredyty konsumenckie oraz poczucie bycia „włączonym” w system (Grala i Bogucka, 2020).

Biorąc pod uwagę powyższe założenia terminologiczne, problem wykluczenia finansowego należy postrzegać w kategoriach procesu. Można przyjąć, że jest to ciąg zdarzeń (zazwyczaj negatywnych), które występują po sobie aż do momentu osiągnięcia niepożądanego stanu wykluczenia finansowego. Mnogość zdarzeń negatywnych, które należy wyeliminować w różnych sferach życia, może nieść ze sobą konieczność przejścia od etapu do etapu, aż do pełnego lub częściowego włączenia finansowego. Wobec powyższego zasadne jest doprecyzowanie stanu pośredniego pomiędzy wykluczeniem finansowym a włączeniem finansowym, kiedy do stanu włączenia finansowego jednostkę dzieli bariery nie tylko związane z sytuacją zawodową, wykształceniem oraz wiekiem (rysunek 6).

Stan pośredni został nazwany wyłączeniem finansowym. Może on stanowić opis problemu w sytuacji pozostawania poza usługami finansowymi, szczególnie bankowymi, tylko i wyłącznie z powodów niezaspokojenia potrzeb finansowych (np. brak źródła dochodu). Perspektywa długiego wyłączenia finansowego niewątpliwie wpłynie na dalszą marginalizację społeczną i na całkowite wykluczenie ze świata finansów we wszystkich obszarach (Warchlewska, 2020c).



Rysunek 6. Etap wyłączenia finansowego

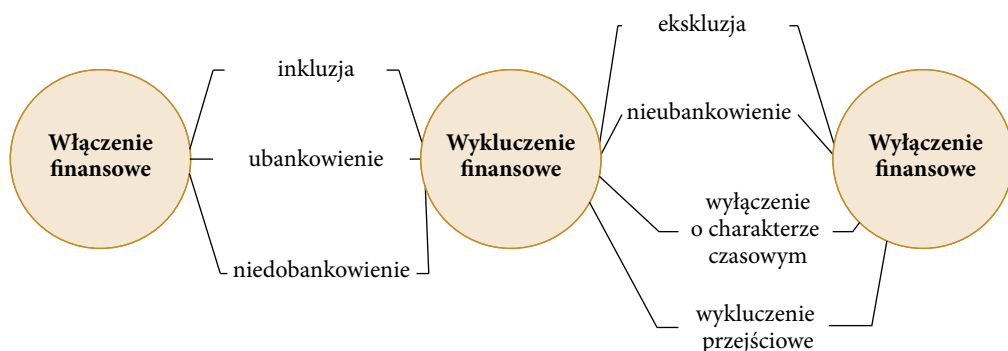
Źródło: (Warchlewska, 2020a).

Jak wynika z rysunku 6, etap wyłączenia finansowego stanowi etap pośredni w procesie wyjścia z wykluczenia finansowego lub włączenia finansowego (Warchlewska, 2020c). Dotychczas w literaturze przedmiotu, poza Wallace'm i Quilgarems (2005) oraz Kuchciak i in. (2014) (rozważania nt. wykluczenia przejściowego, czasowego), nie analizowano „czasu pozostania w problemie”. Podjęcie próby określenia czasu pozostawania poza usługami finansowymi może się przyczynić do wzbogacenia już istniejących definicji. Ponadto analiza czasowości problemu pozwoliłaby na diagnozę, od którego momentu należy uznać jednostkę za wykluczoną (np. po upływie tygodnia, miesiąca, kwartału, roku) (Warchlewska, 2020c). Problem polega na tym, że banki, ze względu na ochronę danych osobowych i tajemnicę bankową, w trakcie i po zakończeniu umowy nie przekazują danych w zakresie:

- czy osoba z numerem PESEL lub obcokrajowiec byli wcześniej klientami danego banku;
- czy osoba z numerem PESEL lub obcokrajowiec byli lub są klientami innego banku;
- jak często w ostatnich 12 miesiącach osoba z numerem PESEL lub obcokrajowiec wnioskowali o założenie i zamknięcie rachunku bankowego;
- czy osoba z numerem PESEL lub obcokrajowiec powrócili do systemu bankowego w ostatnich 6 lub 12 miesiącach od zamknięcia rachunku bankowego.

Zaproponowane podejście może być przydatne w przypadku wyłączenia finansowego osób, które zamykają i otwierają rachunki bankowe w krótkich przedziałach czasu, co może zaburzać wskaźnik wykluczenia finansowego w ujęciu statystycznym. Należy również wziąć pod uwagę aspekt sezonowości i okresów wzmożonego zapotrzebowania na siłę roboczą.

Rozważania na temat terminologii i nazewnictwa problemu wykluczenia finansowego czy włączenia finansowego bez wątplenia wymagają definicyjnego uszczegółowienia, głównie z kontekście metodologii. Stosowanie różnych określeń, jak (rysunek 7): wykluczenie, włączenie, wyłączenie, inkluzja, ekskluzja, nieubankowienie, niedobankowienie, ubankowienie) daje wrażenie, że problem jest analizowany wycinkowo, w dogodnym dla badacza/institucji obszarze.



Rysunek 7. Mapa terminologiczna dotycząca wykluczenia finansowego wykorzystywana w literaturze

Źródło: Opracowanie własne.

Ciąglej zmianie ulega sposób analizy, oceny, diagnozy i postrzegania problemu na gruncie nauk społecznych. W literaturze jak dotąd nie zdiagnozowano jednoznacznie, od którego momentu można mówić o pełnym wykluczeniu finansowym lub pełnym włączeniu finansowym. Subiektywny wybór przez badawczy miar i czynników warunkujących problem nie pozwolił dotychczas na obranie wspólnego kierunku badań nad wykluczeniem finansowym. Brak zaspokojenia podstawowych potrzeb wynika z przyczyn natury ekonomicznej, społecznej i demograficznej. Nie zmienia to faktu, że poprawa jakości życia na gruncie finansowym i mentalnym pozwoli w przyszłości na traktowanie problematyki jako zjawiska włączenia finansowego, a podjęta w ten sposób profilaktyka zminimalizuje częstotliwość używania pojęcia wykluczenia finansowego.

2. POZIOM I DETERMINANTY WYKLUCZENIA FINANSOWEGO

2.1. Syntetyczna ocena wykluczenia finansowego jako problemu sektora bankowego

Systemy bankowe i płatnicze podlegają ciągłym przemianom i ewolucji (Iwańczuk-Kaliska, 2014; Capiga, 2008). W głównej mierze wpływa na to globalizacja, integracja i liberalne podejście do rynku. Proces globalizacji, czyli scalania gospodarek narodowych, który przejawia się we wzroście obrotów handlowych i przepływów kapitałowych, należy uznać za czynnik implikujący zmiany natury społecznej, gospodarczej i finansowej (Budnikowski, 2000). Globalizacja powoduje zacieranie różnic i rozmycie granic pomiędzy systemami państw wysoko rozwiniętych i rozwijających się. Integracja wspiera tworzenie międzynarodowych regulacji, które przyczyniają się do dokonywania zmian w ustawach systemów bankowych i systemów płatniczych. Rozwój teleinformatyczny oraz popularność bankowości elektronicznej wpływają na kreowanie popytu na usługi bankowe, którego zaspokojenie następuje poprzez korzystanie z produktów bankowych wyznaczających wskaźnik ubankowienia (Stola, 2018).

Z uwagi na to, że problem wykluczenia finansowego bezpośrednio łączy się z działalnością instytucji finansowych, dużą rolę w walce z wykluczeniem finansowym przypisuje się bankom centralnym (Janc i Warchlewska, 2018). Ową rolę działania banku centralnego w zakresie włączenia finansowego precyzyjnie przedstawia rynek brytyjski. Zwiększone wykorzystanie formalnych usług finansowych może się przyczynić do zwiększenia transmisji monetarnej, stabilizacji zagregowanego popytu i inflacji. Banki centralne, mając obowiązek działać na rzecz społeczeństwa, powinny dążyć do rozpowszechnienia produktów i usług bankowych wśród osób dotkniętych wykluczeniem finansowym. W celu utrzymania stabilności systemu finansowego, biorąc pod uwagę powszechność usług, nadzór banków centralnych nad instytucjami oferującymi produkty kredytowe powinien prowadzić do unikania nadmiernego ryzyka (Bholat i in., 2015).

Z punktu widzenia podmiotów sektora bankowego najpoważniejszym skutkiem zjawiska wykluczenia finansowego jest utrata przychodów z prowadzonej działalności. Można przypuszczać, że potencjalne dochody z usług oferowanych grupie o niskim statusie społecznym i relatywnie niskich dochodach nie będą

wysokie. Może to powodować zniechęcenie instytucji sektora bankowego do generowania ofert skierowanych do tej grupy odbiorców. Analizując drugi biegun działalności podmiotów na rynku finansowym, można znaleźć potencjalną możliwość kompensowania ewentualnych strat dzięki transakcjom na grupie odbiorców, których dochodowość jest uznana za wysoką. Możliwości rynku, a czasem i konstrukcja oferowanej usługi, nie pozwalają na zastosowanie takiego rozwiązania. Daleko idące konsekwencje dla banków mogą dotyczyć prowadzonych i aktywnych rachunków bankowych, wolumenu depozytów, a w konsekwencji mniejszych możliwości kredytowych. Jednakże trudno oszacować, jak duże byłyby wpływy do systemu finansowego, gdyby problemu wykluczenia finansowego nie było. W takiej sytuacji można hipotetycznie przyjąć, że obrotu gotówkowego nie byłoby w ogóle, a wszystkie transakcje byłyby dokonywane bezgotówkowo. Przedstawiona sytuacja, oderwana od realiów polskiego rynku, pokazuje, że minimalny poziom wykluczenia finansowego jest nieuchronny. Oferty instytucji sektora bankowego wskazują na brak relacji między instytucjami finansowymi a klientami o niskich dochodach. Poziom wykluczenia finansowego w Polsce można by obniżyć poprzez opracowanie przejrzystych i mało skomplikowanych ofert, tak by zachęcić osoby z różnych grup społecznych do korzystania z nich (Maciejasz-Świątkiewicz, 2013).

W ideę przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu dobrze wpisuje się działalność spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych. Działalność kas, poprzez brak zaangażowania kapitału w rynki globalne, może budzić zaufanie społeczne wśród grup klientów pomijanych w dostępie do produktów i usług finansowych, na przykład do kredytów i pożyczek.

Dąży się do ujednoczenia regulacji w sektorze bankowym. Istotnym problemem są wciąż bariery dostępu do usług w zakresie wyboru najtańszej opcji rachunku bankowego. Z jednej strony wybór podstawowego rachunku płatniczego jest niekorzystny dla wielu osób, a z drugiej banki niechętnie promują tę formę dostępu do usług finansowych, więc klienci o nim często nie wiedzą (Dyrektywa, 2014). Zalecenie Komisji Europejskiej w sprawie podstawowego rachunku płatniczego w zamyśle miało się przyczynić do minimalizacji skali wykluczenia finansowego. Sprawność funkcjonowania rynku i łatwość porównywalności opłat uznanych za podstawowe stanowi istotę wspomnianej dyrektywy. Jak z niej wynika, koncepcja podstawowego rachunku płatniczego opiera się na założeniu, że jest on skierowany do konsumentów, którzy nie posiadają innego rachunku płatniczego w walucie polskiej, prowadzonego przez dostawcę (banki, oddziały banków zagranicznych i SKOK-i). Podstawowy rachunek płatniczy pozwala klientowi na dokonywanie podstawowych operacji bankowych, a jego prowadzenie jest bezpłatne w określonych warunkach. Wdrożenie rozwiązań

podstawowego rachunku płatniczego wynikało również z uwidaczniającej się skali wykluczenia finansowego (na moment tworzenia aktu prawnego). Dużą część mieszkańców niektórych państw członkowskich Unii Europejskiej nie posiadała rachunku bankowego, a były to głównie osoby, które obawiały się obniżenia swoich dochodów o opłaty bankowe (Rzecznik Finansowy, 2019). Pozytywny jest fakt nacisku Unii Europejskiej na zwiększenie poziomu świadomości klientów o ponoszonych opłatach i rzetelność przekazywanych informacji, jak choćby roczne zestawienie ponoszonych opłat (od 10 do 20 pozycji) czy wysokość odsetek. Porównywalność opłat przy wykorzystaniu przeglądarek internetowych oznacza szerokie ukierunkowanie działań na klienta. Zjawisko liberalizacji (Ancyparowicz i Stanisławski, 2014) w zakresie świadczenia usług finansowych można zaobserwować w procesie umiędzynarodowienia systemów bankowych – np. koncepcja jednolitego obszaru płatniczego euro (SEPA) (Iwańczuk, 2008) czy koncepcja „otwartej bankowości” (Dyrektywa, 2015).

Poziom ubankowienia/wykluczenia finansowego (Oberwatorium Językowe UW, 2017) jest przedstawiany w literaturze jako odsetek osób korzystających/niekorzystających regularnie z usług bankowych. Z kolei w portalu edukacyjnym ZrozumFinanse (2022) Banku Handlowego S.A. zawęza się definicyjnie problem do odsetka dorosłej populacji posiadającej rachunek bankowy. Ujmując problem szerzej, wskaźnik ubankowienia razem ze wskaźnikiem korzystania z usług bankowych należą do miar integracji finansowej, a także są miarą ogólnego rozwoju systemu bankowego (Sarma, 2010). Jak zostało już wcześniej przedstawione, aktywność finansową społeczeństwa definiuje się w literaturze również pod pojęciem ubankowienie. Wskaźnik ubankowienia odzwierciedla odsetek osób korzystających z usług bankowych w danej populacji. Najczęściej jest to utożsamiane z odsetkiem osób posiadających rachunek bankowych, co przy założeniu dobrowolności jego posiadania w Polsce nie jest odpowiednio dobraną miarą (Warchlewska, 2020c). Ponadto do pomiaru ubankowienia wykorzystuje się szereg zmiennych, m.in. liczbę placówek bankowych lub stosunek aktywów sektora bankowego do PKB (Stola, 2018).

Najbardziej popularną formą pomiaru zjawiska wykluczenia finansowego jest podstawowa usługa bankowa, czyli rachunek bankowy, inaczej rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy. Stanowi on podstawę dokonywania rozliczeń i bardzo często warunkuje dostęp do wybranej usługi, jak lokata czy kredyt konsumencki. Co istotne, posiadanie rachunku osobistego dla osób indywidualnych nie jest obowiązkowe*. Wydaje się jednak, że diagnoza wykluczenia finansowego, czy – jak podaje również literatura – poziomu ubankowienia w kontekście

* Obowiązek posiadania rachunku bankowego dotyczy prowadzenia działalności gospodarczej, gdy wartość transakcji przekracza 15 tys. zł. (Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r.).

liczby posiadaczy rachunków bankowych może nie być do końca miarodajna. Po pierwsze, istnieje ryzyko, że wskaźnik może uwzględniać rachunki bierne, istniejące, ale nieaktywne. Po drugie, wskaźnik może nie doprecyzowywać, ile rachunków posiada jeden mieszkaniec danego kraju. Przyjmując za wskaźnik liczbę kont bankowych klientów detalicznych w stosunku do liczby ludności, uzyskujemy miarę o właściwościach średniej arytmetycznej, dla której wszystkie wartości są tak samo ważne i mają identyczny wpływ na wynik (Wawrzynek, 2007; Stola, 2018):

$$\text{miara o właściwościach śr. aryt.} = \frac{\text{liczba kont bankowych klientów detalicznych}}{\text{liczba ludności}}.$$

Co istotne, w liczbie rachunków bankowych nie uwzględnia się tzw. rachunków martwych, rachunków uspionych (Komisja Nadzoru Finansowego [KNF], 2018), czyli zgodnie z art. 60 Prawa bankowego rachunków, na których w ciągu dwóch lat nie dokonano żadnych obrotów poza dopisywaniem odsetek, a stan środków pieniężnych na tych rachunkach nie przekracza kwoty minimalnej określonej w umowie. Takie rachunki mogą należeć zarówno do osób żywych (rachunki zapomniane), jak i martwych (niewskazane w masie spadkowej, a tym samym bez osoby upoważnionej do przejęcia środków) (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r.). Analiza poziomu wykluczenia finansowego w kontekście liczby otwartych rachunków bankowych może budzić wątpliwości ze względu na wskazane ułomności metodologiczne. Jednakże jest to miara prosta, a łatwość przeliczenia i ujęcia procentowego daje szansę na analizy komparatystyczne z innymi krajami.

W literaturze można również spotkać zestawienie liczby aktywnych kont wraz z równoczesnym powiększaniem się sum bilansowych banków. Wskazuje to na występowanie współzależności między rozwojem sektora bankowego, mierzonym wartością aktywów instytucji bankowych, a ubankowaniem społeczeństwa, wyrażonym liczbą rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych. Zwiększanie wartości aktywów sektora bankowego jest pozytywną tendencją, zwłaszcza jeśli dotyczy wzrostu wolumenu udzielonych kredytów, umożliwiających m.in. kredytowanie inwestycji oraz konsumpcji, co z kolei przyczynia się do zwiększania stopy wzrostu PKB (Stola, 2018, s. 88).

Mastercard (2019) podaje, że 30% ludzi na świecie nie posiada rachunku bankowego (rysunek 8). W 15 analizowanych krajach rozwijających się Azji, Afryki i Ameryki Łacińskiej żyje 60% wszystkich „nieubankowionych”. Łącznie 607 mln ludzi nie posiada rachunku bankowego, będąc jednocześnie użytkownikami telefonów komórkowych. W dalszej kolejności na liście tych krajów znajdują się

Chiny (204 mln), Pakistan (69 mln), Bangladesz (50 mln), Indonezja (49 mln) i Wietnam (43 mln). Jak wynika z raportu Mastercard, 20% osób mających rachunek bankowy lub rachunek z pieniądzem mobilnym nie używało go ponad rok, a duży odsetek pozostałych robił to okazjonalnie. Zwrócono również uwagę, że samo zapewnienie dostępu do usług finansowych nie wystarczy. Wymagane są działania, by użytkownicy rachunków byli aktywni finansowo. Minimalizacja problemu wykluczenia finansowego nie polega bowiem na zachęcaniu do całkowitej zmiany stylu życia, całkiem nowych zachowań lub budowaniu nowych rynków, chodzi o implementację podstawowych rozwiązań finansowych w codzienności.



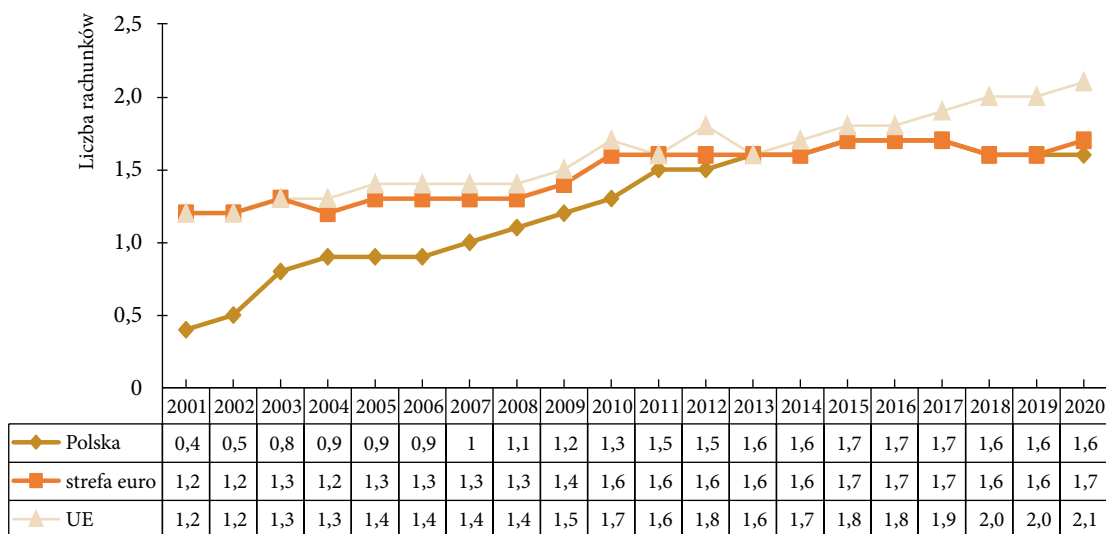
Rysunek 8. Wykluczenie finansowe na świecie

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Mastercard 2019.

Istotnym problemem jest duża luka w dostępie do usług finansowych kobiet i mężczyzn. Na przykład w krajach rozwijających się różnica między liczbą posiadaczy rachunków bankowych obu płci wynosi 8 punktów procentowych (67% mężczyzn w porównaniu z 59% kobiet). W wielu krajach, np. w Maroku i Peru, osiąga ona wielkość dwucyfrową, a w Pakistanie i Bangladeszu nawet 30%. Zgodnie z danymi Mastercard (2019) kobiety rzadziej realizują lub przyjmują płatności cyfrowe, częściej korzystają z nieformalnych produktów finansowych,

a w sytuacjach awaryjnych mają mniejszy dostęp do dodatkowych środków finansowych. Wynika to zapewne z wielu czynników, jak przyzwyczajenia kulturowe i religijne, przywiązanie do gotówki, wciąż niewystarczająca infrastruktura i brak zdefiniowanej potrzeby.

Wyniki ogólnosięciowe należy skonfrontować z tym, jak problem wygląda na rynku europejskim i w Polsce. Zgodnie z danymi Narodowego Banku Polskiego [NBP] (2021a) widoczny jest stały przyrost liczby rachunków bankowych w Polsce. Ich liczba w przeliczeniu na 1 mieszkańca w 2014 r. po raz pierwszy była wyższa niż średnia liczba rachunków bankowych na 1 mieszkańca w UE i strefie euro (rysunek 9). W 2014 r. wartość wskaźnika dla Polski wyniosła 1,7 rachunku bankowego na mieszkańca, podczas gdy średnia dla krajów UE i strefy euro była o 0,1 niższa. Jak wynika z zaprezentowanych danych, w 2015 r. sytuacja uległa chwilowo zmianie i średnia dla Polski znalazła się poniżej średnich unijnych.

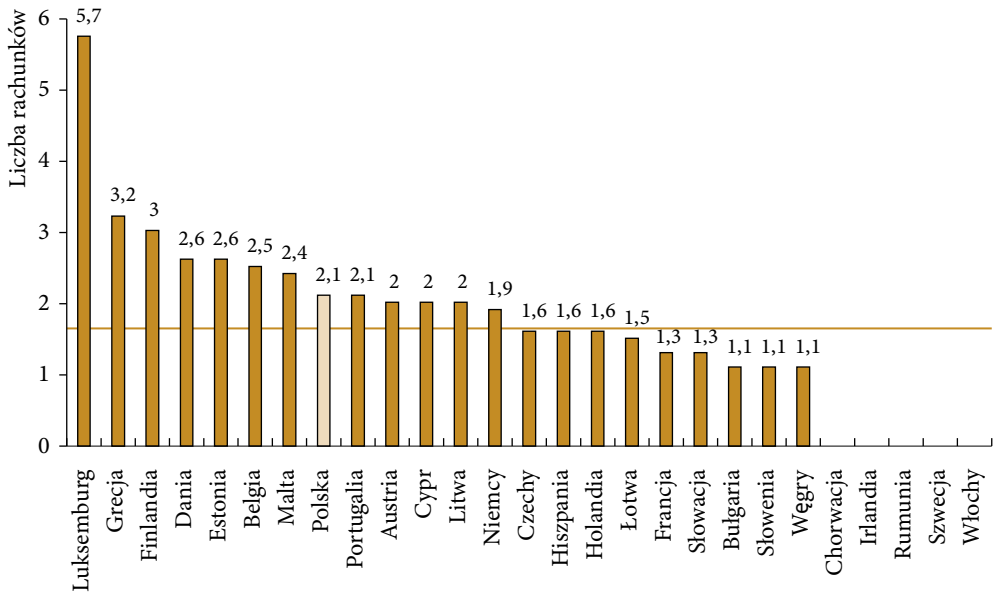


Rysunek 9. Liczba rachunków bankowych na 1 mieszkańca w strefie euro, UE i Polsce w latach 2001–2020

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021a), za: ECB Statistical Data Warehouse.

Wskaźnik dla Polski w 2021 r. wyniósł 1,6, a średnie dla strefy euro i UE odpowiednio 1,7 i 2,1. Co istotne, średnia liczba rachunków bankowych na jednego mieszkańca w Polsce nieustannie wrasta od 2006 r. Natomiast tendencja średnich unijnych nie zawsze jest wzrostowa (NBP, 2021a). Pod względem liczby rachunków bankowych w 2020 r. Polska znalazła się na ósmym miejscu (rysunek

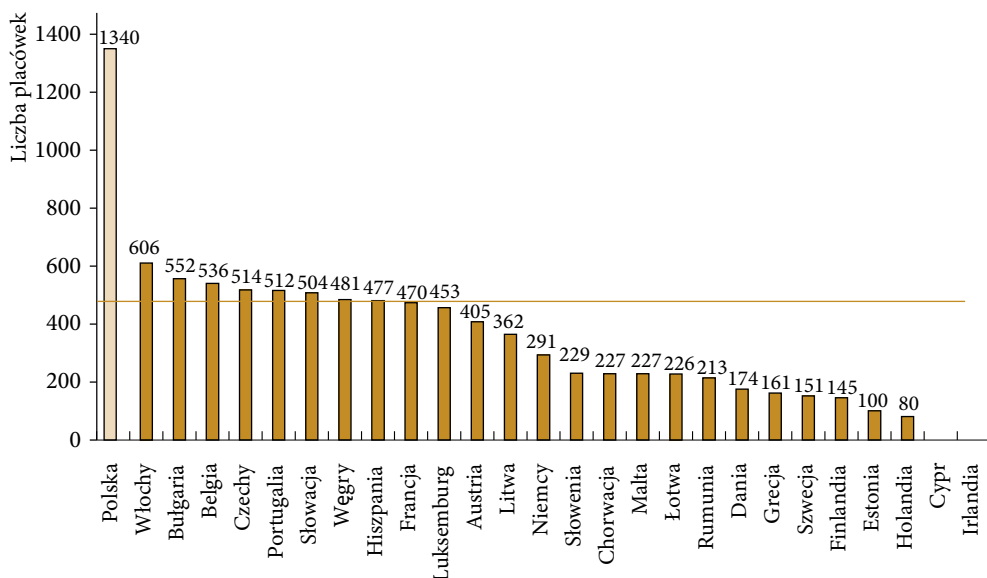
10) na 22 krajów. Największą liczbę rachunków odnotowano w Luksemburgu, gdzie na 1 mieszkańca przypadło 5,7 rachunków. Kolejne miejsca zajęły Grecja, Finlandia, Dania i Estonia. Średnia dla UE wyniosła 1,6. Szczegółowa analiza liczby transakcji bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi na 1 mieszkańca daje powody, by wnioskować, że duża liczba rachunków bankowych nie oznacza automatycznie wysokiej aktywności właścicieli tych rachunków. Przykładem jest Grecja i Malta, gdzie odnotowano najwyższe wskaźniki dotyczące liczby rachunków przypadających na 1 mieszkańca, a jednocześnie najniższe wskaźniki odnoszące się do liczby transakcji bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi *per capita* (NBP, 2021a, s. 37).



Rysunek 10. Liczba rachunków na 1 mieszkańca w poszczególnych krajach UE w 2020 roku

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021a), za: ECB Statistical Data Warehouse.

W krajach Unii Europejskiej obserwuje się systematyczny spadek (z pominięciem 2014 i 2020 r.) wskaźnika liczby placówek instytucji oferujących usługi płatnicze przypadające na 1 mln mieszkańców (rysunek 11). Wśród wszystkich państw UE Polska zajęła w 2020 r. pierwsze miejsce ze wskaźnikiem 1340 na 1 mln mieszkańców, przy średniej unijnej 476. Na wysoką pozycję Polski miało wpływ uwzględnienie liczby placówek oferujących usługę wpłaty gotówki na rachunek przez Poczta Polską oraz innych podmiotów przyjmujących wpłaty gotówkowe.



Rysunek 11. Liczba placówek instytucji oferujących usługi płatnicze przypadających na 1 mln mieszkańców w poszczególnych krajach UE w 2020 roku

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBR, 2021a).

Jak podaje Narodowy Bank Polski (2021a), liczba rachunków bankowych umożliwiających dokonanie płatności w Polsce systematycznie rośnie. W 2020 r., w porównaniu do 2019 r., liczba rachunków bieżących w złotych zwiększyła się o ponad 2 mln, co oznacza wzrost o 2,5% (tabela 4).

Tabela 4. Liczba rachunków bieżących w złotych prowadzonych przez banki, oddziały instytucji kredytowych i SKOK-i w Polsce w okresie 2013–2020 (w tys.)*

Wyszczególnienie	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Osoby prywatne	52 216	55 888	58 599	61 330	65 179	68 498	70 270	72 157
Rolnicy, przedsiębiorcy indywidualni	3 457	3 548	3 692	3 722	3 766	6 056	6 752	6 844
Przedsiębiorstwa, niemonetarne instytucje finansowe, instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych	1 477	1 568	1 679	1 797	1 919	2 775	3 094	3 215
Instytucje rządowe i samorządowe	210	200	211	228	245	313	347	368
Razem liczba rachunków bieżących w bankach	57 360	61 196	64 180	67 077	71 109	77 642	80 462	82 584

Wyszczególnienie	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe	3 216	3 232	2 653	2 478	3 014	1 813	1 443	1 371
Razem liczba rachunków bieżących	60 621	64 436	66 833	69 555	74 123	79 455	81 905	83 954

* Zgodnie z metodologią Europejskiego Banku Centralnego w zakresie statystyki systemów płatniczych, pojęcie *overnight deposits* (rachunki bankowe) jest kategorią, której zakres obejmuje nie tylko rachunki służące do dokonywania rozliczeń i płatności, ale również bezterminowe rachunki oszczędnościowe z możliwością wypłaty środków na żądanie bez utraty odsetek lub poniesienia istotnych kosztów oraz rachunki walutowe, maklerskie i techniczne. W 2012 r. dane przekazywane przez niektóre kraje, w tym Polskę, a dotyczące rachunków za lata 2007–2011, skorygowano zgodnie z aktualną metodologią EBC w tym zakresie. Po wprowadzeniu korekty pozycja Polski uległa znaczącej poprawie, przede wszystkim z uwagi na uwzględnienie w kategorii rachunki bankowe bezterminowych rachunków oszczędnościowych, które są dość powszechnie oferowane przez banki w Polsce.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021a).

Dane NBP (2021a) wskazują na bardzo wysoką dynamikę wzrostu Polski w zakresie liczby transakcji bezgotówkowych dokonanych kartami płatniczymi na 1 mieszkańca, liczby transakcji bezgotówkowych dokonanych pojedynczą kartą płatniczą oraz liczby poleceń przelewu na 1 mieszkańca. Polska notuje także wysoką dynamikę wzrostu we wskaźniku liczby transakcji przy użyciu bezgotówkowych instrumentów płatniczych na 1 mieszkańca (tabela 5).

Tabela 5. Wybrane wskaźniki w roku 2019 i 2020 – pozycja Polski względem krajów UE

Wskaźnik	2019	2020	Wzrost/ Spadek (w %)	Zmiana	Zmiana pozycji względem innych krajów UE		
Liczba placówek oferujących usługi płatnicze na 1 mln mieszkańców	1391	1340	-3,67	-	1/24	0	1/27
Liczba rachunków bankowych na 1 mieszkańca	2,04	2,1	2,94	+	10/25	+2	8/22
Liczba bankomatów na 1 mln mieszkańców	592	569	-3,89	-	13/28	+2	11/26
Liczba terminali POS w przeliczeniu na 1 mln mieszkańców	23615	26790	13,44	+	17/28	+6	11/26
Liczba wydanych kart płatniczych na 1 mieszkańca	1,12	1,14	1,79	+	24/28	+2	22/26
Liczba transakcji kartami płatniczymi na 1 mieszkańca	149,0	158,8	6,46	+	13/28	0	13/26

Wskaźnik	2019	2020	Wzrost/ Spadek (w %)	Zmiana	Zmiana pozycji względem innych krajów UE		
Liczba transakcji bezgotówkowych dokonywanych pojedynczą kartą płatniczą	126,5	132,5	4,74	+	5/28	+1	4/25
Liczba transakcji zrealizowanych w pojedynczym terminalu POS	5998	5630	-6,14	-	9/28	+1	8/24
Udział transakcji bezgotówkowych w ogólnej liczbie transakcji przeprowadzonych kartami płatniczymi (w %)	90	92,4	2,67	+	7/28	+2	5/25
Liczba zrealizowanych poleceń przelewu na 1 mieszkańca	81,4	93,7	15,11	+	11/28	+3	9/27
Liczba poleceń zapłaty za 1 mieszkańca	0,7	0,7	0	-	23/27	+1	22/24
Liczba transakcji dokonywanych przy użyciu bezgotówkowych instrumentów płatniczych na 1 mieszkańca	231	253	9,52	+	16/28	+3	13/27
Udział pieniądza gotówkowego w agregacie podaży pieniądza M1	19,4	20,0	3,09	+	6/10	-1	7/9
Udział gotówki w PKB	9,9	12,9	30,3	+	5/10	+2	3/9

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021a, s. 49), za: ECB Statistical Data Warehouse.

Biorąc pod uwagę wszystkie wielkości bezwzględne w zakresie zaprezentowanych wskaźników, można mówić o pozytywnym kierunku rozwoju systemu płatniczego w zakresie płatności detalicznych. W porównaniu z krajami UE Polska jest krajem, w którym płatności bezgotówkowe mają duży potencjał rozwoju, a instytucje finansowe dają szansę wykluczonym osobom na podstawową aktywność finansową.

Zgodnie z danymi Narodowego Banku Polskiego poziom wykluczenia finansowego maleje. Raport NBP (Kozłiński, 2013) wskazuje, że 77% badanych respondentów posiada rachunek bankowy, a 23% rachunku nie posiada. Dane NBP opublikowane w 2021 r. w zakresie posiadania rachunków bankowych potwierdzają, że poziom wykluczenia finansowego się zmniejsza i wynosi 11,5% (tabela 6).

Tabela 6. Posiadanie przynajmniej jednego rachunku płatniczego – badania NBP 2020

	Cecha	Wynik (%)
Płeć	kobieta	90,7
	mężczyzna	86,1
Wiek	18–24	82,5
	25–39	96,8
	40–54	97,2
	55–64	87,6
	65 i więcej	71,4
Wykształcenie	podstawowe, gimnazjalne lub brak wykształcenia	55,7
	zasadnicze zawodowe lub zasadnicze branżowe	84,9
	średnie	97,7
	wyższe	100
Miejsce zamieszkania	wieś	85,9
	miasta małe	94,0
	miasta średnie	87,8
	miasta duże	90,2
Wiedza finansowa	niska	78,7
	średnia	92,9
	wysoka	98,2
Ogólnie		88,5

N = 1241. Badanie: 15.09–12.10.2020.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021b).

Jak podaje NBP, rachunek bankowy częściej posiadały kobiety (90,7%) niż mężczyźni (86,1%). Zaobserwowano, że u osób w wieku 25–39 lat (96,8%) poziom ubankowienia mierzony jako udział osób posiadających przynajmniej jeden rachunek płatniczy był wyższy od wartości średniej. Podobne wyniki stwierdzono wśród osób w wieku 40–54 lat (97,2%). Natomiast znacznie niższy od średniej był on dla osób w wieku 65 lat i powyżej (71,4%). Dostęp do rachunków płatniczych posiadali niemal wszyscy respondenci z wykształceniem średnim lub wyższym (odpowiednio 97,7% i 100% badanych). Osobami o najniższym wskaźniku ubankowienia (55,7%) były osoby z wykształceniem podstawowym, gimnazjalnym lub osoby deklarujące brak formalnego wykształcenia. Analiza miejsca zamieszkania w stosunku do poziomu ubankowienia w Polsce nie różnicuje się istotnie. Osoby o niskim wskaźniku wiedzy finansowej posiadały dostęp do konta rzadziej (78,7%) niż osoby o średniej i wysokiej wiedzy (NBP, 2021b).

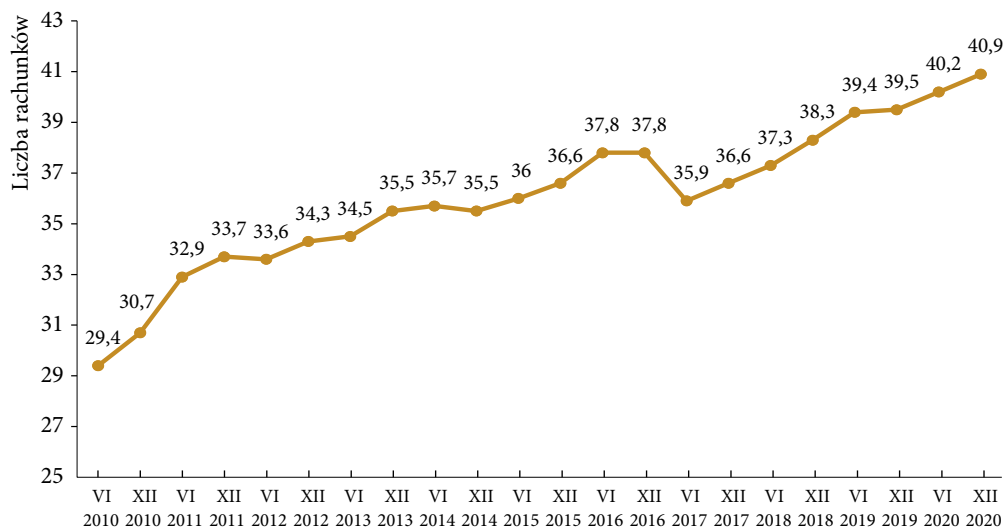
Szacunkową liczbę osób ubankowionych oraz nieubankowionych (mierzonych brakiem rachunku bankowego w całej populacji mieszkańców Polski (18+) przedstawia tabela 7.

Tabela 7. Szacunkowe ubankowienie i nieubankowienie w skali Polski – wyniki NBP

Wiek	Liczba osób (mln)	Ubankowienie		Nieubankowienie	
		w %	w mln	w %	w mln
18–24	2,7	82,5	2,2	17,5	0,5
25–39	8,5	96,8	8,2	3,2	0,3
40–54	8,1	97,2	7,8	2,8	0,2
55–64	5,0	87,6	4,4	12,4	0,6
65+	7,1	71,4	5,1	28,6	2,0

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021b).

Poziom ubankowienia osób pełnoletnich wyniósł 88,5%, a osób w wieku 15–17 lat 6,7% (badanie NBP dotyczyło również respondentów poniżej 18. roku życia), co w sumie oznacza, że stopień ubankowienia dla ogółu osób w wieku od 15 lat wyniósł 86,5%. Trend wskaźnika ubankowienia jest rosnący. Wzrost poziomu ubankowienia jest widoczny w ogólnej liczbie rachunków bieżących świadczonych osobom prywatnym (rysunek 12).

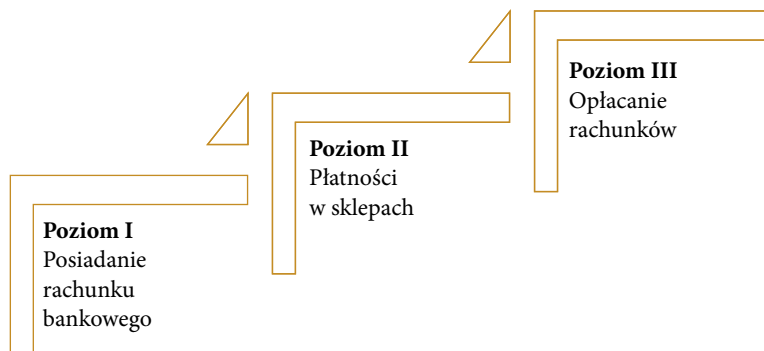


Rysunek 12. Liczba rachunków rozliczeniowych osób fizycznych prowadzonych przez banki w Polsce – koniec półrocza w 2010 i 2020 r. (w mln)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021b).

Wśród osób, które zadeklarowały brak rachunku bankowego, niecałe 10% korzystało z rachunku innej osoby. Głównie były to osoby w wieku 40–45 lat i starsze z wykształceniem zasadniczym zawodowym lub podstawowym, zamieszkujące wsie i duże miasta, z niską lub średnią wiedzą finansową.

Prowadzone w Polsce badania dotyczące poziomu wykluczenia finansowego bazują głównie na przyjętej mierze posiadania rachunku bankowego. Jak podaje Maison (2013), można wyróżnić trzy poziomy zaawansowania w ubankowieniu (rysunek 13).

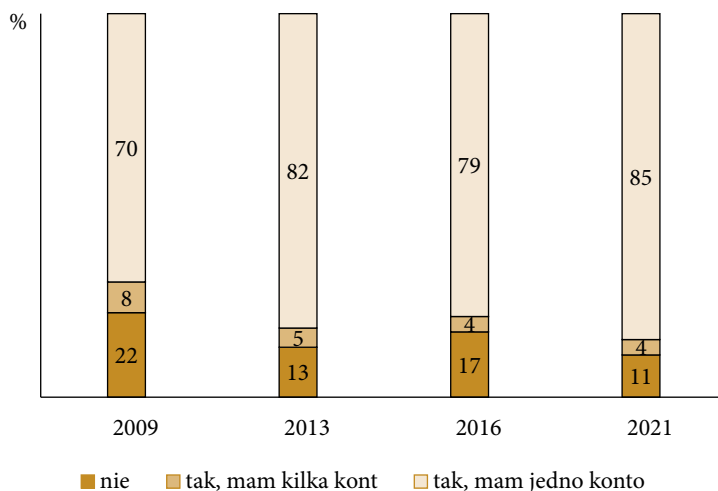


Rysunek 13. Poziomy zaawansowania bezgotówkowego według Maison

Źródło: Opracowanie własne.

Poziom pierwszy oznacza posiadanie rachunku bankowego, drugi – korzystanie z kart płatniczych, a trzeci – wykonywanie płatności bezgotówkowych. Maison (2021) diagnozuje poziomy zaawansowania obrotu bezgotówkowego w Polsce w trzech obszarach: zachowanie, wiedza i przekonania oraz postawy wobec różnych form płatności. Z badań (Maison, 2021) wynika, że sukcesywnie maleje liczba Polaków nieposiadających rachunku bankowego (poziom I zaawansowania bezgotówkowego). W 2021 r. 11% społeczeństwa nie posiadało rachunku lub deklarowało, że korzysta z konta bankowego innej osoby. Największa zmiana w stosunku do prowadzonych badań w latach wcześniejszych dotyczyła poziomu II – zaawansowania bezgotówkowego (rysunek 14).

W 2021 r. 89% badanych Polaków zadeklarowało posiadanie przynajmniej jednego rachunku bankowego, z czego 85% było właścicielem jednego konta w banku, a 4% dwóch kont lub więcej). Jak wynika z badań, w latach ubiegłych grupą społeczną, w której był największy odsetek osób bez konta bankowego, byli najstarsi Polacy (w wieku 65+). Jednak należy zauważyć, że z roku na rok rośnie liczba osób posiadających rachunek w tej grupie wiekowej. Osoby w wieku 25–34 są najbardziej ubankowane, 98% ma konto w banku.

