

Małgorzata Solarz

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

ROLA BANKÓW W INKLUZJI FINANSOWEJ

Streszczenie: Współcześnie wiele osób dotkniętych jest wykluczeniem finansowym. Z tego względu niezmiernie ważne staje się obecnie poszukiwanie sposobów, które pozwoliłyby na zapobieganie temu istotnemu społecznie i ekonomicznie problemowi oraz jego rozwiązywanie. Działania zmierzające w tym właśnie kierunku określa się mianem inkluzji finansowej. Próba ukazania roli, jaką mają do odegrania banki w procesie inkluzji finansowej, stała się celem niniejszego artykułu. Z przeprowadzonych obserwacji wynika, że sprowadza się ona m.in. do skonstruowania odpowiedniej oferty bankowej, odpowiedzialnego świadczenia usług bankowych i edukacji finansowej.

Słowa kluczowe: wykluczenie finansowe, inkluzja finansowa, bankowość.

1. Wstęp

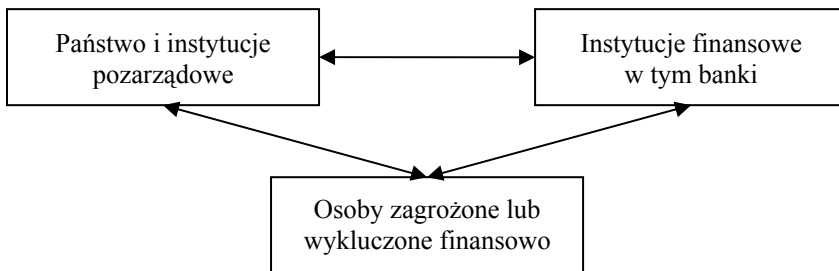
We współczesnym świecie wiele osób dotkniętych jest problem wykluczenia finansowego. Oznacza to, że pewne grupy społeczne z różnych względów nie mają dostępu do produktów i usług finansowych bądź mogą z nich korzystać, ale na gorszych warunkach niż pozostali. To zjawisko, negatywnie wpływające na społeczno-ekonomiczny rozwój gospodarek poszczególnych państw, zatacza ostatnimi laty coraz większe kręgi. Z tego też względu niezmiernie ważne staje się należyte zidentyfikowanie przyczyn takiego stanu rzeczy, a przede wszystkim poszukiwanie sposobów pozwalających na zapobieganie i rozwiązywanie problemu wykluczenia finansowego osób fizycznych. Wobec powyższego celem niniejszego artykułu jest próba ukazania roli, jaką mają do odegrania instytucje bankowe w obszarze inkluzji finansowej. W zamierzeniu autorki opracowanie to ma stanowić głos w dyskusji na zadany temat.

2. Pojęcie inkluzji finansowej

Pojęcie inkluzji finansowej (*financial inclusion*) w literaturze przedmiotu bywa utożsamiane z pojęciem wykluczenia finansowego (*financial exclusion*). Najprawdopodobniej bierze się to stąd, iż ten pierwszy proces ściśle wiąże się z drugim i ma względem niego wtórny charakter. V. Leeladhar w swoim opracowaniu zatytułowa-

nym *Taking banking services to the common man – financial inclusion* utrzymuje, że inkluzja finansowa polega na dostarczaniu usług bankowych po przystępnej cenie do znacznej części społeczeństwa pokrzywdzonego przez los o niskich dochodach [9, s. 1]. Z kolei w opublikowanym w 2006 r. Raporcie Komisji Skarbu Wielkiej Brytanii inkluzja finansowa została zdefiniowana jako możliwość dostępu do odpowiednich produktów i usług finansowych przez osoby fizyczne [18, s. 8]. Jeszcze inna definicja została sformułowana przez profesor M. Sarmę. Autorka twierdzi, że inkluzja finansowa ma na celu zapewnienie łatwości w dostępie i dogodności w użytkowaniu formalnego systemu finansowego wszystkim członkom gospodarki [14, s. 3]. W sposób znacznie bardziej precyzyjny pojęcie to wyjaśnia U. Thorat, według której inkluzja finansowa sprowadza się do dostarczania przystępnego produktu lub usługi finansowej (np. możliwość składania poleceń przelewów, dostęp do produktów oszczędnościowych, pożyczek i usług ubezpieczeniowych) przez formalny system finansowy dla tych, którzy mają skłonności do zostania wykluczonymi [19, s. 1].

W ostatniej definicji zawarte zostało odwołanie do konkretnych grup społecznych, które są szczególnie narażone na bycie wykluczonymi finansowo. Analizując wyniki badań prowadzonych przez autorów Raportu Komisji Europejskiej, należy stwierdzić, że problem ten dotyka przede wszystkim: osoby o niskich dochodach, niepełnosprawnych, ludzi starszych, dzieci, kobiety, osoby słabo wykształcone, mniejszości etniczne i bezrobotnych oraz gospodarstwa domowe mające trudności finansowe (nadmierne zadłużenie wskutek choroby, nieszczęśliwego wypadku czy utraty pracy) [2, s. 30].



Rys. 1. Podmioty uczestniczące w procesie inkluzji finansowej – relacje

Źródło: opracowanie własne na podstawie [17, s. 219].

Powracając do istoty inkluzji finansowej, która – jak wynika z dokonanego przeglądu definicji – jest swego rodzaju procesem mającym na celu przywracanie osób wykluczonych finansowo do systemu finansowego, należy podkreślić, żeby działania te przyniosły zamierzony skutek, muszą mieć skoordynowany charakter. Powinny być one podejmowane zarówno przez państwo (*government*), rozumiane jako administrację centralną i lokalną, instytucje pozarządowe oraz instytucje finansowe,

a także same gospodarstwa domowe dotknięte problemem wykluczenia finansowego, zainteresowane zmianą tego stanu rzeczy (por. rys. 1).

