

**Małgorzata Solarz**

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

---

## ODPOWIEDZIALNE FINANSE W SŁUŻBIE INKLUZJI FINANSOWEJ

---

**Streszczenie:** Działania nakierowane na walkę ze zjawiskiem wykluczenia finansowego określa się mianem inkluzji finansowej. Wśród nich na szczególną uwagę zasługuje idea odpowiedzialnych finansów. Według ekspertów Banku Światowego odpowiedzialne finanse przejawiają się w skoordynowanych działaniach podejmowanych w systemie finansowym przez prywatne i publiczne podmioty, a mających na celu oddziaływanie na instytucje finansowe i ich klientów w taki sposób, aby ostatecznie przyczynić się do stworzenia przejrzystego, inkluzyjnego, sprawiedliwego rynku finansowego. Podstawowe obszary, w jakich prowadzone są działania z zakresu odpowiedzialnych finansów, to: ochrona konsumenta, odpowiedzialny dostawca usług finansowych oraz kształtowanie zdolności finansowych konsumentów.

**Słowa kluczowe:** wykluczenie finansowe, inkluzja finansowa, odpowiedzialne finanse.

### 1. Wstęp

Wykluczenie finansowe jest zjawiskiem występującym w systemach finansowych gospodarki różnych państw od dawna. Nabrało ono jednak szczególnego wyrazu dopiero w obliczu kryzysu finansowego związanego z malejącym zaufaniem, jakim społeczeństwa darzą instytucje finansowe. W jednym z dokumentów Komisji Europejskiej opublikowanym w 2008 r. wykluczenie finansowe zdefiniowano jako proces, w którym obywatele doświadczają problemów w dostępie do i/lub korzystaniu z produktów i usług finansowych na głównym rynku (*mainstream market*), które są odpowiednie do ich potrzeb i umożliwiają im prowadzenie normalnego życia w społeczeństwie [*Financial Access 2010... 2010*, s. 9]. Szacunkowa skala tego zjawiska mierzona wskaźnikiem ubankowienia kształtuje się od kilku do kilkudziesięciu procent odpowiednio dla krajów wysoko rozwiniętych i rozwijających się<sup>1</sup>. Przy czym należy podkreślić, że wykluczenie finansowe to nie tylko brak dostępu, ale również niezadawa-

---

<sup>1</sup> Według danych raportu Banku Światowego – *Access to Financial Services and the Financial Inclusion Agenda around the World: A Cross-Country Analysis with a New Data Set* – średnio ok. 56% populacji osób dorosłych jest nieubankowione (w ogóle nie korzysta z usług bankowych), przy czym dla krajów wysoko rozwiniętych przeciętny poziom wspomnianego wskaźnika wynosi 17%, a dla rozwijających się 64% [*Access to Financial Services... 2011*, s. 3].

lająca jakość produktów i usług oferowanych przez podmioty systemu finansowego, a zatem rozmiar analizowanego zjawiska jest znacznie większy. Uświadomienie sobie przez decydentów wielu państw istoty, skali i negatywnych konsekwencji społeczno-ekonomicznych związanych z wykluczeniem finansowym sprawiło, że zaczęto poszukiwać metod zapobiegania temu problemowi i ograniczania go.

Wśród różnych instrumentów wykorzystywanych w ramach polityki inkluzji finansowej znajdują się odpowiedzialne finanse. To im właśnie poświęcony będzie niniejszy artykuł, w którym w zamierzeniu autorki podjęta zostanie próba przedstawienia idei i roli, jaką mają do odegrania odpowiedzialne finanse w służbie inkluzji finansowej.

## 2. Odpowiedzialne finanse – ogólna koncepcja

Kryzys, jaki można było obserwować w ostatnich latach w obszarze szeroko rozumianych finansów, oprócz wielu negatywnych konsekwencji, o których wypowiadało się już wielu naukowców, ekspertów, praktyków i o których powstało wiele doniosłych publikacji, ma paradoksalnie również pozytywne strony. Jedną z nich jest zwrócenie uwagi na problem wykluczenia z systemu finansowego części społeczeństw. Wśród przyczyn takiego stanu rzeczy wymienia się czynniki o charakterze obiektywnym, w znacznej mierze niezależne od klienta, jak: zbyt niski czy wysoki wiek, miejsce zamieszkania na obszarze, gdzie bankom nie opłaca się otwierać swoich oddziałów, niskie dochody gospodarstwa domowego zamykające drogę do kredytów czy pożyczek bankowych. Jednak oprócz nich można wskazać na subiektywne czynniki wykluczające podmioty z formalnego, głównego rynku finansowego (*mainstream financial market*), wśród których znajdują się nadmierne zadłużenie powstałe z winy gospodarstwa domowego czy samowykluczenie najczęściej spowodowane niedostateczną wiedzą finansową.