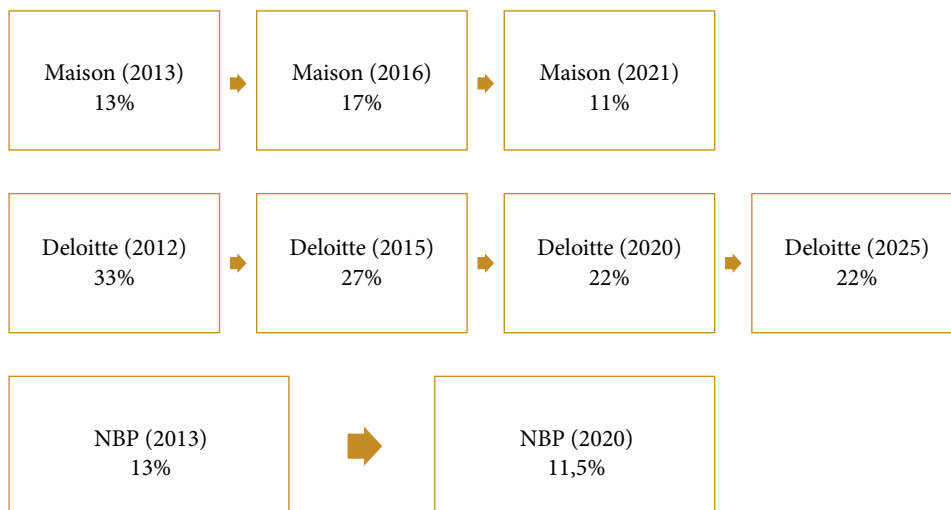


Polacy 18+; 1. fala 2009: $N = 1000$; 2. fala 2013: $N = 1000$; 3. fala 2016: $N = 1000$; 4. fala 2021: $N = 1000$.

Rysunek 14. Posiadanie rachunku bankowego w Polsce

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Maison, 2021).

Jak zostało przedstawione w raporcie Deloitte (2012), prognoza poziomu wykluczenia finansowego na 2025 r. była zbliżona. Wynika z niej, że poziom wykluczenia w Polsce wyniesie 18% (rysunek 15).



Rysunek 15. Poziom wykluczenia finansowego w Polsce – perspektywa czasu

Źródło: Opracowanie własne na podstawie zaprezentowanych materiałów źródłowych (Maison, 2021; Deloitte, 2012; NBP, 2021a; Kozłinski, 2013).

Porównując prognozy Deloitte (2012) z badaniem Maison (2021), widać, że przedstawiona prognoza była zachowawcza, ale również nie mogła uwzględnić przyspieszonej cyfryzacji wynikającej z okresu pandemii COVID-19 (rysunek 14). Implementacja dyrektywy PAD w sprawie podstawowego rachunku płatniczego i zmieniające się zwyczaje płatnicze mogły mieć również wpływ na lepszy rezultat niż zakładano. Co istotne, na wynik miała wpływ również przyjęta metodologia badania. Wynik NBP za 2020 r. jest niezwykle zbliżony do wyniku Maison (2021).

2.2. Przyczyny wykluczenia finansowego

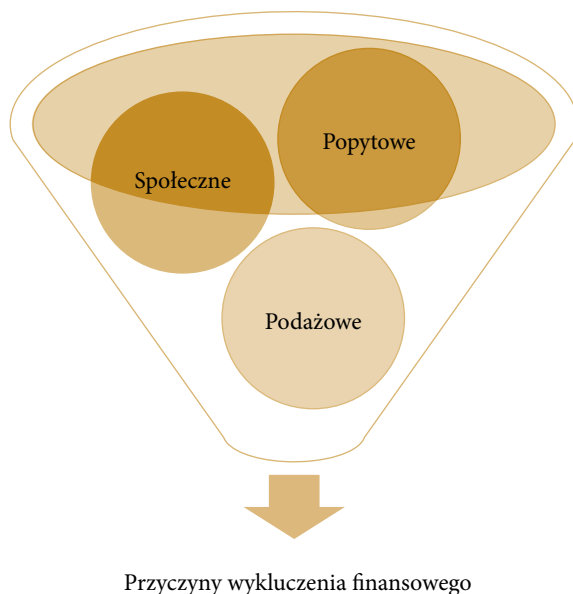
Przyczyny wykluczenia finansowego mogą mieć różne podłoże. W literaturze przedmiotu wydziela dwie klasyfikacje przyczyn wykluczenia finansowego (rysunek 16). Przyczyny losowe dotyczą przede wszystkim pojawiających się trudności, których nie można przewidzieć. Uniemożliwiają one korzystanie z usług finansowych. Przykładem mogą być zmiany w strukturze gospodarstwa domowego. Czynniki indywidualne mają wpływ na funkcjonowanie jednostki i/lub gospodarstwa domowego. Przyczyny natury strukturalnej są związane z ogólną sytuacją ekonomiczną i gospodarczą, które uniemożliwiają bezpośrednie oddziaływanie na osobę lub gospodarstwo domowe (Maciejasz-Świątkiewicz, 2013; Zioło i Dzikowska, 2018).



Rysunek 16. Podział przyczyn wykluczenia finansowego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Maciejasz-Świątkiewicz, 2013, s. 39–47).

Przyczyn wykluczenia finansowego upatrywać należy zarówno po stronie osób wykluczonych (M. Solarz, 2014a), jak i po stronie instytucji finansowych (rysunek 17).



Rysunek 17. Przyczyny wykluczenia finansowego – podejście pierwotne

Źródło: Opracowanie własne.

Czynniki o charakterze społecznym, popytowym oraz podażowym odzwierciedlają najbardziej prawdopodobne przyczyny problemu (tabela 8).

Przyzwyczajenia społeczne i kulturowe determinują chęć posiadania gotówki, co jest/było elementem charakterystycznym dla mieszkańców Polski (NBP, 2021b). Czynniki społeczne przedstawiają obszary, które mogą być źródłem wykluczenia finansowego, jak np. zmiany demograficzne, które są nieuniknione, oraz starzejące się społeczeństwo, które nie radzi sobie z postępem technologicznym. Starzenie się populacji świata, a w szczególności skala tego zjawiska w krajach wysoko rozwiniętych i rozwijających się w perspektywie utrzymania się tego trendu w najbliższych latach, skłania do rozważań, czy poziom wykluczenia finansowego będzie się pogłębiał. Badania naukowe prowadzone przez instytucje finansowe, np. Narodowy Bank Polski (Kozłiński, 2009, 2013; NBP, 2021b), wskazują, że istotną przyczyną wykluczenia finansowego jest wiek. Obawy osób w wieku senioralnym dotyczące nowych technologii w sferze finansów są największe (Warchlewska, 2013, 2022; Marcinkowska i in., 2014).

Tabela 8. Przyczyny wykluczenia finansowego

Społeczne	zmiany demograficzne/technologia
	zmiany na rynku pracy
	nierówności w zakresie wynagrodzenia
	liberalizacja rynku, marginalizacja społeczeństwa
	pomoc socjalna, społeczna
	nadmierne zadłużenie, zmiany demograficzne
	zanikanie instytucji dla osób o niskich dochodach
	przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy
	polityka fiskalna
	zmiany demograficzne, młodzież
	migracje i mniejszości narodowe
	brak gotówki
Podażowe	ocena zdolności kredytowej/zarządzanie ryzykiem
	marketing
	dostępność geograficzna
	warunki produktu
	kanały dystrybucji
	złożoność wyboru
	cena
	rodzaj produktu
Popytowe	świadomość kosztowa
	niski poziom samooceny
	lęk przed utratą płynności finansowej
	nieufność wobec dostawców usług
	preferencje wobec alternatywnych dostawców/aspekty kulturowe
	wyznania religijne
	niechęć do korzystania z usług finansowych
	złe wcześniejsze doświadczenia
	obawy przed zajęciem majątku

Podział przyczyn wynika z przeprowadzonego badania w 2008 r. w następujących krajach członkowskich: Austrii, Belgii, Bułgarii, Francji, Niemczech, Irlandii, Włoszech, Litwie, Holandii, Polsce, Słowacji, Hiszpanii, Wielkiej Brytanii i nie należącej do EU Norwegii (za: Warchlewska, 2020c).

Źródło: (Iwanicz-Drozdowska i in., 2009, s. 12–130).

Ważnym źródłem danych o sytuacji na rynku pracy są m.in. dane Głównego Urzędu Statystycznego (GUS, 2021), które stanowią źródło informacji o ewentualnych fluktuacjach społecznych. Analiza danych o rynku pracy gromadzona przez publiczne służby zatrudnienia pozwala na ocenę aktywności zawodowej

i podjęcie prób przekwalifikowania zawodowego – problem dotyka szczególnie osób powyżej 55. roku życia. Niekorzystna sytuacja na rynku pracy osób z najstarszego pokolenia może być efektem braku mobilności pracowników z branży do branży, trudności w zdobywaniu nowej wiedzy i umiejętności, uprzedzenia pracodawców co do wydajności pracy osób powyżej 55. roku życia. Przyczyną pozostawania poza sektorem bankowym może być również nielegalna praca, szara strefa i przyzwyczajenie do rozliczeń gotówkowych.

Aspekt finansowy i dysproporcje wynagrodzenia społeczeństwa są powodem wykluczenia finansowego (Musiał i Świecka, 2016; Świecka i Musiał, 2017; Świecka i in., 2019). Może to wynikać z braku odpowiedniej wiedzy na temat finansów, wysokości pobieranych składek przez pracodawcę, a także braku wiedzy o swoich prawach i obowiązkach (Khan i in., 2021). Problem nierówności w zakresie wynagrodzenia ciągle uwzględnia w swoich programach Unia Europejska (Eurostat, 2021). Nierówność wynagrodzeń niesie ze sobą skutki przez całe życie, szczególnie w okresie produkcyjnym, kiedy wysokość świadczeń emerytalnych jest istotna dla osób najbardziej zagrożonych wykluczeniem finansowym i ubóstwem.

Starzejące się społeczeństwo wymaga wsparcia i opieki i będzie jej wymagać w przyszłości, tak by móc realizować swoje potrzeby i cele życiowe (Warchlewska, 2022). System pomocy instytucjonalnej oraz środowiskowej wiąże się z nakładami pracy i zaangażowaniem finansowym (Iwański, 2016; E. Frąckiewicz i Iwański, 2021). Narastający problem wykluczenia przybiera na sile w świadomości społecznej, powodując wzmożoną aktywność państw i potrzebę poszukiwań rozwiązania problemu, biorąc pod uwagę stopień rozwoju ekonomicznego kraju i uwarunkowań kulturowych. Problem niedostatecznej opieki społecznej niesie zagrożenie, że grupa osób ubogich będzie się zwiększać, a marginalizacja finansowa pogłębiać (Potyrańska i Hajduk-Stelmachowicz, 2019, s. 215–228). Rok 2010 został ogłoszony przez Parlament i Radę Unii Europejskiej rokiem walki z ubóstwem i wykluczeniem społecznym (Komisja Europejska, 2010). Brak możliwości zaspokojenia potrzeb uznanych za podstawowe jest w literaturze przedmiotu utożsamiany z ubóstwem, szczególnie w sytuacji braku środków pieniężnych.

Zadłużające się społeczeństwo popadające w tzw. spiralę zadłużenia to pojawiający się powód wykluczenia finansowego (Kuchciak, 2014). Teoretyczne ujęcie zadłużenia jako przyczyny wykluczenia finansowego (Reczuch, 2022) wymaga podziału według charakteru zadłużenia na formalne i nieformalne (Kata i in., 2021). Zadłużenie formalne wynika z zadłużenia w instytucjach, gdzie sporządzana jest formalna umowa kredytowa. Zadłużenie nieformalne pojawia się, gdy dłużnik korzysta ze środków bliskich znajomych lub rodziny. Wysokość

zadłużenia i sam jego fakt wynika z braku rzetelnych informacji ze strony instytucji finansowych lub nieświadomości społeczeństwa. Zadłużenie gospodarstw domowych może wynikać z zaciągania kredytów i pożyczek w instytucjach finansowych lub zalegania z płatnościami w instytucjach świadczących usługi masowe (Świecka, 2009). Czynniki wpływające na zadłużenie z tytułu usług masowych mają inne podłoże niż te, które wpływają na zadłużenie kredytowe. Istotna jest tu sytuacja ekonomiczna, społeczno-demograficzna, psychospołeczna, instytucjonalno-prawna społeczeństwa (M. Solarz, 2014b, c).

Instytucje rządowe powinny działać w kierunku opracowania mechanizmów diagnozy i analizy wykluczenia finansowego z wykorzystaniem sztywnych metod pomiaru. Jest to niezbędne do prawidłowej oceny skuteczności wprowadzanych środków zapobiegawczych i ich wpływu na wykluczenie finansowe. Brak regulacji i niekorzystna polityka fiskalna państwa może być przyczyną wykluczenia finansowego. Świadczy to o tym, że element polityki i regulacji nie jest wskazywany jako główny powód marginalizacji finansowej społeczeństwa. Zniwelowanie tej bariery może się okazać kluczowe w dłuższym okresie, aczkolwiek działania polityczne powinny być prowadzone na szeroką skalę w trybie ciągłym. Powinny one zapewniać wydolność finansową instytucji finansowych, przejrzyste i jasne relacje między usługodawcami finansowymi a klientami oraz ochronę konsumenta przed brakiem rzetelnych informacji. W szerszej perspektywie instytucjonalnej dostępność usług finansowych jest uzależniona od ich otoczenia, czyli regulacji prawnych związanych ze świadczeniem usług finansowych oraz ochroną konsumenta na rynku (Czechowska i Waliszewski, 2019).

Migracje i mniejszości etniczne są czynnikiem, który w coraz większym stopniu wpływa na strukturę społeczną państw europejskich. Trudności wynikające z procesów migracyjnych, a przede wszystkim nieznanomość języka, problemy komunikacyjne, brak stałego miejsca zamieszkania, mogą być przyczyną braku dostępu do takich usług finansowych jak podstawowy rachunek bankowy służący do otrzymywania wynagrodzenia.

Proceder prania brudnych pieniędzy oddziałuje negatywnie na sektor finansowy, jego reputację, płynność i stabilność. Wypieranie nielegalnych dochodów oraz chęć ukrycia pochodzenia środków ma według niektórych ekonomistów związek przyczynowo-skutkowy między praniem brudnych pieniędzy a stopą wzrostu gospodarczego. Przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy w sektorze finansowym ma charakter wielopłaszczyznowy, od identyfikacji klienta w instytucjach finansowych, raportowania podejrzanych transakcji, po zaostrzenia regulacji wewnątrz instytucji. To wszystko oddziałuje na najbardziej wrażliwe grupy społeczne, często prowadząc do wykluczenia finansowego (Deloitte, 2020). Zaostrzone regulacje dotyczące identyfikacji i wiedzy na temat pochodzenia

środków mogą się okazać istotnymi powodami dla niektórych kręgów społecznych, by nie korzystać z usług finansowych (Siejczuk, 2012).

Wśród powodów wykluczenia leżących po stronie banków na szczególną uwagę zasługuje (Alińska, 2011a) dążenie banków komercyjnych do uzyskania jak największej rentowności, co może prowadzić do zamykania placówek na terenach peryferyjnych. Większe zainteresowanie klientami na obszarach wiejskich i w mniejszych miejscowościach wykazują banki spółdzielcze i SKOK-i, gdzie zastępowanie tradycyjnej obsługi klienta sprzedażą produktów przez internet lub poprzez terminale samoobsługowe jest mniej popularne. Nie wszyscy klienci mają dostęp do sieci internet i narzędzi elektronicznych. Dostęp do placówek bankowych staje się utrudniony, czego powodem są fuzje i przejęcia w sektorze bankowym, w tym głównie na obszarach o niskiej aktywności gospodarczej. Rezygnacja z usług finansowych wynika ze zbyt dużej odległości do placówek bankowych, szczególnie dla osób z niepełnosprawnością ruchową lub dla niemotoryzowanych.

Jedną z barier dostępu do usług finansowych jest ocena zdolności kredytowej. Analiza oceny kredytowej opiera się na cechach indywidualnych, jak sytuacja mieszkaniowa, miejsce zamieszkania klienta, cel kredytu, wiek, posiadane rachunki bankowe, dochód miesięczny, czas zatrudnienia. Zdolność kredytowa, a raczej jej brak, powoduje, że osoby wykluczone finansowo nie mogą skorzystać z oferty kredytowej. Są traktowane jako niesolidni i nierzetelni kredytobiorcy, a instytucje finansowe dokonują oceny klientów pod kątem następujących cech: zamieszkania w ubogich dzielnicach, braku telefonu, braku rachunku bankowego, nieposiadania własnego mieszkania, liczby dzieci na utrzymaniu (powyżej 4 dzieci), statusu zawodowego i poziomu wykształcenia (niewykwalifikowani, bezrobotni lub aktywni zawodowo krócej niż 6 miesięcy). Wszystkie wskazane elementy to składowe niekorzystnego scoringu klienta, który blokuje dostęp do zewnętrznych źródeł finansowania (Domańska-Szaruga, 2015; Iwanicz-Drozdowska i in., 2010).

Oferta depozytowa, kredytowa i inne usługi finansowe nie zawsze są na tyle rozpowszechnione wśród grup społecznych, by mogły być swobodnie wybierane przez potencjalnych odbiorców. Osoby znajdujące się w grupie najbardziej zagrożonych wykluczeniem finansowym nie zawsze mają stały dostęp do środków komunikacji masowej, jak telewizja, internet, prasa czy radio. Instytucje finansowe, pozyskując swoich klientów zwykle drogą mailową, telefoniczną, odchodzą od tradycyjnych kanałów pozyskiwania klienta. W przypadku braku dostępu do nowoczesnych środków komunikacji dotarcie do potencjalnego odbiorcy jest możliwe jedynie poprzez rozmowę w oddziale, rekomendację wśród znajomych czy przesłanie oferty na wskazany adres korespondencyjny.

Tradycyjne kanały bankowości mogą się wydawać czasochłonne i kosztowne, choć w wielu przypadkach są konieczne. Rolą instytucji finansowych jest przekazywanie informacji o ofercie w jasny, rzetelny sposób, tak aby osoba o różnym poziomie wykształcenia, statusie zawodowym mogła podjąć racjonalne decyzje o zakupie produktu/usługi finansowej, rozumiejąc wszystkie zapisy bankowe. Odbiorca potencjalnie zainteresowany ofertą, który wybierze tradycyjny kanał dystrybucji, często porównuje oferty konkurencyjne. Czytelność i odpowiednia prezentacja informacji wydaje się kluczowa w pozyskaniu i utrzymaniu klienta. Zasadniczo celem działań marketingowych powinno być dotarcie do szerokiego grona odbiorców, a w konsekwencji doprowadzenie do zwiększania stopnia nasylenia produktami bankowymi poprzez szeroką sieć dystrybucji. Odwrotność tej zasady (szeroka sieć dystrybucji i pełna oferta – brak odbiorców) może być niepokojąca.

Zróznicowanie oferty instytucji finansowych nie zawsze jest przejrzyste dla klientów. Może to wynikać z braku świadomości ekonomicznej wśród mniej zamożnego społeczeństwa, gdzie nacisk na edukację schodzi na drugi plan. Brak decyzji zakupowych usług finansowych może wynikać z braku zrozumienia podstawowych opłat, zasad działania nabywanej usługi, skomplikowanych i nie do końca jasnych zapisów w umowach. Wpływa to na narastające obawy odbiorców przed pierwszą wizytą w placówce lub obawy o dopytanie o szczegóły pracownika banku podczas pierwszej wizyty. Według badań NBP (Kozłiński, 2009) w kwestii ubankowienia społeczeństwa w 2006 r. i 2009 r. pobieranie opłat za prowadzenie podstawowego rachunku bankowego stanowiło jedną z istotnych przyczyn pozostawania poza sferą usług finansowych, szczególnie dla osób o niskich dochodach. Obecnie, przy nowych i korzystnych warunkach prowadzenia rachunków bankowych i ofercie podstawowego rachunku bankowego, koszt ten powinien stanowić marginalną przyczynę wykluczenia finansowego.

Cześć społeczeństwa – pomimo elektronicznych możliwości kontaktu z bankiem – nadal potrzebuje kontaktu osobistego w placówce. Są to zwykle osoby niebędące już aktywne zawodowo: emeryci i renciści lub osoby o tradycyjnym podejściu do finansów. Pokolenie osób powyżej 55. roku życia, pomimo chęci nauki i prób zmiany podejścia do usług finansowych na bardziej nowoczesne, nadal w pewnej części pozostaje wierne tradycyjnemu postrzeganiu pieniądza (Kotliński, 2017).

Przyczyny wykluczenia o charakterze popytowym mogą wynikać z niedostatecznej wiedzy z zakresu finansów i niskiej świadomości ekonomicznej (Warchlewska, 2020c). W obawie przed dodatkowymi obciążeniami budżetu domowego z tytułu posiadania rachunku bankowego lub innych kosztów związanych z prowadzeniem rachunku społeczeństwo nie decyduje się na skorzystanie

z usług finansowych dostępnych na rynku. Brak podstawowej wiedzy ekonomicznej (Musiał, 2018) działa demotywująco i nie zachęca do wizyt w bankach i innych instytucjach finansowych niezależnie od grupy wiekowej. Powodem takiego stanu rzeczy może być niski poziom samooceny społeczeństwa i słaba przyswajalność wiedzy. Jest to proces naturalny i wynika z etapu życia człowieka. Decyzje zakupowe lub ich brak mogą wynikać z czynników społeczno-kulturowych i podziału ról w rodzinie. Wielowymiarowa samoocena, która obejmuje obszar życia społecznego (kondycję psychofizyczną), wpływa na podjęcie decyzji o zakupie i skorzystaniu z oferty usług finansowych. Na zachowania konsumentów wpływa splot czynników o różnym charakterze. Warto zauważyć, że kulturę ekonomiczną społeczeństwo nabywa z własnych doświadczeń życiowych, wpływu otoczenia, środowiska i wychowania. Wpływ na zachowania i kulturę ekonomiczną ma wiele czynników, jak instynkt samozachowawczy, gromadzenie dóbr, naśladownictwo zachowań, inteligencja emocjonalna oraz biologia człowieka. Stopień ubankowienia społeczeństwa jest uzależniony od świadomości kosztowej, posiadanej wiedzy w tym zakresie, jak również dalszego i bliższego otoczenia. Osoby o niższej świadomości mogą być w praktyce narażone na wysokie koszty obsługi kredytu, a w konsekwencji poważne problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań. Powoduje to lęk przed utratą płynności finansowej. Osoby o niższym poziomie samooceny postrzegają swoje szanse jako mniej realne w porównaniu z osobami o wysokim poziomie samooceny. Powoduje to zniechęcenie do podejmowania jakichkolwiek wyzwań życiowych, co w efekcie daje im gorsze wyniki i utwierdza w przekonaniu o niskiej wartości społecznej.

Styl życia może warunkować zapotrzebowanie na środki finansowe. Większa chęć konsumpcji niesie ze sobą większe prawdopodobieństwo korzystania z finansowania zewnętrznego (Kata i in., 2021). Z jednej strony zaciągnięty kredyt pozwala na funkcjonowanie gospodarstw domowych na wyższym poziomie konsumpcji, z drugiej może być istotnym źródłem na pokrycie tymczasowego braku kapitałów własnych (Wiśniewska, 2016). Bywalec (2009) wyróżnił chęć poprawy poziomu życia członków gospodarstwa domowego i sytuacje losowe jako czynniki warunkujące zaciąganie kredytów. Mniej zamożne gospodarstwa domowe sięgają po kredyty w celu zaspokojenia elementarnych potrzeb konsumpcyjnych – zakup żywności, odzieży, usług opieki zdrowotnej (Wałęga i Wałęga, 2016). Uznaje się, że bardziej prawdopodobne jest pożyczanie kapitału przez ludzi zamożnych niż tych, którzy czynią to z konieczności związanej z ubóstwem (Antonides i van Raaij, 2003). Powyższe obserwacje zostały potwierdzone w badaniach Czapińskiego i Panka (2009).

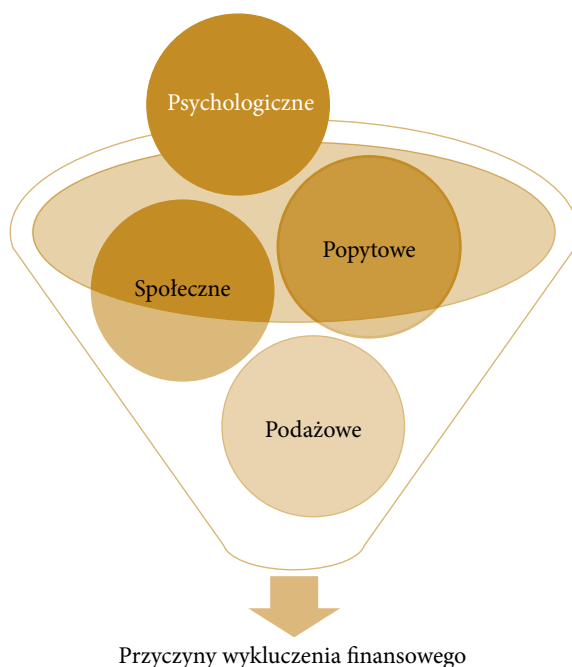
Lęk przed utratą płynności finansowej odczuwają osoby z wyższą świadomością ekonomiczną. Potrafią one obiektywnie ocenić swoją zdolność finansową,

aczkolwiek niechęć do korzystania z usług finansowych nie pozwala na przekroczenie bariery wykorzystania dodatkowej formy finansowania w najprostszej postaci (np. limit w rachunku). Obawa społeczeństwa przed utratą stałego źródła dochodu, poza czynnikami ekonomicznymi, ma swoje psychologiczne podłoże (M. Solarz, 2014b, c; 2012). Do psychologicznych determinant zadłużania się zaliczamy: optymizm (przecenienie prawdopodobieństwa wystąpienia pozytywnych zdarzeń i niedostrzeżenie prawdopodobieństwa zdarzeń negatywnych), porównania społeczne i aspiracje (chęć dorównania wyższej grupie społecznej), impulsywność (brak chęci do oszczędności), umiejscowienie kontroli (wewnętrzna i zewnętrzna kontrola), samokontrolę (niska samokontrola może prowadzić do wysokiego zadłużenia), postawę względem zadłużania (pozytywna postawa wobec kredytu wiąże się z większymi pożyczkami i brakiem awersji do zadłużania się).

Nieufność wobec dostawców usług finansowych objawia się poprzez brak zrozumienia roli banków i instytucji finansowych w tworzeniu nowoczesnej koncepcji gospodarki, wspierania rozwoju kraju oraz wzrostu zamożności społeczeństwa (Marszałek, 2018). Nieufność może mieć swoje przyczyny w niejasnych procedurach bankowych i zbyt szerokim wachlarzu oferowanych usług. Podstawową zasadą, na której opiera się współpraca w relacjach bank–klient, jest bezpieczeństwo. Brak zaufania objawia się w popycie na usługi kredytowe i depozytowe. Budowa zaufania powinna obejmować wszystkie obszary funkcjonowania banku. Kluczowe wydaje się tworzenie relacji bank–klient, w której bank jest stroną, do której należy nawiązanie i utrzymywanie długoterminowych relacji. Będąc usługodawcą, bank powinien obsługiwać klientów z należytą uwagą, dzięki czemu w przyszłości może „odcinać kupony zaufania”, włączając do systemu kolejne osoby. Pozyskanie zaufania to trudne zadanie, aczkolwiek niezbędne do utrzymania przewagi konkurencyjnej. Konieczność nawiązywania i podtrzymywania dobrych relacji wpływa na minimalizację strat wynikających z ograniczonego zaufania. Instytucje finansowe łączą marketing z zaufaniem poprzez agresywną politykę pozyskania klientów, choć dla klientów, którzy obdarzyli instytucję finansową zaufaniem, kampanie marketingowe mają drugorzędne znaczenie. Dlatego tak ważne jest wyważenie przekazów marketingowych.

Na gruncie barier o charakterze popytowym znalazły się wyznania religijne. Jednym z przykładów jest podział społeczny na strefę bankowości islamskiej i bankowości zachodniej. Warunki prowadzenia działalności finansowej są ustalone zgodnie z zasadami szariat. Koran zabrania wyznawcom prowadzenia usług bankowych opierających się na naliczaniu odsetek (*riba*), a w sytuacji udzielenia kredytu/pożyczki bank jest zobligowany do wyliczenia kosztów bez odsetek (Oluseyi, 2019).

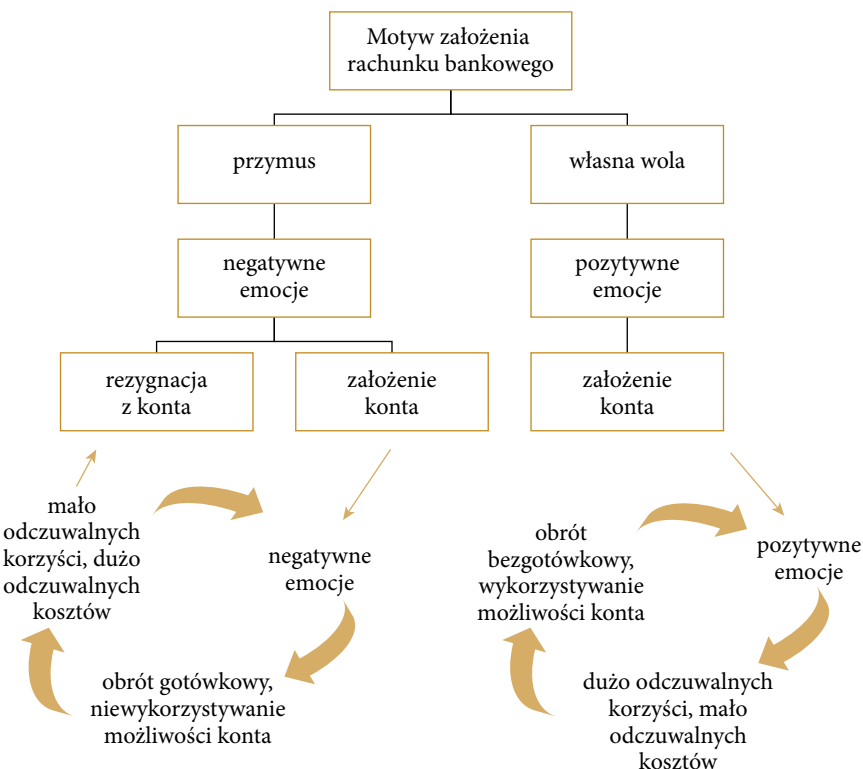
W badaniach prowadzonych przez Maison (2010a, b; 2013a, b) wśród przyczyn wykluczenia finansowego wskazano dodatkowo czynniki natury psychologicznej (rysunek 18). W badaniu z 2010 r. dokonano podziału badanych na dwie grupy. Pierwsza to osoby zmuszone do założenia rachunku bankowego. Były one częściej nastawione negatywnie do ubankowienia. Takie podejście mogło wynikać z tego, że zostały one zmuszone do założenia konta, mimo że nie były gotowe do posiadania konta i korzystania z kart płatniczych. Analizowana grupa, ponieważ nie korzystała z kolejnych stopni zaawansowania, nie odczuwała żadnych korzyści z posiadania rachunku bankowego.



Rysunek 18. Przyczyny wykluczenia finansowego – podejście rozszerzone

Źródło: Opracowanie własne.

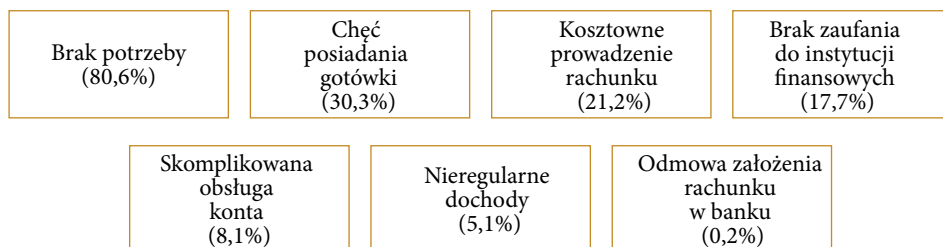
W rezultacie wzmacnia się negatywna postawa takich osób wobec rachunku bankowego i w momencie, kiedy mają taką możliwość (zmiana pracodawcy, emerytura), z niego rezygnują (rysunek 19). Respondenci, którzy założyli rachunek bankowy dobrowolnie, byli pozytywnie nastawieni do bankowości. To pozytywne nastawienie sprawiło, że dość szybko zaczęli korzystać z różnych udogodnień, jakie dają rozwiązania bezgotówkowe. Odczuwali korzyści z posiadania rachunku bankowego i – co ważne – wzmacniała się ich pozytywna postawa wobec rachunku i bankowości w ogóle.



Rysunek 19. Motywy założenia rachunku bankowego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Maison, 2010a).

Jak wynika z badań Narodowego Banku Polskiego i innych badaczy (NBP, 2021b), często wskazywaną przyczyną nieposiadania rachunku bankowego jest brak potrzeby (NBP: 80,6%) (rysunek 20).

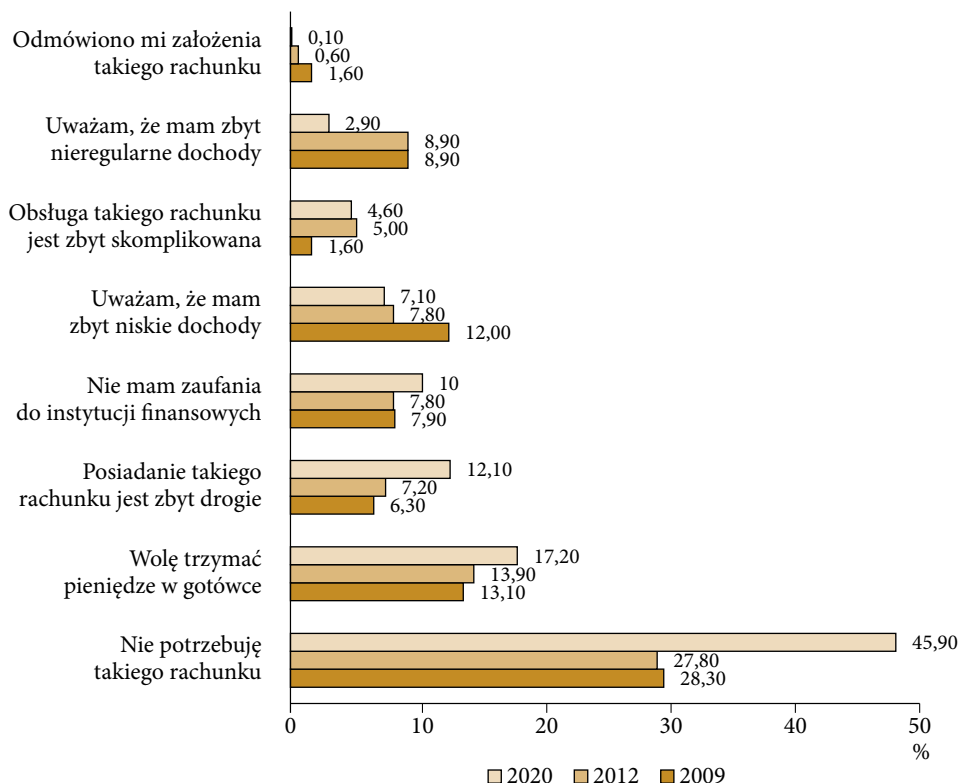


Autorka zdecydowała się na zaprezentowanie graficzne tylko najnowszych wyników badań wtórnych dotyczących przyczyn wykluczenia finansowego.

Rysunek 20. Przyczyny nieposiadania rachunku bankowego według NBP

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021b).

Przez lata zmieniły się przyczyny nieposiadania rachunku bankowego (NBP, 2021b). Co istotne, znacznie wzrósł udział odpowiedzi „nie potrzebuję takiego rachunku”, a nieznacznie wzrósł udział odpowiedzi dotyczących kosztów posiadania rachunku płatniczego (rysunek 21), braku zaufania do instytucji finansowych oraz przywiązania do płatności gotówkowych. Nieregularność dochodu lub jego niski poziom nie ma w kolejnych badaniach priorytetowego znaczenia.



Badania różniły się metodą udzielania odpowiedzi: w badaniu z 2009 i 2012 r. respondenci mogli wskazać maksymalnie trzy odpowiedzi, w 2020 r. nie było takiego ograniczenia. W związku z tym dane zostały znormalizowane. Dodatkowo porównano tylko te odpowiedzi, które wprost odpowiadały sobie.

Rysunek 21. Przyczyny nieposiadania rachunku płatniczego według NBP w latach 2009–2020

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Kozłiński, 2010, 2013; NBP 2021b).

Tak szerokie spektrum czynników popytowych, podaźowych, społecznych oraz psychologicznych utrudnia dokonanie komparatystryki w zakresie wykluczenia finansowego. Analizy prowadzone na polskim rynku dotyczą spojrzenia na zagadnienie wykluczenia finansowego z punktu widzenia wybranej grupy docelowej lub badania postaw społeczeństwa wobec konkretnych usług i produktów.

2.3. Miary wykluczenia finansowego

Poziom wykluczenia finansowego jest uzależniony od wielu czynników i jest istotnie zróżnicowany. Niestety, w Polsce, jak i na szczeblu unijnym, nie wypracowano jednej, powszechnie akceptowanej miary wykluczenia finansowego (Warchlewska, 2020c). Problem dotyczy zarówno mieszkańców krajów wysoko rozwiniętych, jak i rozwijających się, od jednostki po grupy społeczne. W literaturze wyróżnia się szereg mierników wykluczenia finansowego już określonego (Maciejasz-Świątkiewicz, 2013):

- liczba osób nieposiadających pożyczki odnawialnej,
- liczba osób nieposiadających kart kredytowych,
- liczba ogłoszonych upadłości konsumenckich,
- liczba zgłoszeń do baz nierzetelnych klientów,
- liczba osób zalegających w spłacie zobowiązań,
- liczba osób nieposiadających ubezpieczenia,
- liczba osób nieposiadających oszczędności,
- liczba osób niedokonujących transakcji bezgotówkowych.

Można uznać, że wszystkie wymienione pozycje odnoszą się do obszarów wykluczenia finansowego (tabela 9). Liczba osób nieposiadających pożyczki odnawialnej, liczba ogłoszonych upadłości konsumenckich, zgłoszeń do baz nierzetelnych klientów, zalegających zobowiązań mogą stanowić miernik/-i wykluczenia w obszarze kredytowym. Liczba osób nieposiadających ubezpieczenia może stanowić podstawę diagnozy wykluczenia w obszarze ubezpieczeniowym. Liczba osób nieposiadających kart płatniczych może w wyjątkowych przypadkach (posiadacz korzysta z karty płatniczej i nie posiada rachunku) być miarą wykluczenia w obszarze płatniczym. Wskaźnikiem: liczba osób nieposiadających oszczędności można dokonywać pomiaru wykluczenia w obszarze oszczędnościowym.

Tabela 9. Miary wykluczenia finansowego – wykluczenie określone

Miara	Obszar wykluczenia
Liczba osób nieposiadających pożyczki odnawialnej	kredytowy
Liczba osób nieposiadających kart kredytowych	płatniczy, kredytowy
Liczba ogłoszonych upadłości konsumenckich	kredytowy
Liczba zgłoszeń do baz nierzetelnych klientów	kredytowy
Liczba osób zalegających w spłacie zobowiązań	kredytowy
Liczba osób nieposiadających ubezpieczenia	ubezpieczeniowy
Liczba osób nieposiadających oszczędności	oszczędnościowy
Liczba osób niedokonujących transakcji bezgotówkowych	płatniczy

Źródło: Opracowanie własne.

Problematyka wykluczenia finansowego jest najczęściej rozpatrywana w literaturze pod kątem nieposiadania rachunku bankowego przez osoby indywidualne. Wybór tego miernika pozwala relatywnie ocenić skalę występowania zjawiska w badanej populacji i na danym obszarze. O słuszności takiego założenia może świadczyć wybór Alińskiej (2008, 2011) miary wykluczenia finansowego, jaką jest odsetek dorosłych mieszkańców Polski, którzy nie posiadają rachunku bankowego. Również NBP (Kozłiński, 2010, 2013; NBP, 2021b), badania Maison (2021) oraz World Bank (2017) dokonują pomiarów wykluczenia finansowego liczbą rachunków bankowych na 1 mieszkańca. Narodowy Bank Polski dodatkowo uzasadnił to faktem, że stanowi on bazę dla upowszechniania różnych form bezgotówkowych rozliczeń pieniężnych, których podstawą jest posiadanie rachunku bankowego (polecenie zapłaty, polecenie przelewu, karty płatnicze). Podkreśla jednocześnie, że nie jest to wystarczająca miara do oceny ubankowienia.

W literaturze wymienia się też mierniki wykluczenia finansowego potencjalnego (Maciejasz-Świątkiewicz, 2013):

- liczba osób bezdomnych,
- liczba osób niepełnosprawnych,
- liczba osób osadzonych,
- liczba osób na granicy ubóstwa,
- liczba osób nisko wykształconych,
- liczba osób bezrobotnych,
- liczba osób korzystających ze świadczeń socjalnych.

O ile miary potencjalnego zjawiska nie powinny stanowić podstawy do wnioskowania o występowaniu wykluczenia finansowego, o tyle są cenne dla wskazania grup potencjalnie zagrożonych owym problemem (Warchlewska, 2020c). Wydaje się jednak, że powyższe mierniki jako wskaźniki oceny skali zjawiska mogą być stosowane błędnie (wymienne). Na ważność opracowania listy uznanych mierników dla celów międzynarodowych analiz porównawczych wskazuje Maciejasz-Świątkiewicz (2013). Jak podaje autorka, interdyscyplinarność zjawiska wykluczenia finansowego może pomóc w diagnozie grup zagrożonych wykluczeniem finansowym z powodów socjalnych i społecznych. Taka diagnoza może stanowić cenne źródło informacji dla celów profilaktyki i oceny głębokości zjawiska w analizowanych obszarach.

Zdefiniowana mnogość miar wykluczenia finansowego nasuwa pytanie, jak powinien wyglądać uniwersalny pomiar zjawiska. Trudno o jednoznaczną odpowiedź. Zastosowanie np. miary „liczba osób niepełnosprawnych” pozwoli na ocenę, czy potencjalnie ta grupa społeczna jest bliska zagrożeniu wykluczeniem

finansowym i jakie usługi są oferowane dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Niestety, taka analiza nie pozwoli ocenić poziomu wykluczenia finansowego, gdyż osoby niepełnosprawne mogą posiadać rachunki bankowe.

Przyjmuje się również szereg mierników wykluczenia finansowego ściśle związanych z obrotem bezgotówkowym (tabela 10). Poza liczbą rachunków bankowych na 1 mieszkańca, które są w stanie skwantyfikować poziom wykluczenia finansowego, pozostałe mierniki mogą być istotne dla pomiaru rodzaju wykluczenia (np. ze względu na dostępność do placówek lub usług) oraz w przypadku analizy problemu z punktu widzenia głębokości ubankowienia społeczeństwa.