Inkluzja finansowa może być rozumiana w wąskim lub szerokim tego słowa znaczeniu. *Sensu stricto* oznacza działania podejmowane przez wyżej wymienione podmioty mające na celu wyłącznie rewitalizację, która dotyczy już dotkniętych wykluczeniem finansowym osób fizycznych. Natomiast inkluzja finansowa *sensu largo* obejmuje dodatkowo prewencję, czyli działania zapobiegawcze (profilaktyczne). Wszystkie one powinny odznaczać się następującymi cechami:

- powszechność – wszystkie osoby powinny mieć prawo do skorzystania z działań prewencyjnych czy rewitalizacyjnych niezależnie od wieku, dochodu czy wykształcenia;
- szybkość – w sensie reakcji na zaistniałą sytuację i zapoczątkowania działań;
- kompleksowość – działania powinny być prowadzone zarówno na polu ekonomiczno-finansowym, prawnym, jaki i socjologiczno-psychologicznym pozwalającym na realizację działań w jak największym stopniu;
- efektywność – przynosić możliwie największy efekt końcowy;
- ciągłość – działania te powinny być prowadzone cyklicznie, rozpoczęty proces powinien być kontynuowany, bowiem nieraz dopiero po dłuższym czasie może przynieść spodziewane efekty [17, s. 217].

3. Znoszenie fizycznych barier dostępu

Nie przez przypadek pierwszą rozważaną grupą działań podejmowanych przez banki w ramach inkluzji finansowej jest znoszenie fizycznych barier dostępu. Pierwszymi bowiem naukowcami, którzy dostrzegli i opisali problem wykluczenia finansowego byli geografowie analizujący gęstość sieci placówek bankowych. Zauważyli oni, że w miarę upływu czasu i rozwoju systemów finansowych poszczególnych gospodarek, problem ten wcale nie znika. Dzieje się tak, ponieważ bankom nie opłaca się otwierać oddziałów na terenach wiejskich, zamieszkałych przez stosunkowo niewielką liczbę ludności. Nie instalują one też tam swoich bankomatów, umożliwiających pobranie gotówki z rachunku bankowego. Zresztą karty płatnicze nie są produktem bankowym przydatnym w małych miejscowościach, gdzie nie ma urzędzeń do akceptacji płatności kartowych. Niestety w Polsce infrastruktura służąca rozliczeniom bezgotówkowym jest bardzo słabo rozwinięta. Pod koniec 2008 r. na 1000 mieszkańców przypadało niespełna 5 punktów handlowo-usługowych wyposażonych w terminale, które umożliwiają dokonywanie płatności kartą. W wielu regionach kraju średnia jest jeszcze niższa, np. w województwie świętokrzyskim na 1000 mieszkańców przypada 1,79 terminala, w podkarpackim – 2,18, a tymczasem unijna średnia to 15 punktów na 1000 mieszkańców. Jeszcze gorzej sytuacja wygląda w kwestii sieci bankomatów – w Unii Europejskiej funkcjonuje 700 bankomatów na milion mieszkańców, podczas gdy w Polsce jest ich trzykrotnie mniej.

Działania podejmowane przez banki w kierunku znoszenia fizycznych barier dostępu są stosunkowo trudne w realizacji, gdyż wiążą się z ponoszeniem wysokich kosztów. Przykładowo, jeśli dotyczy to otwierania nowych oddziałów bankowych czy dostosowywania starych do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami. W pewnym stopniu problem dostępności rozwiązuje bankowość elektroniczna (w systemy te zainwestowała już większość banków), pozwalająca na kontakt z instytucją bankową poprzez telefon czy Internet. Jednak wciąż wykluczone pozostają ubogie gospodarstwa domowe nieposiadające komputera z dostępem do Internetu oraz ludzie starsi nieumiejący posługiwać się nowoczesnymi technologiami telekomunikacyjnymi.

W niektórych państwach zachodnich dużą rolę w inkluzji finansowej realizowanej na omawianym polu odgrywają banki wykorzystujące gęstą sieć placówek pocztowych [5, s. 80]. Jeśli chodzi o rozwój infrastruktury służącej rozliczeniom bezgotówkowym, to większa aktywność banków jest konieczna dla dobra wszystkich stron transakcji kartowej, tj. klienta, akceptanta, centrum autoryzacyjno-rozliczeniowego i samej instytucji finansowej. Działanie to może przybrać formę partycypacji w kosztach instalacji urządzeń, rezygnacji z części opłat, organizacji konkursów i loterii z nagrodami mających przekonać właścicieli punktów handlowo-usługowych do realizacji płatności bezgotówkowych.

4. Oferta bankowa zaspokajająca potrzeby wszystkich grup społecznych

Kolejna grupa działań podejmowanych w ramach inkluzji finansowej obejmuje skonstruowanie oferty produktów i usług finansowych zaspokajającej potrzeby wszystkich grup społecznych, również tych wrażliwych (*vulnerable consumers*). Rozważając tę kwestię, należy mieć na względzie sposób pojmowania wykluczenia finansowego. Otóż niektórzy uczeni, jak np. A. Leyshon i N. Thrift, koncentrują się na samym dostępie do systemu finansowego. Według nich, jeśli osoba fizyczna korzysta lub ma możliwość skorzystania z usług bankowych, ubezpieczeniowych itp., nie może być nazwana wykluczoną finansowo [10, s. 312]. Wobec powyższego rola instytucji bankowych sprowadza się do zaoferowania wszystkim podstawowego produktu bankowego, jakim jest konto osobiste. Umowa rachunku bankowego pełni rolę swoistej „furtki dla klienta”, stanowi bowiem podstawę wielu innych usług, a zwłaszcza transakcji wiązanych i produktów pakietowych.