Działania, które mają na celu zapobiegać niepożądanemu społecznie zjawisku ekskluzji finansowej oraz przywracać osoby wykluczone do systemu finansowego, określane są mianem inkluzji (*financial inclusion*). Kryzys, jakiego doświadczył amerykański rynek kredytów hipotecznych, pokazał wyraźnie, że walka z wykluczeniem finansowym nie może sprowadzać się jedynie do wprowadzania w życie hasła nieograniczonego dostępu do produktów i usług finansowych dla wszystkich. Działania inkluzyjne powinny uwzględniać również jakość, adekwatność oferty przedstawianej klientom przez system finansowy oraz wypracowanie odpowiednich przepisów ochrony konsumenta, którego niska wiedza i umiejętności stawiają czasami w niekorzystnej sytuacji. Wobec powyższego inicjatywy służące inkluzji finansowej powinna cechować odpowiedzialność.

Początków idei odpowiedzialnych finansów (*responsible finance*) należy upatrywać w koncepcji odpowiedzialnego pożyczania (*responsible lending*) będącego reakcją na drapieżne pożyczanie (*predatory lending*), które usankcjonowano w wielu krajach w latach 60. i 70. XX wieku [Ramsay 2005, s. 48]. Od tamtej pory nieustan-

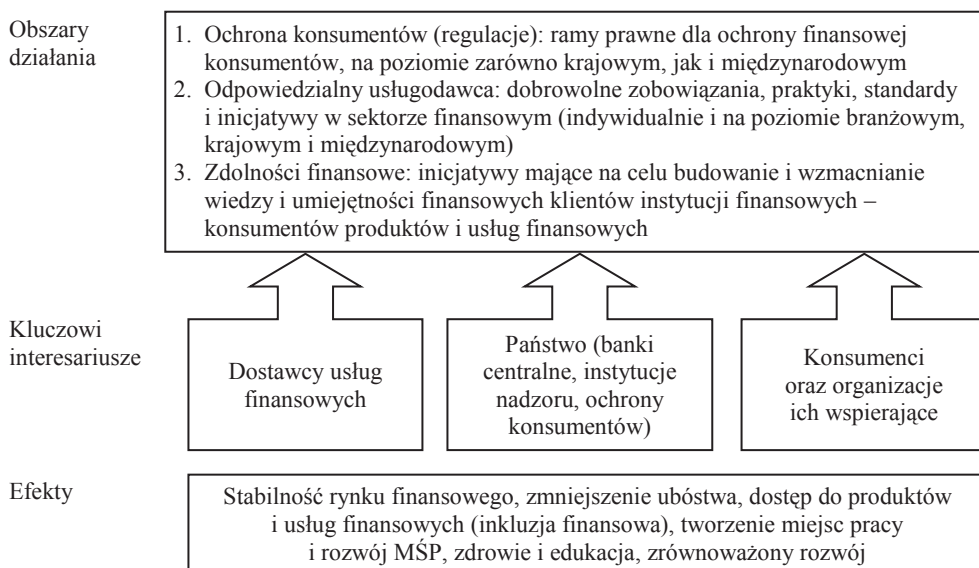
nie trwają prace nad tego rodzaju regulacjami, o czym świadczy chociażby poddany pod dyskusję publiczną przez Komisję Europejską w 2009 r. dokument zatytułowany *Responsible Lending and Borrowing in the EU [Public Consultation... 2009]*. Obecnie, słuchając wystąpień telewizyjnych czy czytając prasę zachodnią, można dostrzec, że coraz częściej przymiotnik „odpowiedzialne/y” jest używany nie tylko w odniesieniu do pożyczania, ale również świadczenia innych usług finansowych przez instytucje sektora finansowego. Stąd mówi się o „odpowiedzialnych finansach”.

Słowo „odpowiedzialność” oznacza obowiązek moralny (powinność) lub prawny odpowiadania za swoje lub czyjeś czyny [*Mały słownik... 1968*, s. 490]. W cytowanej za *Słownikiem języka polskiego* definicji zawarte są dwa osobne pojęcia. Obowiązek prawny, który oznacza zrobienie czegoś, co wynika z nakazu zewnętrznego, będącego przymusem, zewnętrznym bodźcem do działania, oraz powinność, która oznacza obowiązek natury moralnej, a więc nakaz wewnętrzny, dawany samemu sobie. Francuski pisarz i poeta Antoine de Saint-Exupéry bycie człowiekiem utożsamia z byciem odpowiedzialnym [*De Saint-Exupéry 1993*, s. 23]. Wiedząc, że jednostka ludzka stanowi podstawę każdego podmiotu gospodarczego, można wnioskować, że je również powinna cechować społeczna odpowiedzialność także w dziedzinie finansów.