Tabela 10. Wybrane wskaźniki – miejsce Polski na tle innych krajów UE

Wskaźnik	Rok	Średnia dla UE	Średnia dla UE	Polska	Miejsce Polski wg danego wskaźnika wśród innych krajów UE
Liczba placówek oferujących usługi płatnicze na 1 mln mieszkańców	2012	588	564	882	3 na 27
	2013	563	502	1 052	3 na 26
	2014	555	608	1 321	2 na 26
	2015	535	510	1 373	1 na 27
	2016	512	493	1 398	1 na 27
	2017	488	476	1 385	1 na 27
	2018	463	455	1 388	1 na 24
	2019	439	439	1 391	1 na 27
	2020	409	476	1 340	1 na 27
Liczba rachunków bankowych na 1 mieszkańca	2012	1,6	1,8	1,5	13 na 21
	2013	1,6	1,6	1,6	14 na 23
	2014	1,6	1,6	1,7	15 na 22
	2015	1,8	1,8	1,7	14 na 21
	2016	1,7	1,7	1,8	11 na 22
	2017	1,7	1,7	1,9	11 na 21
	2018	1,6	1,6	2,0	9 na 20
	2019	1,6	1,6	2,0	10 na 25
	2020	1,7	1,6	2,1	8 na 22
Liczba bankomatów na 1 mln mieszkańców	2012	955	868	484	19 na 27
	2013	931	857	490	20 na 28
	2014	979	897	533	19 na 28
	2015	942	880	576	17 na 28
	2016	954	889	610	14 na 28
	2017	944	881	605	14 na 28
	2018	942	866	596	14 na 28
	2019	907	836	592	13 na 28
	2020	841	771	569	11 na 26

Wskaźnik	Rok	Średnia dla UE	Średnia dla UE	Polska	Miejsce Polski wg danego wskaźnika wśród innych krajów UE
Liczba terminali POS na 1 mln mieszkańców	2012	19 678	18 602	7 742	24 na 26
	2013	19 302	18 266	8 476	25 na 27
	2014	22 484	20 777	10 347	24 na 28
	2015	23 439	22 406	12 104	23 na 27
	2016	25 876	24 473	13 815	22 na 25
	2017	28 274	26 963	16 252	20 na 26
	2018	31 640	30 221	20 484	16 na 24
	2019	34 118	32 759	23 615	17 na 28
	2020	35 579	32 675	26 790	11 na 26
Liczba wdanych kart płatniczych na 1 mieszkańca	2012	1,44	1,47	0,86	26 na 27
	2013	1,45	1,50	0,90	26 na 28
	2014	1,46	1,51	0,94	26 na 28
	2015	1,48	1,54	0,92	26 na 28
	2016	1,51	1,56	0,96	26 na 28
	2017	1,54	1,59	1,02	25 na 28
	2018	1,59	1,62	1,07	24 na 28
	2019	1,67	1,68	1,12	24 na 28
	2020	1,78	1,65	1,14	22 na 26
Liczba transakcji kartami płatniczymi na 1 mieszkańca	2012	71,0	79,3	31,5	20 na 27
	2013	76,1	91,2	37,6	22 na 28
	2014	80,7	99,1	48,7	19 na 28
	2015	87,7	109,4	66,5	16 na 28
	2016	96,9	121,7	83,3	13 na 28
	2017	107,2	134,8	100,6	13 na 28
	2018	121,6	151,4	122,7	12 na 25
	2019	136,3	168,6	149,0	13 na 28
	2020	139,6	142,2	158,8	13 na 26
Liczba transakcji bezgotówkowych pojedynczą kartą płatniczą	2012	47,5	51,0	35,6	13 na 27
	2013	49,3	53,3	40,5	13 na 28
	2014	47,3	54,0	50,3	10 na 28
	2015	49,6	57,9	70,6	9 na 26
	2016	51,6	62,3	84,2	8 na 27
	2017	57,7	70,7	95,2	8 na 28
	2018	61,3	75,6	109,2	6 na 21
	2019	63,2	80,4	126,5	5 na 28
	2020	59,0	66,5	132,5	4 na 25

Wskaźnik	Rok	Średnia dla UE	Średnia dla UE	Polska	Miejsce Polski wg danego wskaźnika wśród innych krajów UE
Liczba transakcji bezgotówkowych w pojedynczym terminalu POS	2012	3 473	4 071	3 953	12 na 26
	2013	3 839	4 477	4 298	12 na 26
	2014	3 079	3 945	4 560	11 na 28
	2015	3 133	4 019	5 339	11 na 25
	2016	3 071	4 021	5 848	8 na 24
	2017	3 199	4 206	5 959	8 na 26
	2018	3 076	4 045	5 721	7 na 21
	2019	3 091	4 114	5 998	9 na 28
	2020	2 951	3 360	5 630	8 na 24
Udział transakcji bezgotówkowych w ogólnej liczbie transakcji przeprowadzonych kartami płatniczymi	2012	75,0%	75,6%	61,2%	19 na 25
	2013	76,0%	76,8%	64,5%	21 na 27
	2014	75,4%	77,4%	70,5%	14 na 27
	2015	75,9%	78,7%	77,7%	9 na 25
	2016	77,2%	80,2%	81,4%	7 na 23
	2017	79,8%	82,8%	84,8%	8 na 26
	2018	81,4%	84,5%	87,6%	6 na 21
	2019	83,4%	86,4%	90,0%	7 na 28
	2020	86,6%	87,8%	92,4%	5 na 25
Liczba poleceń przelewu na 1 mieszkańca	2012	51,9	51,1	45,1	18 na 27
	2013	54,2	53,2	47,9	18 na 28
	2014	52,2	52,2	51,4	19 na 28
	2015	54,0	55,2	59,9	15 na 28
	2016	56,1	57,9	63,4	15 na 28
	2017	58,8	60,7	68,1	14 na 28
	2018	61,4	64,1	73,4	14 na 28
	2019	65,3	68,7	81,4	11 na 28
	2020	65,3	70,8	93,7	9 na 27
Liczba poleceń zapłaty na 1 mieszkańca	2012	56,0	45,3	0,6	26 na 27
	2013	57,0	45,9	0,6	27 na 28
	2014	51,7	42,9	0,6	26 na 28
	2015	55,3	46,3	0,6	23 na 25
	2016	56,4	46,8	0,7	22 na 24
	2017	59,6	49,3	0,7	22 na 23
	2018	60,6	50,3	0,8	18 na 21
	2019	62,3	51,8	0,7	23 na 27
	2020	64,8	51,5	0,7	22 na 24

Wskaźnik	Rok	Średnia dla UE	Średnia dla UE	Polska	Miejsce Polski wg danego wskaźnika wśród innych krajów UE
Liczba transakcji bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi na 1 mieszkańca	2012	195	188	77	22 na 27
	2013	203	202	86	23 na 28
	2014	203	208	101	23 na 28
	2015	216	225	127	21 na 28
	2016	229	241	147	19 na 28
	2017	246	260	169	18 na 28
	2018	266	282	197	16 na 28
	2019	286	305	231	16 na 28
	2020	297	284	253	13 na 27

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021a), za: ECB Statistical Data Warehouse.

W tym nurcie mieszczą się badania m.in. Yorulmaza (2018, s. 248–258), pracowników NBP (Kozłiński, 2010, 2013; NBP, 2021b) czy Maison (2021). W literaturze dostrzec można jeszcze jedno podejście, podejmujące problematykę wykluczenia finansowego na podstawie zmian zachodzących pomiędzy PKB na 1 mieszkańca a liczbą rachunków bankowych (Stola, 2018) lub PKB na 1 mieszkańca a liczbą transakcji instrumentami płatniczymi przypadającymi na 1 mieszkańca (NBP, 2021a). Jak podaje NBP, pod względem relacji zachodzących pomiędzy PKB na 1 mieszkańca (w EUR) a liczbą transakcji instrumentami płatniczymi przypadających na 1 mieszkańca w 2020 r. widoczna jest wyraźna różnica pomiędzy tzw. „starymi” krajami członkowskimi Unii Europejskiej a jej „nowymi” członkami, czyli krajami, które przystąpiły do Unii Europejskiej 1 maja 2004 r. lub w późniejszym terminie. W „nowych” krajach członkowskich widoczny był zarówno niższy poziom dochodu, jak i niższa liczba transakcji bezgotówkowych przypadających na 1 mieszkańca. Wyjątek wśród tych krajów stanowi Estonia, która ma relatywnie wysoki poziom rozwoju w zakresie obrotu bezgotówkowego (NBP, 2021a; Stola, 2018).

3. EMPIRYCZNA ANALIZA WYKLUCZENIA FINANSOWEGO

3.1. Badanie w zakresie identyfikacji zjawiska wykluczenia finansowego

3.1.1. Przegląd badań dotyczących wykluczenia finansowego

3.1.1.1. Zasięg międzynarodowy

Badania o zasięgu międzynarodowym dotyczą różnych aspektów problemu wykluczenia finansowego lub włączenia finansowego (różne podejścia). Badanie sektora bankowego w 99 krajach w kontekście społeczno-ekonomicznego przygotowania na problem wykluczenia finansowego przedstawia możliwe trudności w dostępie do usług finansowych zarówno gospodarstw domowych, jak i przedsiębiorstw (Beck i in., 2005). Turegano i Herrero (2018) badali, czy włączenie finansowe przyczynia się do zmniejszenia nierówności dochodowych w poszczególnych krajach, dokonując analiz rozwoju gospodarczego i polityki fiskalnej. Przyjęli do badania 150 krajów i dane pochodzące z ogólnosiwiatowych baz. Co istotne, stwierdzili, że włączenie finansowe przyczynia się do zmniejszenia nierówności dochodowych, natomiast wielkość sektora finansowego nie wpływa na poprawę włączenia finansowego. Kabakova i Plaksenkov (2018) badali czynniki mogące mieć wpływ na wyższy poziom włączenia finansowego w 43 gospodarkach rozwijających się i stwierdzili, że czynniki społeczno-demograficzne, polityczne i ekonomiczne były znaczącymi czynnikami wpływającymi na to włączenie w krajach rozwijających się. Yangdol i Sarma (2019) analizowali czynniki po stronie popytu wpływające na włączenie finansowe w wybranych krajach na świecie i wykazali, że do czynników negatywnych należą: bycie kobietą, niższe wykształcenie, brak pracy i ubóstwo, a wyższy poziom wykształcenia i dochodów zwiększa poziom włączenia finansowego jednostek. Owen i Pereira (2018) analizowali 83 kraje w okresie 10 lat i stwierdzili, że większa koncentracja sektora bankowego wiąże się z szerszym dostępem do rachunków depozytowych i kredytów, a kraje, w których regulacje pozwalają bankom angażować się w szerszy zakres działalności, charakteryzują się większym włączeniem finansowym.

Yorumluz (2018) dokonał analizy czynników warunkujących włączenie finansowe w długim okresie. Pierwsza z nich dotyczyła wpływu 10 czynników na problem w okresie 8 lat (2004–2011) w 179 krajach. Drugi analizowany koszyk składał się z 26 czynników, a analizy odbywały się w latach 2004–2005 w 58 krajach. Prowadzono również analizy w krajach OECD w obszarze koncepcji samego problemu (wykluczenie finansowe, włączenie finansowe) (Caplan i in., 2020).

3.1.1.2. Wielka Brytania i USA

Jak wynika z analiz Marshalla (2004) w zakresie ograniczania wykluczenia finansowego, inicjatywy brytyjskiego i amerykańskiego rynku są zbliżone. Polityka brytyjska traktuje wykluczenie finansowe jako problem indywidualny i nie do końca zwraca uwagę na szersze relacje pomiędzy społeczeństwem, miejscem zamieszkania i tym, jak te czynniki mogą wpływać na aktywne uczestnictwo w życiu finansowym. W literaturze brytyjskiej pojawiły się jednak opracowania na temat zmiennych mogących mieć wpływ na poziom wykluczenia finansowego (Devlin, 2005; Kempson i Whyley, 1999a, b). W badaniach brytyjskich (House of Lords, 2021) dotyczących integracji finansowej bierze się pod uwagę fakt, że rozwiązanie problemu wykluczenia finansowego jest możliwe wtedy, kiedy niewielka liczba dużych banków będzie konkurować na równych zasadach z innymi instytucjami finansowymi (McKillop i in., 2007). D. Sinclair (2013) badał inkluzję finansową w Wielkiej Brytanii w kontekście europejskim. Podejmowane analizy dotyczyły występowania problemów z dostępem do głównych usług bankowych dla klientów o niskich dochodach oraz braku odpowiednich i przystępnych cenowo ofert kredytowych dla tych klientów. Badania na temat czynników warunkujących problem wykluczenia finansowego przedstawiły związek ubóstwa i niskiego statusu społecznego z brakiem dostępu do taniego kredytu (Affleck i Mellor, 2006). Zweryfikowano, że istnieją też pewne kontrowersje co do tego, czy banki brytyjskie odmawiały usług klientom o niższych dochodach, czy też banki wycofywały się z obsługi ubogich społeczności. Mitton (2008) w swoich analizach skupił się na skutkach wykluczenia finansowego. Wskazał, że osoby pozostające poza brytyjskim, formalnym sektorem finansowym doświadczają niekorzystnych skutków finansowych, m.in. wyższego oprocentowania kredytów, braku rachunku bankowego, braku ubezpieczenia, wyższych kosztów usług. Zauważono, że osoby posiadające rachunki bankowe prawie z nich nie korzystają i wolą dokonywać płatności gotówkowych. Podobnie Collard (2007, s.13–20) zauważył, że w miarę jak gospodarka Wielkiej Brytanii staje się coraz bardziej bezgotówkowa, konsekwencje pozostawania poza głównym nurem formalnego

sektora finansowego stają się coraz poważniejsze. Dymski i Li (2003) zwrócili uwagę, że problem wykluczenia w USA wynika z lokalizacji i akumulacji produktów finansowych (dysproporcje na obszarach miejskich i wiejskich) oraz z przyczyn mikro- i makrostrukturalnych. Próbowano połączyć wykluczenie finansowe z czynnikami czysto geograficznymi i logistyką (Marcelli i Lowell, 2005). Polemikę nad sposobem prowadzonych badań nad wykluczeniem finansowych prowadzili Joassart-Marcelli i Stephens (2010). Uważali oni, że analizy na gruncie związku między wykluczeniem a indywidualnymi cechami (kultura, wykształcenie, umiejętność mówienia w j. angielskim) jest błędne. Na aspekt pochodzenia etnicznego, migracji, rasy, rodzaju gospodarstwa domowego czy umiejętności komunikacji w j. angielskim zwracali uwagę także (Moser i Park, 2004; Newberger i in., 2004). Fonté (2012) przedstawił, że ekosystem płatności mobilnych w Stanach Zjednoczonych zapewnia dostęp do usług finansowych dla niebankowionego społeczeństwa. Dążąc do włączenia finansowego tej grupy docelowej, trzeba podjąć działania natury politycznej, regulacyjnej w zakresie świadczenia usług bankowości mobilnej i płatności mobilnych dla ludności (M. Solarz i Adamek, 2022). W badaniach (Mylonidis i in., 2019) przeanalizowano czynniki społeczno-kulturowe, ze szczególnym uwzględnieniem podatności na wykluczenie finansowe przez grupy religijne.

3.1.1.3. Region azjatycki i australijski

Włączenie finansowe obywateli krajów azjatyckich jest rozpatrywane poprzez częstotliwość korzystania z formalnych usług finansowych (Fungáčová i Weill, 2015). Zauważono, że nieposiadanie rachunku bankowego w Chinach jest dobrowolne. W przeprowadzonych badaniach zwrócono uwagę na determinanty warunkujące aktywność finansową. Tsai (2017) wskazał, że w Chinach nastąpił gwałtowny rozwój produktów FinTech, głównie dzięki zwiększonemu popytowi na usługi cyfrowe i wsparciu rządowemu. W Indiach (Chakravarty i Pal, 2013) prowadzono badania w zakresie wpływu polityki bankowości społecznej na włączenie finansowe. Wskazuje się na brak dostatecznie dobrej infrastruktury bankowej (Kumar, 2013) oraz zaangażowania rządu w ułatwienie dostępu do usług i produktów finansowych (Pal i Pal, 2012). Badania prowadzone w regionie azjatyckim skupiają się głównie na czynnikach warunkujących i powodujących wykluczenie finansowe/włączenie finansowe (Ayyagari i Beck, 2015). Problem włączenia finansowego jest łączony z wykluczeniem społecznym, ubóstwem i nierównościami dochodowymi (Park i Mercado, 2015). Działania w zakresie włączenia finansowego w regionie australijskim są oparte na podobnej strategii

jak rozwiązania brytyjskie. Argent i Rolley (2000), ze względu na częste zmiany prawne na rynku finansowym i zapobieganie bezpośredniej konkurencji między instytucjami w zakresie cen usług, podjęli się analizy dostępu do usług finansowych na obszarach wiejskich. Godinho i Singh (2013) wykazali, że najbardziej wykluczoną finansowo i cyfrowo grupą są społeczności rdzenne, tubylcze.

3.1.1.4. Region afrykański, Afryka Północna i Bliski Wschód

Analfabetyzm zdiagnozowano jako istotny powód wykluczenia finansowego w Nigerii (Amaeshi, 2006). Stwierdzono również utrudniony dostęp do usług finansowych z powodu trudności infrastrukturalnych, logistycznych, braku fizycznego dostępu do banków. Problematyka włączenia finansowego jest rozpatrywana przez badaczy (Beck i in., 2014) na gruncie czynników wpływających na integrację finansową w Afryce. Badania pokazują, że banki zagraniczne z rynków wschodzących przyczyniły się do poprawy dostępu do usług finansowych w krajach afrykańskich. Zauważono, że obecność banków zagranicznych z Europy czy Stanów Zjednoczonych nie doprowadziła do zwiększenia dostępu do finansowania w Afryce. W wyniku badań prowadzonych w 37 krajach afrykańskich (Zins i Weill, 2016) zwrócono uwagę na determinanty włączenia finansowego, a szczególnie na płeć, gdyż znacznie łatwiejszy dostęp do usług finansowych mają mężczyźni. Zbadano również pozytywny wpływ innowacyjnych usług finansowych na dostęp do infrastruktury, punktów obsługi finansowej (Allen i in., 2014). Potwierdzono też pozytywny wpływ nowoczesnych rozwiązań finansowych i zdalnego dostępu do usług finansowych na poziom włączenia finansowego (Evans, 2018). Przedmiotowa problematyka podejmowana jest również w kontekście determinant włączenia finansowego (Chikalipah, 2017). Badania z 2014 r. w Afryce Subsaharyjskiej dowodzą, że analfabetyzm jest główną przeszkodą w aktywności finansowej. Działania włączenia finansowego w krajach MENA (*Middle East & North Africa*) są skierowane głównie do osób o niskich dochodach (Neaime i Gaysset, 2018). Łączy się brak aktywności finansowej m.in. z nierównościami dochodowymi, poziomem ubóstwa i sytuacją ekonomiczną kraju (Winful i in., 2022). W najnowszej literaturze pojawiły się badania (Bongomin i in., 2018), które pokazują, że relacje społeczne, spójność społeczna poprawiły poziom włączenia finansowego w Ugandzie. Badania nad rozwojem usług finansowych i przystosowania społecznego prowadzono również w krajach islamskich (Naceur i in., 2007). Rekomendacje zwiększające poziom ubankowienia społecznego przedstawił Pearce (2011). Dotyczyły one stworzenia ram prawnych, regulacyjnych oraz nadzorczych w zakresie zapewnienia przestrzeni regulacyjnej dla agentów,

wykorzystania nowoczesnych technologii, tak by lepiej zaspokajać popyt rynkowy na usługi finansowe. W podobnym nurcie prowadzono badania w regionie MENA (Akhtar i Pearce, 2010), wskazując na czynniki promujące integrację finansową, słabą infrastrukturę oraz konflikty polityczne i religijne w regionie. Badano również wpływ wykluczenia finansowego na społeczność i gospodarkę w 46 krajach Afryki Subsaharyjskiej (Achugamonu i in., 2020).

3.1.1.5. Region europejski

Niewiele publikacji o wykluczeniu finansowym w Niemczech może być podstawą do wnioskowania, że problem w tym kraju nie istnieje. Doszukuje się zależności działań rządowych, które uniemożliwiają zdefiniowanie i zmierzenie wykluczenia finansowego (Bresler i in., 2006). Współautorzy zasugerowali również, by definicje wykluczenia finansowego rozszerzyć o małe i średnie przedsiębiorstwa, a nie tylko skupiać się na gospodarstwach domowych. G. Corrado i L. Corrado (2015) badali determinanty włączenia finansowego w 18 państwach Europy Wschodniej i 5 krajach Europy Zachodniej, wykorzystując informacje demograficzne i społeczno-ekonomiczne dotyczące 25 tys. europejskich gospodarstw domowych (dane z badania *Life in Transition Survey*). Dane dotyczyły globalnego kryzysu finansowego w latach 2007–2008. Wyniki badań prowadzą do wniosków, że gospodarstwa domowe dotknięte bezrobociem lub szokiem dochodowym i nieposiadające żadnych aktywów do zastawienia były prawdopodobnie wykluczone finansowo, zwłaszcza w Europie Wschodniej. Comparato (2015) argumentował, że inkluzja finansowa w Europie powinna zasadniczo pełnić funkcję zarówno ekonomiczną, jak i społeczną. Niestety, przyjęta strategia była zbyt mocno skoncentrowana na zapewnieniu dostępu do rynków kredytowych, co mogło być powodem negatywnych konsekwencji włączenia obywateli krajów członkowskich do europejskich rynków kredytowych. W opracowaniu Infelise (2014) dokonano opisu inicjatyw stosowanych w celu zwiększenia dostępu do finansowania dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Badanie zrealizowano w 2012 r. w pięciu największych gospodarkach europejskich: Niemczech, Francji, Wielkiej Brytanii, Włoszech i Hiszpanii. Zauważono, że większy dostęp do finansowania w tych krajach został osiągnięty poprzez subsydiowanie przez rząd kredytów bankowych dla MŚP w celu promowania włączenia finansowego dla małych przedsiębiorstw. Badania na grupach społecznych zamieszkujących wsie i mniejsze miasta oraz obszary wyludnione (np. Castilla) były prowadzone w Hiszpanii. Co ciekawe, rozważano zmniejszenie poziomu wykluczenia finansowego poprzez wprowadzenie usług finansowych do sieci aptek (Náñez i in., 2022).

3.1.1.6. Polska

Obserwuje się intensyfikację prowadzonych badań w Polsce od 2000 r. (tabela 11). Zestawienie prowadzonych badań nad skalą wykluczenia finansowego wskazuje bardzo duże zainteresowanie tą problematyką. Niewątpliwie występuje różny poziom szczegółowości opracowań, różne próby badawcze i różny zakres przestrzenny. Co istotne w kontekście analizowanego dysonansu definicyjnego w rozdziale 1, pierwsze badania i raporty najsilniej uwzględniały przyczyny wykluczenia finansowego i posiadanie rachunku bankowego. Wraz z upływem lat częściej bada się problem ubankowienia, włączenia finansowego i w konsekwencji analizuje problem na gruncie obrotu bezgotówkowego.

Tabela 11. Przegląd wybranych badań na temat wykluczenia finansowego w Polsce

Rok publikacji danych	Autor badania	Ośrodek badawczy/afiliacja w momencie publikacji	Podmiot/przedmiot/metodologia
2000–2005	-	Pentor	odsetek osób korzystających z ROR na terenie całej Polski powyżej 15. roku życia
2006, 2013	Kozłiński	NBP	skala ubankowienia; zwyczaje płatnicze Polaków
2006	Smaga	Sondaż TNS OBOP	odsetek osób posiadających rachunki bankowe
2007, 2009, 2011	Iwanicz-Drozdowska i in.	SGH, Komisja Europejska	wykluczenie finansowe – przyczyny, obszary; poziom edukacji finansowej
2008–2022	Fundacja Kronenberga Citi Handlowy	Fundacja Kronenberga Citi Handlowy	postawy Polaków wobec finansów, wobec oszczędzania
2009	UOKiK	UOKiK	znajomość rynku usług finansowych przez konsumentów i jego bariery, bariery utrudniające konsumentom korzystanie z usług rynku finansowego
2009, 2018	Polasik i in.	NBP	determinanty rozwoju usług płatniczych i elektronicznych, wykluczenie transakcyjne, płatności bezgotówkowe, innowacje w płatnościach
2010, 2017, 2021	Maison	NBP	postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego, analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego oraz wskazanie działań ograniczających te bariery, badanie postaw i zachowań finansowych Polaków powyżej 55. roku życia

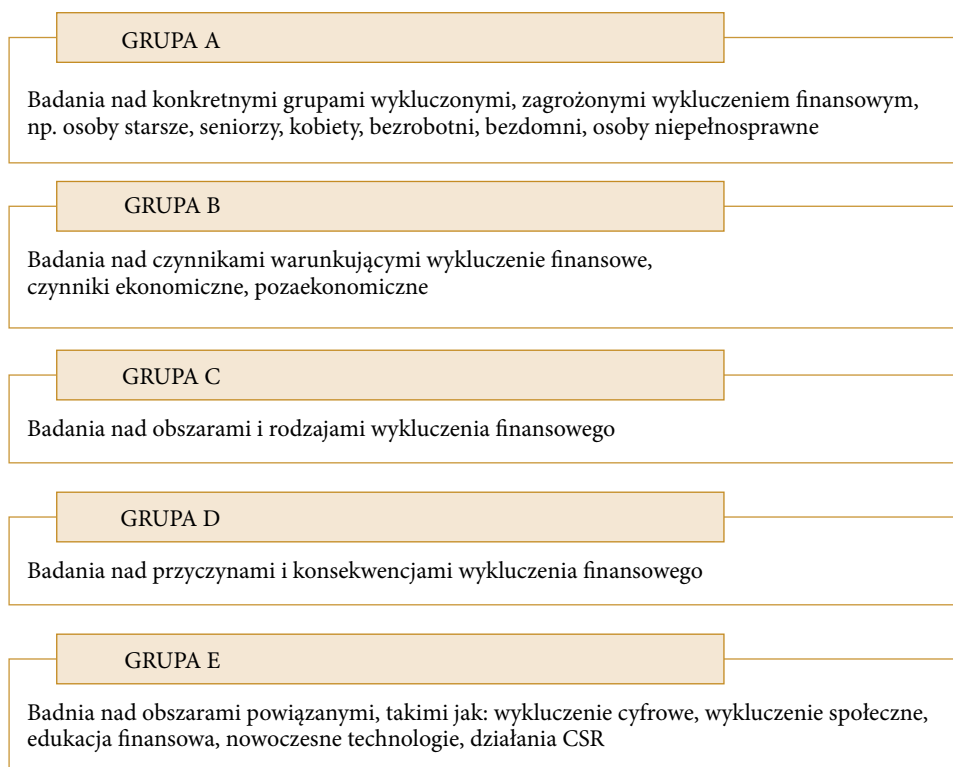
Rok publikacji danych	Autor badania	Ośrodek badawczy/afiliacja w momencie publikacji	Podmiot/przedmiot/metodologia
2010–2015	TNS OBOP	TNS OBOP	odsetek osób posiadających rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe (15+)
2013	Maciejasz-Świątkiewicz	Uniwersytet Opolski	wykluczenie finansowe wśród osób w trudnej sytuacji materialnej na przykładzie województwa opolskiego
2014	Konsorcjum Pracowni Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” i Grupy IQS dla Departamentu Edukacji i Wydawnictw NBP	Konsorcjum Pracowni Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” i Grupy IQS dla Departamentu Edukacji i Wydawnictw NBP	aktywność finansowa dzieci i młodzieży w Polsce
2016	Czerwiński	Politechnika Gdańska	wykluczenie finansowe osób starszych na rynku usług finansowych, zachowania finansowe seniorów (Polska Północna)
2014	Kuchciak, Kuchciak i in.	Uniwersytet Łódzki	świadomość finansowa osób 50+, poziom wiedzy finansowej a włączenie bankowe w województwie łódzkim. Edukacja finansowa i inkluzja bankowa
2014, 2015	Solarz	Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu	determinanty i sposób ograniczania wykluczenia finansowego osób bezrobotnych (2014); inkluzja finansowa (2015)
2014	Ziemba i in.	Uniwersytet Łódzki	wykluczenie finansowe osób 50+ w kontekście dostępnej oferty bankowej – analiza ofert dla seniorów
2015	Kata i in.	Uniwersytet Rzeszowski	wykluczenie finansowe ludności wiejskiej
2015	Martyniuk	SGH	podmioty przeciwdziałające wykluczeniu finansowemu (instytucje mikrofinansowe, Poczta Polska)
2016	Musiał, Świecka	Uniwersytet Szczeciński	edukacja finansowa młodego pokolenia
2017	Frączek	Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach	edukacja finansowa, edukacja formalna, nieformalna, włączenie finansowe
2017, 2019	Sołtysiak	Politechnika Rzeszowska	postrzeganie zjawiska wykluczenia finansowego przez członków młodego pokolenia Polaków; wykluczenie finansowe wśród kobiet

Rok publikacji danych	Autor badania	Ośrodek badawczy/afiliacja w momencie publikacji	Podmiot/przedmiot/metodologia
2017, 2018, 2019	Świecka, Świecka i in.	Uniwersytet Szczeciński	edukacja finansowa społeczeństwa
2018	Prosiński	Akademia Leona Koźmińskiego	determinanty wykluczenia finansowego
2018	Stola	Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie	ubankowienie społeczeństwa a rozwój sektora bankowego w Polsce
2019	Jurek, Marszałek, Warchlewska	Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu (Związek Banków Polskich)	mapa edukacji finansowej, programy edukacyjne, edukacja formalna, nieformalna w zakresie przeciwdziałania
2019	Potyrańska, Hajduk-Stelmachowicz	Politechnika Rzeszowska	wykluczenie finansowe osób w wieku 60+ na rynku usług finansowych
2020	Kuchciak	Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego	analiza strategiczna czynników wewnętrznych i zewnętrznych wpływających na poziom wykluczenia bankowego
2020	Adamek, Solarz	Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu	determinanty cyfrowego wykluczenia finansowego jak bariera w korzystaniu z usług bankowości mobilnej
2021	Nowacka, Szewczyk-Jarocka, Zawisłańska	Mazowiecka Uczelnia Publiczna w Płocku, SGH Warszawa	czynniki socjo-demograficzne wykluczenia finansowego osób bezrobotnych z lokalnego rynku pracy
2021	Folwarski	Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie	innowacje cyfrowe w bankowości a włączenie cyfrowe i finansowe społeczeństwa

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Pentor za: Związek Banków Polskich [ZBP], 2005; Koźliński, 2010, 2013; Smaga, 2019; Iwanicz-Drozdowska i in., 2009, 2010; Fundacja Kronenberga, 2022a, b; Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów [UOKiK], 2009; Ośrodek Badania Opinii Publicznej [TNS OBOP], 2010; Maciejasz-Świątkiewicz, 2013; „Aktywność finansowa”, 2014; Czerwiński, 2016; Kuchciak i in., 2014; Kuchciak, 2014; M. Solarz, 2014a, 2014b, 2015; Ziemia i in., 2014; Kata i Walenia, 2015; Kata, Walenia i Pyrkosz, 2015; Musiał i Świecka, 2016; Frączek, 2017a, b; Sołtysiak, 2017, 2019; Świecka, 2018; Świecka i Musiał, 2017; Świecka i in., 2019; Prosiński, 2018; Stola, 2018; Jurek i in., 2019; Potyrańska i Hajduk-Stelmachowicz, 2019; Kuchciak, 2020; Adamek i M. Solarz, 2020; Nowacka i in., 2021; Folwarski, 2021).

Analizy prowadzone w Polsce mają różny charakter. Zniekształcenia w pomiarze poziomu wykluczenia finansowego wynikają z przyjmowania przez poszczególnych badaczy oraz instytucje różnych technik badawczych (np. CATI, CAPI, dzienniczki płatności, badania ilościowe). Ponadto problemy z porównalnością wyników badań wynikają z różnego doboru próby i struktury próby.

Niektóre z badań prowadzone są wśród osób powyżej 15. lub 18. roku życia). Jak zauważa Kuchciak (2020), w raportach pomijane jest wykluczenie wtórne, będące efektem rezygnacji ze współpracy z bankami przez jednostkę lub gospodarstwo domowe. Wiele analiz odnosi się do poszczególnych produktów i usług bankowych (np. kredytów, depozytów, płatności). Publikowane wyniki badań można podzielić na kategorie, które przedstawiono na rysunku 22.



Rysunek 22. Najważniejsze kategorie prowadzonych badań i analiz dotyczących wykluczenia finansowego

Źródło: Opracowanie własne.

Grupa A to badania prowadzone wśród lub na temat grup wykluczonych finansowo lub zagrożonych wykluczeniem, takich jak osoby starsze, seniorzy, bezrobotni, bezdomni, kobiety, osoby niepełnosprawne. Badania zaklasyfikowane do grupy B dotyczą czynników warunkujących problem, czyli analizy czynników ekonomicznych i pozaekonomicznych (popytowych, podażowych, społecznych, psychologicznych). Grupa C to badania nad poszczególnymi obszarami wykluczenia lub jego rodzajami – zgodnie z literaturą przedmiotu. W grupie

D znalazły się badania łączące przyczyny i konsekwencje wykluczenia finansowego. Do grupy E zaliczono analizy łączące wykluczenia finansowe z innymi, powiązаныmi tematami, takimi jak: m.in. wykluczenie społeczne, wykluczenie cyfrowe, edukacja finansowa, nowoczesne technologie, działania CSR. Warto podkreślić, że zasięg prowadzonych badań, szczególnie w latach 2000–2022, jest szeroki, a badania ogólnopolskie prowadzone przez lub na zlecenie NBP są cykliczne. Wciąż zbyt mało jest badań konsorcjalnych pomiędzy uczelniami wyższymi, co prowadzi do sieci pojedynczych analiz, na mniejszych próbach i lokalnych społecznościach.

3.1.2. Badania własne nad wykluczeniem finansowym

Badania dotyczące wykluczenia finansowego podzielono na kilka grup docelowych. Ponadto poczynione analizy miały różny zasięg terytorialny i czasowy (tabela 12). Analiza zebranego materiału badawczego z lat 2014 oraz 2021 zostanie zaprezentowana w syntetyczny sposób. Analiza wyników badań własnych będzie zawierać najważniejsze założenia badawcze oraz wybrane wnioski z badań.

Tabela 12. Przegląd badań własnych*

Rok badania	Opis badania	Kategoria badania
2014	badanie nad istotą wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej	Grupa B
2014	badanie nad wykluczeniem finansowym grup zagrożonych wykluczeniem – osoby bezdomne zamieszkujące teren aglomeracji poznańskiej	Grupa A
2021	badanie nad aspektami zarządzania finansami osobistymi przez młode pokolenie	Grupa E

* Badanie nad wykorzystaniem nowoczesnych technologii w zarządzaniu finansami osobistymi – Grupa E – zostało przeprowadzone w 2020 r. przez Warchlewską i Waliszewskiego w zakresie:

- I. Analizy jakości zastosowanych aplikacji PFM: funkcjonalność, niezawodność, użyteczność, wydajność, modyfikowalność, przenośność. Analiza wpływu COVID-19 na finanse osobiste. $N = 301$. Badanie ogólnopolskie.
- II. Badanie wśród inwestorów indywidualnych korzystających z automatycznego doradztwa finansowego. Materiał empiryczny pozyskano drogą online (CAWI) za pośrednictwem spółki Finax świadczącej pionierskie usługi tego typu na polskim rynku. Pomiar jakościowy pozwolił na zebranie 114 ankiet.
- III. Badanie wśród studentów Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu na temat użyteczności aplikacji PFM. $N = 214$.

Wyniki badań dotyczące obszarów I, II, III zostały zaprezentowane w (Waliszewski i Warchlewska, 2022, 2021a, b, c, d, e, f; Warchlewska i Waliszewski, 2020).

Źródło: Opracowanie własne.

3.1.2.1. Badanie nad wykluczeniem finansowym na terenie aglomeracji poznańskiej

Założenia badawcze

Przedmiotem analizy była identyfikacja czynników warunkujących skalę wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej. Analizie poddano ekonomiczne i społeczno-demograficzne czynniki wykluczenia finansowego wraz z działaniami instytucji sektora bankowego od poziomu ogólnopolskiego po rynek lokalny. Podmiotem analizowanej problematyki sektora bankowego byli mieszkańcy aglomeracji poznańskiej, a konkretniej osoby dorosłe powyżej 18. roku życia zamieszkujące aglomerację poznańską. Na potrzeby badania, bazując na danych GUS, ustalono liczebność zbiorowości generalnej na poziomie 1 009 028 jednostek i określono zbiorowość próbną nie mniejszą niż 385 jednostki, przyjmując maksymalny błąd szacunkowy na poziomie 5% i przedział ufności 0,95. W przeprowadzonym badaniu procesowi ankietyzacji poddano 630 respondentów. Z powodu niespełniania wymogów formalnych 138 ankiet należało odrzucić. Zastosowanie przyjętej selekcji pozwoliło na pozyskanie 492 istotnych statystycznie odpowiedzi.

Kompletowanie składu zbiorowości próbnej odbyło się zgodnie z podziałem terytorialnym aglomeracji poznańskiej. Zakres przestrzenny został ograniczony do aglomeracji poznańskiej. Na potrzeby szczegółowej analizy zjawiska wykluczenia finansowego przyjęto wariant pierwszy delimitacji* obejmujący miasto Poznań, 17 gmin powiatu poznańskiego (Buk, Czerwonak, Dopiewo, Kleszczewo, Komorniki, Kostrzyn, Kórnik, Luboń, Mosina, Murowana Goślina, Pobiedziska, Puszczykowo, Rokietnica, Stęszew, Suchy Las, Swarzędz, Tarnowo Podgórne), gminy: Skoki, Szamotuły, Śrem z poszerzeniem o gminę Oborniki, przyjmując za wytyczną gminy stowarzyszenia metropolii Poznań. Do miast aglomeracji poznańskiej należy zaliczyć: Poznań, Swarzędz, Luboń, Mosinę, Puszczykowo, Pobiedziska, Kórnik, Murowaną Goślinę, Stęszew, Kostrzyn, Buk, Oborniki, Szamotuły i Śrem. Wariant pierwszy jest najbardziej popularnym i najczęściej wykorzystywanym podziałem aglomeracji poznańskiej (Churski i in., 2009).

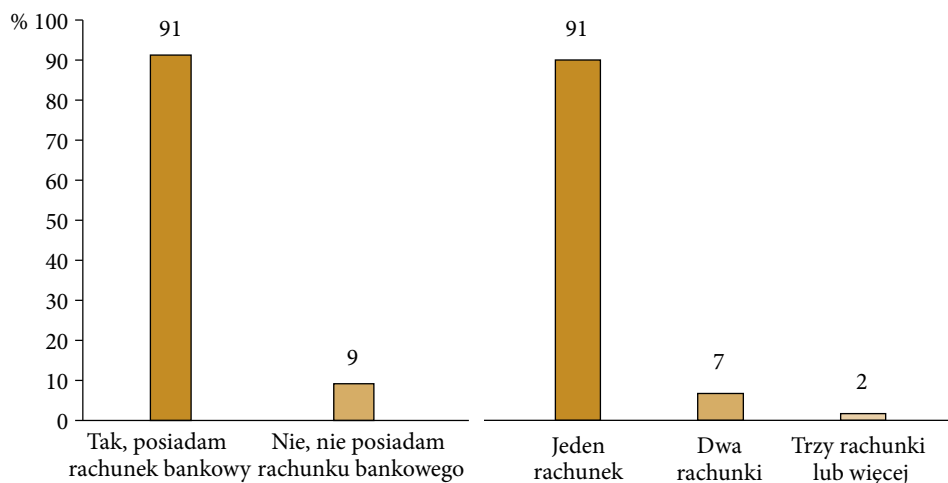
* Wariant 1 (miasto Poznań + 17 gmin powiatu poznańskiego); wariant 2 (miasto Poznań + 17 gmin powiatu poznańskiego + gminy: Skoki, Szamotuły, Śrem); wariant 3 (miasto Poznań + 17 gmin powiatu poznańskiego + powiaty: szamotulski, obornicki, średzki, śremski); wariant 4 (miasto Poznań + 17 gmin powiatu poznańskiego + ośrodki subregionalne: Szamotuły, Wągrowiec, Gniezno, Września, Śrem, Środa Wielkopolska, Kościan, Nowy Tomyśl, Oborniki).

Jako narzędzie badawcze przyjęto kwestionariusz autorskiej ankiety, z zachowaniem anonimowości odpowiedzi. Badanie zostało przeprowadzone w okresie kwiecień 2014 – czerwiec 2014 wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej powyżej 18. roku życia. Wykorzystano metodę doboru losowego, tak aby każda jednostka populacji miała jednakową szansę dostania się do próby.

Wybrane wyniki badania

Zebrany materiał badawczy został pogrupowany i poddany dalszej analizie. Dokonano analizy jakościowej otrzymanych wyników. Do oceny siły związku wybranych zmiennych posłużono się współczynnikiem kontyngencji C Pearsona opartym na teście niezależności χ^2 .

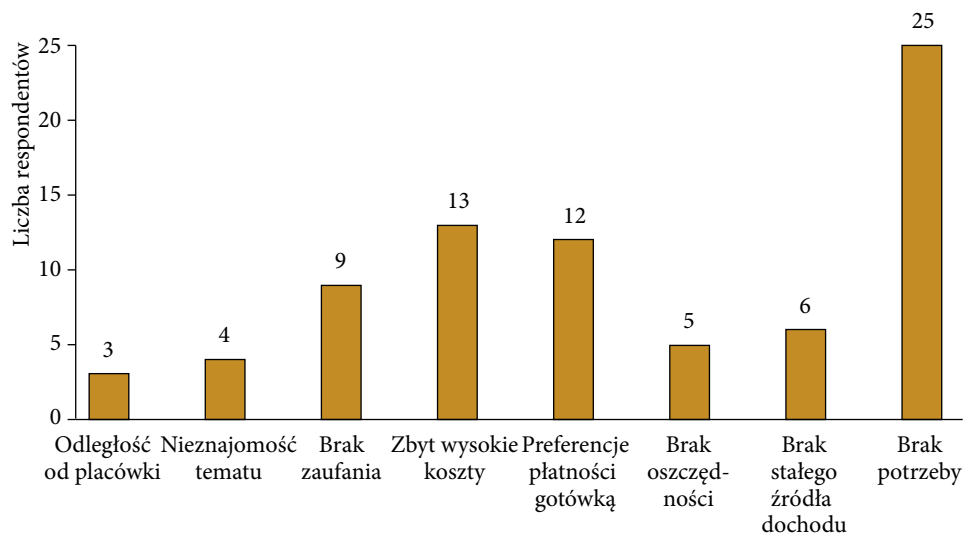
Zdecydowana większość respondentów, bo aż 91% (448 osoby), wskazała na posiadanie tylko jednego rachunku bankowego. Dwa rachunki osobiste posiadało 7% respondentów (35 osób), trzy lub więcej rachunków bankowych wskazało 2% (9 osób) ogółu badanych. Z przeprowadzonego badania wynika, że respondenci, którzy wskazali posiadanie jednego rachunku bankowego, po pierwsze, uznali to za wystarczające do codziennego życia, po drugie – nie dostrzegli potrzeby otwierania kolejnych, i po trzecie – stopień przyzwyczajenia był na tyle silny, że nie wykazują chęci zmian. Świadczy o tym ocena stopnia zadowolenia mieszkańców aglomeracji poznańskiej (rysunek 23).



Rysunek 23. Posiadanie rachunku bankowego przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej

Źródło: Opracowanie własne.