Idea „rachunku dla każdego” jest znana w wielu krajach, aczkolwiek przyjęte rozwiązania w tym zakresie są zróżnicowane. Można wskazać na państwa, w których:

- wprowadzono regulacje obligujące banki do otwarcia rachunku na życzenie (Belgia, Finlandia, Francja, Hiszpania, Litwa, Norwegia, Portugalia, Słowacja, Szwecja, Węgry);

- nie zapewniono prawa do konta i pozostawiono tę kwestię uznaniu banków (np. Austria, Cypr, Czechy, Grecja, Holandia, Niemcy, Polska, Szwajcaria, Wielka Brytania) [16, s. 148].

W rozwiązaniach stosowanych w państwach należących do grupy pierwszej pojawiają się pewne różnice w funkcjonalności owego rachunku bankowego. Z reguły pozwala on na posiadanie karty debetowej, możliwość składania poleceń przelewów, zleceń stałych, a niekiedy również innych operacji (np. czekowych), możliwość otrzymywania wyciągów oraz rzadko realizacji płatności ratalnych. Poza tym w niektórych krajach posiadacz może nieznacznie przekroczyć stan konta, np. na Słowacji czy w Hiszpanii. Niekiedy liczba transakcji jest ograniczona w stosunku rocznym (w Belgii 36–72), to samo może dotyczyć czeków (we Francji dwa miesięcznie). W Portugalii to banki same decydują, jakie usługi dołączą do rachunku bankowego [16, s. 153]. W kwestii opłat również występują pewne różnice, w jednych krajach posiadanie konta jest bezpłatne, np. w Finlandii, natomiast w innych wiąże się to z ponoszeniem przez posiadacza niewielkich kosztów, np. w Belgii roczne opłaty nie mogą przekraczać 12 euro.

Kraje, których systemy prawne nie znają „roszczenia o rachunek bankowy”, same starają się rozwijać inicjatywy, mające zapewnić możliwie najszerszy społeczny zasięg rachunków bankowych i przyczyniać się tym samym do inkluzji finansowej. Brytyjski urząd nadzoru na rynku finansowym (Financial Services Authority) zachęca banki do rozwoju rachunku bazowego wstępnego (*introductory account – basic account*). Z założenia ma być on przeznaczony dla osób wykluczonych finansowo, a główną jego funkcją jest wpłata i wypłata gotówki oraz dokonywanie płatności. Do jego założenia nie jest wymagana minimalna kwota wpływów lub jest ona symboliczna – 1 funt (w zależności od polityki banku). Nie ma możliwości przekroczenia stanu konta, a więc popadania w nadmierne zadłużenie [5, s. 85–86]. Podobną formułę rachunku bazowego uzgodniły w 2001 r. z inicjatywy Armii Zbawienia banki holenderskie. I jeszcze jeden przykład, zaczerpnięty tym razem z Austrii, gdzie wprowadzono w życie inicjatywę Erste Bank, dającą drugą szansę ludziom, którym inne banki odmówiły założenia rachunku. Wspomniany podmiot utworzył specjalny oddział prowadzący proste rachunki bez możliwości debetu (*current account without overdraft facilities*). Warunkiem zostania posiadaczem tego rodzaju produktu bankowego jest dostarczenie listu polecającego od instytucji doradztwa dla nadmiernie zadłużonych, np. z Caritasu [16, s. 156].

Polskie banki nie mają prawnego obowiązku otwierania rachunków bankowych każdej osobie, która się do nich zgłosi. Jednakże, aby zapobiegać wykluczeniu bankowemu w obszarze prowadzenia kont osobistych, wystarczy przestrzegać prostych zasad, tzn. podchodzić w jednakowy sposób do potencjalnych klientów, którzy mają podobne cechy istotne i spełniają wymogi prawa bankowego (np. posiadanie dokumentu tożsamości, PESEL-u, adresu, stałego dochodu lub utrzymywanie określonego minimalnego salda). W dobie silnej konkurencji banki coraz częściej odchodzą

od tych ostatnich warunków, tak że w sumie z podpisaniem umowy o prowadzenie rachunku bankowego w Polsce nie ma problemów.

Podsumowując, koncepcja „rachunku bankowego dla każdego” jest ważnym narzędziem inkluzji finansowej. Natomiast sposób jej wprowadzenia, poprzez stosowanie rozwiązań prawnych nakazujących określone działania czy poprzez samoregulację przy ewentualnym wsparciu organizacji pozarządowych, pozostaje sprawą otwartą.

Jak już nadmieniono w treści artykułu, niektórzy naukowcy (S.P. Sinclair, R. Mohan) za wykluczonych finansowo uznają również tych, którzy co prawda mogą korzystać z usług finansowych, ale nie są one dla nich odpowiednie, to znaczy nie zaspokajają w stopniu zadowalającym ich potrzeb [12, s. 5; 4, s. 217]. Wobec powyższego rola instytucji systemu bankowego w inkluzji finansowej będzie polegała tu na zaoferowaniu tzw. **produktów skrojonych na miarę**.