W przypadku ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej wykluczenie o charakterze przymusowym jest nieodczuwalne. Wyniki badania potwierdzają, że niski odsetek osób pozostających poza sferą usług finansowych jest konsekwencją innych trudności, niekoniecznie natury finansowej (rysunek 24). Do najważniejszych przyczyn wykluczenia finansowego zaliczono brak potrzeby, zbyt wysokie koszty, preferencja płatności gotówkowych.

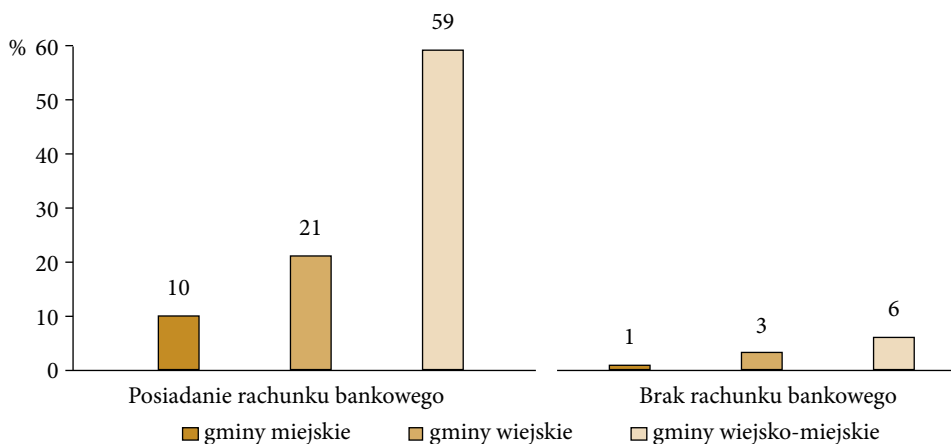


N = 42. Pytanie wielokrotnego wyboru.

Rysunek 24. Przyczyny wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej

Źródło: Opracowanie własne.

Gminy wiejsko-miejskie miały największy udział i stanowiły 65%, gminy wiejskie stanowiły 24% ogółu, a gminy miejskie 11%. Taki rozkład niósł ze sobą dalsze konsekwencje w liczbie osób wykluczonych finansowo, w korelacji do liczby osób uczestniczących w badaniu. Wśród wszystkich respondentów zamieszkujących gminy wiejsko-miejskie 59% (161 wskazań) zadeklarowało posiadanie rachunku bankowego, a 6% (16 wskazań) nie posiadało takiego rachunku. Drugą pod względem liczebności grupą są mieszkańcy gmin wiejskich. Odsetek osób wykluczonych finansowo wyniósł 3% (7 wskazań) przy 21% (57 wskazań) ubankowionych respondentów. Najniższą liczebność stanowili mieszkańcy gmin miejskich, bo tylko 11% wszystkich mieszkańców aglomeracji poznańskiej biorących udział w badaniu, z czego tylko 1% (2 wskazania) nie posiadało rachunku bankowego (rysunek 25).



N = 271 (bez miasta Poznania).

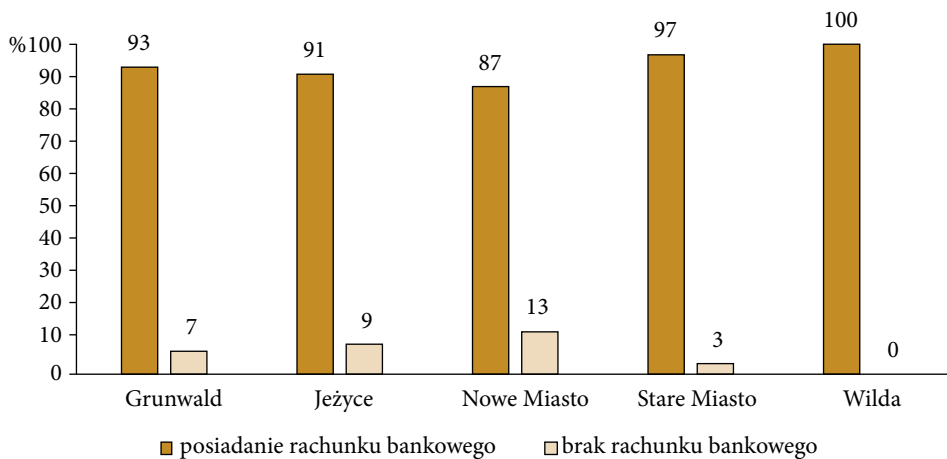
Gminy miejskie: Puszczykowo, Luboń; gminy wiejskie: Czerwonak, Dopiewo, Kleszczewo, Komorniki, Rokietnica, Suchy Las, Tarnowo Podgórne; gminy miejsko-wiejskie: Buk, Kostrzyn, Kórnik, Mosina, Murowana Goślina, Pobiedziska, Stęszew, Swarzędz, Oborniki, Skoki, Szamotuły, Śrem.

Rysunek 25. Poziom wykluczenia finansowego a rodzaj gminy aglomeracji poznańskiej

Źródło: Opracowanie własne.

Dokonano osobnej analizy wśród mieszkańców miasta Poznania. Badając zjawisko wykluczenia finansowego w centrum aglomeracji poznańskiej, przeanalizowano 221 odpowiedzi mieszkańców. Z badania wynika, że 92% respondentów posiadało rachunek bankowy, a tylko 8% deklaroowało jego brak. Najwyższy odsetek nieubankowionych to osoby zamieszkujące dzielnicę Nowe Miasto (13%). Kolejną dzielnicą przodującą w braku rachunku bankowego były Jeżyce, gdzie 9% respondentów nie posiadało podstawowego rachunku bankowego. Wśród zamieszkujących dzielnicę Grunwald 7% deklaroowało brak rachunku bankowego. Poziom wykluczenia finansowego był najniższy w dzielnicy Stare Miasto i wyniósł 3%. Respondenci z dzielnicy Wilda w całości deklaroowali aktywność finansową (rysunek 26).

Przeprowadzone badanie wśród mieszkańców miasta Poznania dowodzi, że zasadniczo bez wpływu na poziom wykluczenia finansowego jest wybór dzielnicy zamieszkania. Dostęp do placówek banku i innych instytucji finansowych jest szeroki, co istotnie wpływa na poziom ubankowienia. Brak korelacji między dzielnicą zamieszkania a poziomem wykluczenia finansowego może wynikać z mobilności społeczeństwa, bez wcześniejszych uprzedzeń wynikających z czasów transformacji ustrojowej. Czynniki decydujące o wyborze dzielnicy mogą ulegać polaryzacji. Migracje na tereny podmiejskie z miasta Poznania mogą wpłynąć na skalę wykluczenia finansowego w pozostałych gminach aglomeracji poznańskiej.



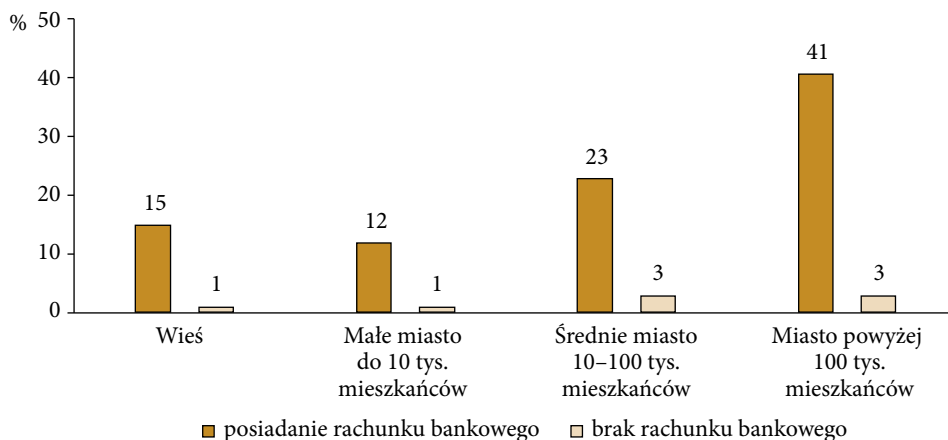
N = 221.

Rysunek 26. Poziom wykluczenia finansowego według dzielnic miasta Poznania

Źródło: Opracowanie własne.

Analizując relacje miejsca zamieszkania (rysunek 27), biorąc pod uwagę podział na tereny miejskie i wiejskie, należy wywnioskować, że poziom wykluczenia finansowego jest zbliżony zarówno na terenie wiejskim, jak i miejskim. Wyniki potwierdzają wcześniejsze rozważania na temat suburbanizacji terenów aglomeracji. Niski stopień wykluczenia finansowego (od 1% do 3%) mieszkańców aglomeracji poznańskiej wynika z bardzo dobrego wykorzystania zasobów kapitałowych, ludzkich i rzeczowych przez podmioty działające na tychże terenach. Utrzymywanie pozytywnych relacji partnerstwa miast i wsi może wpłynąć na zmianę dotychczasowego sposobu świadczenia usług finansowych na terenach pozamiejskich przez instytucje sektora bankowego. Mała atrakcyjność terenu i mniejszy stopień zaludnienia to główne powody, dla których konkurencyjność usług jest znikoma, a tym samym mała jest możliwość wyboru i poznania oferty przez lokalne społeczeństwo. Stanowi to wyzwanie dla sektora bankowego, gdyż zacieranie się granic między centrum aglomeracji a „sypialniami” Poznania niesie konieczność ekspansji punktów świadczenia usług i nowoczesnych form kontaktu z klientem w miejscach mało popularnych i korzystnych z ekonomicznego punktu widzenia. Poziom wykluczonych finansowo (3%) w dużym mieście wynikał z braku potrzeby, przywiązania do tradycji i chęci korzystania z gotówki oraz braku rzetelnej informacji o oferowanych usługach. Czynniki ekonomiczne były powodem w dalszej kolejności, co wpisuje się w tendencje rozwoju terenów podmiejskich i migrację ludności między gminami aglomeracji poznańskiej. Jeden z wyższych poziomów (3%)

wykluczonych finansowo stanowią osoby zamieszkujące średnie miasta. Również wyniki badań na temat wykluczenia finansowego Maciejasz-Świątkiewicz (2013) wskazują, że grupa zamieszkująca średnie miasta była najbardziej wrażliwa na zjawisko wykluczenia finansowego. Osoby mieszkające na terenach wiejskich mogą być bardziej narażone na wykluczenie finansowe z kilku powodów. Po pierwsze, ze względu na trudności wynikające z dostępu do świadczonych usług finansowych (logistyka), po drugie, nie odczuwają potrzeby posiadania rachunku bankowego, a po trzecie, z mniejszej świadomości ekonomicznej. Pozyskany materiał badawczy potwierdził wysoki stopień ubankowienia mieszkańców wsi na terenie aglomeracji poznańskiej, co jest związane z miejscem zamieszkania (relacja: dom–praca). Osoby mieszkające na terenach wiejskich dojeżdżają do pracy w miastach, gdzie dostęp do instytucji finansowych jest ułatwiony.



N = 492, liczba wskazań w relacji posiadanie rachunku/brak rachunku: (wieś 72/4; małe miasto 61/4; średnie miasto 113/17; duże miasto 204/17).

Rysunek 27. Skala wykluczenia finansowego w relacji miasto-wieś na terenie aglomeracji poznańskiej

Źródło: Opracowanie własne.

Dokonano analizy wybranych determinant społeczno-ekonomicznych i ich wpływu na poziom wykluczenia finansowego – analiza jakościowa. Ponadto dla wybranych zmiennych dokonano oceny siły ich związku (wszystkie tabele z obliczeniami zostały zamieszczone w Aneksie):

A. Poziom osiągniętych dochodów a wykluczenie. Dążąc do weryfikacji wpływu czynników ekonomicznych na zjawisko wykluczenia finansowego, ocenie poddano kryteria dochodowe dla ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej (*N* = 492). Należy zwrócić uwagę, że czynnik dochodowy nie został

wskazany jako główny powód wykluczenia finansowego. Zaklasyfikowanie go na piątą pozycję dało powody do głębszej analizy na temat siły zależności między dochodami a wykluczeniem finansowym wśród ogółu pozostających poza sektorem usług bankowych. Jak wynika z analizy, nie istnieje zależność pomiędzy poziomem wykluczenia ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej a poziomem osiągniętych dochodów. Wyniki analizy statystycznej przedstawiają brak zależności, gdyż wartość statystyki $\chi^2 = 50,225$ przyjmuje wartość większą od wartości krytycznej $\chi^2 = 11,0705$ odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha = 0,05$ i 5 stopni swobody. Potwierdza to wcześniejszą analizę przyczyn wykluczenia finansowego tej próby badawczej, gdzie kryterium dochodowe nie było wskazywane na pierwszej pozycji (Aneks – tabela A).

B. Status ekonomiczny a wykluczenie. Wyniki badania wskazują, że wśród osób pozostających poza sferą usług bankowych największą część respondentów stanowiły osoby starsze, otrzymujące świadczenia emerytalne 4% (20 wskazań) i osoby bezrobotne 2% (10 wskazań). Najbardziej liczną grupę mieszkańców posiadających rachunek bankowy stanowiły osoby zatrudnione na umowę o pracę na czas nieokreślony 48% (234 wskazania). W dalszej kolejności ubankowionymi grupami były emeryci 16% (77 wskazań) i osoby zatrudnione na umowę o pracę na czas określony 14% (70 wskazań). Wyniki badania przedstawiają istotną zależność, gdyż obliczona wartość statystyki $\chi^2 = 3,2$ była mniejsza od wartości krytycznej $\chi^2 = 3,8415$ odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha = 0,05$ i 1 stopnia swobody. Pozwoliło to na dalszą weryfikację siły między zmiennymi. Należy stwierdzić, że siła zależności między zmiennymi jest słaba i wynosi $C_{\text{KOR}} = 0,23$. Zastosowanie tablicy 2×2 niesie ze sobą interpretację siły związku między statusem ekonomicznym a posiadaniem rachunku bankowego i wskazuje na słabą zależność, aczkolwiek wpływającą na poziom wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej (Aneks – tabela B).

C. Produkty kredytowe a poziom dochodów. Poziom osiągniętych dochodów determinował aktywność kredytową i zapotrzebowanie na produkty kredytowe. Brak dochodu niósł ze sobą bariery w dostępie do zewnętrznych źródeł finansowania. Wraz ze wzrostem dochodu zwiększała się skłonność do zaciągania zobowiązań, co nie powinno być uznawane za czynnik negatywny. Poprawa statusu ekonomiczno-zawodowego umożliwia podjęcie zobowiązań w konkretnym celu, z perspektywą psychicznego komfortu i możliwości terminowego zwrotu zaciągniętego zobowiązania. Wyniki badania przedstawiły istotną zależność posiadanych dochodów od zapotrzebowania na produkty kredytowe, gdyż obliczona wartość statystyki $\chi^2 = 18,74$ była mniejsza od wartości krytycznej $\chi^2 = 24,99$ odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha = 0,05$ i 15 stopni swobody. Pozwoliło to na dalszą weryfikację siły między zmienny-

mi. Należy stwierdzić, że siła związku była przeciętna i wynosiła $C_{KOR} = 0,33$ (Aneks – tabela C).

D. Produkty oszczędnościowe a poziom dochodów. Mieszkańcy aglomeracji poznańskiej przejawiali awersję wobec form oszczędzania o długim terminie zapadalności (lokaty strukturyzowane). Lokaty terminowe stanowiły alternatywę bezpiecznej formy lokowania nadwyżek finansowych, z możliwością ich wycofania w każdym dowolnym momencie. Taki wybór wyparł lokaty o terminie zapadalności powyżej 3 lat. W ogólnej ocenie skłonność do oszczędzania nie była dominującą cechą mieszkańców aglomeracji poznańskiej. Wydaje się jednak, że w kontekście wskazania czynników mających wpływ na wykluczenie finansowe nie można łączyć braku oszczędności jako głównego elementu wpływającego na zjawisko wykluczenia finansowego. Należy to zaklasyfikować jako skutek niedostatku wiedzy, braku motywacji i wyboru konsumpcji bieżącej kosztem konsumpcji przyszłej. Wyniki badania przedstawiają istotną zależność posiadanych dochodów od wyboru produktów oszczędnościowych, gdyż obliczona wartość statystyki $\chi^2 = 14,222$ była mniejsza od wartości krytycznej $\chi^2 = 18,307$ odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha = 0,05$ i 10 stopni swobody. Pozwoliło to na dalszą weryfikację siły między zmiennymi. Należy stwierdzić, że siła związku jest słaba $C_{KOR} = 0,25$ (Aneks – tabela D). W świetle otrzymanych wyników skłonność do podejmowania ryzyka wśród mieszkańców aglomeracji poznańskiej należy uznać za znikomą. Wybór funduszy inwestycyjnych i funduszy emerytalnych jako zabezpieczenie na przyszłość i posiadanie rachunku maklerskiego był w ocenie ubankowionych respondentów mało popularny. Mając na uwadze liczebność próby ($N = 450$ – posiadający rachunek bankowy) i wielokrotność odpowiedzi, fundusze inwestycyjne stanowiły alternatywę inwestycyjną dla 40 respondentów. Na temat swojej przyszłości zastanawiało się 24 ankietowanych, a posiadanie rachunku maklerskiego zadeklarowało 17 osób. W ocenie całości badania należy wskazać, że znikomy odsetek mieszkańców aglomeracji poznańskiej podejmuje próbę lokowania środków finansowych na rynku kapitałowym. Brak dywersyfikacji nadwyżek finansowych w różnych instytucjach finansowych może wynikać z braku zaufania do instytucji i produktów, awersji do przenoszenia oszczędności oraz niewiedzy na temat oferowanych produktów. W odniesieniu do posiadanych dochodów mieszkańców aglomeracji poznańskiej warto wskazać, że wraz ze wzrostem dochodu wzrastała skłonność do ponoszenia ryzyka. Wśród osób z dochodami zerowymi i do 1000 zł poziom ryzyka był zminimalizowany do zera.

E. Nierówność o charakterze finansowym (subiektywne postrzeganie problemu) a poziom wykluczenia. Nierówność o charakterze finansowym na terenie aglomeracji poznańskiej w stopniu bardzo dużym, dużym i małym

była odczuwalna przez osoby deklarujące posiadanie rachunku bankowego. Jak przedstawiają wyniki badania, są to osoby, których miesięczny dochód netto kształtował się w przedziałach 1001–2000 zł i 2001–3000 zł. Wnioskuje się, że istnieje związek pomiędzy osiąganym dochodem a świadomością mieszkańców aglomeracji w zakresie finansów. Wraz ze wzrostem dochodu spadała dostrzegalność problemu nierówności. Zwiększona konsumpcja prowadzi do koncentracji na własnych potrzebach, bez głębszej refleksji nad otoczeniem zewnętrznym, na co może wskazywać liczebność wskazań „nie mam zdania”. Dla grupy wykluczonych finansowo, bez rachunku bankowego, z dochodem w przedziale 1001–2000 zł problem nierówności o charakterze finansowym jest zauważalny w stopniu dużym. Odczucia społeczne, niezależnie od stopnia nasycenia usługami bankowymi, były zbliżone. Istotne jest, że mieszkańcy aglomeracji poznańskiej dostrzegają źródło problemu, którego konsekwencje rzutują na inne sfery życia codziennego.

F. Odległość do najbliższej placówki. Satysfakcja z lokalizacji placówki banku lub SKOK jest nieistotna dla ostatecznej decyzji respondentów w zakresie posiadania rachunku bankowego. Brak zależności między badanymi zmiennymi wynikała z tego, że obliczona wartość statystyki $\chi^2 = 11,5$ była większa od wartości krytycznej $\chi^2 = 5,99$ odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha = 0,05$ i 2 stopni swobody. Brak zależności warunkuje dalszy brak oceny siły związku (Aneks – tabela E).

G. Stopień zadowolenia ekonomicznego. Wśród ogółu mieszkańców aglomeracji poznańskiej dokonano oceny jakości życia i stopnia zadowolenia ze świadczonych usług przez instytucję, w której posiadają rachunek bankowy. Wpływ decyzji o wyborze banku lub innego podmiotu świadczącego usługi finansowe rzutował na satysfakcję społeczną. Mieszkańcy aglomeracji poznańskiej w 83% byli zadowoleni z usług banku, w którym posiadają rachunek bankowy, 8,4% respondentów odczuwało brak satysfakcji, a 8,6% mieszkańców nie potrafiło jednoznacznie określić swojego stopnia zadowolenia. Spośród całej grupy posiadającej rachunek bankowy $N = 450$, wybór banku komercyjnego stanowił 93% (417 wskazań) i rzutował na najwyższy odsetek zadowolonych klientów banków komercyjnych.

H. Wiek a wykluczenie finansowe. Stwierdzono, że im starsza grupa wiekowa, tym wyższy odsetek wykluczonych finansowo. W grupie respondentów nieposiadających rachunku bankowego ($N = 42$) najwyższy udział stanowiły osoby w wieku 65+ (3%), 46–55 lat (2%), 36–45 lat (1%) oraz 56–65 lat (1%). Mieszkańcy deklarujący posiadanie rachunku bankowego ($N = 450$) to najczęściej osoby w wieku 26–35 lat (30%), 18–25 lat (21%) oraz od 36–45 lat (13%).

I. Płeć a wykluczenie finansowe. W badaniu przeważała liczebnie grupa mężczyzn w stosunku do kobiet i wynosiła odpowiednio: mężczyźni 62% (26

wskazań) i 38% kobiet (16 wskazań). Różnica w liczbie odpowiedzi nie może stanowić podstaw do wnioskowania na temat płci jako istotnej zmiennej mającej wpływ na wykluczenie finansowe na terenie aglomeracji poznańskiej. Nie daje to podstaw do uznania płci za czynnik warunkujący zjawisko wykluczenia finansowego w przypadku badanej populacji.

J. Poziom wykształcenia a wykluczenie finansowe. W świetle otrzymanych danych najliczniejszą grupą respondentów deklarującą brak rachunku bankowego były osoby z wykształceniem średnim 48% (20 wskazań) i zawodowym 36% (15 wskazań). Najniższy, podstawowy poziom kształcenia: 9% (4 wskazania), i najwyższy 7% (3 wskazania) to wartości brzegowe. Grupa respondentów z wykształceniem średnim i zawodowym może być zagrożona wykluczeniem finansowym, na co należy zwrócić uwagę w przypadku pogarszającego się wskaźnika ubankowienia.

3.1.2.2. Badanie nad wykluczeniem finansowym grup zagrożonych wykluczeniem – osoby bezdomne i na granicy bezdomności zamieszkujące teren aglomeracji poznańskiej

Założenia badawcze

Dla celów głębszej analizy zjawiska wykluczenia finansowego i jego relacji (wykluczenie finansowe–wykluczenie społeczne) wykorzystano metodę pogłębionych wywiadów indywidualnych z osobami bezdomnymi i na granicy bezdomności. Uściślenia wymaga pojęcie-określenie „na granicy bezdomności”. Z pozyskanego materiału badawczego wynika, że w ośrodkach dla bezdomnych, gdzie przeprowadzano wywiady, znalazły się także osoby, które spędzają tam czas dla własnej przyjemności w celach integracyjnych i wyrażają chęć kontynuacji takiej formy spędzania wolnego czasu. Nie posiadają one stałego adresu zameldowania, ale obecna sytuacja życiowa pozwala na minimalną samodzielność społeczną i finansową. Mając na uwadze osoby bezdomne, trwale korzystające z pomocy i osoby sporadycznie jej potrzebujące, trudno jednoznacznie dokonać doboru osób do badania, mając świadomość realnych i negatywnych skutków takiej selekcji, a nieuwzględnienie instytucjonalnego i nieinstytucjonalnego wymiaru bezdomności mogłoby zakłócić specyfikę niniejszego badania.

Analiza mechanizmów podejmowania decyzji, m.in. o braku rachunku bankowego, miała prowadzić do zdiagnozowania niezbadanej jak dotąd problematyki na terenie aglomeracji poznańskiej. Brak szerszej diagnozy wykluczenia finansowego wśród grup społecznych o najniższym statusie społecznym niesie za

sobą konieczność zaproponowania form aktywizacji i wspierania osób bezdomnych, integracji społecznej i zawodowej, co w konsekwencji może się przyczynić do zmniejszenia skali wykluczenia finansowego pierwotnego i wtórnego.

W sytuacji utrudnionego kontaktu z respondentem wywiad był przeprowadzany przez opiekunów nadzorujących dany ośrodek. Konieczność przeprowadzenia kilku wywiadów indywidualnych przez osoby pracujące w ośrodkach pomocy wynikała z hermetycznego środowiska i braku chęci niektórych respondentów do rozmowy na trudne życiowo tematy. Wywiad miał charakter standaryzowany, opierający się na pytaniach w określonej formie, dającej jednak respondentom możliwość swobodnej wypowiedzi. Usystematyzowany zestaw pytań pozwolił na pozyskanie danych z obszarów niezbędnych do analizy przyczyn wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej. Wywiady zostały przeprowadzone dla każdego z poniższych obszarów badawczych:

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

Zgodnie z przyjętymi założeniami metodologicznymi badaniem objęto osoby bezdomne i zagrożone bezdomnością z terenu aglomeracji poznańskiej. Badanie zostało zrealizowane w trzech ośrodkach dla bezdomnych położonych w dogodnej lokalizacji od stolicy regionu (tabela 13). Przeprowadzono również wywiady w trzech dzielnicach miasta Poznania i trzech gminach aglomeracji poznańskiej z przypadkowo spotkanymi mieszkańcami, którzy zadeklarowali życie w bezdomności. Wielkość próby wyniosła 68 respondentów. Jej liczebność uzależniona była od liczby ośrodków pomocy, który wyraziły chęć udziału w badaniu, oraz liczby przypadkowo spotkanych mieszkańców.

Tabela 13. Struktura próby według miejsca przeprowadzenia wywiadu

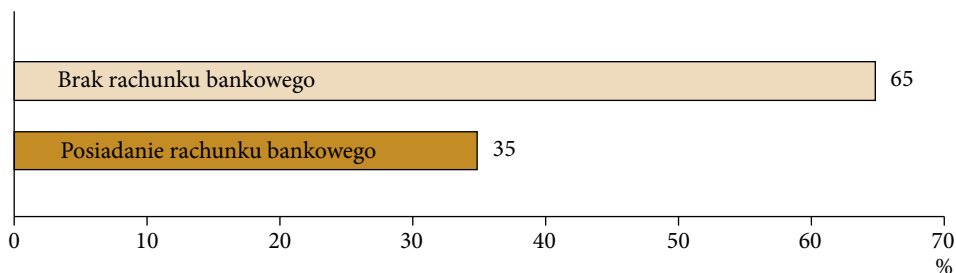
Miejsce wywiadu	Respondenci
Ośrodek dla Bezdomnych nr 1, Michałowo 68, Poznań	14
Stowarzyszenie MONAR Wielkopolskie Centrum Pomocy Bliźniemu, Borówki 8, Poznań	37
Stowarzyszenie MONAR Wielkopolskie Centrum Pomocy Bliźniemu w Poznaniu, Starołęcka 36/38, Poznań	10
dzielnica Stare Miasto + dzielnica Jeżyce + dzielnica Łazarz + gmina Komorniki + gmina Rokietnica + gmina Stęszew	7
Σ	68

Źródło: Badanie własne.

Wybrane wyniki badania

A. Poziom wykluczenia finansowego. Z przeprowadzonych wywiadów wśród grona 68 osób bezdomnych i osób pozostających na granicy bezdomności wynika, że wśród badanej grupy byli respondenci, którzy posiadali rachunek bankowy z okresu, kiedy ich sytuacja materialna była nieporównywalnie lepsza (rysunek 28). Część wypowiedzi wskazywała na wykorzystywanie ich tragicznego statusu osoby bezdomnej do nakłaniania ich do zawierania umów rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w celach osiągnięcia wymaganej puli sprzedaży przez oddziały banków. Problem wydawał się istotny z uwagi na świadome działanie sektora bankowego. W przypadku wskazań, że rachunek bankowy został założony z własnej woli, dostrzeżono niedostosowanie oferty do grona odbiorców, jakimi są osoby bez stałego źródła dochodu i miejsca zamieszkania (warunki formalne w momencie przeprowadzania badania). Charakter badania miał na celu wskazanie łańcucha zdarzeń i motywów prowadzących do wykluczenia finansowego.

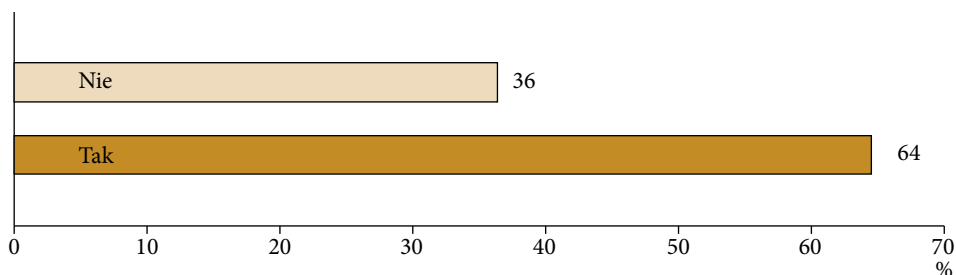
Podczas pogłębionych wywiadów starano się zweryfikować głębokość wykluczenia finansowego. Jednym z narzędzi wykorzystanych do oceny aktualnej sytuacji w zakresie finansów badanej grupy społecznej było pytanie skierowane do respondentów deklarujących brak rachunku bankowego: „Czy w przeszłości posiadał/-a Pan/-i rachunek bankowy?”. Głównym zamierzeniem było zwrócenie uwagi na problem wtórnego ubankowienia/wykluczenia, które dotyczyło osób korzystających w przeszłości z usług finansowych (rysunek 29).



N = 68, respondenci deklarujący posiadanie rachunku bankowego: 24 wywiady; respondenci nieposiadający rachunku bankowego: 44 wywiady.

Rysunek 28. Wykluczenie finansowe wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej

Źródło: Opracowanie własne.



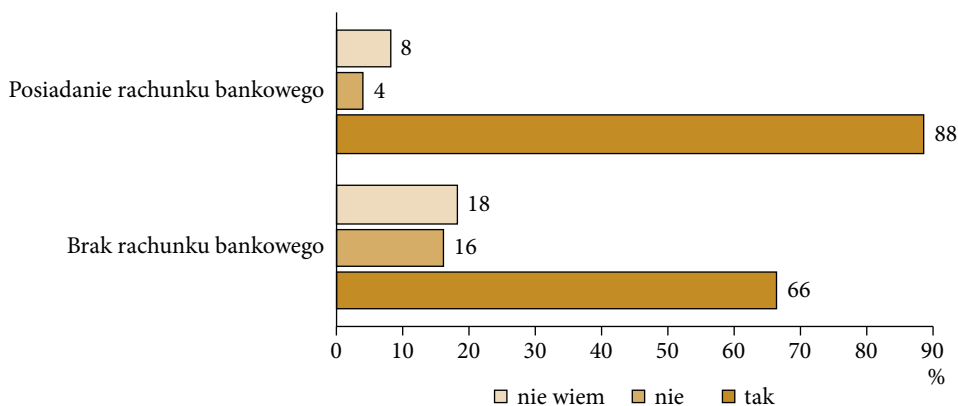
N = 44.

Rysunek 29. Relacja wykluczenia finansowego do wcześniejszych doświadczeń finansowych osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej – pytanie: Czy w przeszłości posiadał/-a Pan/-i rachunek bankowy?

Źródło: Opracowanie własne.

B. Przyczyny wykluczenia finansowego. Zdefiniowanie przyczyn pozwoliłoby w przyszłości na eliminację przeszkód, także po stronie sektora bankowego. W przypadku wykluczonych finansowo 36% z nich (16 wskazań) deklaroowało brak aktywności finansowej od zawsze. Trudna sytuacja życiowa stała się powodem zaprzestania aktywności finansowej dla 64% respondentów (28 wskazań). Zdecydowana przewaga osób mających w przeszłości doświadczenie w obsłudze rachunku bankowego pozwala wnioskować, że problem wykluczenia finansowego pojawia się w momencie braku zaspokojenia potrzeb niższego rzędu, sytuacji losowych czy trudności związanych ze społeczną asymilacją, a ewentualna poprawa sytuacji materialnej może się przyczynić do wtórnego „ubankowienia”. Sposób postrzegania skali wykluczenia finansowego zbadano

poprzez relację posiadania rachunków przez osoby z najbliższego otoczenia do poziomu wykluczenia osób bezdomnych i w bardzo trudnej sytuacji życiowej (rysunek 30).



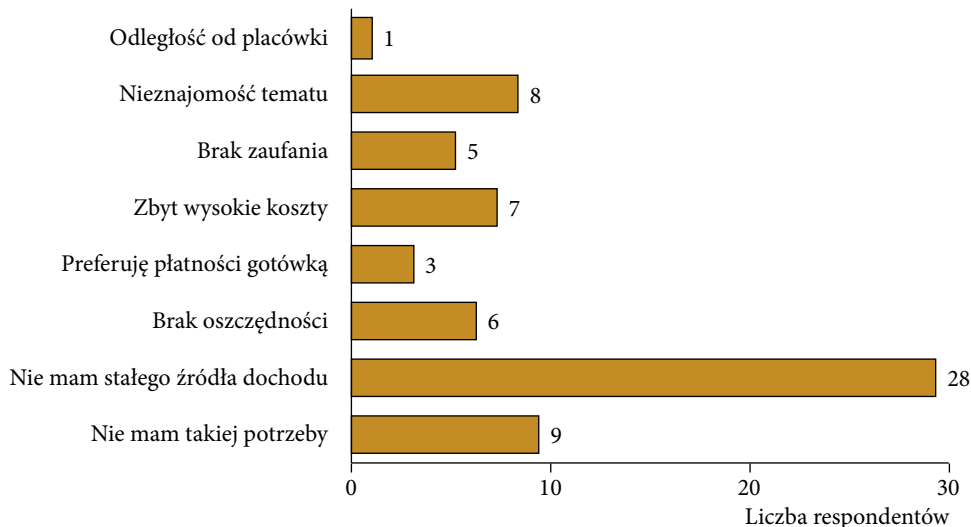
Rysunek 30. Relacja posiadania rachunku bankowego przez najbliższe otoczenia a poziom wykluczenia finansowego osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej

Źródło: Opracowanie własne.

Z przedstawionych danych wynika, że dla analizowanej grupy respondentów nie wskazano korelacji między wpływem otoczenia a aktywnością finansową. Bodziec otoczenia nie ma wpływu na wykluczenie finansowe. Z deklaracji wykluczonych finansowo respondentów (44 osoby) wynika, że w ich najbliższym otoczeniu przeważały osoby aktywne finansowo 66% (29 wskazań). Jak zostało zasygnalizowane, dla 16% badanych (7 wskazań) sytuacja ich najbliższych była dokładnie taka sama jak ich samych, a dla 18% respondentów (8 wskazań) sytuacja finansowa najbliższego otoczenia była nieznana. Można stwierdzić, że problem wykluczenia finansowego dotyka osoby bezdomne i w trudnej sytuacji życiowej w sposób niezauważalny dla najbliższego otoczenia. Przebywanie w trudnych warunkach nie zablokowało postrzegania rzeczywistości w zakresie finansów. Pełna świadomość otaczającego świata nie daje jednak podstaw do osobistych zmian ekonomicznych i społecznych. Z kolei wśród osób posiadających rachunek bankowy (24 osoby) sytuacja była zbliżona do osób z ich najbliższego otoczenia. Zdaniem respondentów aż 88% (21 wskazań) zadeklarowało aktywność finansową swoich najbliższych. Brak rachunku to zaledwie 4% odpowiedzi (1 wskazanie), a 8% ankietowanych (2 wskazania) miało trudności z odpowiedzią na zadane pytanie. Rola osób pozostających w najbliższym kontakcie wydaje się zasadna z powodu pośredniego podtrzymywania kontaktu z usługami banko-

wymi. Dla ubankowionych, w trudnej sytuacji życiowej wpływ otoczenia może być głównym powodem aktywności finansowej. Dla wykluczonych finansowo w pełni stopień ubankowienia otoczenia, choć zauważalny, pozostaje bez wpływu na ich osobistą sytuację.

W środowisku osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością podczas 28 wywiadów odnotowano główną przyczynę wykluczenia finansowego – „brak stałego źródła dochodu”. Następnie najczęściej wskazywano: brak potrzeby, brak wiedzy czy zbyt wysokie koszty (rysunek 31).



N = 44, pytanie wielokrotnego wyboru.

Rysunek 31. Przyczyny wykluczenia finansowego wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej

Źródło: Opracowanie własne.

C. Hierarchia potrzeb. Hierarchia zaspokojenia potrzeb wśród osób przebywających w ośrodkach pomocy, posiadających podstawowy rachunek bankowy jest podobna (tabela 14). Produkty żywnościowe, lekarstwa i opłaty związane z czynszem to trzy najważniejsze pozycje kosztowe. Oznacza to, że zaspokojenie potrzeb osób w trudnej sytuacji materialnej i społecznej skupiło się na potrzebach podstawowych. Siłę zależności posiadania rachunku bankowego lub jego braku od wydatków ponoszonych przez osoby poddane badaniu przedstawiono za pomocą tablicy wielodziennej testu niezależności χ^2 . Dążąc do wyznaczenia wartości współczynnika kontyngencji C Pearsona, przyjęto poziom istotności na poziomie $\alpha = 0,05$. Siłę zależności między zaspokajaniem potrzeb podsta-

wowych (decyzje zakupowe) a stopniem aktywności finansowej przedstawia tabela F w Aneksie.

Tabela 14. Struktura wydatków a wykluczenie finansowe/ubankowienie (grupa osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością) na terenie aglomeracji poznańskiej

Respondent	Posiadanie rachunku bankowego/ Brak rachunku bankowego	Struktura wydatków						Σ
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	
	Posiadanie rachunku bankowego	18	14	7	1	1	4	45
	Brak rachunku bankowego	38	24	10	8	2	2	84
	Σ	56	38	17	9	3	6	129

X1 – żywność, X2 – lekarstwa, X3 – czynsz, opłaty, X4 – alimenty, X5 – środki odurzające, X6 – inne; pytanie wielokrotnego wyboru.

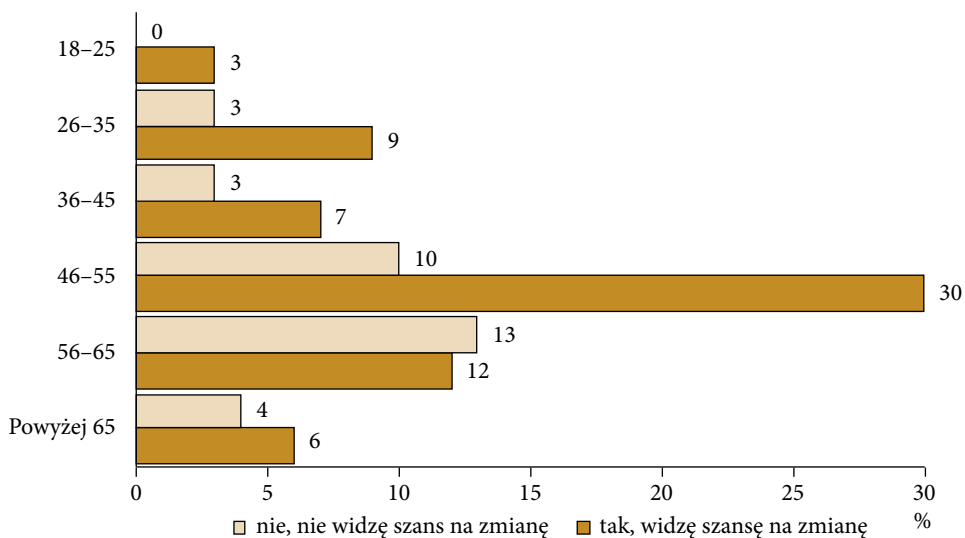
Źródło: Opracowanie własne.

Wyniki badania przedstawiają istotną zależność, gdyż obliczona wartość statystyki $\chi^2 = 5,38$ była mniejsza od wartości krytycznej $\chi^2 = 11,0705$ odczytanej z tablic dla poziomu istotności $\alpha = 0,05$ i 5 stopni swobody. W wyniku obliczeń ustalono, że brak aktywności finansowej istotnie zależy od struktury wydatków związanych z koniecznością zaspokajania potrzeb podstawowego rzędu. Uznając wrażliwość społeczną badanej grupy za czynnik warunkujący dalsze konsekwencje uczestnictwa w rynku usług bankowych, należy przyjąć, że kryterium dochodowe będzie istotne dla omawianej grupy społecznej. Zastosowanie tablicy prostokątnej do powyższych obliczeń niesie ze sobą interpretacje siły związku pomiędzy badanymi cechami. Stwierdza się słabą zależność między zmiennymi $C_{KOR} = 0,25$. Codzienna egzystencja osób bezdomnych determinuje strukturę wydatków (w pewnej części). Był to główny, aczkolwiek nie jedyny czynnik decydujący o wykluczeniu finansowym. Podjęcie decyzji o rezygnacji z którejkolwiek pozycji w omawianej strukturze wydatków niesie konsekwencje natury egzystencjalnej. Pomimo słabej zależności między zmiennymi nie można odrzucić istotności kryterium dochodowego jako podłoża (pierwotnego źródła) wykluczenia finansowego.

D. Subiektywne odczucia respondentów. Podczas przeprowadzenia wywiadów zadano pytania pozwalające na subiektywną ocenę jakości życia i stwierdzenia, na ile problemy finansowe powodują ograniczenia w zaspokojeniu potrzeb. Narzędziem było pytanie: „Jak Pan/-i ocenia swoją obecną sytuację życiową?”. Należy jednoznacznie stwierdzić, że brak stałego źródła dochodu wpływał zasadniczo na subiektywizm oceny sytuacji życiowej. Najczęstsze opinie dotyczyły trudnej sytuacji życiowej: „niestabilna”, „trudna”, „tragiczna”, „beznadziejna”,

„trudna pod względem materialnym”, „krytyczna”, „bardzo zła”, „bez wyjścia”. Powtarzalność odpowiedzi wpływała na pejoratywne postrzeganie rzeczywistości. O skali trudności asymilacji decydowały doświadczenia życiowe, co wynikało z odpowiedzi na pytanie: „Co się wydarzyło, że znalazł/-a się Pan/-i w obecnej sytuacji?”. Wskazano kilka istotnych przyczyn: „brak pieniędzy”, „brak pracy”, „konflikt z rodziną”, „eksmisja”, „kłopoty zdrowotne”, „uzależnienie od alkoholu”, „rozwód”, „wypadek komunikacyjny”, „spalenie domu”, „od 7 lat nie mogę chodzić”, „narkotyki”, „przemoc”, „kłopoty rodzinne”, „brak własnego lokalu”, „choroba”. Powtarzalność odpowiedzi dotyczyła kłopotów zdrowotnych i rodzinnych, braku środków do życia, braku pracy, uzależnień i eksmisji. Wpływ marginalizacji finansowej w dłuższym okresie i bierność w korzystaniu z usług bankowych skutkowały dalszą izolacją społeczną jednostki. Istotne dla poprawy poziomu życia jest pozytywne nastawienie do ewentualnych zmian. Takie nastawienie odnotowano wśród 66% respondentów (45 wskazań). Wypowiedzi podczas wywiadów dotyczyły poprawy życia w różnych sferach życia: „widzę możliwość wyjścia ze swojej obecnej sytuacji, niezależność życiowa jest bardzo ważna i daje zadowolenie z życia”, „lepsze zarobki pozwolą na poprawę sytuacji”, „będę pracował, więc będzie lepiej”, „bo szukam pracy”, „mam nadzieję znaleźć zatrudnienie”, „podjęcie leczenia”, „sezonowa praca w tym roku coś zmieni”, „jak dostanę mieszkanie”, „tak, bo rzuciłem alkohol”, „mam pomoc prawną”. Brak perspektyw na lepsze życie wskazało 34% rozmówców (23 wskazania). Główne powody takich spostrzeżeń to: „brak pieniędzy nie daje perspektyw na przyszłość”, „nie mam pracy”, „zbyt duże zadłużenie”, „choroba nie pozwala”, „brak wsparcia”.

E. Obszary odczuwalnego wykluczenia. Uczucie izolacji jest odczuwalne w obszarze pracy zawodowej i opieki społecznej. Najmniejsza liczba wskazań dotyczyła wykluczenia w obszarze dostępu do opieki zdrowotnej. Marginalizacja w zakresie braku stałego źródła dochodu wynika z braku pracy zawodowej lub innych transferów świadczeń socjalnych. Konsekwencją braku dostępu do zasobów finansowych mogą być trudności w dostępie do publicznej służby zdrowia. W przypadku osób bezdomnych, które zostały objęte programem wychodzenia z bezdomności, przysługiwało im prawo do korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej. Decyzję o włączeniu do programu może wydać gmina właściwa miejscu zamieszkania po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego, aczkolwiek ten aspekt nie był poruszany w wywiadach. W 20 wywiadach, tj. 30% ogółu, w grupie wiekowej 46–55 lat rozmówcy zadeklarowali chęć podjęcia dalszych działań w celu poprawy obecnej sytuacji życiowej (rysunek 32).



Rysunek 32. Wiek a subiektywizm oceny życia przez osoby bezdomne i na granicy bezdomności w najbliższej perspektywie czasowej

Źródło: Opracowanie własne.

Takiej szansy dla siebie nie dostrzegło 7 osób, tj. 10%. Wśród osób w wieku 56–65 lat poprawa jakości życia była wskazywana przez 8 osób, tj. 12%. Brak szans na poprawę to ocena 9 respondentów, tj. 13%. W zdecydowanej przewadze pozytywnego spojrzenia w przyszłość były osoby w wieku 36–45, 26–35 i powyżej 65. roku życia. Podczas dwóch wywiadów przeprowadzonych wśród najmłodszej grupy wiekowej 18–25 lat również wskazano na chęć poprawy jakości życia. Ważne jest, że dla młodego pokolenia obecna trudna sytuacja życiowa nie determinowała ich przyszłych zachowań.

3.2. Badanie w zakresie postaw młodego pokolenia wobec finansów

Założenia badawcze

Świadomość finansowa jest definiowana w literaturze jako połączenie wiedzy finansowej, zachowań oraz postaw konsumenta (Lejman-Gąska i Ogórek, 2019). Jest ona szczególnie istotna dla młodego pokolenia (młodych dorosłych, studentów) ze względu na ewentualne długoterminowe skutki podejmowanych

decyzji finansowych (Maciejasz-Świątkiewicz, 2015; Cicharska i in., 2016). Zagadnienie jest również ważne w kontekście zmian w konsumenckim środowisku rynkowym, dostępie do usług i produktów (popularność bankowości mobilnej) (Swacha-Lech i M. Solarz, 2021).

Celem przeprowadzonego badania była analiza świadomości finansowej oraz podejmowanych decyzji finansowych (w tym zarządzania finansami osobistymi) studentów Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Aspekt wiedzy nie był analizowany pod kątem konkretnych zagadnień finansowych, a subiektywnej oceny studentów. W celu pozyskania materiału badawczego wykorzystano kwestionariusz ankiety online. Została ona przeprowadzona w maju 2021 r. Łączna liczba osób, które wzięły udział w badaniu, wyniosła $N = 150$.

Ankieta była podzielona na pytania dotyczące wiedzy ekonomicznej, zachowań finansowych i postaw względem finansów. W tabeli 15 został zaprezentowany podział pytań.

Tabela 15. Obszary analizy świadomości finansowej studentów

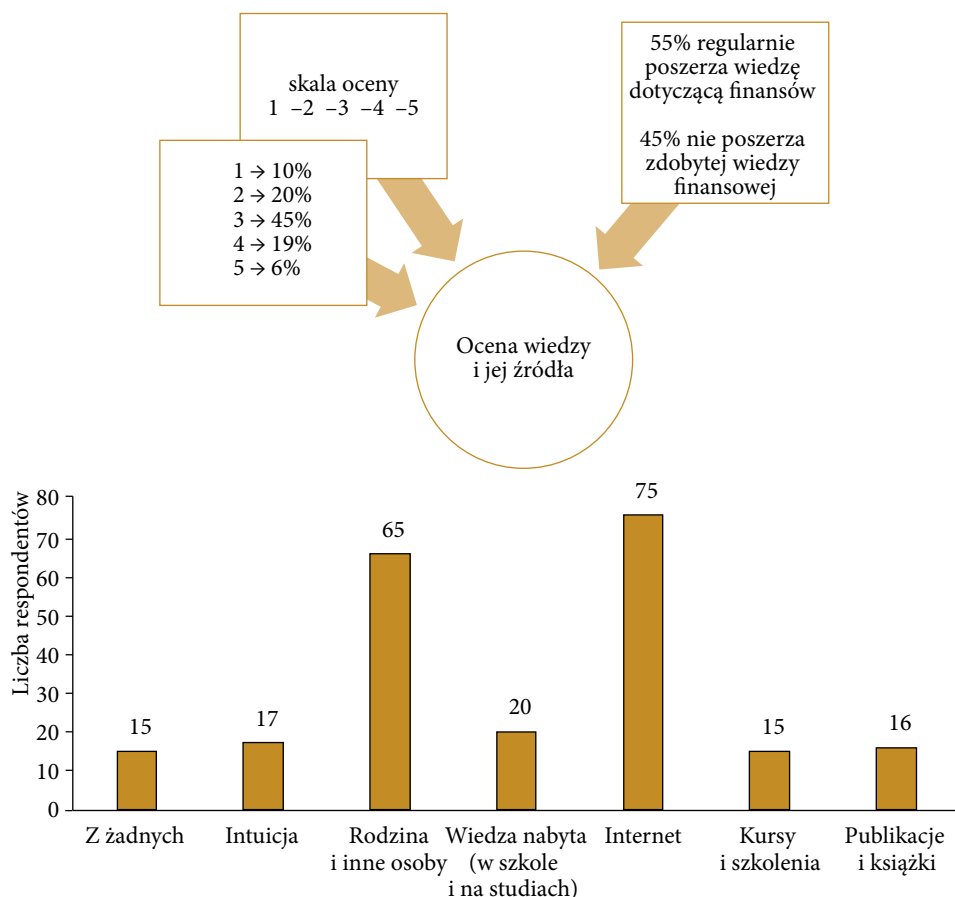
Wiedza – analiza subiektywna	Zachowania – analiza subiektywna	Postawy – analiza subiektywna
W skali od 1 do 5 jak ocenia Pan/-i swoją wiedzę finansową? (1 – bardzo mała, 5 – bardzo duża)	Czy i jak prowadzi Pan/-i swój budżet/zarządza swoimi finansami?	Jak ocenia Pan/-i swoją sytuację finansową?
Z jakich źródeł czerpie Pan/-i wiedzę o finansach osobistych?	Jakie metody wykorzystuje Pan/-i do zarządzania finansami?	Jaka jest Pana/-i główna motywacja do zarządzania finansami?
Czy regularnie poszerza Pan/-i swoją wiedzę nt. finansów?	Czy korzysta Pan/-i z porad doradcy finansowego przed podjęciem ważnej decyzji inwestycyjnej?	Ile czasu poświęca Pan/-i na decyzje finansowe – przemysłowe/porównanie ofert/cena?

Źródło: Opracowanie własne.

Wybrane wyniki badania

A. Ocena wiedzy finansowej. Przeprowadzone badanie pokazało, że studenci ocenili swoją wiedzę finansową średnio. Zdecydowana większość badanych oceniła swoją wiedzę finansową jako przeciętną, zaznaczając w skali od 1 do 5 najczęściej 3. Głównym źródłem wiedzy o finansach jest internet, rodzina, znajomi i szkoła/uczelnia. Jak widać, miejsca pobierania nauki pojawiły

się w ostatniej kolejności, co świadczy o lukach w programach kształcenia lub zwracaniu uwagi tylko na wybrane elementy finansowe, w zależności od wiedzy nauczyciela (rysunek 33).



Pytanie wielokrotnego wyboru.

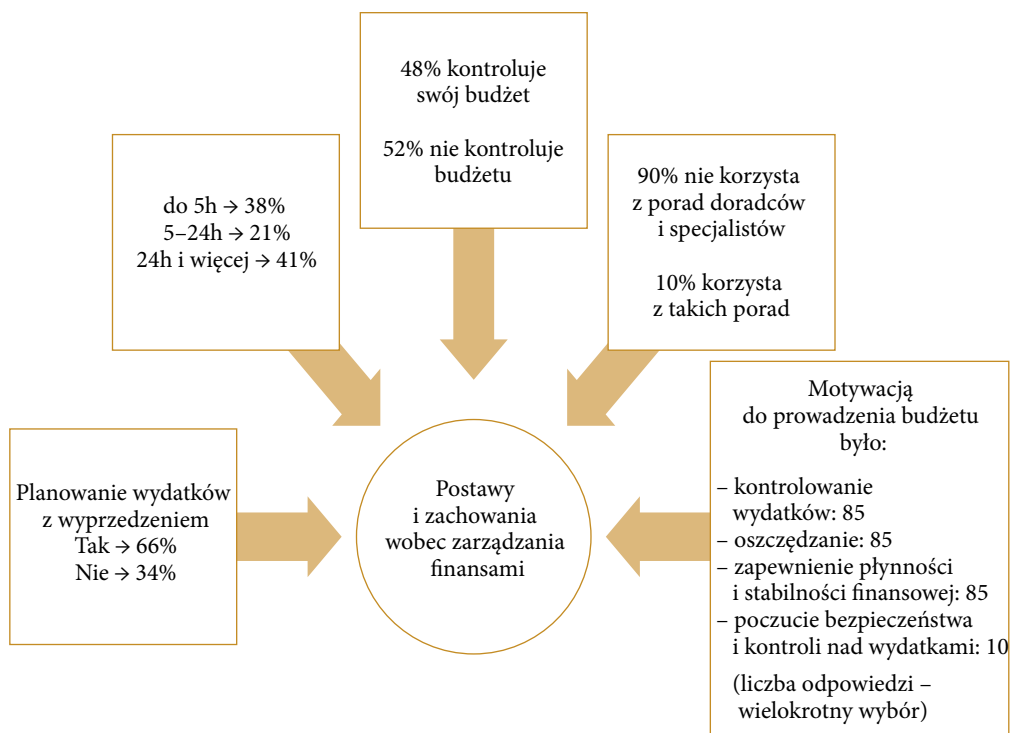
Rysunek 33. Ocena i źródła wiedzy finansowej studentów

Źródło: Opracowanie własne.

Badani najchętniej czerpali wiedzę o zarządzaniu finansami osobistymi z internetu (75 respondentów). Relacje i rozmowy z rodziną i znajomymi to źródło wiedzy dla 65 badanych. Wiedza nabyta w szkole oraz na studiach również była ważnym źródłem, które zostało wybrane przez 20 respondentów. Publikacje oraz książki były czwartym pod względem liczby respondentów wybranym źródłem czerpania wiedzy o finansach osobistych. Kursy i szkolenia zostały wybrane przez 15 ankieto-

wanych. Intuicję jako źródło wiedzy wymieniło 17 respondentów, a 15 studentów przyznało się, że nie czerpie wiedzy o zarządzaniu finansami osobistymi wcale. Rozkład odpowiedzi osób, które regularnie poszerzały swoją wiedzę dotyczącą szeroko rozumianych finansów lub jej nie poszerzały, był bardzo wyrównany. Badanych, którzy starali się rozwijać swoją wiedzę, było o 10 punktów procentowych więcej od tych, którzy nie poszerzali regularnie swojej wiedzy dotyczącej finansów.

B. Postawy i zachowania finansowe. Więcej osób z badanej grupy nie prowadziło budżetu domowego, natomiast różnica pomiędzy grupą, która prowadziła budżet domowy, a która nie prowadziła go, wynosi tylko 2 punkty procentowe (rysunek 34). Ponad 3/4 respondentów nie zapisywało swoich wydatków w arkuszu kalkulacyjnym, notatniku lub aplikacji w telefonie, a tylko 24% badanych zapisywało wszystkie swoje wydatki. Porównując to z odpowiedziami na pytanie o prowadzenie budżetu domowego, gdzie odpowiedź twierdzącą deklarowało 55% respondentów, widać, że nie wszyscy sporządzający budżet zapisywali wszystkie swoje wydatki.



Rysunek 34. Postawy i zachowania finansowe studentów w zakresie zarządzania finansami

Źródło: Opracowanie własne.

Korzystanie z porad doradcy finansowego nie było popularne wśród ankietowanych. Aż 90% badanych przed podjęciem ważnej decyzji nie korzystało z porad doradcy finansowego, a 10% respondentów opowiedziało się za taką możliwością. Jako główną motywację do prowadzenia budżetu domowego respondenci wymienili oszczędzanie i kontrolowanie wydatków. Może to oznaczać, że badani rozumieli, że jednym z zadań budżetu domowego jest pomoc w kontrolowaniu wydatków, np. w arkuszu kalkulacyjnym, oraz w zaplanowaniu oszczędności. Kolejną ważną dla ankietowanych motywacją do prowadzenia budżetu domowego było zapewnienie płynności i stabilności finansowej, a następnie wskazano poczucie kontroli i bezpieczeństwa. Można zauważyć, że decyzje finansowe (np. konsumpcyjne) były podejmowane z rozwagą. Czas na podjęcie decyzji finansowej do 5 h zadeklarowało 38% badanych studentów, do 5–24 h 21%, a powyżej 24 h 41%. Studenci potrzebowali 24 godziny i więcej na podjęcie ważnej decyzji. Czas na przemyślenia był dla nich szczególnie istotny. Wydatki z wyprzedzeniem planowało 2/3 badanych (66%). Planowanie wydatków z wyprzedzeniem jest zachowaniem finansowym, które może się bezpośrednio przyczynić do bardziej racjonalnego zarządzania finansami osobistymi. Studenci, którzy planowali swoje wydatki z wyprzedzeniem, mogli być również bardziej spokojni i mniej przejęci własnymi finansami osobistymi. Respondenci dobrze ocenili swoją sytuację finansową. Wymieniali oszczędzanie, kontrolowanie wydatków oraz zapewnienie stabilności finansowej jako czynniki, które zdecydowanie ich zachęcają do podejmowania racjonalnych działań dotyczących ich finansów osobistych. W zakresie podejmowania decyzji finansowych duża grupa studentów potrzebowała więcej niż 24 godziny na przemyślenie ważnych decyzji, zatem może to wskazywać na świadomą postawę wobec finansów.

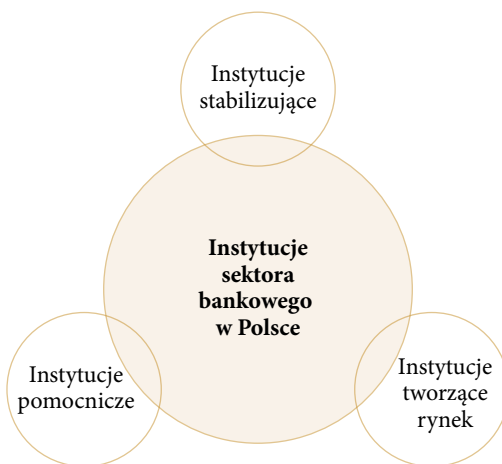
3.3. Inicjatywy bankowe w zakresie wykluczenia finansowego

Kategoria jakości życia w perspektywie problematyki wykluczenia finansowego pozwala na zindywidualizowane podejście do jednostki i problemów natury społecznej. Rozpatrując zjawisko wykluczenia finansowego w kontekście czynników społecznych i prowadzonej polityki społecznej w Polsce, można wskazać elementy newralgiczne, wymagające wzmożonych działań ze strony państwa i instytucji użyteczności publicznej. Postrzega się wykluczenie finansowe jako ujemne zjawisko społeczne, aczkolwiek instrumenty jego zwalczania mogą mieć charakter bardziej prorynkowy lub prospołeczny. Zasadniczo polityka integracji

społecznej w Polsce opiera się na działaniach prewencyjnych, budowie systemu bezpieczeństwa socjalnego i przeciwdziałaniu ubóstwu, wspieraniu i aktywizacji osób zagrożonych wykluczeniem i wykluczonych z rynku pracy oraz koordynacji działań w zakresie integracji społecznej (Mikołajczak i Czternasty, 2017). Należy też dodać, że szereg rozwiązań w zakresie minimalizacji wykluczenia finansowego, jego przyczyn i skutków, jest do siebie zbliżonych lub nawet zbieżnych, zwłaszcza w zakresie edukacji ekonomicznej i finansowej. Ten sam problem jest rozpatrywany w sektorze bankowym jako efekt braku wiedzy i świadomości finansowej – i właśnie na tych elementach sektor bankowy skupia się najmocniej.

Jednym z narzędzi wykorzystywanych do minimalizacji wykluczenia finansowego jest zwiększanie m.in. świadomości ekonomicznej, świadomości finansowej. W tym zakresie instytucje finansowe stawiają głównie na działania edukacyjne, które również stają się wyzwaniem zarówno dla instytucji finansowych, władz państwowych, jak i organizacji typu non profit (Janc i Warchlewska, 2018).

Zakres prowadzonych działań edukacyjnych i informacyjnych przez instytucje nadzorujące, instytucje okołobankowe i tworzące rynek jest bardzo szeroki (rysunek 35). Przytoczone w tym podrozdziale wybrane inicjatywy stanowią jedynie wycinek prowadzonych działań w Polsce*.



Instytucje stabilizujące: NBP, KNF, BFG; instytucje pomocnicze: m.in. ZBP, BIK, KIR, niebankowi emitenci kart płatniczych, instytucje ubezpieczające, KDPW, KDPW_CCP; instytucje tworzące rynek: banki komercyjne, banki spółdzielcze oraz oddziały instytucji kredytowych.

Rysunek 35. Sektor bankowy w Polsce

Źródło: Opracowanie własne na podstawie KNF.

* W literaturze przedmiotu opisano skalę prowadzonych działań w Polsce i w innych krajach (m.in.: Kuchciak i in., 2014; Reczuch, 2022).

Jednym z inicjatorów działań w Polsce w zakresie upowszechnienia wiedzy ekonomicznej jest bank centralny. Współczesne wyzwania gospodarcze wymusiły na banku centralnym intensyfikację badań naukowych w obszarze edukacji, które zgodnie z art. 59 ustawy o Narodowym Banku Polskim (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r.) należą do jego podstawowych zadań. Celem NBP jest pogłębianie wiedzy ekonomicznej i wyrównywanie szans edukacyjnych. Niesatysfakcjonujący poziom wiedzy ekonomicznej Polaków przyczynił się do podjęcia działań długofalowych, ukierunkowanych na podejmowanie racjonalnych decyzji i kształtowanie świadomości społeczeństwa. Intensyfikacja działań NBP jest widoczna od okresu przyjętej *Strategii edukacji ekonomicznej* (2010–2012), w której rozpoczęto wykorzystywanie narzędzi edukacyjnych, takich jak: portale internetowe, prasa, telewizja radio, publikacje, debaty publicznych, konkursy, studia akademickie i podyplomowe, szkolenia. W celu realizacji działań merytorycznych powołano podmioty, które miały sprawować nadzór nad prowadzonymi inicjatywami i prowadzić działalność na rzecz zapewnienia stabilności finansowej: Fundacja Narodowego Banku Polskiego, Departament Komunikacji i Promocji, Instytut Ekonomiczny, Departament Statystyki, Departament Systemu Finansowego (NBP, 2009).

Analizując możliwe kanały dostępu do odbiorców, należy wskazać kilka rozwiązań. Głównym założeniem edukacyjnym jest udostępnianie zasobów edukacyjnych, również poprzez NBPortal.pl. Osoby zainteresowane mogą zgłębiać wiedzę ekonomiczną poprzez słownik ekonomiczny, publikowane artykuły i na bieżąco mogą śledzić gospodarcze losy kraju. Najmłodsze pokolenie poszerza horyzonty poprzez gry, prezentacje i filmy multimedialne. Do priorytetowych działań należą również cykliczne konkursy, szkolenia. Ogólnopolska inicjatywa Telewizji Polskiej TVP i Narodowego Banku Polskiego wspiera szerzenie wiedzy ekonomicznej poprzez *Wielki test wiedzy ekonomicznej*. Projekt ma popularyzować wiedzę o finansach osobistych, rynkach finansowych i zasadach funkcjonowania gospodarki. Jest on realizowany cyklicznie, co rok, co pozwala wnioskować, że Polacy chętnie uczestniczą w rozwiązaniu testu i wyrażają chęć poszerzania wiedzy na temat finansów. Działalność NBP w tak szerokim zakresie wpływa na pozytywne postrzeganie instytucji finansowych, co w dłuższym okresie może się przyczynić do wzrostu zaufania społecznego, tak istotnego w przeciwdziałaniu wykluczenia finansowego. Inicjatywą łączącą upowszechnianie wiedzy na temat finansów na tle historii Polski i świata jest Centrum Pieniądza NBP im. Sławomira Skrzyпка. Postrzeganie wiedzy o ekonomii przez Polaków jako trudnej, nieprzystępnej, ale potrzebnej było przesłanką to stworzenia placówki edukacyjnej, która łączy w swoim zamyśle klasyczne formy ekspozycyjne i interaktywne rozwiązania multimedialne. Oferta edukacyjna jest

dostosowana do różnych grup odbiorców, szczególnie do młodego pokolenia. Co istotne, NBP prowadzi cykliczne badania społeczne na temat świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków w różnych grupach wiekowych: dzieci, młodzież szkolna, studenci oraz dorośli. W badaniach NBP (2022) przeanalizowane zostały zagadnienia dotyczące subiektywnej i obiektywnej wiedzy o ekonomii i finansach, postrzegania ekonomii i wiedzy na ten temat, oczekiwań w stosunku do edukacji ekonomicznej, postawy wobec pieniądza i zachowań finansowych, źródeł wiedzy o ekonomii i finansach i preferencji w tym zakresie, stosunku do przedsiębiorczości. NBP uczestniczył w cyklicznym międzynarodowym badaniu kompetencji i wiedzy finansowej dorosłych (edycje 2015 i 2019) organizowanym przez Międzynarodową Sieć ds. Edukacji Finansowej (International Network on Financial Education, INFEE) (NBP, 2022).

Działalność na rzecz rozwoju sektora bankowego prowadzi Związek Banków Polskich. Jest on samorządową organizacją banków, które prowadzą działalność w Polsce. Do zadań ZBP należy upowszechnianie wiedzy bankowej, co istotnie wpisuje się w program przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu poprzez krzewienie edukacji finansowej. Program inicjatyw jest szeroki i w swoim zamysle ma dotrzeć do szerokiego grona odbiorców. Związek Banków Polskich rekomenduje źródła internetowe, które zawierają treści pomocne w zgłębianiu wiedzy na temat funkcjonowania banków. Dzielenie się wiedzą powinno służyć podniesieniu jakości oferowanych usług i zwiększeniu konkurencyjności banków. Takie działania mają sens w sytuacji, kiedy dobrze wykwalifikowana kadra, mająca na co dzień kontakt z klientem, będzie dzięki swoim umiejętnościom potrafiła przekazać istotę i korzyści płynące z posiadania rachunku bankowego. ZBP publikuje zestawienia programów edukacyjnych z całej Polski i instytucji, które w tym uczestniczą (Jurek i in., 2019; Czernek i in., 2017; Bludnik i in., 2015). Wymienione podmioty oraz instytucje współdziałają pośrednio i bezpośrednio w podniesieniu poziomu edukacji na terenie całego kraju. Są to między innymi przedstawiciele sektora publicznego, prywatnego i organizacji użyteczności publicznej. Związek Banków Polskich czynnie uczestniczy w pracach Koalicji na rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności „wartobezgotówkowo”. Koalicja funkcjonuje jako platforma współpracy banków i firm technologicznych z partnerami reprezentującymi związki samorządowe. Podstawowym celem Koalicji jest upowszechnienie elektronicznych instrumentów płatniczych oraz przyspieszenie elektronicznej gospodarki. W podnoszonej tematyce wykluczenia finansowego, a szerzej w obszarze wykluczenia płatniczego, ma to znaczenie dla osób, które chciałyby rozpocząć korzystanie z form płatności bezgotówkowej, ale brak rozwoju i dostępu do nowoczesnych technologii w zamieszkiwanym regionie na to nie pozwala (ZBP, 2022).

Rola bankowości komercyjnej, szczególnie widoczna w oferowaniu szerokiego pakietu usług, jest istotna ze względu na bezpośrednie i pośrednie sposoby dotarcia do klientów. Postępujący proces globalizacji i rozwój sektora usług finansowych powodują zatarcie różnic w ofertach skierowanych do osób posiadających podstawowy zasób wiedzy oraz ofertach dla zaawansowanych graczy rynkowych. Oceniając obecny model banku na tle przemian systemowych, należy stwierdzić, że wraz z jego rozwojem powinna się zmieniać struktura organizacyjna banków, ich strategia, a przede wszystkim dopasowanie do potrzeb. Nie bez znaczenia jest włączenie banków komercyjnych do działań edukacyjnych i „włączeniowych” w zakresie usług finansowych dla najbardziej potrzebujących osób.

Banki komercyjne i spółdzielcze w Polsce wpisują się w działania w ramach wykluczenia finansowego w aktywność CSR (*corporate social responsibility*). Przyjmuje się, że koncepcja CSR to dobrowolne uwzględnienie interesów społecznych i ochrony środowiska w ramach podejmowanych działań banków oraz wszelkie relacje w różnymi grupami interesariuszy (Warchlewska, 2020a; Cichowicz, 2016). Niedopasowanie oferty banku komercyjnego pierwszego wyboru daje potencjalnemu klientowi możliwość wyboru oferty, która zaspokoi odczuwane potrzeby. Warto zwrócić uwagę, czym kierują się osoby wykluczone finansowo, wyłączone finansowo czasowo i poważnie zagrożone problemem wykluczenia finansowego w ostatecznych wyborach banku oraz jakie inicjatywy podejmują banki komercyjne, by wybory klientów wynikały z pełnej informacji. Na kanwie wybranych, największych banków działających w Polsce (liczba klientów) zostanie przedstawiona rola instytucji finansowych w minimalizacji wykluczenia finansowego (tabela 16).

Tabela 16. Liczba klientów ogółem – I kwartał 2022 roku

Bank	Liczba klientów
PKO PB i Inteligo	11 312 000
Bank Pekao	6 194 381
Santander Bank Polska	5 535 951
ING Bank Śląski	4 874 000
mBank	4 511 200
Alior Bank	4 324 000
BNP Paribas	4 200 000
Bank Millennium	4 192 617
Credit Agricole Bank Polska	1 825 065
Santander CB	1 666 621
Bank Pocztowy	806 885
BOŚ	176 400

Źródło: (PRNews.pl, 2022).

Tradycyjna koncepcja zarządzania bankiem, jaką prezentuje Bank PKO BP S.A. (2022), nie przeszkadza w realizacji założeń prospołecznego działania. Braki w wiedzy ekonomicznej Polaków są główną przyczyną aktywności działania Banku PKO BP S.A. między innymi poprzez program Szkolnych Kas Oszczędności SKO mający na celu charakter edukacyjny. Przyjęcie prawidłowej strategii działania na etapie edukacji podstawowej i gimnazjalnej wprowadza młode pokolenie do świata finansów w różnych obszarach. Rozwijanie przedsiębiorczości wśród uczniów daje podstawy do racjonalnego zarządzania finansami w przyszłości. Bank PKO BP S.A. jako prekursor stworzył unikatowy na terenie Europy internetowy serwis transakcyjny sko.pkopb.pl dla uczniów w wieku 5–13 lat. Portal uczy, jak zarządzać środkami zgromadzonymi na swoim rachunku osobistym. Inicjatywy Banku obejmują również obszar oszczędzania. Organizacja konkursów adresowanych do szkół, uczniów i opiekunów SKO wskazuje na zaangażowanie edukacyjne w kontekście zmniejszenia wykluczenia finansowego u źródła. Wysztafcenie nawyków na początkowym etapie życia przyczyni się do przejawiania prawidłowych postaw i zachowań w dorosłym życiu. Niepokojące natomiast jest to, że Bank PKO BP S.A. wykazuje małe zaangażowanie w realizację działań inkluzyjnych dla osób szczególnie zagrożonych wykluczeniem (bezrobotni, osoby starsze, niepełnosprawni, osoby samotnie wychowujące dzieci). Jedyne wzmianki na temat pomocy dla osób dorosłych można odszukać w działalności Fundacji Banku PKO BP S.A.

Problem wykluczenia finansowego podejmują fundacje działające u boku banków komercyjnych. Program Fundacji PKO Banku Polskiego oraz Fundacji Edukacja Przyszłości Khan Academy daje swobodny dostęp do platformy edukacyjnej wpierającej naukę przedmiotów, nie tylko ścisłych. Jednak by móc z takiej pomocy skorzystać, niezbędne jest posiadanie komputera albo telefonu komórkowego z dostępem do internetu. Powodzenie programów *stricte* internetowych wymaga jednak zapewnienia narzędzi do jego realizacji.

Fundacja Kronenberga przy Citi Handlowy (2022a, b) pełni misję pomocy społecznej i prowadzi działania w zakresie edukacji ekonomicznej i lokalnej pomocy potrzebującym. W celu realizacji przyjętej strategii przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu finansowane są projekty jednostek samorządu terytorialnego, szkół, domów kultury, fundacji, stowarzyszeń, bibliotek. Mając na uwadze aktywność Fundacji Kronenberga w ramach CSR z punktu widzenia skuteczności inicjatyw banków komercyjnych, przyjęcie zasad orientacji na klienta należy uznać za pozytywne. Rozszerzenie działań o wolontariat to sposób na dzielenie się wiedzą, umiejętnościami i doświadczeniem. Światowy Dzień Citi dla Społeczności to inicjatywa, której celem jest aktywizacja osób starszych, niepełnosprawnych, dzieci i wszystkich chętnych pracowników Banku Citi

Handlowy S.A. Biorąc pod uwagę skalę działań z zakresu edukacji finansowej, Fundacja Kronenberga realizuje ważne projekty dążące do poprawy sytuacji ekonomiczno-społecznej Polaków. Celem działań edukacyjnych jest promocja wiedzy z zakresu finansów i ekonomii. Inicjatywa Tydzień dla Oszczędzania – Program Rozwoju Przedsiębiorczości jest związana z obchodzonym Światowym Dniem Oszczędzania (31 października), w ramach której są organizowane debaty, spotkania na temat nawyku oszczędzania oraz realizowane są badania naukowe w zakresie skłonności Polaków do oszczędzania.

W odniesieniu do marginalizacji finansowej działalność charytatywna pozostałych banków jest równie szeroka – fundacje działające w Polsce: Fundacja Banku Pekao S.A. (2022) im. dr. Mariana Kantona – jej celem jest wspieranie działań w zakresie m.in. popularyzowania wiedzy bankowej; Fundacja mBanku (2022), która bardzo mocno ukierunkowuje swoje działania na edukację najmłodszego pokolenia; Fundacja Santander (2022), która promuje kreatywność i przedsiębiorczość młodych ludzi, dążąc do podnoszenia poziomu wiedzy ekonomicznej wśród młodego pokolenia; Fundacja ING Dzieciom (2022), która realizuje programy wyrównywania szans życiowych dzieci i młodzieży.

W modelu pomocy osobom wykluczonym finansowo warto wskazać na rozwój bankowości pocztowej (Czechowska, 2014). Utworzenie w 1990 r. Banku Pocztowego S.A. umożliwiło łatwy i szybki dostęp do płatności masowych (2022). Rolą bankowości pocztowej jest działanie na rzecz osób wykluczonych z rynku usług finansowych przez inne banki. Bank Pocztowy S.A. to bezpośredni kanał dostępu, przede wszystkim dzięki rozwiniętej sieci punktów sprzedaży. Strategiczne partnerstwo z Poczta Polska S.A. pozwala na dostęp do prostych usług finansowych poprzez szeroką sieć placówek. Zaufanie do Banku Pocztowego S.A. jest duże, co wynika z faktu łączenia usług z działalnością Poczty Polskiej. Kierowanie oferty w głównym zamyśle do osób zamieszkujących miejscowości poniżej 50 tys. mieszkańców, mniejszych miejscowości i wsi stanowi doskonały kanał dotarcia do niekorzystających aktywnie lub w ogóle z usług finansowych. Oferta Banku Pocztowego S.A. skierowana do grupy społecznej powyżej 65. roku życia (np. Konto w Porządku Plus) to proste usługi finansowe pozwalające na zrozumienie zasad działania oferowanych produktów. Unika się skomplikowanych procedur i niezrozumiałych treści.

Lokalność działania i konserwatywny charakter banków spółdzielczych są głęboko zakorzenionymi cechami. Pojawienie się spółdzielni kredytowych jako organów pomocniczych ruchu spółdzielczego zrodziło się z potrzeby kredytowania obywateli. Uwarunkowania sektora bankowego i monopol banków prywatnych wykreował potrzebę, którą w istocie zaspokoiliły spółdzielnie kredytowe, a następnie banki spółdzielcze. Zgodnie z misją ruchu spółdzielczego

przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu wpisuje się w specyfikę działania banków spółdzielczych jako forma walki z nierównościami ekonomiczno-społecznymi (Czternasty, 2012). Ruch bankowości spółdzielczej zwraca uwagę szczególnie na problemy społeczności, przez co waga nierówności, niezależnie od źródła jego powstania, jest dostrzegana ze wzmożoną siłą. Charakterystyka i wybór grup docelowych przez sektor spółdzielczości wskazuje na stawianie wyzwań natury społecznej przez zarządzających. Poszerzanie zakresu działań o kształtowanie prawidłowych zachowań ekonomicznych, z dużym naciskiem na kształtowanie celów społeczno-wychowawczych, prowadzi do minimalizacji wykluczenia zarówno na gruncie finansów, jak i integracji społecznej. Indywidualne podejście do klienta i umiejętność budowania zaufania daje poczucie bliższego nawiązania głębszych relacji. Potrzeby klientów banków spółdzielczych determinują czynniki istotne dla identyfikacji zjawiska wykluczenia finansowego. Relatywnie niski poziom dochodu, wiek, status społeczny, miejsce zamieszkania to cechy segmentujące odbiorców ofert banków spółdzielczych. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, realizują one zadania i cele, których nie podejmuje się inne podmioty w znacznym stopniu. Oferta banków spółdzielczych skierowana do społeczności lokalnej, także na obszarach wiejskich, pełni misję lokalności działania w pełni. Zgodnie z tą strategią personalizacja usług może się przyczyniać do przewagi konkurencyjnej. Spółdzielczość ze swoimi wartościami, zasadami pomocy skierowanej do osób słabszych ekonomicznie może stanowić wyznacznik działań służących minimalizacji wykluczenia finansowego (Nowacka, 2018). Bankowość spółdzielcza, kładąc nacisk na przestrzeganie zasad etycznych i moralnych, przyczynia się do budowania pozytywnych relacji międzyludzkich w społecznościach lokalnych (KZBS, 2022).

Działalność banków w Polsce w zakresie walki z wykluczeniem finansowym najmocniej jest związana z edukacją finansową najmłodszego pokolenia. Mając na względzie konieczność edukacji finansowej przed wkroczeniem w wiek dorosły i okres ważnych decyzji finansowych – wydaje się to zasadne. Należy jednak zwrócić uwagę na pomijanie faktu „ucieczki” klientów z sektora bankowego (być może jest to temat niewygodny) oraz niewielką działalność edukacyjną w zakresie nowoczesnych narzędzi kontaktu z bankiem.

4. NOWOCZESNE ROZWIĄZANIA FINANSOWE WSPOMAGAJĄCE PROCES ZARZĄDZANIA FINANSAMI OSOBISTYMI ORAZ MINIMALIZACJĘ WYKLUCZENIA FINANSOWEGO

4.1. Idea nowoczesnych rozwiązań finansowych

Jednym z najważniejszych aspektów i wymiarów gospodarki 4.0* jest proces digitalizacji, który można rozumieć jako wykorzystanie technologii cyfrowych do zmiany modelu biznesowego i zapewnienia nowych możliwości generowania przychodów i wartości (Marszałek i Ratajczak-Mrozek, 2022). Sektor finansowy od kilku lat mierzy się ze zmianami wynikającymi z rozwoju technologii. Otoczenie makroekonomiczne i technologiczne wymusza na instytucjach finansowych ukierunkowanie działań na zachęcenie konsumentów do korzystania z elektronicznych, zdalnych kanałów dystrybucji usług bankowych (Alińska, 2019, 2020; Agwu, 2020). Na skutek zmian i innowacji wprowadzanych przez podmioty branży technologicznej motywowane zmieniającymi się potrzebami klientów oraz presją na zwiększanie efektywności kosztowej rośnie konkurencja w sektorze usług finansowych. Zachowania strategiczne firm technologicznych w sektorze bankowym determinują organizację rynku. Pojawienie się nowych instytucji i instrumentów finansowych stanowi element rozwoju rynku finansowego.

Wyzwaniem rynku jest bardziej wydajna, wielowymiarowa analityka, która pozwoli na trafniejsze podejmowanie decyzji finansowych, łatwiejsze pozyskiwanie klientów oraz lepsze profilowanie klienta (Warchlewska i in., 2021). Dlatego w rozwoju nowoczesnych technologii finansowych chodzi o kolejny krok ewolucyjny, jakim jest wykorzystanie sztucznej inteligencji (*artificial intelligence*) w praktyce. Nadzieja na wielki postęp i zarazem wielka obawa przez

* Pojęcie nowej gospodarki (gospodarki 4.0) utożsamia się z rosnącą rolą informacji, ich gromadzeniem oraz przekształcaniem przy zastosowaniu nowoczesnych rozwiązań technicznych. Przez tę rewolucję można też rozumieć zbiór technik i zasad funkcjonowania organizacji łańcucha wartości stosujących lub używających systemy cyberfizyczne, Internet rzeczy (*Internet of things*), uczenie maszynowe (*machine learning*) i przetwarzanie chmurowe (*cloud computing*). Istotna jest szybkość przekazywania informacji, ich ilość, a komunikacja następuje zazwyczaj nie pomiędzy człowiekiem a maszyną, ale pomiędzy dwoma maszynami (tzw. M2M (*machine-to-machine*)) (Boratyńska i in., 2021).

nowym i nieznanym stanowi główną ideę sztucznej inteligencji (Trzęsicki, 2020). Termin „sztuczna inteligencja” stworzył w latach 50. XX wieku amerykański naukowiec John McCarthy (McCarthy i in., 1955). Takim określeniem posłużył się w swoim seminarium badawczym, opisując koncepcję „myślących maszyn”. Od tej chwili naukowcy, filozofowie i pisarze pracują nieustannie nad stworzeniem definicji sztucznej inteligencji. Sztuczna inteligencja rozumiana jest jako zdolność komputera cyfrowego lub sterowanego komputerowo robota do wykonywania zadań, zwykle związanych z istotami inteligentnymi (Wang, 2019). Według SAS Institute (SAS, b.d.) sztuczna inteligencja umożliwia maszynom uczenie się na podstawie doświadczeń, ciągłego dostosowywania się do nowych informacji i wykonywania czynności charakterystycznych dla ludzi (np. odnajdywanie zależności w informacjach, wyciąganie wniosków, rozwiązywanie złożonych problemów). Nowoczesne rozwiązania technologiczne rozumie się najczęściej jako zaprojektowane przez człowieka skomplikowane systemy, które bez nadzoru działają racjonalnie, czyli w sposób, który ludzie oceniają jako sensowny, oraz potrafią się uczyć – tzw. uczenie maszynowe (*machine learning*) (PKO BP, 2021).

Wzrost popularności sztucznej inteligencji można wiązać z coraz większymi możliwościami technologicznymi oraz sytuacją na rynku, która wymusza stosowanie rozwiązań pomocnych w realizacji celów biznesowych, które mogą przynieść przewagę konkurencyjną. Sztuczna inteligencja w bankowości komercyjnej najczęściej jest wykorzystywana w indywidualnych zadaniach oraz do testowania pilotażowych programów (ZBP, 2020). Banki muszą szukać możliwości zaoferowania swoim klientom atrakcyjnych produktów depozytowych oraz ocenić, w jaki sposób powinny funkcjonować w warunkach podwyższonego ryzyka kredytowego i turbulencji rynkowych. Wydaje się, że pomocne mogą się okazać rozwiązania oparte na algorytmach sztucznej inteligencji. Są one używane w systemach bankowości telefonicznej, analizie ryzyka inwestycyjnego oraz przy wykrywaniu oszustw i udzielaniu produktów kredytowych. Coraz częściej stosowane są rozwiązania oparte na technologiach biometrycznych, a sztuczna inteligencja jest wykorzystywana do analizy coraz bardziej złożonych procesów gospodarczych (PKO BP, 2021).

Zapotrzebowanie na usługi planowania finansowego gwałtownie wzrasta w miarę jak rynek finansowy staje się coraz bardziej złożony, a ludzie stają się bardziej świadomi znaczenia wykwalifikowanego doradztwa finansowego. Również okres pandemiczny COVID-19 wpłynął na przyspieszenie cyfryzacji w obszarze finansów (Waliszewski i Warchlewska, 2022, 2021d). Zastosowanie nowoczesnych rozwiązań finansowych służy nie tylko minimalizowaniu kosztów związanych z zatrudnianiem, ale również ukierunkowaniu działań w celu próby

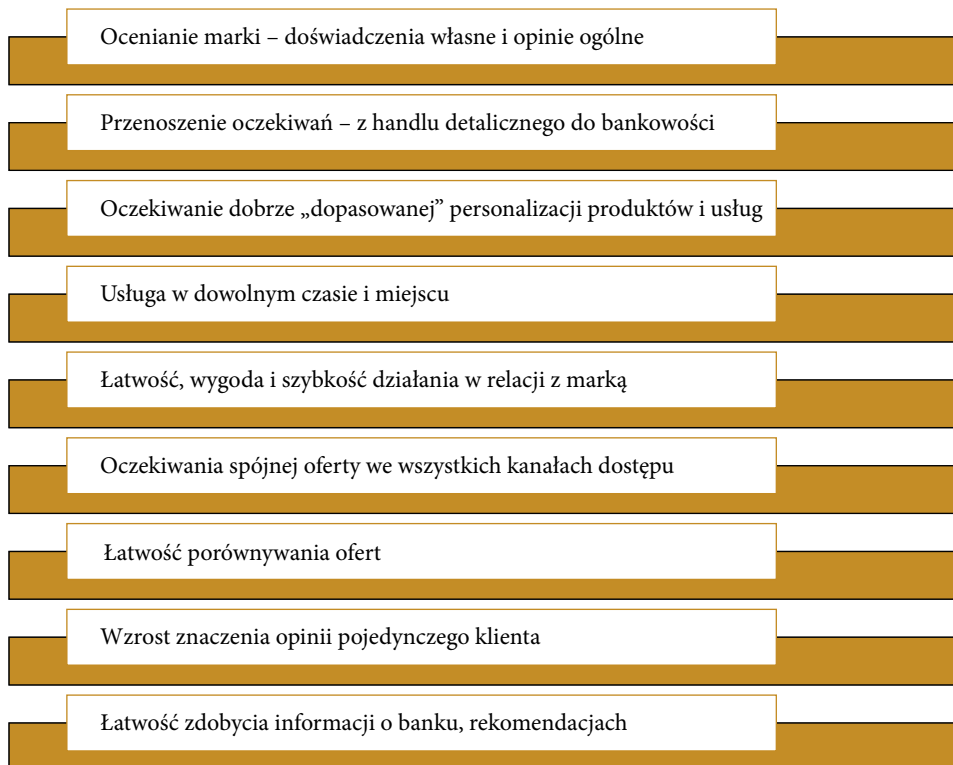
rozwiązania problemów, z którymi borykają się klienci. Zarówno robotyzacja, jak i sztuczna inteligencja wpływają na obecny kształt branży finansowej, gdyż ich zastosowanie stanowi kluczowy element strategii banków oraz podmiotów trzecich oferujących usługi finansowe. Implementacja nowoczesnych rozwiązań finansowych często na początku nie spotyka się z dużym entuzjazmem, głównie ze względu na czynnik konkurencyjności, nowości oraz niewielki poziom wiedzy na temat wprowadzanego rozwiązania, a także obawy o cyberbezpieczeństwo (Waliszewski i Warchlewska, 2020a, 2020a, b).