Do grupy konsumentów wrażliwych, narażonych na wykluczenie finansowe należą m.in. osoby starsze. W Polsce tylko blisko połowa emerytów posiada rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy, na który Zakład Ubezpieczeń Społecznych przelewa im comiesięczne świadczenia. Przy prawie 10 milionach świadczeniobiorców aż 5 milionom osób pieniądze do domu przynosi listonosz. Oczywiście w tej grupie wielu jest takich, którzy świadomie nie chcą korzystać z produktów i usług bankowych (nie widzą takiej potrzeby). Wobec tego trudno w takiej sytuacji mówić o wykluczeniu finansowym, ewentualnie o samowykluczeniu, które zresztą też znajduje się w spektrum zainteresowań inkluzji finansowej.

Banki ze swej strony nie ułatwiają osobom starszym podjęcia decyzji o otwarciu konta osobistego, gdyż tylko kilka z blisko pięćdziesięciu działających w Polsce instytucji bankowych oferuje produkt stworzony z myślą o seniorach, czyli taki, który w jak największym stopniu spełniałby oczekiwania tej grupy wiekowej. Są to Bank Poczty (Konto Nestor), Getin Bank (Konto Senior), Bank BPS (Konto Senior), BNP Paribas Fortis (Pakiet Pogoda), Bank Zachodni WBK (Konto Aktywni 50+) oraz BGŻ (Plan Senior). Rachunki te są tańsze w obsłudze niż konta standardowe. Ich posiadacz obciążany jest niższą opłatą za prowadzenie czy prowizją za polecenia przelewu. Niekiedy do produktu dołączane są ubezpieczenia NNW i assistance. Ponadto cechą charakterystyczną Konta Nestor jest to, że na życzenie i oczywiście koszt klienta bank przez listonosza dostarczy emerytom i rencistom gotówkę do domu. Z badań ankietowych prowadzonych w tej grupie wiekowej wynika, że bardzo duże znaczenie ma dla nich łatwy dostęp do środków pieniężnych [15].

Wśród podmiotów narażonych na wykluczenie finansowe znajdują się osoby młode, które same nie osiągają jeszcze dochodów lub ich wynagrodzenie jest stosunkowo niskie. Potrzebują one środków finansowych, by móc kontynuować naukę na studiach czy kupić mieszkanie na kredyt. Dla jednych i drugich banki we współpracy z sektorem rządowym oferują kredyty preferencyjne. Są to odpowiednio – kredyt studencki i kredyt hipoteczny oferowany w ramach programu „Rodzina na swoim”. O pierwszy z nich mogą ubiegać się studenci o niskich dochodach na osobę w rodzi-

nie. Kredyt jest im wypłacany w ratach miesięcznych, nie dłużej niż przez 10 miesięcy w danym roku akademickim, aż do końca studiów. W czasie pobierania nauki oraz w okresie 2 lat po jej ukończeniu kredytobiorca nie spłaca odsetek od kredytu, bowiem pokrywa je Bank Gospodarstwa Krajowego ze środków Funduszu Pożyczek i Kredytów Studenckich. Dopiero później kredytobiorca rozpoczyna spłatę kredytu i odsetek, których wysokość obliczana jest wg stopy równej połowie stopy redyskontowej NBP. W projekt zaangażowano cztery banki: PKO BP SA, Bank Polskiej Spółdzielczości SA, Gospodarczy Bank Wielkopolski SA oraz Bank Pekao SA.

Przedmiotem rządowego programu „Rodzina na swoim” jest kredyt preferencyjny umocowany prawnie w Ustawie z dnia 8 września 2006 r. o finansowym wsparciu rodzin w nabywaniu własnego mieszkania (DzU 2006 nr 183 poz. 1354 z późn. zm.). Ustawodawca szczegółowo określił, kto może ubiegać się o ten kredyt i na co mogą być przeznaczone uzyskane zeń środki. Wsparcie finansowe udzielane osobom kwalifikującym się do otrzymania pomocy polega na tym, że bez względu na długość okresu umowy kredytowej przez osiem lat kredytobiorca spłaca odsetki w wysokości równej różnicy pomiędzy kwotą odsetek naliczonych przez bank wg stopy procentowej określonej w umowie kredytu preferencyjnego, a dopłatą do odsetek naliczoną wg zasad określonych w ustawie, czyli wg stopy referencyjnej. Pieniężmi państwowymi przeznaczonymi na dopłaty do kredytów w ramach programu „Rodzina na swoim” dysponuje Bank Gospodarstwa Krajowego, ale nie udziela on bezpośrednio kredytów preferencyjnych. Środki pieniężne redystrybuowane są obecnie za pośrednictwem osiemnastu banków oraz spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych, które podpisały z BGK umowy o współpracę.

Rozważając rolę, jaką mają do odegrania w inkluzji finansowej banki, jeśli chodzi o ofertę bankową zaspokajającą potrzeby wszystkich grup społecznych, w tym gospodarstw domowych o niskich dochodach, należałoby zwrócić uwagę na kwestie **mikrofinansowania**. Idea tej działalności zrodziła się w Bangladeszu i sprowadza się do udzielania niewielkich pożyczek biednym ludziom (głównie bezrobotnym), nieposiadającym zdolności kredytowej w bankach komercyjnych. Muhammad Yunus, założyciel Grameen Bank, instytucji specjalizującej się w udzielaniu mikro-kredytów za swoją działalność otrzymał w 2006 r. Pokojową Nagrodę Nobla. W Europie początki tego sektora sięgają lat dziewięćdziesiątych XX w., przy czym jego rozwój nie był równomierny we wszystkich krajach, osiągając większe tempo w Europie Wschodniej.

Obecnie termin „mikrofinanse” oznacza oferowanie podstawowych usług finansowych – pożyczek, lokat oszczędnościowych czy ubezpieczeń – osobom o niskich dochodach, które są dotknięte zjawiskiem wykluczenia finansowego [11]. Ludzie ci zyskują w ten sposób możliwość chronienia swoich rodzin przed zagrożeniami o charakterze finansowym, a także rozpoczęcia lub dalszego finansowania przedsięwzięć gospodarczych. Świadczeniem powyższych usług zajmują się wyspecjalizowane instytucje, które prowadzą działalność w ramach dwóch sektorów: bankowego

(banki spółdzielcze, komercyjne, mikrofinansowe lub oszczędnościowe) i pozabankowego (spółdzielnie finansowe, organizacje typu non-profit, organizacje pozarządowe). Chcąc pokrótce przedstawić istotę mikrofinansowania, należałoby skorzystać z doświadczeń zagranicznych (szerzej zob. [1]).

Wspomniany Yunus zorganizował wśród ubogich mieszkańców Bangladeszu kilkusobowe grupy oszczędzających, których członkowie mogą otrzymywać na korzystniejszych warunkach niewielkie roczne pożyczki (od 50 do 500 dolarów) na cele gospodarcze. Spłata ich następuje w małych, cotygodniowych ratach na ręce pracowników banku odwiedzających kredytobiorców w domu. Kredyty udzielane są jedynie na dochodowe przedsięwzięcia, nie są wymagane żadne zabezpieczenia rzeczowe, istnieje tylko moralna odpowiedzialność za spłatę wszystkich długów zaciągniętych przez członków grupy. Grameen Bank, podobnie jak unie kredytowe i – w pewnym stopniu – banki spółdzielcze, świadczy usługi wyłącznie swoim członkom. Zaczął on działalność dzięki wsparciu finansowemu międzynarodowych organizacji pomocowych. Jednak już w 1995 r. zrezygnował z krajowej i zagranicznej pomocy finansowej i odtąd udziela mikrokredytów wyłącznie na podstawie depozytów pozytywnych od swoich klientów i środków z rynku kapitałowego [16, s. 128–129].

Innym przykładem jest niemiecki bank funkcjonujący w formie spółdzielni – GLS Gemeinschaftsbank. Punkt ciężkości działalności bankowej spoczywa tu nie na maksymalizacji zysku, lecz na wspieraniu finansowym różnorodnych inicjatyw kulturalnych, ekologicznych, społecznych, w tym poprawy jakości życia gospodarstw domowych o niskich dochodach.

Według danych *The Economist* istnieje już około 10 000 instytucji, w tym banków udzielających mikropożyczek na średnią kwotę 300 dolarów ponad 40 milionom klientów na całym świecie [3]. Jak wspomniano powyżej, kwoty udzielanych pożyczek są zazwyczaj bardzo niskie, jednakże w kontekście całej Unii Europejskiej mogą one osiągać wysokość nawet 25 tys. euro w zależności od grupy docelowej i rodzaju finansowanej działalności.

5. Odpowiedzialne świadczenie usług bankowych

Istotnym elementem wpływającym na zmniejszenie skali zjawiska wykluczenia finansowego osób fizycznych są działania prewencyjne obejmujące **odpowiedzialne udzielanie kredytów** (*responsible lending*). Zmierzają one w kierunku uzyskania równowagi stanowisk obu stron umowy kredytowej i jednocześnie zakładają dostarczenie wszystkich niezbędnych informacji, a także określenie konsekwencji udzielenia nieprawdziwych lub niepełnych danych czy wykorzystania naiwności i słabości konsumenta. Odpowiedzialne udzielanie kredytów to, zdaniem W. Szpringera, aktywizacja działalności „na przedpolu” upadłości konsumenckiej, która ma nie dopuszczać do nadmiernego zadłużenia konsumenta, a tym samym jego wykluczenia finansowego. Analizowana koncepcja powinna zmierzać do wyjaśnienia dwóch podstawowych kwestii [16, s. 80]:

- jak zwiększyć przejrzystość działalności kredytowej, aby z jednej strony, poprawnie oceniać zdolność kredytową klienta (nie ograniczać dostępu do kredytu), a z drugiej, w porę zapobiegać nadmiernemu zadłużeniu;
- jakie powinny być miary zadłużenia, które pozwoliłyby również konsumentowi realistycznie ocenić swoją zdolność do zaciągania długów.

We wstępnej fazie udzielania kredytu istnieje wyraźna dysproporcja pomiędzy niepewnością klienta oraz opartych na nowoczesnej technologii systemach scoringowych, które klasyfikują stopnie ryzyka, na zasadzie automatyzacji przy daleko idącej redukcji indywidualnego podejścia i doradztwa. W Niemczech kwestionuje się praktykę poufności procesu scoringowego jako sprzeczną z prawem o ochronie danych osobowych, albowiem klient nie wie, co przesądziło o odmowie kredytu [16, s. 80]. Z kolei w Stanach Zjednoczonych zostało zakazane prawem uwzględnianie w procesie badania zdolności kredytowej takich cech, jak rasa, religia, płeć czy pochodzenie.