Postępująca cyfryzacja dynamicznie i radykalnie zmieniała w ostatnim czasie zachowania, oczekiwania oraz preferencje konsumentów w Polsce. Wykorzystanie nowych technologii cyfrowych (media społecznościowe, urządzenia mobilne, analityka lub urządzenia wbudowane) ma zastosowanie w celu umożliwienia istotnych usprawnień (Waliszewski i Warchlewska, 2020c). Wprowadzenie nowych rozwiązań technologicznych wynika m.in. ze znaczącego wzrostu oczekiwań klientów oraz szybkiego tempa życia. Z punktu widzenia banków ważną podstawą programów budowy pozytywnych doświadczeń klientów powinno być dobre zrozumienie, w jaki sposób cyfryzacja wpływa na konsumentów (KPMG, 2019) (rysunek 36). Nowoczesne technologie na pewno mogą wspomóc wybór najlepszej oferty lub często pierwszej oferty rachunku bankowego w życiu m.in. poprzez dostępne informacje w internecie, poprzez rekomendacje oraz zakres usług dodatkowych, jak szybkość, wygoda oraz formy kontaktu i dostępu do wybranych usług.

Biorąc pod uwagę tendencje w zachowaniach i preferencjach klientów banków, nie dziwi fakt, że wymusiły one wzrost nakładów na wdrażanie nowych technologii przez instytucje bankowe. Wydaje się jednak, że wdrożenie ważnych strategicznie rozwiązań technologicznych w bankach i instytucjach pośrednictwa finansowego wymusza na zarządzających również udzielanie odpowiedzi na kluczowe pytania w zakresie przyjętej wizji i strategii działania, możliwych ograniczeń, ewentualnej ekspansji rynku lub całkowitych zmian strategicznych.

Cyfryzacja w bankowości wymusza poszerzenie zakresu i ilości zbieranych danych o klientach i ich aktywności oraz konieczność systematycznej aktualizacji danych o klientach i poczynionych transakcjach. Co ważne, pozyskiwanie zasobów danych wymaga dbania o bezpieczeństwo transakcji oraz poufność i przetwarzanie danych. Nowoczesne technologie przyczyniają się do zwiększenia efektywności funkcjonowania gospodarstwa domowego (Waliszewski i Warchlewska, 2021a). Należy jednak zauważyć pozytywne i negatywne aspekty implementacji nowoczesnych technologii do codziennego życia. Po pierwsze, gospodarstwa domowe i jednostki mogą doskonalić umiejętności zarządzania

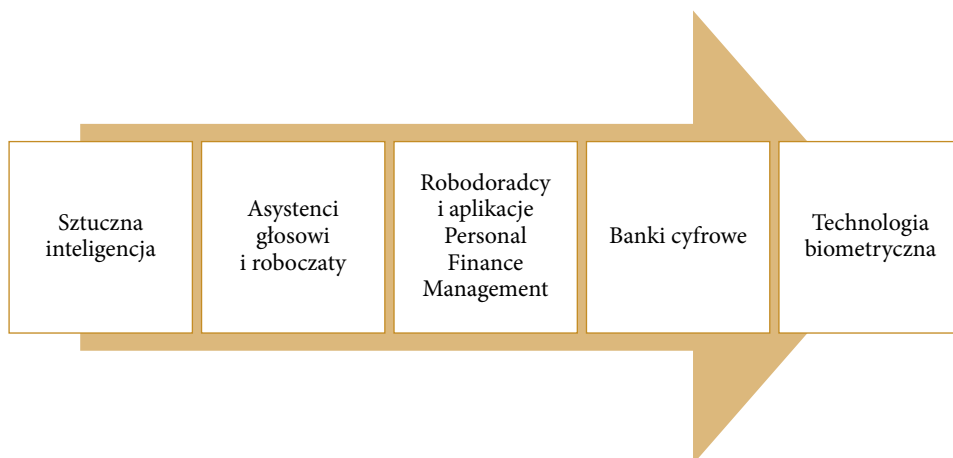
finansami i podejmować optymalne decyzje finansowe. Po drugie, postęp technologiczny może doprowadzić do negatywnych konsekwencji, np. samowykluczenia osób nieradzących sobie z obsługą elektronicznych i mobilnych narzędzi. Ważne zatem wydają się różnego rodzaju aplikacje wspomagające planowanie wydatków i ułatwiające zarządzanie finansami z niezbędnym przewodnikiem lub instrukcją ze strony dostawcy).



Rysunek 36. Wpływ cyfryzacji na usługi finansowe

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Marszałek i in., 2021).

Do najważniejszych trendów opartych na nowoczesnych technologiach w bankowości zaliczamy (rysunek 37) m.in. pojawienie się banków cyfrowych, wykorzystanie technologii biometrycznych, wykorzystanie sztucznej inteligencji, udział asystentów głosowych w usługach finansowych, zarządzanie aktywami – także poprzez robodoradców, bieżący kontakt poprzez robochaty oraz wykorzystanie aplikacji wspomagających proces zarządzania finansami osobistymi (Warchlewska, 2022).

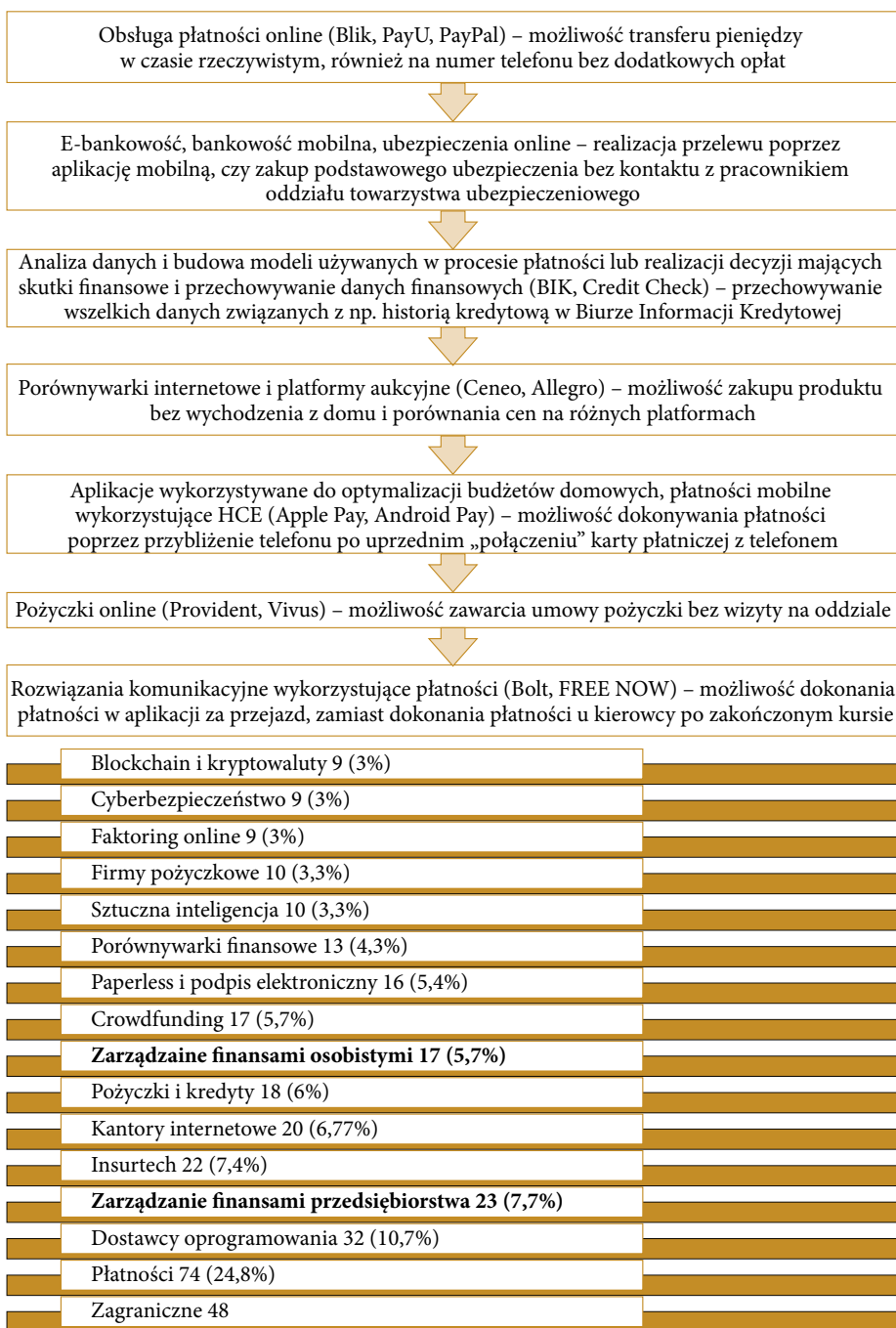


Rysunek 37. Zastosowanie nowoczesnych technologii finansowych

Źródło: Opracowanie własne.

Rozwój nowoczesnych technologii znajduje zastosowanie w bankowości detalicznej. Na skutek zmian i innowacji wprowadzanych przez podmioty branży technologicznej rośnie konkurencja w sektorze usług finansowych. Zachowania strategiczne firm technologicznych w sektorze bankowym determinują organizację rynku. Firmy FinTech i BigTech działające na rynku finansowym wykorzystują nowoczesną technologię do projektowania usług (Gawron, 2019). Kształt usługom finansowym nadają już nie tylko tradycyjne banki o długiej historii działania, lecz również cyfrowi gracze: banki cyfrowe (*challenger banks*) (Schmidt-Jessa, 2022), niebankowe FinTechy, które w Europie działają na licencji instytucji płatniczej lub instytucji pieniądza elektronicznego, oraz giganci technologiczni określane mianem BigTech (Iwańczuk-Kaliska i in., 2021). Najważniejsze zastosowania FinTech dotyczą obszaru finansowania, zarządzania aktywami, w tym również robodoradztwa, aplikacje Personal Finance Management, płatności i innych obszarów, jak inwestowania, ubezpieczeń czy zabezpieczenia emerytalnego (Madir, 2019).

Z analiz Banku Rozrachunków Międzynarodowych (BIS, 2019) wynika, że niebankowe podmioty rozwijają się coraz lepiej, wchodząc nie tylko w obszary zarezerwowane dla tradycyjnych instytucji finansowych, ale też obejmując takie obszary, jak: ubezpieczenia, pożyczki czy zarządzanie majątkiem (Marszałek i in., 2021). Do najbardziej rozwijanych obecnie sektorów FinTech można zaliczyć: obsługę płatności online, e-bankowość, przechowywanie danych finansowych, pożyczki online, płatności online, aplikacje mobilne, porównywarki i kantory internetowe, platformy social lendingowe oraz podmioty oferujące technologię (rysunek 38).



Rysunek 38. Sektory FinTech i ich wykorzystanie w finansach

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Marszałek i in., 2021; Cashless, 2022).

Jeżeli chodzi o rodzaj usług oferowanych przez polskie FinTechy, to widać dużą ich aktywność w obszarze płatności. Z 299 FinTechów obecnych na mapie (Cashless.pl, 2022) aż 74, a więc 24,8%, to firmy oferujące różnego rodzaju usługi płatnicze. Zatem co czwarty polski FinTech to podmiot płatniczy. Udział spółek programistycznych sięga prawie 11%. Ponad 20 spółek obecnych na mapie reprezentuje branże: kantorów internetowych, insurtechów oraz firm wspomagających zarządzanie finansami przedsiębiorstw. Udział podmiotów innych niż firmy pożyczkowe, ale zajmujących się pożyczkami i kredytami, wynosi 6%. Nieco mniej jest firm crowdfundingowych oraz firm pomagających w zarządzaniu finansami osobistymi. Na kolejnych pozycjach uplasowały się projekty cyfryzacyjne w kategorii nazwanej paperless i podpis elektroniczny. Mapa zawiera również 13 porównywarek finansowych, po 10 podmiotów zajmujących się sztuczną inteligencją oraz firm pożyczkowych. Natomiast po 9 FinTechów działa w zakresie: faktoringu online, cyberbezpieczeństwa oraz blockchaina i kryptowalut (Cashless.pl, 2022; M. Solarz i Adamek, 2022).

Poszerzanie podstawowego biznesu o usługi finansowe coraz silniej rysuje również przewagę BigTech na rynku usług sztucznej inteligencji i w przyszłych kontaktach klientów z pośrednikiem usług bankowych (Folwarski, 2020). Firmy BigTech jak dotąd otrzymują tylko niewielką część swoich przychodów ze świadczenia usług finansowych. Korporacje BigTech, takie jak: Amazon, Facebook czy Google, stwarzają większe zagrożenie dla podstawowej działalności banków i ich modeli biznesowych niż niewielkie startupy – FinTechy. W czasach, gdy tradycyjne instytucje bankowe dopiero zaczynają wykorzystywać potencjał współpracy z firmami FinTech, takie organizacje jak Google, Amazon, Facebook i Apple (GAFA) mogą zakłócić cały ekosystem bankowy. Większość podmiotów w sektorze finansowym stanie się jeszcze bardziej zależna od gigantów technologicznych dysponujących infrastrukturą, rozwiązaniami technologicznymi i wielkimi bazami danych o klientach. Firmy z tradycyjnym podejściem, w tym banki, muszą odkryć nowe i innowacyjne sposoby zachowania konkurencyjności i jednocześnie znaleźć sposób na zatrzymanie obecnych klientów i pozyskanie nowych (Szpringer, 2020).

Zróżnicowanie narzędzi wspomagających proces zarządzania finansami osobistymi oraz popularność banków cyfrowych pozwala konsumentowi na wybór i dopasowanie najlepszego rozwiązania na potrzeby własne, dopasowanie do zaawansowania technologicznego oraz osobistych preferencji. Rozwój potencjału nowoczesnych rozwiązań wymaga odpowiedniej skali zaufania biznesowego oraz konsumenckiego. Bez wątpienia są to elementy w posiadaniu banków. Warto dodać, że elementem działania podmiotów FinTech jest wprowadzanie innowacji technologicznych z zewnątrz do wewnątrz, a nie z wewnątrz na zewnątrz.

Oznacza to, że wdrażanie innowacyjnych zmian jest podporządkowane przede wszystkim usuwaniu negatywnych i kreowaniu pozytywnych doświadczeń klientów, które powstają w trakcie korzystania z usług firmy. Pojawienie się podmiotów FinTech jest odpowiedzią na luki powstałe w ofercie produktowej i usługach świadczonych przez tradycyjne podmioty. Odbiorcy usług finansowych oczekują od instytucji finansowych szybkiego dostosowania produktów i usług do indywidualnych, często zmieniających się potrzeb (Milic-Czeraniak, 2019).

Przykładem nowoczesnych narzędzi wspomagających proces zarządzania finansami osobistymi są aplikacje PFM (Personal Finance Management) oraz usługi robodoradztwa. Robodoradztwo jest definiowane jako robotyzacja i automatyzacja wspierająca pracę ludzką i obsługę poprzez asystentów cyfrowych oraz boty. Sironi (2016) definiuje robodoradztwo jako zautomatyzowane rozwiązania inwestycyjne, które są w stanie fizycznie zaangażować ludzi, tak by kształtować ich zachowania inwestycyjne i pomagać im w wyborze najlepszej strategii inwestycyjnej. Formą wsparcia zarządzania aktywami jest zautomatyzowane doradztwo finansowe. Według Dziawgo (2018) robodoradztwo to specjalny system oferujący zamożnym klientom kompleksowe usługi doradcze bez koniecznego bezpośredniego udziału pracownika doradcy. System ten odpowiada między innymi za zarządzanie majątkiem klienta, planowanie finansowe oraz konstrukcję portfela aktywów. Z kolei Jajuga (2019) definiuje system robodoradztwa jako platformę cyfrową realizującą automatyczne, algorytmiczne usługi w zakresie planowania finansowego bez udziału człowieka lub z jego niewielkim udziałem. Jak podaje Komisja Nadzoru Finansowego (2020), robodoradztwo jest procesem, w ramach którego udzielanie i przekazywanie rekomendacji odbywa się z wykorzystaniem algorytmów oraz systemów automatycznych i półautomatycznych.

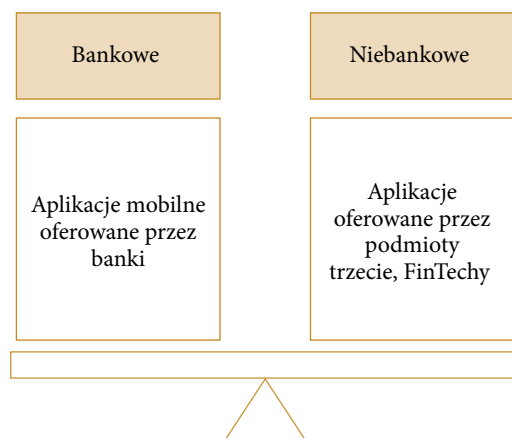
Typowym działaniem robodoradztwa jest pozyskanie online informacji o sytuacji finansowej i celach finansowych klienta, dostarczenie usługi doradczej lub automatyczne inwestowanie środków. W tego typu usługach brakuje właściwej interakcji z klientem, co powoduje, że decyzje inwestycyjne mogą być niewłaściwe lub wręcz szkodliwe. Można stwierdzić, że jest to wykorzystanie sztucznej inteligencji, czyli robotów (komputerów) do podejmowania decyzji finansowych za klienta lub przygotowania go do podjęcia decyzji w różnych obszarach finansów osobistych, choć najczęściej w inwestycjach. Robodoradztwo obniża koszty usług doradztwa finansowego, dzięki czemu usługi te mogą być dostępne dla szerszego grona klientów. Usługi robodoradztwa są efektywne, wykorzystanie robodoradców redukuje wpływ osobistej oceny inwestorów i zarządzających. Decyzje są podejmowane bez ludzkich czynników emocjonalnych. Doradztwa finansowe nie mają więc uprzedzeń, które posiadają ludzie. Należy również

wskazać na niskie koszty zarządzania aktywami oraz zmniejszenie wkładu pracy ludzkiej przy bardzo jasnej strukturze kosztów sprzyja cenowej presji konkurencyjnej i ogranicza koszty, jakie ponoszą inwestorzy. Wykorzystanie usług robodoradztwa pozwala na dywersyfikację portfela, przez co potencjał inwestycyjny bardzo często jest większy niż zakładany przez najbardziej doświadczone osoby związane z zarządzaniem aktywami. Należy dostrzec mniejsze znaczenie miejsca i czasu, co sprawia, że system zautomatyzowanego doradztwa finansowego jest dostępny w sposób ciągły, z każdego urządzenia mającego dostęp do internetu (Ślązak, 2018).

Można wyróżnić trzy rodzaje robodoradców. Systemy informacyjne są najmniej zaawansowaną formą robodoradztwa. Ich rola ogranicza się do pozyskania i selekcji danych niezbędnych do tworzenia strategii inwestycyjnych. Przyczyniają się do redukcji szumu inwestycyjnego i identyfikacji nieefektywności alokacji środków klienta bez aktywnego zaangażowania w sam proces zarządzania aktywami. Systemy wspomagające bazują na platformach internetowych, w których algorytmy samodzielnie dokonują selekcji aktywów inwestycyjnych. Ostateczne decyzje są jednak podejmowane po poinformowaniu klienta i konsultacji z osobistym doradcą. W systemach samodzielnych rola inwestorów jest ograniczona do zdefiniowania bazowych parametrów inwestycji, a algorytmy finansowe samodzielnie podejmują wszystkie decyzje związane z selekcją i alokacją aktywów (Scholz i Tertilt, 2021).

W modelach robodoradztwa (automatycznych i półautomatycznych) należy wziąć pod uwagę (KNF, 2020): aspekt merytoryczny, który opiera się na dokonaniu oceny szczegółowości i odpowiedniości instrumentu lub usługi do potrzeb i profilu klienta, oraz aspekt technologiczny, który polega na gromadzeniu informacji, danych, ich przetwarzaniu, analizie i przekazywaniu wyników analizy przy pomocy środków komunikacji elektronicznej. Cały proces robodoradztwa odbywa się poprzez firmę inwestycyjną, która musi w fazie projektowej prawidłowo ocenić, czy jest w stanie spełnić wszystkie warunki merytoryczne i techniczne, by zapewnić prawidłowy dobór instrumentów finansowych dla klienta. Co istotne, firma inwestycyjna powinna w sposób rzetelny i przystępny przekazać informacje w zakresie sposobu świadczenia usługi robodoradztwa.

Na rynku usług finansowych dostępne są narzędzia wspomagające proces zarządzania finansami osobistymi, aplikacje PFM (Personal Finance Management). Rynek ten jest podzielony na aplikacje oferowane przez instytucje finansowe z sektora bankowego oraz aplikacje oferowane przez podmioty zewnętrzne (poza bankowe, społecznościowe) (rysunek 39).



Rysunek 39. Rynek aplikacji PFM

Źródło: Opracowanie własne.

W przypadku aplikacji PFM ich największą zaletą jest niezależność od banków. Użytkownik może powiązać kilka rachunków bankowych i umieścić je w jednym serwisie. Rozwój cyfryzacji wymusił diagnozę priorytetów finansowych, analizę zachowań w zakresie płatności, oczekiwań konsumentów wobec usług bankowych oraz preferowanych form kontaktu klienta z bankiem. Analiza potrzeb odbiorców usług finansowych ma znaczenie głównie dla wyznaczania nowych trendów, procesu tworzenia i aktualizacji istniejących rozwiązań. Wykorzystanie zautomatyzowanych narzędzi wspomagających zarządzanie finansami osobistymi, monitorowanie wpływów i wydatków czy planowanie wydatków w przyszłości jest możliwe dzięki automatyzacji pobierania danych. Dzięki importowi informacji z banków lub połączeniu z historią rachunku w aplikacjach dostarczanych przez banki możliwe jest uproszczenie procesu konstruowania zestawienia przepływów pieniężnych oraz pełne wspieranie decyzji finansowych (Farah i in., 2010; Samsel, 2019).

W literaturze przedmiotu zdefiniowano kryteria oceny jakości aplikacji finansowych (mobilnych i serwisów internetowych). Do najważniejszych obszarów należą: funkcjonalność, niezawodność oraz użyteczność (Nielsen, 2012). Funkcjonalność jest rozumiana jako dostępność funkcji, która może być mierzona za pomocą zdefiniowanych wymagań, zdolność do interakcji z innymi systemami, zachowanie standardów bezpieczeństwa oraz dokładność osiągniętych wyników. Niezawodność to zdolność witryny lub aplikacji do sprawnego działania w określonych warunkach. Charakteryzuje się ona między innymi tolerancją na błędy, zdolnością witryny do powrotu do normalnego działania

oraz małą częstotliwością awarii. Z kolei użyteczność jest rozumiana jako dokładność konstrukcji interfejsu użytkownika, która opiera się na efektywności, satysfakcji, zapamiętywalności, odporności na błędy i szybkości uczenia się.

4.2. Funkcjonalność aplikacji wspomagających proces zarządzania finansami osobistymi i obszarów pokrewnych

Obecne na światowych rynkach aplikacje mobilne pomagające planować finanse osobiste są skierowane szczególnie do młodego pokolenia, które wkracza w dorosłość. Młodzi użytkownicy aplikacji PFM chcą móc realizować usługi bez ograniczenia przestrzenią czy czasem. Starsze pokolenia powoli też przekonują się do tego. Należy zaznaczyć, że twórcy dostępnych na rynku aplikacji konkurują ze sobą pod względem użyteczności swoich programów oraz ich funkcjonalności. Sytuacja w gospodarce zmienia się bardzo dynamicznie, zatem częściej niż dotychczas należy nadzorować swoje finanse, szczególnie po wprowadzeniu podwójnego limitu płatności zbliżeniowych oraz w związku z częstszym niż dotychczas wykorzystaniem płatności bezgotówkowych. W tym celu aplikacje PFM mogą oferować alternatywne rozwiązania do aplikacji mobilnych *stricte* bankowych. Pozwalają na samodzielne przyporządkowanie części lub całości wydatku do wskazanej przez nas kategorii wydatku.

Z punktu widzenia praktycznego wykorzystania aplikacji PFM również przez nowych klientów ważna jest ich funkcjonalność. Aplikacje bankowości mobilnej oferowane przez tradycyjne banki podlegają krytyce za to, że nie są przyjazne dla użytkownika. Często ulegają usterkom oraz budzą uzasadnione obawy o bezpieczeństwo. Neobanki i FinTechy oferują usługi bezpieczne, łatwe w obsłudze, dobrej jakości, gdyż skupiają się na zabezpieczaniu danych za pomocą technologii i szybko dostosowują się do najnowszych zagrożeń. Skutecznie wdrażają nowe technologie, co podnosi ich efektywność działania. Tradycyjne banki są z reguły mniej zorientowane na technologię i w rezultacie są znacznie wolniejsze w dostosowywaniu się do zmian. Neobanki są w literaturze określane mianem banków bezpośrednich, całkowicie nastawionych na obsługę zdalną poprzez platformy internetowe oraz mobilne aplikacje (Ślażyńska-Kluczek, 2016, 2022). Wiele neobanków oferuje wbudowane narzędzia do planowania budżetu domowego i oszczędzania na koncie. Ważne dla użytkowników są również łatwa konfiguracja i uproszczony proces rejestracji. Nowe technologie cyfrowe mogą mieć wpływ na strukturę rynku usług finansowych i tym samym poziom

konkurencji za pośrednictwem wielu kanałów, jak: oddziaływanie na zyski tradycyjnych banków, zmiany w dostępności informacji o klientach, zwiększenie roli zewnętrznych dostawców usług w zakresie m.in. platform internetowych, usług w chmurze (Marszałek i in., 2021).

Jak przedstawiono na rysunku 40, do grupy FinTechów w Polsce w obszarze zarządzania finansami osobistymi i finansami przedsiębiorstw zaliczono 40 aplikacji. Dodatkowo należy dostrzec, że konsumenci mogą wykorzystywać wiele aplikacji jednocześnie lub stosować je zamiennie, w zależności od potrzeb. Klienci mogą kontrolować swoje finanse i nimi lepiej zarządzać, jednakże nie wyklucza to wykorzystywania innych aplikacji, w pozostałych pokrewnych obszarach typu: aplikacje płatnicze, porównywarki czy kantory internetowe.



Rysunek 40. Aplikacje w obszarach: zarządzanie finansami osobistymi i zarządzanie finansami przedsiębiorstwa

Źródło: (Cashless.pl, 2022).

Dalsze rozważania na temat funkcjonalności aplikacji zostaną poczynione na kanwie aplikacji wspomagających zarządzanie finansami w ogólnym zarysie. W literaturze przedmiotu zdefiniowano kryteria oceny jakości aplikacji finansowych (mobilnych i serwisów internetowych). Do najważniejszych obszarów należą: funkcjonalność, niezawodność i użyteczność. Funkcjonalność jest rozumiana jako dostępność funkcji, która może być mierzona za pomocą zdefiniowanych wymagań, zdolność do interakcji z innymi systemami, zachowanie standardów bezpieczeństwa oraz dokładność osiągniętych wyników. Niezawodność to zdolność witryny lub aplikacji do sprawnego działania w określonych warunkach.

Charakteryzuje się ona między innymi tolerancją na błędy, zdolnością witryny do powrotu do normalnego działania oraz częstotliwością awarii. Z kolei użyteczność jest rozumiana jako dokładność konstrukcji interfejsu użytkownika, która opiera się na efektywności, satysfakcji, zapamiętywalności, odporności na błędy i szybkości uczenia się (Nielsen, 2012).

O funkcjonalności aplikacji finansowych, bankowych oraz oferowanych przez podmioty trzecie będzie decydować kilka zmiennych (tabela 17). Automatycka kategoryzacja transakcji bezgotówkowych w sposób intuicyjny pozwala zaklasyfikować poczyniony wydatek do najbardziej pasującej kategorii kosztów. Ręczna kategoryzacja transakcji pozwala na samodzielną ingerencję w zmianę kategorii wydatku lub jej współdzielenie na różne kategorie.

Tabela 17. Zmienne wpływające na funkcjonalność aplikacji finansowych

Zmienna
Automatyczna kategoryzacja transakcji bezgotówkowych
Ręczna kategoryzacja transakcji bezgotówkowych
Możliwość samodzielnej zmiany kategorii wydatku
Powiadomienia o przekroczeniu budżetu w danej kategorii
Możliwość identyfikacji celu finansowego
Obszar: Poprawa płynności finansowej
Obszar: Oszczędnościowy
Obszar: Kredytowy (np. zmniejszenie zobowiązań, poprawa zdolności kredytowej)
Obszar: Inwestycyjny
Obszar: Ubezpieczeniowy
Obszar: Zabezpieczenia na emeryturę
Nieskomplikowana instalacja aplikacji
Intuicyjność aplikacji
Bezpieczeństwo aplikacji
Kontrola nad transferem danych finansowych
Kompatybilność aplikacji FinTechowych z aplikacjami bankowymi, stronami banków
Wsparcie walutowe
Cena
Dostępność
iOS
Android
Windows Phone
Blackberry
Symbian

Aplikacje bankowe – przykłady	Aplikacje niebankowe (FinTechy + aplikacje społecznościowe) – przykłady
Moje ING mobile IKO Millennium, mBank Getin Bank Santander mobile PeoPay T-Mobile Bankowe Nest Bank nowy Gomobile CA24 Mobile Idea Bank Alior Bank HAIZ Citi Handlowy	Ace Money Receipts, Acorns, Apple Pay, BillBook, BillTech, Billy, Bilo, Birch Finance, Cashap, Cashcontrol.pl, Circle Pay, Comapre King.pl, Comperia.pl, Eazzy Banking, ePortfel, Facebook Messenger, Figgy.pl, fin4Family, Fuelio, Garmin Pay, GnuCash, Goodie, Google Pay, Guilt - Expense Manager, ifin.pl, iFIN24, Kalkulator spalania paliwa, Kekemeke, Kontomierz, Kwitki, Lepsza Oferta.pl, Microsoft Money, Mint, Mis Finanzas, Mój portfel – MyMoneyTracek Monefy, Monefy – Menedżer finansowy, Money Lover, Money Manager Moneydance, MoneySpire, moneyZOOM, My Portfolio, Nice Pay Pan Paragon, payZZER, Personal Capital, Peyt, PNC Virtual Wallet Prism, Quicken, Robinhood, Samsung Pay, ShuCash, Skarbnik, Spendee, Square Cash, Strands, Szybki Budżet, Tu cuentas, Twine, Venmo, Wallet, wxBanker, Xoom, You Need a Budget, Zelle



Kategoria aplikacji
I – informacyjne E – ewidencyjne E-D ewidencyjno-decyzyjne I-E-D – informacyjno-ewidencyjno-decyzyjne

Źródło: Opracowanie własne. Wybrane aplikacje: stan na 30.03.2022.

Analiza funkcjonalności aplikacji powinna także uwzględniać wszelkie komunikaty, alerty o przekroczeniu budżetu w danej kategorii, o ile takowy był wcześniej zdefiniowany przez użytkownika. Ustalenie wielu celów finansowych pozwoli na lepszą ocenę ich realizacji lub ich szybką modyfikację. O funkcjonalności aplikacji świadczy także jej nieskomplikowana instalacja oraz intuicyjność. Dla użytkowników szczególnie ważna jest kontrola nad transferem danych, poczucie bezpieczeństwa przetwarzanych danych finansowych i personalnych. Co istotne, dla zmieniających nośniki i narzędzia ważne jest, by aplikacja była kompatybilna na różnych urządzeniach z zachowaniem wszystkich funkcji, bez uszczerbku na odbiorze graficznym. O użyteczności aplikacji mogą świadczyć wszelkie dodatkowe usługi pozwalające na szybkie transfery finansowe czy wymianę walut. Im więcej funkcji spełnia aplikacja, tym większe prawdopodobieństwo jej odpłatności. O ile w przypadku aplikacji bankowych jest to usługa bezpłatna, a tyle niektóre aplikacje pozabankowe są płatne (od kilku do kilkunastu PLN).

Analiza zmiennych pozwala na podział aplikacji finansowych na spełniające funkcje tylko informacyjne (np. o promocjach, ofertach), ewidencyjne

(np. wydatki, oszczędności), ewidencyjno-decyzyjne (np. wydatki, oszczędności, transfery, wymiana walut), informacyjno-ewidencyjno-decyzyjne (np. alerty, cele finansowe, wydatki, oszczędności, inwestycje, transfery, wymiana walut).

4.3. W kierunku zmian – nowoczesne technologie finansowe a minimalizacja wykluczenia finansowego

Rewolucja cyfrowa oraz zmiany w sektorze bankowym spowodowane innowacjami cyfrowymi mają coraz większy wpływ na banki oraz wiodą do licznych usprawnień w funkcjonowaniu instytucji finansowych, istotnie ograniczając koszty i zwiększając elastyczność prowadzonej przez nie działalności (Szpringer, 2019). Jednym z celów wdrażania innowacji cyfrowych w bankowości jest uwzględnienie w coraz większym stopniu aspektów społecznych, pomoc w oferowaniu produktów i usług bankowych osobom, które w przeszłości nie były aktywne (lub były tylko częściowo) w obszarze usług bankowych (Folwarski, 2021). Należy zatem zastanowić się, czy innowacje cyfrowe w bankowości pozytywnie oddziałują na sposób świadczenia usług bankowych. Wpływ nowoczesnych technologii finansowych na minimalizację wykluczenia finansowego można rozpatrywać w kontekście odbiorców usług finansowych, wykorzystywanych narzędzi, które mogą wspomóc wykluczonych z rynku finansowego, dostawców usług i produktów finansowych oraz infrastruktury, otoczenia i regulacji.

Wśród najczęściej wskazywanych osób zagrożonych wykluczeniem i wykluczonych finansowo są seniorzy (Niemczyk, 2016), również dlatego, że stanowią oni sporą część polskiego społeczeństwa. Według danych GUS (2020) udział osób starszych w populacji Polski systematycznie rośnie. Nic więc dziwnego, że coraz więcej innowacyjnych produktów, usług i technologii jest kierowanych do seniorów. Szacuje się, że do 2050 r. w Polsce może być nawet aż 14 mln ludzi w wieku 60+, co oznacza, że ponad 40% naszego społeczeństwa będzie się zaliczać do seniorów. W literaturze tematyka kierunku zmian postrzegania tej grupy odbiorców usług finansowych jest nazywana srebrną gospodarką. *Silver economy* prezentuje konieczność prowadzenia analiz dotyczących edukacji finansowej. Punktem wyjścia do tworzenia ofert bankowych dla seniorów powinien być aspekt stosunku do nowości, gdyż z natury cechuje ich przywiązanie do tradycyjnych kanałów dostępu do banku, często również przywiązanie do płatności gotówkowych – z własnego przekonania, braku potrzeby, świadomości i wiedzy lub z braku odpowiednich narzędzi (Warchlewska, 2022, 2020b). Poczynione

rozważania dotyczące osób starszych wskazują na dość proste mechanizmy przyzwyczajania, osvajania seniorów z nowoczesnymi rozwiązaniami – poradniki i szkolenia, kursy wzmacniające kompetencje finansowe*. Senior nie może pozostać samotny w i tak trudnym dla niektórych świecie nowoczesnych finansów. Konieczna jest cierpliwość oraz poczucie bezpieczeństwa i zaufania, że wykonane działania nie przyniosą negatywnych konsekwencji, a w przypadku napotkanych trudności można zwrócić się do swojego doradcy-opiekuna. W czasach starzejącego się społeczeństwa adaptacja i zmiana nawyków na pewno nie przyniesie szybkich efektów, jednak bez zaangażowania banków i instytucji nadzorujących sektor rezultatów może nie być nigdy. Konieczne są działania cykliczne, powtarzalne, tego wymaga nauka przez praktykę. Wydłużająca się długość życia nie pozwala na ignorancję sektora bankowego w zakresie pomocy seniorom w cyfrowym świecie. Wydaje się również, że wykorzystanie technologii biometrycznej w długiej perspektywie pozwoli na lepsze przystosowanie seniorów do obsługi finansów w formie zdalnej (Czechowska, 2013, 2016).

Z przedstawionych rozważań wynika, że bezradność wobec problemu wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności wynika z braku wsparcia i podjęcia prób zmiany stanu, jaki zastano na moment przeprowadzenia badania. Wnioskuje się również, że im dłuższe pozostawanie poza sferą usług finansowych, szczególnie bankowych, przede wszystkim z powodów czysto ekonomicznych, tym większe prawdopodobieństwo wykluczenia finansowego. Polega ono również na tym, by banki oferowały usługi atrakcyjniejsze niż sektor nieformalny. Samo zapewnienie dostępu do podstawowych usług finansowych przez banki nie jest wystarczające, gdyż odbiorcy muszą w sposób aktywny korzystać z dostępnych usług i produktów finansowych.

Pokusa zaniechania utrzymywania stałych relacji z klientem w zamian za przeprowadzanie jak największej liczby transakcji może stanowić źródło problemu wykluczenia finansowego przez banki komercyjne w Polsce. Nie bez znaczenia jest również kooperacja banków z dynamicznie rozwijającym się segmentem firm technologicznych działających w sektorze finansowym FinTechów oraz neobanków – niepodlegających lub podlegających w minimalnym zakresie regulacjom obowiązującym na rynku finansowym i bankowym (Marchewka-Bartkowiak, 2020; NBP, 2020).

Pojawienie się podmiotów FinTech łączących innowacje finansowe i technologie finansowe, które mogą podważyć dominującą pozycję zasiedziały instytucji finansowych, stanowi obiecujące narzędzie do walki z wykluczeniem finansowym. Jest to możliwe głównie poprzez likwidację przepaści pomiędzy

* Rozwiązanie edukacyjne dla seniorów (Digital Poland, 2020).

społeczeństwami niebankowymi i nieposiadającymi wystarczającej ilości środków finansowych a społeczeństwami rozwiniętymi. Niewątpliwie prowadzi to do globalnej gospodarki cyfrowej, długoterminowej zmiany społecznej dla osób wykluczonych finansowo i niezaspokojonych, a jednocześnie do wzrostu gospodarczego sprzyjającego włączeniu społecznemu i tworzenia się bardziej sprawiedliwego i równego społeczeństwa (Economist Impact, 2021; Salamapasis i Mention, 2018; Cichowicz i Nowak, 2017). Z kolei pesymistyczny scenariusz relacji banków i FinTechów to problemy ochrony prywatności, braku bezpieczeństwa oraz braku jasnych rozwiązań prawnych w ramach koncepcji „otwartej bankowości”. Zatem konieczne jest zwiększenie ochrony klientów przed atakami cybernetycznymi, a lepsze wykrywanie zagrożeń oznacza większą liczbę alarmów, które wymagają bieżącej obsługi (Marszałek i in., 2021).

Tam gdzie brakuje usług bankowych lub produkty finansowe są słabo dostępne, ludzie zwracają się do dostępnych usługodawców lub usługodawców nieformalnych. Bardzo dużą rolę w połączeniu nowoczesnych technologii oraz minimalizacji wykluczenia finansowego na terenach wiejskich odegrają na pewno banki spółdzielcze. Działają one w lokalnym środowisku, mają bardzo wysoki poziom zaufania społecznego oraz odgrywają istotną rolę w zakresie edukacji – zarówno cyfrowej, jak i finansowej. Lokalna społeczność, szczególnie wśród klientów banków spółdzielczych, jest bardzo zróżnicowana. Jak podaje Folwarski (AleBank.pl, 2021), nie powinno występować zjawisko zmuszania klienta do korzystania z cyfrowych kanałów dostępu. Bank powinien promować i dostarczać produkty oparte na nowych technologiach, ale to klient banku ma wybór – czy chce z tego korzystać, czy nie. Wydaje się, że brak wdrażania innowacji cyfrowych może prowadzić do utraty młodych klientów, którzy oczekują nowoczesnych rozwiązań. Jednak ta strategia banków może też zrazić osoby, które nie mają odpowiednich kompetencji, wiedzy i świadomości lub po prostu nie chcą z tego korzystać. Należy również dostrzec, że banki spółdzielcze, chcąc dogonić technologicznie banki komercyjne, zbyt mocno skupiają się na innowacjach produktowych, nowoczesnych technologiach i implementowaniu nowych usług i produktów, a zbyt małą wagę przywiązują do zmiany modelu biznesowego, tak by działania były długofalowe.

Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe oraz przedsiębiorstwa pożyczkowe mogą stanowić uzupełnienie oferty pożyczkowej dla osób niespełniających wysokich wymogów kredytowych w banku. Dla osób wykluczonych finansowo podmioty te są bardzo często jedynym źródłem pozyskania dodatkowego kapitału. Jest to niezwykle ważne, ponieważ wykluczenie finansowe o charakterze przymusowym niesie za sobą również skutki psychologiczne. Jednak korzystanie z usług sektora pozabankowego jest obciążone dużo większym

ryzykiem niż regulowanego sektora bankowego. Ze względu na większe koszty uzyskanej pożyczki istnieje dużo większe prawdopodobieństwo wystąpienia spirali zadłużenia, w wyniku której gospodarstwo domowe nie będzie już mogło spłacać zobowiązań. Krótkoterminowe pożyczki pozabankowe w ramach finansów osobistych i finansów gospodarstw domowych należy zaliczyć do instrumentów zarządzania płynnością finansową (Jakubowska-Branicka i in., 2020). Silniejsza konkurencja przekłada się na większą różnorodność oraz dostępność ofert pożyczkowych, przeciwdziałając zjawisku wykluczenia finansowego oraz rozwojowi szarej strefy.

Odrębnym zagadnieniem badawczym jest zjawisko wykluczenia finansowego gospodarstw domowych rozpoczynających oraz prowadzących działalność gospodarczą. To przede wszystkim niewielkie podmioty rodzinne, stanowiące często główne bądź też jedyne źródło dochodu ich właścicieli. Pojawiające się bariery ograniczające dostęp do zewnętrznych źródeł finansowania sprawiają, że przedsiębiorcy finansują swoje potrzeby z systemu funduszy pożyczkowych (Szydłowski i Wojtowicz, 2019; PZFP, 2022).

Warto zauważyć, że w świecie postępującej cyfryzacji finansowej osoby wykluczone finansowo, np. z powodu braku dostępu do usług (dostęp geograficzny, do infrastruktury) poprzez automatyzację procesów kredytowych, mogą uzyskać dostęp do finansowania zewnętrznego. W związku z coraz częstszym zastosowaniem nowoczesnych technologii na rynku pożyczkowym (FinTech) obserwuje się dynamiczny rozwój segmentu pożyczek internetowych (LendTech, digital lending). Podmioty z branży LendTech udzielają pożyczek zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim przez internet (Gojsic i Khanna, 2021).

Technologia na pewno budzi emocje. Jest ona ważnym motorem zmian na rynku bankowym, a wykorzystanie sztucznej inteligencji w bankowości oraz cyfryzacja produktów i usług bankowych tworzą nową jakość nie tylko w zakresie wewnętrznej transformacji banków, ale także kanałów i sposobów kontaktów z klientami (Miklaszewska i Folwarski, 2020). Mastercard w swoim raporcie *Unravelling the web of inclusion* (2019) potwierdza, że technologie mobilne mogą bardzo pomóc w zmniejszeniu wykluczenia finansowego. Jak wynika z przeprowadzonego badania, 60% globalnej populacji nieobjętej usługami bankowymi przypada na 15 krajów, w których ponad 600 milionów osób ma telefon komórkowy, ale wciąż nie ma konta w banku. Technologie mobilne mogą więc im zapewnić natychmiastowy dostęp do korzyści wynikających z włączenia finansowego.

ZAKOŃCZENIE

Na kanwie literatury przedmiotu w zakresie definiowania oraz opisu problemu wykluczenia finansowego, przedstawionych mierników zjawiska oraz braku określenia czasu pozostawania poza usługami finansowymi stwierdzono duże rozproszenie terminologiczne i metodologiczne zjawiska wykluczenia finansowego. Trudno jednoznacznie stwierdzić, że wykluczenie finansowe to zjawisko skupione tylko na trudnościach w dostępie do usług finansowych lub samej niezdolności do korzystania, gdyż owa niezdolność może mieć podłoże w trudnościach dostępu, m.in. dostępu do wiedzy.

W ocenie relacji i wzajemnego wpływu wykluczenia finansowego oraz wykluczenia społecznego należy stwierdzić, że jeżeli przyczynami wykluczenia finansowego są w przeważającej części czynniki społeczno-demograficzne, to owo wykluczenie może być skutkiem wykluczenia społecznego. W sytuacji kiedy o wykluczeniu finansowym decydują głównie czynniki ekonomiczne, można uznać, że wykluczenie finansowe może być przesłanką i jedną (lub jedyną) z przyczyn wykluczenia społecznego.

Wykorzystanie w piśmiennictwie terminologii: inkluzja finansowa czy włączenie finansowe stanowi dylemat definicyjny i interpretacyjny zjawiska. Konieczne jest jasne wyznaczenie granic, kiedy jest mowa o wykluczeniu finansowym, a kiedy o włączeniu finansowym. W niniejszej monografii podjęto próbę owego rozgraniczenia terminologicznego.

Przeprowadzone rozważania na gruncie teoretycznym i empirycznym przedstawiają duże rozproszenie działań w zakresie definicji, opisu zjawiska oraz badań nad wykluczeniem finansowym. Jednym z problemów pojawiających się w debatach na temat polityki integracji finansowej jest problem nieaktywnego użytkownika. Każdy aktywny użytkownik rachunku bankowego może w dowolnym momencie zaprzestać aktywności lub zdecydować się na jego zamknięcie. Nawet po włożeniu ogromnego wysiłku w proces „zapraszania” wykluczonych jednostek do sektora finansowego nie ma gwarancji, że po pewnym czasie nie staną się biernymi użytkownikami produktów i usług finansowych.

Duża liczba miar wykluczenia finansowego zaproponowanych przez badaczy daje szansę na kompleksowe, aczkolwiek może nadmiernie szczegółowe postrzeganie problemu. Analiza głębokości problemu wymaga skodyfikowania sztywnych miar wykluczenia finansowego w każdym z sześciu obszarów. Należy ograniczyć zbyt dużą swobodę w zakresie wyboru miary do badania i systemowo

sklasyfikować, jaką miarą należy badać wykluczenie finansowe. Poddając analizie np. obszar kredytowy, można przyjąć kilka propozycji do wyboru, jak liczba osób nieposiadających pożyczki odnawialnej, liczba osób nieposiadających kart kredytowych, liczba ogłoszonych upadłości konsumenckich, liczba zgłoszeń do baz nierzetelnych klientów, liczba osób zalegających w spłacie zobowiązań.

Skoro wykluczenie finansowe można analizować z punktu widzenia jego rodzajów i obszarów, nie można kwantyfikować problemu, wykorzystując tylko jedną miarę, jaką jest liczba rachunków bankowych. Takie założenie, o ile jest bardzo precyzyjne i stanowi bazę dla upowszechniania różnych form bezgotówkowych rozliczeń pieniężnych, których podstawą jest posiadanie rachunku bankowego, nie jest wystarczającą miarą.

Kwestia „czasowości” problemu wykluczenia finansowego nie stanowiła dotychczas przedmiotu zaawansowanych badań. W celu pełnego opisu problemu należy dookreślić etap pośredni, nazwany przez autorkę wyłączeniem finansowym. Jest to etap pomiędzy wykluczeniem finansowym a włączeniem finansowym, kiedy do stanu włączenia finansowego jednostkę dzielą bariery nie tylko związane z sytuacją zawodową, wykształceniem oraz wiekiem zainteresowanych. Zaproponowany etap pośredni może również stanowić opis problemu w sytuacji pozostawania poza usługami finansowymi, szczególnie bankowymi, m.in. z powodu niezaspokojenia potrzeb finansowych (np. brak źródła dochodu). Perspektywa długiego wyłączenia finansowego niewątpliwie wpłynie na dalszą marginalizację społeczną i na całkowite wykluczenie ze świata finansów we wszystkich obszarach.

W zakresie obszarów wykluczenia finansowego zauważono wątpliwości interpretacyjno-definicyjne. W dostępnych źródłach literatury brak jest analizy głębokości problemu. Bycie wykluczonym z jednego obszaru nie wymusza konieczności bycia wykluczonym we wszystkich obszarach. Można być wykluczonym w obszarze płatniczym, lecz nie w obszarze kredytowym (np. posiadanie karty kredytowej nie musi być powiązane z rachunkiem bankowym).

Należy zwrócić uwagę na profilaktykę oraz wskazać kierunki działań w niwelowaniu przyczyn pierwotnych analizowanej problematyki. Po pierwsze, nie można wyeliminować ponownego wykluczenia (wykluczenie wtórne). Po drugie, brak możliwości eliminacji problemu może wynikać ze stylu życia, braku wiedzy i świadomości finansowej czy dziedziczenia wykluczenia finansowego powstałego poprzez przejęcie długu. Przyjmując, że wykluczenie finansowe występuje zawsze, należy skupić uwagę na jego przyczynach, poddać analizie obszary jego występowania oraz wskazać możliwe działania naprawcze i prewencyjne. Biorąc pod uwagę wtórność wykluczenia oraz problem samowykluczenia, wydaje się, że zjawiska wykluczenia finansowego nie można wyeliminować.

wać całkowicie. Instytucje nadzorujące rynek wraz z instytucjami rządowymi powinny działać w kierunku opracowania mechanizmów diagnozy i analizy wykluczenia finansowego z wykorzystaniem sztywnych metod pomiaru. Jest to niezbędne do prawidłowej oceny skuteczności wprowadzanych środków zapobiegawczych i ich wpływu na wykluczenie finansowe. Warto podkreślić, że zasięg prowadzonych badań, szczególnie w latach 2000–2022, jest szeroki, a badania ogólnopolskie prowadzone przez lub na zlecenie NBP są cykliczne. Wciąż zbyt mało obserwuje się badań konsorcjalnych pomiędzy uczelniami wyższymi, co prowadzi do sieci pojedynczych analiz, na mniejszych próbach badawczych i lokalnych społecznościach. Zaleca się również ścisłą współpracę sektora prywatnego, publicznego oraz instytucji non profit w działaniach na rzecz promocji korzystania z usług finansowych, szczególnie bankowych oraz kooperację podejmowanych strategii pomocy dla osób nadmiernie zadłużonych.

Ważne jest zwrócenie uwagi na strategię przeorganizowania części istniejących punktów doradztwa prawnego na punkty łączące pomoc prawno-finansową. Mogłyby one się stać integralną częścią inicjatyw wspierających grupy zagrożone wykluczeniem finansowym. Konieczne jest przygotowanie programu pozwalającego na poznanie zasad działania i nabycia umiejętności dotyczących obsługi rachunku bankowego, wykorzystania aplikacji mobilnych, stron internetowych banków, realizacji płatności, obrotu bezgotówkowego, poznania produktów oszczędnościowych, kredytowych, bez względu na fakt otrzymywania stałych wpływów na rachunek. Program pilotażowy z uwzględnieniem szkoleń przeprowadzanych przez personel banku z asystą osoby z najbliższego otoczenia mógłby wpłynąć na popularyzację prostych usług finansowych, szczególnie wśród osób niezdecydowanych i nastawionych negatywnie do działania banków.

Sektor finansowy jest obszarem, wobec którego klienci mają szczególnie wysokie wymagania. Podobnie wysokie są wymagania i oczekiwania sektora finansowego wobec rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji. W dobie digitalizacji istotne dla odbiorców usług finansowych staje się przeniesienie usług i produktów bankowych do wirtualnego świata. Zmiany regulacyjne związane z implementacją dyrektywy w sprawie usług płatniczych PSD 2 (Payment Services Directive 2), które dają prawo dostępu do danych objętych tajemnicą bankową podmiotom trzecim (TTP, *third party provider*), w tym informacji dotyczących rachunków klientów w różnych bankach, wpływają pozytywnie na rozwój innowacji procesowych, produktowych, marketingowych i organizacyjnych. Technologie informacyjne i informatyczne wspomagają również agregację usług finansowych i rozwój rozwiązań typu *personal finance management*.

Należy zwrócić uwagę, że twórcy dostępnych aplikacji PFM na rynku konkurują między sobą pod względem użyteczności programów oraz ich funkcjo-

nalności. Aplikacje PFM są oceniane głównie poprzez analizę ich aktywności, dostępności dla konsumenta, nawigacji, podstawowych operacji finansowych oraz dodatkowych funkcjonalności. Skala badań nad nowoczesnymi narzędziami wspomagającymi zarządzanie finansami osobistymi jest bardzo duża. Ponadto obserwuje się intensyfikację działań badawczych w zakresie poznawczym zachowań konsumentów oraz wykorzystywanych narzędzi wspomagających proces zarządzania finansami osobistymi z punktu widzenia kryteriów ich oceny przez użytkowników. Rozwój cyfryzacji usług finansowych wymusił na badaczach diagnozę priorytetów finansowych, analizę zachowań w zakresie płatności, oczekiwań konsumentów wobec usług bankowych oraz preferowanych form kontaktu klienta z bankiem.

Przeprowadzone analizy w zakresie nowoczesnych narzędzi finansowych prowadzą do wniosku o konieczności aktualizacji już istniejących rozwiązań mobilnych do zarządzania finansami osobistymi. Dostawcy narzędzi PFM powinni zwrócić większą uwagę na szerszy zakres funkcjonalności i kompatybilności systemowej. Bez wątplenia o przyszłości polskiego sektora bankowego i instytucji finansowych będą decydować nowoczesne technologie, a przede wszystkim ich dopasowanie do potrzeb odbiorców, sytuacji życiowej, posiadanych urządzeń i wyzwań rynkowych. Nowoczesne rozwiązania finansowe mogą stanowić dobre źródło do wdrożenia aplikacji demo dla osób wykluczonych z rynku usług finansowych. Testowanie rozwiązań bez obawy o bezpieczeństwo danych i środków finansowych być może zachęci niezdecydowanych klientów. Konieczna zatem jest bieżąca aktualizacja obecnych i dobrze funkcjonujących rozwiązań oraz ścisła współpracy z branżą FinTech w celu zapewnienia cyberbezpieczeństwa. Aktualizacja infrastruktury cyfrowej może się okazać kosztowana i nie zawsze funkcjonalna. Wyzwaniem staje się stworzenie jednolitego narzędzia w zakresie PFM przez sektor bankowy i branżę FinTech wraz z większą popularyzacją usług robodoradztwa.

Innowacyjne technologie finansowe mają ogromny potencjał usprawniania codziennej działalności jednostek i przedsiębiorstw, poprawiają też sytuację gospodarczą na rynku konsumenckim. FinTechy nie zajmują się już tylko tworzeniem i obsługą bankowych systemów transakcyjnych. Z punktu widzenia problemu wykluczenia finansowego nowoczesne technologie pozwalają na trafniejszą diagnozę potrzeb konsumenckich i mogą wpłynąć na lepsze wychwycenie błędów procesowych, dając szansę na szybką obsługę i zadowolenie społeczne. Co istotne, celem innowacji finansowych jest usprawnienie świadczenia usług finansowych poprzez omijanie istniejących barier strukturalnych oraz infrastrukturalnych.

ANEKS

Tabela A. Test χ^2 między strukturą dochodów a wykluczeniem finansowym/ubankowaniem wśród ogółu mieszkańców

Wykluczony (brak rachunku) / niewykluczony (posiada rachunek bankowy)		Dochody (netto, w zł)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	niewykluczony	brak stałego dochodu	15	22,9	-7,9	62,41	2,73
	niewykluczony	do 1000	16	16,5	-0,5	0,25	0,015
	niewykluczony	od 1001-2000	177	184,8	-7,8	60,84	0,33
	niewykluczony	2001-3000	138	129,9	8,1	65,61	0,51
	niewykluczony	3001-4000	51	47,6	3,4	11,56	0,24
	niewykluczony	powyżej 4000	53	48,5	4,5	20,25	0,42
	niewykluczony	brak stałego dochodu	10	2,1	7,9	62,41	29,72
	wykluczony	do 1000	2	1,5	0,5	0,25	0,17
	wykluczony	od 1001-2000	25	17,2	7,8	60,84	3,54
	wykluczony	2001-3000	4	12,1	-8,1	65,61	5,42
	wykluczony	3001-4000	1	4,4	-3,4	11,56	2,63
	wykluczony	powyżej 4000	0	4,5	-4,5	20,25	4,5
Σ			492				50,225
$\chi^2 = 50,225$							
$\alpha = 0,05$							
$df = (k - 1) \cdot (w - 1) = (6 - 1) \cdot (2 - 1) = 5$							
$p < 0,001$							
$\chi^2_{\alpha, df} = 11,0705$							
$\chi^2 = 50,225 > \chi^2_{0,05; 5} = 11,0705$							

Tabela B. Test χ^2 i współczynnik kontyngencji C Pearsona między statusem ekonomicznym a wykluczeniem finansowym/niewykluczeniem wśród ogółu mieszkańców

Wykluczony (brak rachunku) /niewykluczony (posiada rachunek bankowy)		Status ekonomiczny	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	niewykluczony	brak zatrudnienia	17	20,5	-3,5	12,25	0,6
	niewykluczony	emerytura	77	73,5	3,5	12,25	0,2
	wykluczony	brak zatrudnienia	10	6,5	3,5	12,25	1,9
	wykluczony	emerytura	20	23,5	-3,5	12,25	0,5
Σ			124				3,2
$\chi^2 = 3,2$ $\alpha = 0,05$							
$df = (k - 1) \cdot (w - 1) = (2 - 1) \cdot (2 - 1) = 1$							
$p = 0,074$							
$\chi^2_{\alpha, df} = 3,8415$							
$C = \sqrt{\frac{3,2}{3,2 + 124}} = 0,16$							
$C_{\max} = \frac{0,71 + 0,71}{2} = 0,71$							
$C_{KOR} = 0,23$							

Tabela C. Test χ^2 i współczynnik kontyngencji C Pearsona między posiadanymi produktami kredytowymi a dochodami (netto)

Produkt kredytowy	Dochody (netto, w zł)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Debet na koncie	brak	1	0,42	0,58	0,34	0,8
Debet na koncie	do 1000	2	0,84	1,16	1,35	1,61
Debet na koncie	1001-2000	30	22,21	7,79	60,68	2,73
Debet na koncie	2001-3000	25	26,4	-1,4	1,96	0,07
Debet na koncie	3001-4000	14	15,92	-1,92	3,69	0,23
Debet na koncie	powyżej 4000	16	22,21	-6,21	38,56	1,74
Kredyt gotówkowy	brak	0	0,32	-0,32	0,1	0,31
Kredyt gotówkowy	do 1000	0	0,64	-0,64	0,41	0,64
Kredyt gotówkowy	1001-2000	16	16,91	-0,91	0,83	0,05
Kredyt gotówkowy	2001-3000	21	20,1	0,9	0,81	0,04
Kredyt gotówkowy	3001-4000	15	12,12	2,88	8,29	0,68
Kredyt gotówkowy	powyżej 4000	15	16,91	-1,91	3,65	0,22
Kredyt hipoteczny	brak	0	0,24	-0,24	0,06	0,25
Kredyt hipoteczny	do 1000	0	0,48	-0,48	0,23	0,48
Kredyt hipoteczny	1001-2000	7	12,62	-5,62	31,58	2,5
Kredyt hipoteczny	2001-3000	15	15	0	0	0
Kredyt hipoteczny	3001-4000	8	9,05	-1,05	1,1	0,12
Kredyt hipoteczny	powyżej 4000	20	12,62	7,38	54,46	4,32
Kredyt samochodowy	brak	0	0,02	-0,02	0,0004	0,02
Kredyt samochodowy	do 1000	0	0,05	-0,05	0,0025	0,05
Kredyt samochodowy	1001-2000	0	1,26	-1,26	1,59	1,26
Kredyt samochodowy	2001-3000	2	1,5	0,5	0,25	0,17
Kredyt samochodowy	3001-4000	1	0,9	0,1	0,01	0,01
Kredyt samochodowy	powyżej 4000	2	1,26	0,74	0,55	0,44
Σ		210				18,74
$\chi^2 = 18,74$						
$\alpha = 0,05$						
$df = (k - 1) \cdot (w - 1) = (6 - 1) \cdot (4 - 1) = 15$						
$p = 0,226$						
$\chi^2_{\alpha, df} = 24,99$						
$C = \sqrt{\frac{18,74}{18,74 + 210}} = 0,29$						
$C_{\max} = \frac{0,91 + 0,87}{2} = 0,89$						
$C_{KOR} = 0,33$						

Tabela D. Test χ^2 i współczynnik kontyngencji C Pearsona między posiadanymi produktami oszczędnościowymi a dochodami (netto)

Produkt oszczędnościowy	Dochody (netto, w zł)	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Lokata terminowa	brak	1	1,17	-0,17	0,03	0,03
Lokata terminowa	do 1000	2	1,95	0,05	0,003	0,002
Lokata terminowa	1001-2000	28	35,5	-7,5	56,25	1,58
Lokata terminowa	2001-3000	34	31,2	2,8	7,84	0,25
Lokata terminowa	3001-4000	13	11,3	1,7	2,89	0,26
Lokata terminowa	powyżej 4000	27	23,4	3,6	12,96	0,55
Konto oszczędnościowe	brak	3	1,65	1,35	1,82	1,1
Konto oszczędnościowe	do 1000	3	2,75	0,25	0,06	0,02
Konto oszczędnościowe	1001-2000	60	50,1	9,9	98,01	1,96
Konto oszczędnościowe	2001-3000	43	44	-1	1	0,02
Konto oszczędnościowe	3001-4000	13	15,95	-2,95	8,7	0,55
Konto oszczędnościowe	powyżej 4000	26	33	-7	49	1,48
Lokata strukturyzowana	brak	0	0,18	-0,18	0,03	0,17
Lokata strukturyzowana	do 1000	0	0,29	-0,29	0,08	0,28
Lokata strukturyzowana	1001-2000	3	5,4	-2,4	5,76	1,07
Lokata strukturyzowana	2001-3000	3	4,76	-1,76	3,1	0,65
Lokata strukturyzowana	3001-4000	3	1,72	1,28	1,64	0,95
Lokata strukturyzowana	powyżej 4000	7	3,57	-3,43	11,76	3,3
Σ		269				14,222
$\chi^2 = 14,222$ $\alpha = 0,05$						
$df = (k - 1) \cdot (w - 1) = (6 - 1) \cdot (3 - 1) = 10$						
$p = 0,163$						
$\chi^2_{\alpha, df} = 18,307$						
$C = \sqrt{\frac{14,222}{14,222 + 369}} = 0,22$						
$C_{\max} = \frac{0,91 + 0,82}{2} = 0,87$						
$C_{KOR} = 0,25$						

Tabela E. Test χ^2 między satysfakcją z odległości do najbliższej placówki a wykluczeniem/niewykluczeniem finansowym wśród ogółu mieszkańców

Niewykluczenie/ wykluczenie finansowe		Usatysfakcjonowanie z odległości najbliższej placówki	f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	niewykluczony	tak	359	351,2	7,8	60,84	0,2
	niewykluczony	nie	62	64,9	-2,9	8,41	0,1
	niewykluczony	nie wiem	29	33,8	-4,8	23,04	0,7
	wykluczony	tak	25	32,8	-7,8	60,84	1,9
	wykluczony	nie	9	6,1	2,9	8,41	1,4
	wykluczony	nie wiem	8	3,2	4,8	23,04	7,2
Σ			492				11,5
$\chi^2 = 11,5$ $\alpha = 0,05$							
$df = (k - 1) \cdot (w - 1) = (3 - 1) \cdot (2 - 1) = 2$							
$p < 0,003$							
$\chi^2_{\alpha, df} = 5,99$							
$\chi^2 = 11,5 > \chi^2_{0,05; 2} = 5,99$							

Tabela F. χ^2 i współczynnik kontyngencji C Pearsona między strukturą wydatków a wykluczeniem finansowym/niewykluczeniem wśród osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością

Wykluczenie finansowe/ ubankowienie a struktura wydatków		f_e	f_o	$(f_e - f_o)$	$(f_e - f_o)^2$	$\frac{(f_e - f_o)^2}{f_o}$
Respondent	niewykluczony – żywność	18	19,5	-1,5	2,25	0,12
	niewykluczony – lekarstwa	14	13,3	0,7	0,49	0,04
	niewykluczony – czynsz	7	5,9	1,1	1,21	0,21
	niewykluczony – alimenty	1	3,1	-2,1	4,41	1,42
	niewykluczony – środki odurzające	1	1,0	0	0	0
	niewykluczony – inne	4	2,1	1,9	3,61	1,72
	wykluczony – żywność	38	36,5	1,5	2,25	0,06
	wykluczony – lekarstwa	24	24,7	-0,7	0,49	0,02
	wykluczony – czynsz	10	11,1	-1,1	1,21	0,11
	wykluczony – alimenty	8	5,9	2,1	4,41	0,75
	wykluczony – środki odurzające	2	2,0	0	0	0
	wykluczony – inne	2	3,9	-1,9	3,61	0,93
Σ		129				5,38
$\chi^2 = 5,38$ $\alpha = 0,05$						
$df = (k - 1) \cdot (w - 1) = (6 - 1) \cdot (2 - 1) = 5$						
$p = 0,371$						
$\chi^2_{\alpha, df} = 11,0705$						
$C = \sqrt{\frac{5,38}{5,38 + 129}} = 0,2$						
$C_{\max} = \frac{0,91 + 0,71}{2} = 0,81$						
$C_{KOR} = 0,25$						

BIBLIOGRAFIA

- Abrahamson, P. (2001). *Comments, poverty and oncome distribution: Inequality, financial poverty and deprivation indicators*. Paper presented at the International Conference on Indicators for Social Exclusion: Making Common European Objectives Work. Antwerp, 14–15 September.
- Achugamonu, U. B., Adetiloye, K. A., Adegbite, E. O., Babajide, A. A., Akintola, F. A. i Amoo, E. O. (2020). Financial exclusion of bankable adults: implication on financial inclusive growth among twenty-seven SSA countries. *Cogent Social Sciences*, 6,1. <https://doi.org/10.1080/23311886.2020.1730046>
- Adamek, J. i Solarz, M. (2020). The digital skills conducive to using the Internet and mobile banking services in light of nationwide own research results. *Research Papers of Wrocław University of Economics*, 64(6), 5–22.
- Affleck, A. i Mellor, M. (2006). Community development finance: a neo-market solution to social exclusion?. *International Journal of Social Policy*, 35, 2, 303–319.
- Agwu, M.E. (2020). Can technology bridge the gap between rural development and financial inclusion? *Technology Analysis & Strategic Management, Taylor Francis Online*, 33, 2, 123–133. <http://doi.org/10.1080/09537325.2020.1795111>
- Akhtar, S. i Pearce, D. (2010). *Microfinance in the Arab World: The challenge of financial inclusion*. The World Bank, Quick Notes Series, 25.
- Aktywność finansowa dzieci i młodzieży w Polsce. Wyniki badania ilościowego. (2014). Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” i Grupy IQS dla Departamentu Edukacji i Wydawnictwo NBP.
- AleBank.pl. (2021). *Innowacje cyfrowe w usługach bankowych przeciwdziałają wykluczeniu finansowemu społeczności lokalnej*. <https://alebank.pl/innowacje-cyfrowe-w-uslugach-bankowych-przeciwdzialaja-wykluczeniu-finansowemu-spolesznosci--lokalnej/?id=376393&catid=25930>
- Alińska, A. (2008). *Instytucje mikrofinansowe w lokalnym rozwoju społeczno-gospodarczym*. Monografie i Opracowania, 558. Wydawnictwo SG.
- Alińska, A. (2011a). *Problem wykluczenia finansowego w Polsce*. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, 79, 9–22.
- Alińska, A. (2011b). *Skala ubankowienia polskiego społeczeństwa*. Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu, 37, 289–301.
- Alińska, A. (2019). *Alternatywne finanse*. CeDeWu.
- Alińska, A. (2020). Postęp technologiczny i cyfryzacja a oczekiwania klientów. W: E Mikołajewska i M. Folwarski (red.), *Bankowość emocjonalna: cyfrowa transformacja banków a oczekiwania klientów*. Wydawnictwo Poltext.
- Allen, F., Carletti, E., Cull, R., Qian, J. Q., Senbet, L. i Valenzuela, P. (2014). The African financial development and financial inclusion gaps. *Journal of African Economies*, 23(5).
- Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapser, L. i Martinez Peria, M. (2012). *The foundation of financial inclusion. Understanding and use of formal accounts*. Policy Research Working Paper, 6290.

- Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L. i Martinez Peria, M. S. (2016). The foundations of financial inclusion: understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27.
- Amaeshi, K. M. (2006). *Financial exclusion, financial institutions and corporate social responsibility: a developing country perspective*. Social Science Research Network. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.950989>
- Ancyparowicz, G. i Stanisławski, M. (2014). *Etiologia i następstwa wykluczenia finansowego we współczesnej Polsce*. Polityka gospodarcza w okresie transformacji i kryzysu. Studia Ekonomiczne, 166. Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach.
- Anderloni, L., Bayot, B., Bledowski, P., Iwanicz-Drozdowska, M. i Kempson, E. (2008). *Financial services provision and prevention of financial exclusion*. European Commission.
- Anderloni, L. i Carluccio, E. (2006). *Access to bank accounts and payment services*. W: *New frontiers in banking services: emerging needs and tailored products for untapped markets*. Springer Verlag.
- Anderloni, L. i Carluccio, E. M. (2007). *Access to bank accounts and payment services*. W: L. Anderloni, M. D. Braga i E. M. Carluccio (red.), *New frontiers in banking services*. Springer.
- Antonides, G. i van Raaij, W. (2003). *Zachowanie konsumenta*. PWN.
- Argent, N.M. i Rolley, F. (2000). Financial exclusion in rural and remote New South Wales, Australia: a geography of bank branch rationalisation, 1981–98. *Australian Geographical Studies*, 38, 2, 182–203.
- Ayyagari, M. i Beck, T. (2015). *Financial inclusion in Asia: An overview*. Asian Development Bank Economics Working Paper Series, 449, 1–21.
- Bank Pocztowy. (2022). *Oferta*. <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/konta-osobiste/>
- Bartol, A., Herst, J. i Pierścińska, A. (2021). *Wykluczenie społeczno-cyfrowe w Polsce. Stan zjawiska, trendy, rekomendacje*. Fundacja Stocznia, Fundacja Orange.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. i Martinez Peria, M. S. (2005). *Reaching out: Access to and use of banking services across countries*. Policy Research Working Paper, 3754.
- Beck, T., Senbet, L. i Simbanegavi, W. (2014). Financial inclusion and innovation in Africa: An overview. *Journal of African Economies*, 24(supplement).
- Bholat, D., Kowalski, J. i Milward, S. (2015). Financial inclusion and central banks. W: *Bank Underground*. <http://bankunderground.co.uk/2015/10/09/financial-inclusion-and-central-banks/>
- BIS. (2019). *Investigating the impact of global stable- coins*. Bank for International Settlements. Committee on Payment and Settlement Systems, October.
- Bludnik, I., Czernek, K., Jurek, M. i Marszałek, P. (wyd. 5). (2015). *Mapa edukacji finansowej*. Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń. <https://zbp.pl/dla-klientow/edukacja-ekonomiczna>
- Bongomin, G. O. C., Munene, J. C., Ntayi, J. M. i Malinga, C. A. (2018). Analyzing the relationship between institutional framework and financial inclusion in rural Uganda: A social network perspective. *International Journal of Emerging Markets*, 13(4), 606–630.
- Boratyńska, K., Cieślak, E., Kacperska, E., Łukasiewicz, K. i Milewska, A. (2021). *Gospodarka cyfrowa we współczesnym świecie – kraje V4*. Wydawnictwo SGGW.
- Borkowski, T. (2009). Życie bez konta. *Gazeta Bankowa*, 17.

- Bresler, N., Gröbl, I. i Turner, A. (2006). *The role of German savings banks in preventing financial exclusion*. W: L. Anderloni, M. D. Broga i E. M. Carluccio (red.), *New frontiers in banking services: Emerging needs & tailored products for untapped markets* (s. 247–269). Springer-Verlag.
- Budnikowski, A. (2000). *Zagrożenia związane z globalizacją i możliwości ich pokonywania*. Szkoła Główna Handlowa.
- Buko, J. (2011). Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu jako element wspierania spójności społecznej. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, 18, 268–278.
- Buko, J. (2017). Znaczenie cyfryzacji dla inkluzji finansowej na przykładzie Polski. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 1(126), t. 2, 15–25.
- Bywalec, C. (2009). *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Cano-Hila, A. B. (2022). Understanding social inclusion in contemporary society: Challenges, reflections, limitations, and proposals. *Social Inclusion*, 1(2), 1–5.
- Capiga, M. (2008). *Bankowość*. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach.
- Caplain, M. A., Birkenmaier, J. i Bae, J. (2020). Financial exclusion in OECD countries: a scoping review. *International Journal of Social Welfare*, 30, 1, 58–71. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12430>
- Cashless. (2022). *Mapa polskiego finetchu 2022*. <https://www.cashless.pl/report/mapa-polskiego-fintechu-2022.pdf>
- Chakravarty, S. R. i Pal, R. (2013). Financial inclusion in India: An axiomatic approach. *Journal of Policy Modeling*, 35(5).
- Chikalipah, S. (2017). What determines financial inclusion in Sub-Saharan Africa?. *African Journal of Economic and Management Studies*, 8(1).
- Churski, P., Konecka-Szydłowska, B. i Perdał, R. (2009). *Rola aglomeracji miejskiej Poznania w kształtowaniu spójności regionu wielkopolskiego*. W: P. Churski (red.), *Spójność i konkurencyjność regionu wielkopolskiego*. Wyniki projektu badawczego zrealizowanego w ramach konkursu dotacji Ministerstwa Rozwoju Regionalnego w zakresie wdrażania funduszy strukturalnych na poziomie Narodowej Strategii Spójności.
- Cicharska, M., Maciejasz-Świątkiewicz, M. i Kędzierska-Szczepaniak, A. (2016). *Edukacja finansowa: moda czy konieczność*. Wydawnictwo Texter.
- Cichowicz, E. (2015). *Możliwości oceny i pomiaru wykluczenia finansowego*. Konferencja: Pomiar ubóstwa i wykluczenia społecznego w układach regionalnych i lokalnych. <https://docplayer.pl/3219464-Mozliwosci-oceny-i-pomiaru-wykluczenia-finansowego.html>
- Cichowicz, E. (2016). *Działania banków komercyjnych w zakresie edukacji ekonomicznej jako metoda walki z wykluczeniem finansowym*. *Studia Oeconomica Posnaniensia*, 4, 115–135.
- Cichowicz, E. i Nowak A. K. (2017). Innowacje w działalności bankowej w świetle przeciwdziałania zjawisku wykluczenia finansowego w Polsce. *Kwartalnik Kolegium Ekonomiczno-Społecznego. Studia i Prace*, 2, 179–196. <https://doi.org/10.33119/KKESiP.2017.2.10>
- Collard, S. (2007). Toward financial inclusion in the UK: Progress and challenges. *Public Money and Management*, 27(1).
- Comparato, G. (2015). The rationales of financial inclusion in the changing European private law. *European Review of Contract Law*, 11(1), 22–45.
- Connolly, C. (2014). *Measuring financial exclusion in Australia*. Centre for Social Impact (CSI) – University of New South Wales, for National Australia Bank.

- Corrado, G. i Corrado, L. (2015). The geography of financial inclusion across Europe during the global crisis. *Journal of Economic Geography*, 15(5), 1055–1083.
- Czapiński, J. i Panek, T. (red.). (2009). *Diagnoza społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków*. Rada Monitoringu Społecznego.
- Czarnecka, M. (2018). Wykluczenie finansowe i integracja finansowa – aspekty terminologiczne. *Kwartalnik Kolegium Ekonomiczno-Społecznego. Studia i Prace*, 1, 63–83.
- Czechowska, I. D. (2013). Ograniczenia w dostępie do usług bankowych klientów 60+ w perspektywie zrównoważonych finansów. W: G. Borys i A. Janusz (red.), *Rola instytucji i rynku finansowego w świetle celów oraz zasad zrównoważonego rozwoju*. Prace Naukowe UE we Wrocławiu, 311.
- Czechowska, I. D. (2014). Innowacje finansowe na przykładzie bankowych usług dla klientów 60+. *Studia Ekonomiczne*, 186, 1, 48–58.
- Czechowska, I. D. (2016). Pozycja i ochrona seniorów na rynku bankowości detalicznej w perspektywie zrównoważonych finansów. *Finanse i Prawo Finansowe*, III, 1, 71–82.
- Czechowska, I. D. i Waliszewski, K. (2019). *Instytucje bankowe i niebankowe na rynku detalicznych usług finansowych w Polsce*. CeDeWu.
- Czernek, K., Jurek, M. i Marszałek, P. (wyd. 6). (2017). *Mapa edukacji finansowej. Związek Banków Polskich*. <https://zbp.pl/dla-klientow/edukacja-ekonomiczna>
- Czerwiński, B. (2016). Zachowania seniorów z Polski Północnej na rynku usług finansowych w świetle wyników badań. *Handel Wewnętrzny*, 3, 76–87.
- Czternasty, W. (2012). Spółdzielczość versus nierówności ekonomiczno-społeczne. W: A. Czyżewski i A. Matuszczak (red.), *Ekonomia i jej społeczne otoczenie*. Wydawnictwo KPSW.
- Danecka, M. (2008). Ubodzy i bezrobotni. W: M. Jarosz (red.), *Wykluczeni. Wymiar społeczny, materialny i etniczny* (s. 107–109). Instytut Studiów Politycznych PAN.
- DeloitteEuroe. (2012). *The banking sector in Central Europe. Performance overview*. <https://www.banken.nl/media/Deloitte%20-%20The%20banking%20sector%20in%20Central%20Europe-339.pdf>
- Deloitte. (2020). *The global framework for fighting financial crime. Enhancing effectiveness & improving outcomes*. The Institute of International Finance and Deloitte LLP White Paper, <https://www.deloitte.com/content/dam/assets-shared/legacy/docs/research/2022/gx-fsi-iif-financial-crime-report-ap7.pdf>
- Demirguc, A., Thorster, B. i Honohan, P. (2008). *Finance for all? Policies and pitfalls in expanding access*. A World Bank Policy Research Report, World Bank Washington.
- Devlin J. F. (2005). A detailed study of financial exclusion in the UK. *Journal of Consumer Policy*, 28(1).
- Digital Poland. (2020). *Nowoczesny senior – przewodnik po cyfrowym świecie*. <https://digitalpoland.org/assets/publications/nowoczesny-senior/nowoczesny-senior-przewodnik-po-cyfrowym-swiecie.pdf>
- Domańska-Szaruga, B. (2015). Wybrane aspekty wykluczenia kredytowego w świetle założeń zrównoważonego rozwoju. W: T. Borys, T. Brzozowski i S. Zaremba-Warnke (red.), *Zrównoważony rozwój organizacji – aspekty społeczne* (s. 91–102).
- Domańska-Szaruga, B. i Rak, A. M. (2013). Wykluczenie kredytowe jako istotny czynnik rozwoju instytucji parabankowych. *Zarządzanie i Finanse*, 11.

- Donovan, N. i Palmer, G. (1999). *Meaningful choices the policy options for financial exclusion*. New Policy Institute.
- Dunham, I. M. (2018). Forgotten landscapes of financial exclusion. A geographic analysis of banking deserts and the two-tiered financial service system. *Proceedings of the International Association for Business and Society*, 29, 96–109.
- Dymski, G. A. (2005). Banking strategy and financial exclusions: tracing the pathways and globalization. *Economia, Curitiba*, 31, 1(29).
- Dymski, G. A. i Li, W. (2003). The macrostructure of financial exclusion: mainstream, ethnic, and fringe banks in money space. *Espace, Population Societies*, 21, 1, 183–201.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/92/UE z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie porównywalności opłat związanych z rachunkami płatniczymi, przenoszenia rachunku płatniczego oraz dostępu do podstawowego rachunku płatniczego. (2014). Dz. U. L 257/214.
- Dziawgo, T. (2018). „Robo-advisory” redefiniuje doradztwo finansowe. W: *Co zmienilibyśmy w Polsce i Europie. Eseje członków Akademii EFC*. Akademia EFC.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego. (2015). Dz.U. L 337/35.
- Economist Impact. (2021). *Rethinking the global microscope for financial inclusion: 2021 key findings report*. <http://dx.doi.org/10.18235/0003957>
- European Foundation for Financial Inclusion. (2013). *Financial inclusion and new means of payment. Qualitative review in five European countries*. <https://financialinclusioneuropa.eu/Library/financial-inclusion-and-new-means-of-payment/>
- European Central Bank. (2020, grudzień). Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE). <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/ecb.spacereport-202012~bb2038bbb6.en.pdf>
- European Central Bank. (2021, październik). Seventh report on card fraud. <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/cardfraud/ecb.cardfraudreport202110~cac4c418e8.en.pdf>
- European Commission. (2008, maj). *Financial services provision and prevention of financial exclusion*.
- Eurostat. (2021). *Gender pay gap statistics*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Gender_pay_gap_statistics
- Evans, O. (2018). Connecting the poor: the internet, mobile phones and financial inclusion in Africa. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 20(6), 568–581.
- Farah, P., Macaulay, J. i Ericsson, J. (2010). *The next growth opportunity for banks*. Survey Report.
- Federal Deposit Insurance Corporation. (2013). *National survey of unbanked and underbanked households*.
- Fernández-Olit, B., Paredes-Gázquez, J. D. i de la Cuesta-González, M. (2018). Are social and financial exclusion two sides of the same coin? An analysis of the financial integration of vulnerable people. *Social Indicators Research*, 135, 245–268.
- Fila, J. (2013). *Mikrofinanse a wykluczenie finansowe i społeczne – polityka i instrumenty*. Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, 311.
- Folwarski, M. (2021). *Innowacje cyfrowe w bankowości a włączenie cyfrowe i finansowe społeczeństwa*. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

- Fonté, E. F. (2012). Mobile payments in the United States: How disintermediation may affect delivery of payment functions. *Financial Inclusion and Anti-Money Laundering Issues, Wash. JL Tech. & Arts*, 8, 419.
- Frąckiewicz, E. i Iwański, R. (red.) (2021). *Srebrna gospodarka. Perspektywa interdyscyplinarna*. Wydawnictwo Akademii Sztuki w Szczecinie.
- Frąckiewicz, L. (2005). Wykluczenie społeczne w skali makro i mikroregionalnej. W: L. Frąckiewicz (red.), *Wykluczenie społeczne* (s. 11–13). Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego w Katowicach.
- Frączek, B. (2017a). *Edukacja finansowa jako determinanta wzrostu włączenia finansowego. Podeście zintegrowane*. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.
- Frączek, B. (2017b). *Zakres i formy edukacji finansowej w Polsce oraz jej skutki*. Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, 339.
- Frieske, K. W. (2005). Społeczne wykluczenie: o nicowaniu pojęć. W: S. Golinowska, E. Tarkowska i I. Topińska (red.), *Ubóstwo i wykluczenie społeczne. Badania. Metody. Wyniki*. Instytut Pracy i Spraw Socjalnych.
- Fuller, D. (1998). Credit union development: financial inclusion and exclusion. *Geoforum*, 29(2).
- Fundacja Banku Pekao S.A. im. dr. Mariana Kantona. (2022). *Odpowiedzialność społeczna*. <https://www.pekao.com.pl/o-banku/odpowiedzialnosc-spoeczna/fundacja-banku.html>
- Fundacja ING Dzieciom. (2022). *Co robimy*. <https://www.ingdzieciom.pl/co-robimy>
- Fundacja Kronenberga Citi Handlowy. (2022a). *Edukacja ekonomiczna*. <https://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/edukacja-finansowa.htm>
- Fundacja Kronenberga Citi Handlowy. (2022b). *Postawy Polaków wobec finansów. Postawy Polaków wobec oszczędzania*. <https://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/10199.htm>
- Fundacja mBank. (2022). *Historia*. <https://www.mbank.pl/mfundacja/o-nas/>
- Fundacja Santander. (2022). *Misja*. <https://fundacja.santander.pl/misja/>
- Fungáčová, Z. i Weill, L. (2015). Understanding financial inclusion in China. *China Economic Review*, 34, 196–206.
- Gawron, O. (2019). Otoczenie regulacyjne sektora Fitech na przykładzie Dyrektywy PSD2 i wybranych ustaw krajowych. *Finanse i Prawo Finansowe*, 4(24), 49–65.
- Gloukoviezoff, G. (2007). From financial exclusion to overindebtedness: the paradox of difficulties for people on low incomes?. W: L. Anderloni, M. D. Braga i E. M. Carluccio (red.), *New frontiers in banking services* (s. 213–245). Springer.
- Godinho, V. i Singh, S. (2013). *Technology enabled financial inclusion and evidence-based policy for the underbanked: A study of remote Indigenous Australia*. <https://ssrn.com/abstract=2331884>
- Gojsic, D., Khanna, R. (2021). *Lending to European households and non-financial corporations: growth and trends*. European Credit research Institut. Statistics. Understanding Credit Markets for Europe.
- Gostomski, E. (2008). Życie bez banku. *Gazeta Bankowa*, 12.
- Grała, K. i Bogucka, S. (2020). Zjawisko wykluczenia finansowego w Polsce i na świecie. W: E. Klamut (red.), *Przedsiębiorstwo, gospodarstwo domowe, rynek – wybrane zagadnienia* (s. 9–23). *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, XXI, 2.
- GUS (Główny Urząd Statystyczny). (2020). *Prognoza ludności na lata 2014–2050*.