Zdaniem B. Świeckiej, zwiększeniu transparentności rynku kredytowego i ograniczeniu skali zjawiska nadmiernego zadłużenia służyłoby ujednoczenie procedur bankowych w zakresie badania zdolności kredytowej klienta. W szczególności winno to dotyczyć: wysokości minimum socjalnego, różnic w obliczaniu kosztów utrzymania nieruchomości oraz różnic w obliczaniu miesięcznego obciążenia z tytułu kredytów odnawialnych [17, s. 225]. To rozwiązanie wydaje się być jednak bardzo mało prawdopodobne. Przede wszystkim, dlatego iż procedury scoringowe, które są tajemnicą handlową przedsiębiorstw bankowych, stanowią narzędzie w walce konkurencyjnej. Pozostaje jedynie ufać, że są one tak skonstruowane, aby chroniły interesy zarówno banku, jak i jego klienta.

Odpowiedzialne świadczenie usług bankowych ma ścisły związek z etycznym wymiarem działalności uczestników rynku finansowego. Niezmiernie ważne jest, by klienci mogli mieć zaufanie do instytucji, którym powierzają swoje środki i które realizują zadania związane z ich obrotem i przepływem. Dlatego też podmioty te wspólnie opracowują i później sygnują **kodeksy dobrych praktyk**. Dokumenty tego typu odgrywają szczególną rolę w sektorze bankowym, który cechuje się asymetrią informacji, a produkty finansowe określa się jako „dobra zaufania”. Standardy etyczne wprowadzicie nie zastępują prawa, ale mają znaczenie dla jego stosowania, poszerzają bowiem ochronę konsumencką. W swym zamierzeniu mają nie dopuszczać do sytuacji szeroko przedstawionej w polskich mediach: A. Słowińska (77 lat) zaniósła do banku wszystkie oszczędności w celu ich korzystnego ulokowania. Za namową pracownika podpisała umowę, w wyniku której stała się właścicielką certyfikatów inwestycyjnych. Nie zdawała sobie sprawy, że została inwestorem giełdowym, nie wiedziała również, jakie wiązać się z tym konsekwencje. Emerytka potrzebując pieniędzy, wycofała się z funduszu, tracąc 7 tys. zł, ponieważ koniunktura na giełdzie w owym czasie była niekorzystna. Bank tłumaczył postępowanie swojego pracownika tym, że klientka podpisała dokumenty, więc ona jest odpowiedzialna za straty [7, s. A6]. Problem nieetycznego wykorzystywania asymetrii informacji doty-

Tabela 1. Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego – wybrane zasady

Zasada	Charakterystyka
Uczciwość	Podmiot finansowy działa uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywa swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu.
Staranność i kompetencje	Podmiot finansowy prowadzi działalność rzetelnie, z należytą starannością, dbając o to, by osoby działające w jego imieniu miały odpowiednie kompetencje zawodowe i przyjmowały postawę etyczną.
Godność i zaufanie	Podmiot finansowy postępuje w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów i kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań.
Zasoby i procedury	Podmiot finansowy dysponuje zasobami oraz procedurami niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności i wykorzystuje je w dobrej wierze.
Relacje wewnętrzne	Podmiot finansowy dba o kształtowanie właściwych relacji ze swoimi pracownikami i współpracownikami w duchu wzajemnego poszanowania i odpowiedzialności, zapewniając odpowiednie warunki wykonywania czynności przez pracowników.
Zapobieganie konfliktom interesów	Podmiot finansowy dąży do unikania konfliktów interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu klientów, a jeżeli pomimo zachowania należytej staranności konflikt taki zaistniał – dąży do jego rozwiązania w sposób zapewniający uczciwe i rzetelne traktowanie klientów.
Informacje od klientów	Podmiot finansowy dąży do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów, w takim zakresie, w jakim może to być przydatne do dostosowania jego oferty, zakresu lub poziomu świadczonych usług do sytuacji klientów.
Ochrona informacji o klientach	Podmiot finansowy chroni informacje o klientach i dba o to, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem.
Informacje dla klientów	Podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru.
Profilowanie usług	Podmiot finansowy stosuje wobec klientów jednolite, merytorycznie uzasadnione kryteria, które mogą różnicować jego ofertę, zakres lub poziom świadczonych usług w zależności od sytuacji klienta lub profilu grupy klientów, co nie wyklucza możliwości negocjowania warunków umów.
Rzetelna reklama	Podmiot finansowy prowadząc działalność reklamową kieruje się zasadami uczciwej konkurencji oraz dba o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd, w szczególności w zakresie ryzyka.
Reklamacje klientów	Podmiot finansowy starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje reklamacje klientów, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygnięcia sporów.

Źródło: opracowanie własne na podstawie [6].

czy nie tylko polskich, ale i zagranicznych banków. Dostrzegła go też Komisja Europejska i przygotowała dyrektywę MiFID, której celem jest ochrona inwestorów.

W Polsce Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego podpisało kilkadziesiąt instytucji oferujących produkty i usługi finansowe (patrz tab. 1).

Przedstawione zasady zawierają m.in.: dążenie do pełnej, wiarygodnej informacji, która nie wprowadza w błąd, zakaz wykorzystywania profesjonalizmu pracownika banku wbrew interesom klienta. W sytuacji pojawienia się trudności ze spłatą zobowiązań, które nie są zawinione przez dłużnika, istnieje możliwość negocjacji warunków umowy kredytowej. Poza tym mówiąc o odpowiedzialnym świadczeniu usług finansowych, warto wskazać na działającą w wielu krajach, w tym również w Polsce, instytucję arbitra bankowego.