- GUS (Główny Urząd Statystyczny). (2021). *Rynek pracy*. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/>
- Hayton, K. (2001). *The role of Scottish credit unions in tackling financial exclusion. Policy & Politics*. The Policy Press.
- House of Lords. (2021). *Tackling financial exclusion: A country that works for everyone?*. Liaison Committee, 10th Report of Session 2019–2021. <https://committees.parliament.uk/publications/5614/documents/55502/default/>
- Infelise, F. (2014). *Supporting access to finance by SMEs: Mapping the initiatives in five EU countries*. ECMI Research Report No. 9. <https://ssrn.com/abstract=2430116>
- Iwanicz-Drozdowska, M. (2008). Wykluczenie finansowe – poważny problem społeczny. *Master of Business Administration, 1*, 3–11.
- Iwanicz-Drozdowska, M. (red.). (2011). *Edukacja i świadomość finansowa. Doświadczenia i perspektywy*. Oficyna Wydawnicza Szkoła Główna Handlowa w Warszawie.
- Iwanicz-Drozdowska, M., Jaworski, W. L. i Zawadzka, Z. (2010). *Bankowość. Zagadnienia podstawowe*. Poltext.
- Iwanicz-Drozdowska, M., Matuszyk, A., Nowak, A. K. i Kitala, R. (2009). *Produkty finansowe i edukacja finansowa w Polsce na tle wybranych krajów wysoko rozwiniętych*. Raport z badań, SGH.
- Iwańczuk, A. (2008). System bankowy i system płatniczy-powiązania i wzajemne uwarunkowania. W: A. Janc (red.), *Problemy polskiego systemu bankowego*. Zeszyty Naukowe, 111. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.
- Iwańczuk-Kaliska, A. (2014). *Przemiany systemów płatniczych i ich konsekwencje dla banków centralnych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.
- Iwańczuk-Kaliska, A., Marszałek, P., Warchlewska, A. i Schmidt, K. (2021). Ocena zmian na rynku płatniczym w Polsce. Raport WIB. [https://www.zbp.pl/getmedia/669eb511-e63c-40c2-a267-d9c0c87675dc/PAB_WIB_Ocena_zmian_na_ryнку_platnosci_w_Polsce_](https://www.zbp.pl/getmedia/669eb511-e63c-40c2-a267-d9c0c87675dc/PAB_WIB_Ocena_zmian_na_ryнку_platnosci_w_Polsce)
- Iwański, R. (2016). *Opieka długoterminowa nad osobami starszymi*. CeDeWu.
- Jajuga, K. (2019). *Czy fintechy zmienią oblicze rynku finansowego: szanse, możliwości, barier*. Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu.
- Jakubowska-Branicka, I., Walczak, B. i Waliszewski, K. (2020). Determinanty rozwoju rynku pożyczek pozabankowych w Polsce – perspektywa ekonomiczna, regulacyjna, technologiczna i socjologiczna. *Ekonomista, 5*, 717–739.
- Janc, A. i Warchlewska, A. (2018). Działania edukacyjne banków centralnych w obszarze wiedzy ekonomicznej i kompetencji finansowych jako przejaw społecznej odpowiedzialności biznesu. W: K. Waliszewski (red.), *Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych: od teorii do praktyki* (s. 23–48). CeDeWu.
- Joassart-Marcelli, P. i Stephens, P. (2010). Immigrant banking and financial exclusion in Greater Boston. *Journal of Economic Geography, 10*, 6, 883–912.
- Jurek, M., Marszałek, P. i Warchlewska, A. (2019). *Mapa edukacji finansowej* (wyd. 6, część 2). Związek Banków Polskich. <https://www.zbp.pl/dla-klientow/edukacja-ekonomiczna>
- Kabakova, O. i Plaksenkov, E. (2018). Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view. *Journal of Business Research, 89*, 198–205.
- Karp, N. i Nash-Stacey, B. (2015). Technology, opportunity & access: Understanding financial inclusion in the US. *BBVA Research Paper, 15/25*.

- Kata, R., Nowak, K., Leszczyńska, M., Kowal, A. i Sebastianka, B. (2021). *Bezpieczeństwo finansowe gospodarstw domowych – wybrane zagadnienia*. Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego.
- Kata, R. i Walenia, A. (2015). Financial exclusion of farmers and rural entrepreneurs. *Journal of Agribusiness and Rural Development*, 36, 2, 225–235. <https://doi.org/10.17306/JARD.2015.24>
- Kata, R., Walenia, A. i Pyrkosz, D. S. (2015). Financial exclusion of the rural population in Poland. *Journal of Agribusiness and Rural Development*, 38, 4, 705–715. <http://dx.doi.org/DOI:10.17306/JARD.2015.74>
- Kawa, M. i Kuźniar, W. (2017). Skala zagrożenia ubóstwem i wykluczeniem. *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy*, 51(3).
- Kempson, E. i Whyley, C. (1999a). *Kept out or opted out? Understanding and combating financial exclusion*. The Policy Press.
- Kempson, E. i Whyley, C. (1999b). Understanding and combating financial exclusion. *Insurance Trends*, 21, 18–22.
- Kempson, E., Whyley, C., Caskey, J. i Collard, S. B. (2000). *In or out? A literature and research review*. Financial Services Authority.
- Khan, F., Siddiqui, M. A. i Imtiaz, S. (2021). Role of financial literacy in achieving financial inclusion: a review, synthesis and research agenda. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2022.2034236?needAccess=true>
- Klimczak, W., Kubiński, G. i Sikora-Wiśniewska, E. (2017) *Wykluczenie społeczne w Polsce. Wybrane zagadnienia*. Exante.
- KNF (Komisja Nadzoru Finansowego). (2018). *Obowiązki banków w zakresie tzw. rachunków uśpionych oraz identyfikacji świadczeń niepodlegających egzekucji*. Centrum Edukacji dla Uczestników Rynku.
- KNF (Komisja Nadzoru Finansowego). (2020). *Stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie świadczenia usługi robo-doradztwa*. https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Stanowisko_UKNF_ws_swadczenia_uslugi_robo_doradztwa_71303.pdf
- KNF (Komisja Nadzoru Finansowego). (2022). *Dane miesięczne sektora bankowego według stanu na 30 kwietnia 2022 r.* https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/2022_04_Sektor_bankowy_PL_78604.pdf
- Koku, P. S. (2014). Financial exclusion of poor: a literature review. *International Journal of Bank Marketing*, 33, 5, 654–668. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2014-013>
- Komisja Europejska. (2010). *Europejski Rok Walki z Ubóstwem i Wykluczeniem Społecznym 2010*. https://ec.europa.eu/employment_social/2010againstpoverty/about/tackling_pl.htm
- Kosta, P. (2015). Digital financial inclusion. *Journal of Payments Strategy & Systems*, 9(3), 212–214.
- Kotliński, G. (2017). Dylematy obsługi klientów w starszym wieku przez działające w Polsce banki. W: S. Partycki i R. Sobiecki (red.), *Wartości i nowoczesność w strategii odpowiedzialnego rozwoju: Nowe ścieżki rozwoju w Europie Środkowej i Wschodniej* (s. 142–152). Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II w Lublinie.
- Kozłowski, T. (2009). *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.* Raport NBP. https://ssl.nbp.pl/systemplacniczy/obrot_bezgotowkowy/ubankowienie_polakow.pdf

- Koźliński, T. (2010). *Wykluczenie płatnicze w Polsce i innych krajach UE*. http://www.nbp.pl/systemplatniczy/wykluczeniefinansowe/download/wykluczenie_platnicze_w_polsce_i_innych_krajach_ue.pdf.
- Koźliński, T. (2013). *Zwyczajne płatnicze Polaków*. Raport NBP. https://www.nbp.pl/system-platniczy/zwyczajne_platnicze/zwyczajne_platnicze_Polakow.pdf
- KPMG. (2019). *Czy klient jest najważniejszy? Na bank! Analiza doświadczeń klientów oferowanych przez banki w Polsce*. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pl/pdf/2019/10/pl-raport-kpmg-pt-czy-klient-jest-najwazniejszy-na-bank.pdf>
- KZBS (Krajowy Związek Banków Spółdzielczych). (2022). *Wartości*. <https://www.kzbs.pl/Wartosci.html>
- Kuchciak, I. (2013). Nadmierne zadłużanie się gospodarstw domowych – przyczyna i skutek wykluczenia finansowego. *Bezpieczny Bank*, 2–3(51–52).
- Kuchciak, I. (2014). Świadomość finansowa osób w wieku 50+ a korzystanie z produktów bankowych. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H Oeconomia*, 48, 4, 83–92.
- Kuchciak, I. (2020). *Wykluczenie bankowe w Polsce w aspekcie ekonomicznym i społecznym*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Kuchciak, I., Świeszczak, M., Świeszczak, K. i Marcinkowska, M. (2014). *Edukacja finansowa i inkluzja bankowa w realizacji koncepcji Silver Economy*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Kujawski, J. (2018). Wykluczenie cyfrowe jako forma wykluczenia społecznego. Przypadek Polski. *Media i Społeczeństwo*, 9, 252–260.
- Kumar, N. (2013). Financial inclusion and its determinants: evidence from India. *Journal of Financial Economic Policy*, 5(1).
- KZBS. (2022). *Historia*. https://www.kzbs.pl/Historia_880.html
- Lejman-Gąska, A. i Ogórek, M. (2019). Świadomość finansowa młodych dorosłych w Polsce jako wrażliwej grupy demograficznej. *Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*, 33(3), 11–32.
- Leyshon, A. i Thrift, N. (1995). Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States. *Transactions of the Institute of British Geographers, New Series*, 20, 3.
- Lisbon European Council. (2000. March 23, 24). *Presidency conclusions, European Parliament*. http://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_en.htm
- Louisy, C. (2000). Pauvreté, précarité, exclusion. Définitions et concepts. W: *Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*. Les travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale.
- Maciejasz-Świątkiewicz, M. (2013). *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*. Studia i Monografie, 488.
- Maciejasz-Świątkiewicz, M. (2015). Financial exclusion as a result of limited financial literacy in the context of the financialization process. *Nauki o Finansach*, 4(25), 90–101.
- Maciejasz-Świątkiewicz, M. (2017a). Financial exclusion and rationality of financial behaviour in view of financialization. W: *Financialization and the Economy*. Routledge.
- Maciejasz-Świątkiewicz, M. (2017b). Financial exclusion - the problem of all or only select countries: A European perspective. W: M. Heinemann i J. Słodczyk (red.), *Politics vs. economics: consequences and economic challenges for the East-West partnership* (s. 29–46). WeltTrends.

- Madir, J. (red.). (2019). *FinTech: Law and regulation*. Edward Financial Law and Practice.
- Maison, D. (2010a). *Analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego oraz wskazanie działań ograniczających te bariery*. Narodowy Bank Polski.
- Maison, D. (2010b). *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego*. Narodowy Bank Polski. https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/postawy_polak%C3%B3w_wobec_obrotu_bezgotowkowego_raport.pdf
- Maison, D. (2013a). *Polak w świecie finansów*. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Maison, D. (2013b). *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego. Raport z badania 2013 i analiza porównawcza z danymi 2009 roku*. http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/obrot_bezgotowkowy.html
- Maison, D. (2017). *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego. Raport z badania 2016 i analiza porównawcza z danymi z 2009 i 2013 r.* <https://www.nbp.pl/badania/seminaria/8v2017.pdf>
- Maison, D. (2021). *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego – raport z badania i analiza porównawcza z danymi z 2009, 2013 i 2016 r.* Raport NBP. https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/obrot-bezgotowkowy-2021.pdf
- Mapa polskiego FinTechu*. (2022). <https://www.cashless.pl/report/mapa-polskiego-fintechu-2022.pdf>
- Marcelli, E. i Lowell, L. (2005). Transnational twist: pecuniary remittances and socioeconomic integration among authorized and unauthorized Mexican immigrants in Los Angeles County. *International Migration Review*, 39, 1, 69–102.
- Marchewka-Bartkowiak, K. (2020). Rola piaskownic regulacyjnych w ograniczaniu ryzyka prawnego sektora FinTech. W: *Bankowość emocjonalna. Cyfrowa transformacja banków a oczekiwania klientów* (s. 103–114). Wydawnictwo Poltext.
- Marcinkowska, M., Ziemia, M. i Świeszczak, K. (2014). Wykluczenie finansowe osób 50+ w kontekście dostępnej oferty bankowej. *FINANSE Czasopismo Komitetu Nauk o Finansach PAN*, 1(7), 145–170.
- Marshall, J. N. (2004). Financial institutions in disadvantaged areas: a comparative analysis of policies encouraging financial inclusion in Britain and the United States. *Environment and Planning A*, 36(2), 241–261.
- Marszałek, P. (2018). Non-commercial financial intermediaries as an alternative for commercial banks in the post-crisis economy. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Sectio H Oeconomia*, 52, 1, 141–150.
- Marszałek, P., Kotliński, G. i Waliszewski, K. (2021). *Wpływ nowoczesnych technologii na zmianę modeli biznesowych banków*. Raport WIB. <https://alebank.pl/wpływ-nowoczesnych-technologii-na-zmiane-modeli-biznesowych-bankow/?id=401698&catid=361&cat2id=25924>
- Marszałek, P. i Ratajczak-Mrozek, M. (2022). Introduction: Digitalization as a driver of the contemporary economy. W: M. Ratajczak-Mrozek i P. Marszałek (red.), *Digitalization and firm performance. Examining the strategic impact*. Palgrave Macmillan, Cham.
- Mastercard. (2019). *Unravelling the web of inclusion*. https://newsroom.mastercard.com/eu/files/2019/03/MCC1-FinInc-Report-PR_web.pdf
- McCarthy, J., Minsky, M. L., Rochester, N., Shannon, C. E. (1955). *A proposal for the Dartmouth summer research project on artificial intelligence*. <http://jmc.stanford.edu/articles/dartmouth/dartmouth.pdf>

- McKillop, D. G., Ward, A. M. i Wilson J. O. S. (2007). The development of credit unions and their role in tackling financial exclusion. *Public Money & Management*, 27, 1, 37–44.
- Microfinance Centre, European Microfinance Network, Community Development Finance Association. (2007, kwiecień). *From exclusion to inclusion through microfinance. Critical issue*.
- Miklaszewska, E. i Folwarski, M. (red.) (2020). *Bankowość emocjonalna. Cyfrowa transformacja banków a oczekiwania klientów*. Wydawnictwo Poltext.
- Mikołajczak, P. i Czternasty, W. (2017). *Współczesne wyzwania nowej ekonomii społecznej*. Zeszyty Naukowe Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego w Zielonej Górze, 7, 237–249.
- Milic-Czerniak, R. (2019). Rola fin-techów w rozwoju innowacji finansowych. W: K. Marchewka-Bartkowiak (red.), *Innowacje i nowe technologie w finansach* (37–60). Studia BAS, 57(1). <https://doi.org/10.31268/studiabas.2019.03>.
- Mitton, L. (2008). *Financial inclusion in the UK: Review of policy and practice*. Joseph Rowntree Foundation. <https://kar.kent.ac.uk/78253>
- Moser, L. i Park, E. (2004). *Best practices in immigrant lending*. American Bankers Association.
- MPiPS. (2003). *Narodowa strategia integracji społecznej*. <http://www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/reintegracja-spoleczna/art,4540,narodowa-strategia-integracji-spolecznej>
- Musiał, M. (2018). *Efektywność gospodarowania finansami osobistymi w Polsce*. Rozprawy i Studia t. (MLXXXVIII) 1014. Uniwersytet Szczeciński.
- Musiał, M. i Świecka, B. (2016). Analiza wiedzy i umiejętności finansowych młodego pokolenia. *Acta Universitatis Lodzensis, Folia Oeconomica*, 6(326), 203–216.
- Mylonidis, N., Chletsos, M. i Barmpagianni, V. (2019). Financial exclusion in the USA: looking beyond demographics. *Journal of Financial Stability*, 40(1).
- Naceur, S. B., Barajas, A. i Massara, A. (2017). Can Islamic banking increase financial inclusion?. W: *Handbook of empirical research on Islam and economic life*. Edward Elgar Publishing.
- Náñez, A. S. L., Jorge-Vazquez, J., Reier Forradellas, R. F. i Ahijado Dochado, E. (2022). Solutions to financial exclusion in rural and depopulated areas: evidence based in Castilla y León (Spain). *Land*, 11(1).
- NBP (Narodowy Bank Polski). (2009). *Strategia edukacji ekonomicznej*. <https://grafik.rp.pl/grafika2/394296>
- NBP (Narodowy Bank Polski). (2020). PayTech – innowacyjne rozwiązania płatnicze na rynku polskim. https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/paytech.pdf
- NBP (Narodowy Bank Polski). (2021a). *Porównanie wybranych elementów polskiego systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2020 r.* https://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/porownanie_UE_2020.pdf
- NBP (Narodowy Bank Polski). (2021b). *Zwyczajne płatnicze w Polsce w 2020 r. Podstawowe wyniki badania*. https://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajne_platnicze/zwyczajne_platnicze_Polakow_2020.pdf
- NBP (Narodowy Bank Polski). (2022). *Działania edukacyjne*. <https://www.nbp.pl/home.aspx?f=/edukacja/badania.html>
- Neaime, S. i Gaysset, I. (2018). Financial inclusion and stability in MENA: Evidence from poverty and inequality. *Finance Research Letters*, 24.
- Newberger, R., Rhine, S. i Chin S. (2004). *Immigrant financial market participation: defining the research questions*. Chicago Fed Letter. The Federal Reserve Bank of Chicago, 204, 1 99–203.

- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to usability*. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Niemczyk, A. (2016). *Seniorzy wobec nowych technologii*. Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, 303, 102–113.
- Nogowski, J. (2015). Wykluczenie społeczne w kontekście ubóstwa i bezdomności. *Civitas et Lex*, 1(5), 55–56.
- Nowacka, A. (2018). Counteracting financial exclusion as an ethical aspect of the activities of cooperative banks based on own research. *Acta Sci. Pol. Oeconomia*, 17(1), 95–102. <https://doi.org/10.22630/ASPE.2018.17.1.11>
- Nowacka, A. (2020). Stosunek do edukacji finansowej w obszarze zarządzania finansami osobistymi a poziom transakcyjnego wykluczenia finansowego osób bezrobotnych. *Annales H-Oeconomia*, LIV, 4, 83–100.
- Nowacka, A., Szewczyk-Jarocka, M. i Zawislińska, I. (2021). Socio-demographic determinants of financial exclusion of the unemployed on the local labour market: a case study. *Ekonomia i Prawo. Economics and Law*, 20(1): 155–171. <https://doi.org/10.12775/EiP.2021.010>
- Obserwatorium Językowe UW. (2022). *Ubankowienie*. <http://nowewyrazy.uw.edu.pl/haslo/ubankowienie.htm>
- Oluseyi, J. K. (2019). *The essentials of Islamic banking, finance, and capital markets*. Lexington Books.
- OBOP (Ośrodek Badania Opinii Publicznej). (2015). *Jak płacą Polacy*. http://tnsglobal.pl/archiv_files/Jak_placa_Polacy_O12a-10.pdf
- Owen, A. L. i Pereira, J. M. (2018). Bank concentration, competition, and financial inclusion. *Review of Development Finance*, 8(1), 1–17.
- Ozili, Peterson K. (2020a). Financial inclusion research around the world: a review. *SSRN Electronic Journal*. 10.2139/ssrn.3515515
- Ozili, Peterson K. (2020b). *Theories of financial inclusion*. Munich Personal RePEc Archive. https://mpira.ub.uni-muenchen.de/101810/1/MPRA_paper_101810.pdf
- Pal, R. i Pal, R. (2012). *Income related inequality of financial Inclusion and the role of banks: evidence on financial exclusion in India*. Working Paper, Indira Gandhi Institute. <http://igidr.ac.in/pdf/publication/WP-2012-013.pdf>
- Park, C. Y. i Mercado, R. (2015). *Financial inclusion, poverty, and income inequality in developing Asia*. Asian Development Bank Economics Working Paper Series, 426.
- Pearce, D. (2011). *Financial inclusion in the Middle East and North Africa: Analysis and roadmap recommendations*. The World Bank Middle East and North Africa Region, Financial and Private Sector Development Unit, The World Bank.
- Penczar, M. (2014). Edukacja a wykluczenie finansowe – przyczyny i mechanizmy działania. W: *Rola edukacji finansowej w ograniczaniu wykluczenia finansowego*. Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową.
- PKO BP (Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski). (2021). *Bankomania. Sztuczna inteligencja zabrała głos!*. <https://bankomania.pkobp.pl/finanse/bankowosc-internetowa-i-mobilna/sztuczna-inteligencja-zabrała-głos/>
- PKO BP (Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski). (2022). *Obszar społeczny*. <https://www.raportroczny2020.pkobp.pl/esg/obszar-spoeczny/>

- Pluskota, P. (2020). The use of microfinance to mitigate financial exclusion. *Argumenta Oeconomica Cracoviensia*, 2(23), 105–123.
- Polasik, M. i Piotrowska, A. (2014). *Transakcyjne wykluczenie finansowe w Polsce w świetle badań empirycznych*. Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, 330, 316–325.
- Potyrańska, P. i Hajduk-Stelmachowicz, M. (2019). Wykluczenie finansowe osób w wieku 60+ na rynku usług finansowych. W: *Problemy Nauk Stosowanych* (tom 10, s. 215–228).
- PRnews. (2022). *Liczba klientów w bankach – I kw. 2022*. <https://prnews.pl/raport-prnews-pl-liczba-klientow-w-bankach-i-kw-2022-465318>
- Prosiński, J. (2018). *Determinanty wykluczenia finansowego w Polsce*. Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, 532, 304–312.
- PZFP (Polski Związek Funduszy Pożyczkowych). (2022). *Informacje ogólne*. <https://www.pzfp.pl/index.php/o-pzfp>
- Raitano, M., Gallo, G., Jessoula, M. i Pagnini, C. (2021). *Fighting poverty and social exclusion. Including through minimum income schemes*. European Parliament, Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies, Directorate-General for Internal Policies.
- Reczuch, A. (2022). *Upadłość konsumencka jako prawno-ekonomiczny instrument przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu i nadmiernemu zadłużeniu gospodarstw domowych w Polsce*. Wydawnictwo Naukowe Think & Make Institute.
- Rzecznik Finansowy. (2019). *Podstawowy rachunek płatniczy*. Analiza Rzecznika Finansowego, 1–4.
- Salampasis, D. i Mention, A. L. (2018). FinTech: Harnessing innovation for financial inclusion. W: *Handbook of Blockchain, Digital Finance, and Inclusion* (vol. 2, s. 451–461). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812282-2.00018-8>
- Samsel, A. (2019). Planowanie jako element zarządzania budżetem gospodarstw domowych. *Rozprawy ubezpieczeniowe, konsument na rynku usług finansowych*, 31(1).
- Sarma, M. (2010). *Discussion papers in economics. Index of Financial Inclusion*. Jawaharlal Nehru University. https://www.jnu.ac.in/sites/default/files/citd/DP05_2010.pdf
- SAS. (b.d.). *Artificial intelligence: What it is and why it matters*. www.sas.com/en_nz/insights/analytics/what-is-artificial-intelligence.html
- Schmidt-Jessa, K. (2022, czerwiec). The impact of COVID-19 on digital-only banks: are they winners or losers?. *Journal of Banking Regulation*, 1–11. <https://doi.org/10.1057/s41261-022-00198-0>
- Scholz, P. i Tertilt, M. (2021). Robo-advisory. The rise of investment machines. W: P. Scholz (red.), *Robo-advisory: Investing in the digital age*. Palgrave Macmillan.
- Siejczuk, P. (2012). Problematyka brudnych pieniędzy w regulacjach prawnomiędzynarodowych, europejskich i krajowych. *Bezpieczeństwo Narodowe*, IV(23–24), 199–223.
- Sinclair, D. (2013). Financial inclusion and social financialisation: Britain in a European context. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 33(11–12).
- Sinclair, S. (2001). *Financial exclusion: a introductory survey*. Heriot Watt University Centre for Research into Socially Inclusive Services.
- Sironi, P. (2016). *FinTech innovation: From robo-advisors to goal based investing and gamification*. John Wiley & Sons.

- Słownik języka polskiego. (2022). Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Smaga, M. (2019). *Raport: Jak Polacy korzystają z kont bankowych*. <http://www.money.pl/ufile.php?id=4757>
- Smyczek, S. i Matysiewicz, J. (2014). Financial exclusion as barrier to socio-economic development of the Baltic sea region. *Journal of Economic & Management*, 15, 79–104.
- Solarz, J. K. (2012). *Nowi wykluczeni. Ryzyko finansowe codzienności*. Społeczna Akademia Nauk, Studia i Monografie, 37, 40–65.
- Solarz, M. (2012). Odpowiedzialne finanse w służbie inkluzji finansowej. *Nauki o Finansach*, 3(12), 112–125.
- Solarz, M. (2014a). Determinanty oraz sposoby ograniczania wykluczenia finansowego osób bezrobotnych. *Optimum Studia Ekonomiczne*, 4(70), 16–191.
- Solarz, M. (2014b). *Ochrona konsumenta a wykluczenie finansowe stanowiące wynik niewłaściwego zarządzania ryzykiem finansowym codzienności*. Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, 330, 378–386.
- Solarz, M. (2014c). *Odpowiedzialne decyzje pożyczkowe jako instrument inkluzji finansowej*. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Studia Ekonomiczne, 198. Finanse – problemy – decyzje, część 2, 216–226.
- Solarz, M. (2015). Zwiększanie odporności finansowej gospodarstw domowych jako warunek trwałej inkluzji finansowej. *Annales H-Oeconomia*, XLIX, 4, 517–525.
- Solarz, M. i Adamek, J. (2022). Determinants of digital financial exclusion as a barrier to the adoption of mobile banking services in Poland. *Economics and Law*, 21(2).
- Sołtysiak, M. (2017). Postrzeganie zjawiska wykluczenia finansowego przez młode pokolenia Polaków. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 2(127), 285–297.
- Sołtysiak, M. (2019). Empirical analysis of the perception of financial exclusion in Poland by women. *Social Inequalities and Economic Growth*, 60, 4, 203–218.
- Stola, E. (2018). Ubankowienie społeczeństwa a rozwój sektora bankowego w Polsce. *Rozprawy ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*, 30(4), 81–95.
- Stolarczyk, A. (2018). Wykluczenie cyfrowe – wybór czy konieczność? Polska na tle Unii Europejskiej. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 2(131), 2, 301–310.
- Swacha-Lech, M. i Solarz, M. (2021). Determinants of the adoption of innovative fintech services by Millennials. *E&M Ekonomie a Management*, 24, 3, 149–166 <https://doi.org/0.15240/tul/001/2021-3-009>
- Szopa, B. i Szopa, A. (2011). *Wykluczenie finansowe a wykluczenie społeczne*. Zeszyty Naukowe, 11, 13–27. Polskie Towarzystwo Naukowe.
- Szpringer, W. (2019). Fintech i blockchain – kierunki rozwoju gospodarki cyfrowej. W: K. Marchewka-Bartkowiak (red.), *Innowacje i nowe technologie w finansach* (s. 9–36).
- Szpringer, W. (2020). *Fintechy – bigtechy – neobanki. Wyzwania dla banków*. <https://executive-magazine.pl/finanse-gospodarka/fintechy-bigtechy-neobanki-wyzwania-dla-bankow/>
- Szydłowski, K. i Wojtowicz, K. (2019). Fundusze pożyczkowe i ich znaczenie w ograniczaniu wykluczenia kredytowego mikroprzedsiębiorstw. *Rozprawy Ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*, 31(1), 69–85.
- Ślażyńska-Kluczek, D. (2016). Miejsce innowacyjnych form pieniądza na rynku płatności. W: M. Czerwiński (red.), *Cywilizacja pieniądza* (s. 73–90). Wydawnictwo e-bookowo.
- Ślażyńska-Kluczek, D. (2022). Neobanki jako element cyfrowej transformacji finansów. *Przegląd Prawno-Ekonomiczny*, 3, 151–168. <https://doi.org/10.31743/ppp.13748>

- Ślązak, E. (2018). Algorytmy zautomatyzowanego doradztwa finansowego (robo-advisor). W: A. Gospodarowicz (red.), *Bankowość elektroniczna*. Wydawnictwo C.H. Beck. Warszawa.
- Świecka, B. (2009). *Niewypłacalność gospodarstw domowych. Przyczyny, skutki, przeciwdziałanie*. Difin.
- Świecka, B. (2018). Kompetencje finansowe i edukacja finansowa. Ujęcie teoretyczne i praktyczne. *Rozprawy ubezpieczeniowe. Konsument na rynku usług finansowych*, 27, 1.
- Świecka, B., Grzesiuk, A., Korczak, D. i Wyszowska-Kaniewska O. (2019). *Financial literacy and financial education. Theory and Survey*. De Gruyter Oldenbourg.
- Świecka, B., Grzesiuk, A., Wyszowska-Kaniewska, O. i Korczak, D. (2019). *Financial literacy and financial education: theory and survey*. De Gruyter Oldenbourg.
- Świecka, B. i Musiał, M. (2017). Financial literacy in Poland: theoretical framework research and policy. *Europa Regionum*, 30, 5–15.
- The World Bank. (2017). *The global index database*. <https://globalindex.worldbank.org/>
- Trzęsicki, K. (2020). Idea sztucznej inteligencji. *Filozofia i nauka. Studia Filozoficzne i Interdyscyplinarne*, 8(1), 69–96.
- Tsai, K. S. (2017). FinTech and financial inclusion in China. *HKUST Institute for Emerging Market Studies*, 20.
- Turegano, D. M. i Herrero, A. G. (2018). Financial inclusion, rather than size, is the key to tackling income inequality. *The Singapore Economic Review*, 63(1), 167–184.
- United Nations Millennium Declaration. (2000). General Assembly. Fifty-fifth session. <http://www.un.org/millennium/declaration/ares552e.pdf>
- UOKiK (Urząd Ochrony Konkurencji i Konkurentów). (2009). *Konsumenci na rynku usług bankowych – raport z badań*. file:///C:/Users/user/Downloads/Konsumenci_na_ryнку_uslug_bankowych.pdf
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 1997 r. Nr 140, poz. 939).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o Narodowym Banku Polskim (Dz. U. z 1997 r. Nr 140, poz. 938).
- Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. (2004). Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.
- Waliszewski, K. i Warchlewska, A. (2020a). Attitudes towards artificial intelligence in the area of personal financial planning: a case study of selected countries. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(2), 399–420. [https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2\(24\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2(24))
- Waliszewski, K. i Warchlewska, A. (2020b). Financial technologies in personal financial planning: robo-advice vs. human-advice. *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, 82(4), 303–317. <https://doi.org/10.14746/rpeis.2020.82.4.22>
- Waliszewski, K. i Warchlewska, A. (2020c). Socio-demographic factors determining expectation experienced while using modern technologies in personal financial management (PFM and robo-advice): A Polish case. *European Research Studies Journal*, 23, 2, 893–904, <https://doi.org/10.35808/ersj/1907>
- Waliszewski, K. i Warchlewska, A. (2021a). Aplikacje PFM jako Fintech w finansach osobistych. W: K. Perez (red.), *Innowacje finansowe w gospodarce 4.0*. (s. 120–140). Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.
- Waliszewski, K. i Warchlewska A. (2021b). Aplikacje wspomagające zarządzanie finansami osobistymi – perspektywa edukacji finansowej studentów. *Studia Prawno-Ekonomiczne*, CXIX, 355–378. <https://doi.org/10.26485/SPE/2021/119/19>

- Waliszewski, K. i Warchlewska, A. (2021c). Comparative analysis of Poland and selected countries in terms of household financial behaviour during the COVID-19 pandemic. *Equilibrium. Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*, 16, 3, 577–616. <https://doi.org/10.24136/eq.2021.021>
- Waliszewski, K. i Warchlewska, A. (2021d). How can we benefit from personal finance management applications during the COVID-19 pandemic? The Polish case. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(3), 681–699. [https://doi.org/10.9770/jesi.2021.8.3\(42\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2021.8.3(42))
- Waliszewski, K. i Warchlewska, A. (2021e). Selected countries of Eastern and Central Europe in the face of challenges of modern financial technologies (based on the example of robo-advice). *Przegląd Wschodnioeuropejski*, 12(2), 153–166. <https://doi.org/10.31648/pw.6870>
- Waliszewski, K. i Warchlewska, A. (2021f). The influence of sociodemographic factors on the attitudes and expectations of the younger generation towards modern finance. *Bank i Kredyt*, 52(4), 297–318.
- Waliszewski, K. i Warchlewska, A. (2022). *Modern technologies in financial advice and personal financial planning*. CeDeWu.
- Wallace, A. i Qullgars, D. (2005). *Homelessness and financial exclusion. A Literature review*. University of York. https://www.homelesshub.ca/search-library?field_author_terms=14007
- Wałęga, A. i Wałęga, G. (2016). *Bogaci i biedni na rynku kredytowym w Polsce. Analiza porównawcza dla lat 2000–2013*. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, 2(950), 75–92.
- Wang, P. (2019). On defining artificial intelligence. *Journal of Artificial General Intelligence*, 10(2), 1–37. <https://doi.org/0.2478/jagi-2019-0002>
- Warchlewska, A. (2013). Wykluczenie finansowe w Polsce na tle wybranych krajów wysoko rozwiniętych i krajów rozwijających się. W: W. Przybylska-Kapuścińska (red.), *Funkcjonowanie współczesnej gospodarki. Rynek finansowy*. CeDeWu.
- Warchlewska, A. (2020a). Ocena aktywności banków w obszarze zaangażowania społecznego CSR – wyzwania i dylematy. W: K. Waliszewski (red.), *Spoleczna odpowiedzialność biznesu jako instrument budowania reputacji i zaufania do instytucji finansowych* (s. 217–229). CeDeWu.
- Warchlewska, A. (2020b). Will the development of cashless payment technologies increase the financial exclusion of senior citizens?. *Acta Scientiarum Polonorum. Oeconomia*, 19(2), 87–96. <https://doi.org/10.22630/ASPE.2020.19.2.21>
- Warchlewska, A. (2020c). Wokół istoty wykluczenia finansowego. Ujęcie przeglądowe. *Finanse i Prawo Finansowe*, 1(25).
- Warchlewska, A. (2022). Seniorzy w dobie nowoczesnej bankowości. W: K. Waliszewski (red.), *Finanse osobiste*. Wydawnictwo PAN.
- Warchlewska, A., Janc, A. i Iwański, R. (2021). Personal finances in the era of modern technological solutions. *Finanse i Prawo Finansowe*, 1(29), 155–174. <https://doi.org/10.18778/2391-6478.1.29.09>
- Warchlewska, A. i Waliszewski, K. (2020). Who uses robo-advisors? The Polish case. *European Research Studies Journal*, 23(1), 97–114. <https://doi.10.35808/ersj/1748>
- Wawrzynek, J. (2007). *Metody opisu i wnioskowania statystycznego*. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu.

- Winful, E., Opoku-Asante, K., Mensah, O. i Quaye, J. A. (2022). Financial inclusion and economic development in Africa. *European Journal of Business and Management Research*, 7, 2, 130–138. <http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1325>
- Wiśniewska, A. (2016). Determinanty nadmiernego zadłużania się polskich gospodarstw domowych. *Współczesne Finanse, Teoria i praktyka*, 1.
- Yangdol, R. i Sarma, M. (2019). Demand-side factors for financial inclusion: a cross-country empirical analysis. *International Studies*, 56(2–3), 163–185.
- Yorulmaz, R. (2018). An analysis of constructing global financial inclusion indices. *Borsa Istanbul Review*, 18, 3, 248–258.
- Ziemba, M., Świeszczak, K. i Marcinkowska, M. (2014). Wykluczenie finansowe osób 50+ w kontekście dostępnej oferty bankowej. *Finanse: czasopismo Komitetu Nauk o Finansach PAN*, 1(7), s. 145–170.
- Zins, A. i Weill, L. (2016). The determinants of financial inclusion in Africa. *Review of Development Finance*, 6(1).
- Zioło, M. i Dzikowska, D. (2018). Finanse zrównoważone wobec problemu wykluczenia finansowego. *Materiały i Studia*, 1(27), cz. 2, 7–21.
- ZBP (Związek Banków Polskich). (2005). *Ubankowienie. Korzystanie z usług i produktów bankowych*. <http://www.zbp.pl/photo/pr2/BANKI2005.ppt?PHPSESSID=dfa9f792d661799f-07f496b00a2cc82d>
- ZBP (Związek Banków Polskich). (2020). *Sztuczna inteligencja w bankowości*. <https://alebank.pl/wp-content/uploads/2020/06/Raport-SZTUCZNA-INTELIgENCJA.pdf>
- ZBP (Związek Banków Polskich). (2022). *Misja ZBP*. <https://www.zbp.pl/o-zbp/misja>
- ZrozumFinanse.pl. (2022). <https://magazyn.citibank.pl/releases/moj-blog>

SPIS TABEL I RYSUNKÓW

Tabele

1. Wybrane krajowe i zagraniczne definicje wykluczenia finansowego	16
2. Poziomy wykluczenia finansowego – terminologia	24
3. Wybrane badania w zakresie poziomów wykluczenia finansowego.....	26
4. Liczba rachunków bieżących w złotych prowadzonych przez banki, oddziały instytucji kredytowych i SKOK-i w Polsce w okresie 2013–2020 (w tys.)*	40
5. Wybrane wskaźniki w roku 2019 i 2020 – pozycja Polski względem krajów UE	41
6. Posiadanie przynajmniej jednego rachunku płatniczego – badania NBP 2020	43
7. Szacunkowe ubankowienie i nieubankowienie w skali Polski – wyniki NBP ..	44
8. Przyczyny wykluczenia finansowego	49
9. Miary wykluczenia finansowego – wykluczenie określone	59
10. Wybrane wskaźniki – miejsce Polski na tle innych krajów UE	61
11. Przegląd wybranych badań na temat wykluczenia finansowego w Polsce	70
12. Przegląd badań własnych*	74
13. Struktura próby według miejsca przeprowadzenia wywiadu	86
14. Struktura wydatków a wykluczenie finansowe/ubankowienie (grupa osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością) na terenie aglomeracji poznańskiej ..	90
15. Obszary analizy świadomości finansowej studentów	93
16. Liczba klientów ogółem – I kwartał 2022 roku	100
17. Zmienne wpływające na funkcjonalność aplikacji finansowych	116

Rysunki

1. Relacje wykluczenia finansowego do wykluczenia społecznego	15
2. Wąskie i szerokie ujęcie wykluczenia finansowego	19
3. Rodzaje – „wymiary” wykluczenia finansowego	21
4. Obszary wykluczenia finansowego	23
5. Poziomy wykluczenia transakcyjnego	25
6. Etap wyłączenia finansowego	31
7. Mapa terminologiczna dotycząca wykluczenia finansowego wykorzystywana w literaturze	32
8. Wykluczenie finansowe na świecie	37
9. Liczba rachunków bankowych na 1 mieszkańca w strefie euro, UE i Polsce w latach 2001–2020	38
10. Liczba rachunków na 1 mieszkańca w poszczególnych krajach UE w 2020 roku	39

11. Liczba placówek instytucji oferujących usługi płatnicze przypadających na 1 mln mieszkańców w poszczególnych krajach UE w 2020 roku	40
12. Liczba rachunków rozliczeniowych osób fizycznych prowadzonych przez banki w Polsce – koniec półrocza w 2010 i 2020 r. (w mln)	44
13. Poziomy zaawansowania bezgotówkowego według Maison	45
14. Posiadanie rachunku bankowego w Polsce	46
15. Poziom wykluczenia finansowego w Polsce – perspektywa czasu	46
16. Podział przyczyn wykluczenia finansowego	47
17. Przyczyny wykluczenia finansowego – podejście pierwotne	48
18. Przyczyny wykluczenia finansowego – podejście rozszerzone	56
19. Motywy założenia rachunku bankowego	57
20. Przyczyny nieposiadania rachunku bankowego według NBP	57
21. Przyczyny nieposiadania rachunku płatniczego według NBP w latach 2009–2020	58
22. Najważniejsze kategorie prowadzonych badań i analiz dotyczących wykluczenia finansowego	73
23. Posiadanie rachunku bankowego przez mieszkańców aglomeracji poznańskiej	76
24. Przyczyny wykluczenia finansowego na terenie aglomeracji poznańskiej	77
25. Poziom wykluczenia finansowego a rodzaj gminy aglomeracji poznańskiej ...	78
26. Poziom wykluczenia finansowego według dzielnic miasta Poznania	79
27. Skala wykluczenia finansowego w relacji miasto-wieś na terenie aglomeracji poznańskiej	80
28. Wykluczenie finansowe wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej	87
29. Relacja wykluczenia finansowego do wcześniejszych doświadczeń finansowych osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej – pytanie: Czy w przeszłości posiadał/-a Pan/-i rachunek bankowy?	87
30. Relacja posiadania rachunku bankowego przez najbliższe otoczenia a poziom wykluczenia finansowego osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej	88
31. Przyczyny wykluczenia finansowego wśród osób bezdomnych i na granicy bezdomności na terenie aglomeracji poznańskiej	89
32. Wiek a subiektywizm oceny życia przez osoby bezdomne i na granicy bezdomności w najbliższej perspektywie czasowej	92
33. Ocena i źródła wiedzy finansowej studentów	94
34. Postawy i zachowania finansowe studentów w zakresie zarządzania finansami	95
35. Sektor bankowy w Polsce	97
36. Wpływ cyfryzacji na usługi finansowe	107
37. Zastosowanie nowoczesnych technologii finansowych	108
38. Sektory FinTech i ich wykorzystanie w finansach	109
39. Rynek aplikacji PFM	113
40. Aplikacje w obszarach: zarządzanie finansami osobistymi i zarządzanie finansami przedsiębiorstwa	115

FINANCIAL EXCLUSION. FROM TRADITIONAL TO DIGITAL FINANCE

Summary

Technological transformations, following changing customer needs and pressure to increase cost efficiency, are contributing to greater competitive pressure in the financial services sector. The increasing activity of banks in the implementation of modern financial technologies may contribute to the financial exclusion of many groups of customers (especially in the area of payments), unable to keep up with technological innovations. On the other hand, however, with the growing popularity and prevalence of mobile applications, it is becoming simpler for representatives of the oldest generation to use banking services. It is easier to perform financial operations through a mobile phone than to log into the bank's platform on a computer. The purpose of the monograph is to identify and characterize the phenomenon of financial exclusion, as well as to show how modern technologies can contribute to reducing the scale of this phenomenon. In addition, the study analyses the attitudes of the younger generation toward finance.

Keywords: financial exclusion, financial inclusion, modern financial technologies, mobile banking.