6. Edukacja finansowa

Cate Lyons-Crew zarządzająca Financial Inclusion Program powiedziała: świadomość finansowa jest niezbędną umiejętnością funkcjonowania w nowoczesnym społeczeństwie i staje się coraz ważniejsza w długoterminowej perspektywie godnego życia jednostki i społeczeństwa. Wykształcenie wśród ludności owej świadomości finansowej (*financial literacy, financial capability*) umożliwia edukacja finansowa. Pod tym pojęciem rozumie się podejmowanie szeroko zakrojonych działań, mających na celu upowszechnianie wiedzy oraz wyrobienie pozytywnych nawyków, prowadzących do podejmowania właściwych decyzji w zakresie zarządzania osobistymi finansami oraz efektywnego dysponowania posiadanymi środkami finansowymi, zgodnie z obecnymi i przyszłymi potrzebami ekonomicznymi [13, s. 8–9]. Zadania realizowane w zakresie edukacji finansowej są zbieżne w krajach wykorzystujących to narzędzie do walki z wykluczeniem finansowym, a dotyczą one:

- edukacji pozwalającej odpowiednio zarządzać własnym dochodem;
- rozwoju kultury oszczędzania;
- rozwoju nawyków inwestycyjnych;
- planowania finansowego;
- umiejętności porównywania produktów finansowych, aby umieć wybrać najbardziej odpowiednią dla siebie ofertę.

Działania te odgrywają bardzo ważną rolę zarówno, jeśli chodzi o prewencję, jak i rewitalizację osób wykluczonych finansowo. Powinny mieć one ciągły charakter i być kierowane do różnych grup wiekowych (*lifelong learning process*) czy kategorii dochodowych klientów, oczywiście w adekwatnej formie.

Wydawać by się mogło, że podmiotami predestynowanymi do realizowania inicjatyw edukacyjnych są instytucje rządowe i pozarządowe, jednakże wsparcie ze strony banków jest również dobrze widziane, np. poprzez sponsoring czy współfinansowanie programów edukacyjnych dzieci, młodzieży, osób dorosłych. Dobrym sposobem na podnoszenie świadomości finansowej własnych klientów jest rozdawanie im opracowanych ulotek, folderów bądź innych materiałów objaśniających za-

wiłości poszczególnych produktów czy usług bankowych. Innym rozwiązaniem jest umieszczanie na stronach internetowych banków różnego rodzaju narzędzi pomocnych w podejmowaniu decyzji przez klientów, jak np. kalkulatory kredytowe, filmiki instruktażowe. Należy jednak wziąć pod uwagę fakt, że w Polsce Internet nie jest powszechnie dostępny, szczególnie na obszarach wiejskich, a tym samym ta forma edukacji będzie nieskuteczna względem osób o niskich dochodach, zamieszkujących małe miejscowości.

Poniżej przedstawione zostaną przykładowe inicjatywy edukacyjne realizowane przy współdziałaniu banków w wybranych krajach. Jedną z nich jest *MoneyMinded* – program oferowany przez Australia and New Zealand Banking Group Limited [13, s. 25–26]. Pomaga on ludziom w podejmowaniu świadomych decyzji dotyczących wykorzystania i zarządzania ich pieniędzmi. Składa się z dwóch modułów:

1. *MoneyMinded* warsztaty – organizowane przez doradców finansowych i edukatorów;

2. *MoneyMinded on-line* – bazuje na oryginalnych warsztatach *MoneyMinded* i dostarcza zawartość w formacie elektronicznym.

W Niemczech zrzeszenie banków oszczędnościowych Sparkassen-Finanzgruppe od ponad trzydziestu lat wspiera program *Sparkassen-SchulService* – edukację finansową młodych Niemców. W 2005 r. inicjatywa ta została wyróżniona przez UNESCO i stała się oficjalnym projektem organizacji: *Edukacja dla rozwoju zrównoważonego*. Również Deutsche Bundesbank angażuje się w edukację finansową dzieci i młodzieży poprzez serwis edukacyjny, w którym można znaleźć zakładkę *Schülerheft* – zeszyt ucznia i materiały poświęcone pieniądzu i polityce pieniężnej. Bank Centralny prowadzi też programy doskonalenia zawodowego dla nauczycieli z zakresu nauczania o finansach, na stronie internetowej można znaleźć pełną listę seminariów i wykładów o różnej tematyce. Podobną rolę w Polsce pełni NBPPortal.pl [13, s. 87–88].

Z kolei spośród akcji pozwalających na rozwiązywanie problemu nadmiernego zadłużenia gospodarstw domowych na uwagę zasługuje program *Keep the wolves from the door* realizowany przez irlandzkie instytucje finansowe. Nakierowany on został na przeciwdziałanie pożyczaniu pieniędzy od tzw. *moneylenders* (nazywanych w Wielkiej Brytanii *door-step lenders*) przez osoby o niskich dochodach. Działania miały uświadomić, że środki pieniężne na święta można pozyskać także z innych źródeł, co może zapobiec zaciąganiu zobowiązań na wysoki procent.

W Polsce, w odróżnieniu od państw zachodnich, edukacji finansowej poświęca się mało uwagi. Oczywiście należy odnotować działania podejmowane przez Narodowy Bank Polski, jak *Moje finanse* czy projekt *Bank dostępny* realizowany w latach 2003–2005 wspólnie ze Stowarzyszeniem Otwarte Drzwi promujący placówki najbardziej przyjazne osobom niepełnosprawnym i starszym. Do inicjatyw edukacyjnych realizowanych przez Związek Banków Polskich zaliczana jest np. Koalicja na rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności czy Forum Akademickie ZBP – Bank dla Młodych. Natomiast najstarszą akcją cieszącą się dość dużą popularnością,

w której na koniec marca 2008 r. uczestniczyło ok. 16% szkół podstawowych jest *Dziś oszczędzam w SKO – jutro w PKO* [13, s.145].

Podsumowując, każdy kraj wypracował własne rozwiązania, aby poprawić świadomość finansową swoich obywateli, jednak we wszystkich pojawiają się głosy, iż podejmowanych akcji powinno być więcej, albowiem koszty i skutki wykluczenia finansowego potem przewyższają koszty edukacji.

7. Podsumowanie

W dobie dynamicznych zmian zachodzących na rynkach finansowych oraz nowych nasilających się nierówności w życiu społeczno-gospodarczym, których jednym z przejawów jest wykluczenie finansowe, szczególnego znaczenia nabierają działania mające na celu walkę z tym ze wszech miar niepożądanym zjawiskiem. W procesie inkluzji finansowej obok instytucji rządowych i pozarządowych oraz gospodarstw domowych duże znaczenie odgrywają również banki. Nie jest to dla nich zadanie łatwe do wykonania, musi bowiem dojść tu do połączenia dwóch sprzecznych ról: komercyjnej i służebnej [8, s. 111]. Z jednej strony, banki dążą do maksymalizacji zysku, a z drugiej, są instytucjami zaufania publicznego i chociażby z tego tytułu powinny zaspokajać potrzeby klientów, również tych zaliczanych do przegranych w procesach globalizacyjnych. W gruncie rzeczy oznacza to włączanie banków w łagodzenie oraz rozwiązywanie kluczowych problemów społeczno-gospodarczych, w tym wykluczania finansowego. W artykule wskazano na główne kierunki działań podejmowanych przez instytucje bankowe w ramach inkluzji finansowej. Wśród aktywności, zilustrowanych wybranymi przykładami pochodzącymi z kraju i zagranicy, znalazły się: znoszenie fizycznych barier dostępu, skonstruowanie oferty produktowej zaspokajającej potrzeby wszystkich grup społecznych, odpowiedzialne świadczenie usług finansowych oraz edukacja finansowa.

Literatura

- [1] Adamek J., *Mikrofinanse islamskie – założenia, produkty, praktyka*, CeDeWu, Warszawa 2010.
- [2] Anderloni L., *Financial services provision and prevention of financial exclusion*, European Commission, Bruksela 2008.
- [3] Encyklopedia internetowa, Wikipedia pl.wikipedia.org/wiki/Mikrokredyt.
- [4] Gloukoviezoff G., *From financial exclusion to overindebtedness: the paradox of difficulties for people on low incomes?*, [w:] *New frontiers in banking services. Emerging needs and tailored products for untapped markets*, eds. Anderloni L., Braga M.D., Carluccio E.M., Springer Verlag, Berlin 2007.
- [5] *In or out? Financial exclusion: a literature and research review*, Financial Services Authority, London 2000.
- [6] *Kanon dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa, www.knf.gov.pl.
- [7] Klinger K., *Jak bankowcy zarabiają na bezradności emerytów*, „Gazeta Prawna” 2009, nr 245.

- [8] Korenik D., *O roli służebnej banków komercyjnych*, Wydaw. UE, Wrocław 2009.
- [9] Leeladhar V., *Taking banking services to the common man – financial inclusion*, "Bank for International Settlements Review" 2005, nr 83, www.bis.org/review/r051214e.pdf.
- [10] Leyshon A., Thrift N., *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and United States*, „Transactions of the Institute of British Geographers” 1995 vol. 20 nr 3.
- [11] *Mikrofinanse – narzędzie walki z wykluczeniem*, www.mfc.org.pl/images/pliki/policybrief_pl.pdf.
- [12] Mohan R., *Economic growth, financial deepening and financial inclusion*, „The Bank for International Settlements Review” 2006 nr 113.
- [13] *Produkty finansowe i edukacja finansowa w Polsce na tle wybranych krajów wysoko rozwiniętych*, red. M. Iwanicz-Drozdowska, SGH, Warszawa 2009.
- [14] Sarma M., *Index of Financial Inclusion*. “Indian Council for Research on International Economic Relations Working Paper” 2008, nr 215.
- [15] Sypuła B., *Banki nie oferują zbyt wiele dla dojrzałych klientów*, „Polska. The Times. Tygodnik 50+”, www.polskatimes.pl.
- [16] Szpringer W., *Spoleczna odpowiedzialność banków. Między ochroną konsumenta a osłoną socjalną*. Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2009.
- [17] Świecka B., *Niewypłacalność gospodarstw domowych. Przyczyny – skutki – przeciwdziałanie*. Di-fin, Warszawa 2009.
- [18] *The Treasury Committee Financial inclusion: credit, savings, advice and insurance*. “House of Commons Treasury Committee: 12th Report of the Session 2005/06” 2006, vol. 1.
- [19] Thorat U., *Financial inclusion and millennium development goals*. “Bank for International Settlements Review” 2006, no. 2, www.bis.org/review/r060126f.pdf.

ROLE OF BANKS IN FINANCIAL INCLUSION

Summary: At present a lot of people suffer from financial exclusion. Therefore, it is extremely important to search for ways preventing and solving this important social and economical problem. Activities focused on the above goal are defined as financial inclusion. The objective of the hereby article is to present the role played by banks in the process of financial inclusion. Based on conducted observations it may be concluded that it concentrates, among others, on preparing a suitable bank offer, providing responsible bank services and financial education.