Odpowiedzialne finanse (*responsible finance*) postrzegane są w różny sposób. Ze względu na to, iż koncepcja ta jest na początkowym etapie rozwoju, nie można wskazać na jedną powszechnie obowiązującą interpretację tej kategorii. W raporcie opracowanym w 2011 r. przez ekspertów Banku Światowego zatytułowanym *Advancing Responsible Finance for Greater Development Impact* można przeczytać, że nadrzędnym celem koncepcji odpowiedzialnych finansów jest przyczynianie się do promowania idei zrównoważonego rozwoju, stąd działania podejmowane w jej ramach powinny służyć gospodarce, społeczeństwu i środowisku naturalnemu, zarówno w skali poszczególnych państw, jak i w ujęciu międzynarodowym [*Advancing Responsible... 2011*, s. 1]. Rachel Kyte z International Finance Corporation dodaje, że dostęp do szerokiej gamy usług finansowych, w tym dotyczących oszczędności, ubezpieczenia, kredytu, dostarczanych gospodarstwom domowym i przedsiębiorstwom w sposób odpowiedzialny, jest jednym z najważniejszych elementów składowych zrównoważonego wzrostu i rozwoju [*Advancing Responsible... 2011*, s. 1].

Zdaniem autorów wspomnianego opracowania odpowiedzialne finanse przejawiają się w skoordynowanych działaniach podejmowanych w systemie finansowym przez publiczne i prywatne podmioty, mających na celu oddziaływanie na instytucje finansowe i ich klientów w taki sposób, aby ostatecznie przyczynić się do stworzenia bardziej przejrzystego, inkluzyjnego, sprawiedliwego rynku finansowego. Podstawowe obszary, w jakich prowadzone są działania z zakresu odpowiedzialnych finansów, to: ochrona konsumenta, odpowiedzialny dostawca usług finansowych i kształtowanie umiejętności finansowych konsumentów (por. rys. 1).

Zamierzonym efektem realizacji koncepcji odpowiedzialnych finansów są m.in. stabilność rynku finansowego, zmniejszenie ubóstwa, dostęp do produktów



**Rys. 1.** Koncepcja odpowiedzialnych finansów

Źródło: [Advancing Responsible... 2011, s. 7].

i usług finansowych, tworzenie miejsc pracy, zrównoważony rozwój. Osiągnięcie tak nakreślonej wizji wymaga zaangażowania wszystkich zainteresowanych stron (interesariuszy), do których należy zaliczyć:

- instytucje sektora usług finansowych,
- instytucje państwowe, w tym nadzorcze,
- konsumentów i ich organizacje.

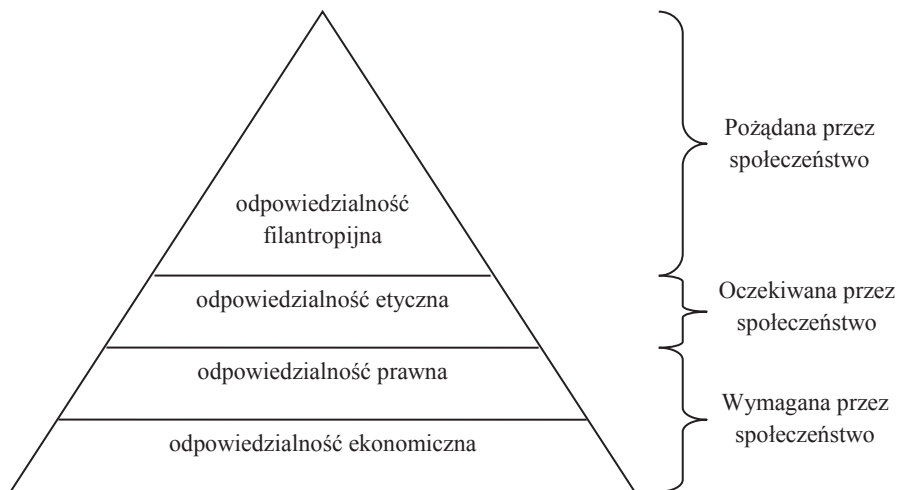
W dalszej części niniejszego artykułu zostaną krótko scharakteryzowane główne obszary i rola, jaką można przypisać poszczególnym aktorom odpowiedzialnych finansów.

### 3. Odpowiedzialne finanse a dostawcy usług finansowych

Odpowiedzialne finanse interpretowane z punktu widzenia dostawców produktów i usług finansowych sprowadzają się do realizacji koncepcji społecznej odpowiedzialności w zarządzaniu przedsiębiorstwem (CSR – *Corporate Social Responsibility*). W 2001 r. Komisja Europejska opublikowała *Green Paper on CSR*, gdzie społeczną odpowiedzialność biznesu zdefiniowano jako koncepcję, według której przedsiębiorstwa dobrowolnie prowadzą strategię uwzględniającą interesy społeczne i ochronę środowiska, a także relacje z interesariuszami [Green Paper... 2001, s. 6]. Bycie odpowiedzialną firmą przejawia się nie tylko w spełnianiu wymogów formalnych

wynikających z zasad prawa i ekonomii, ale również w podejmowaniu działań oczekiwanych i pożądaných przez społeczeństwo.

A. Carroll stworzył czteroczęściowy model społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw uwzględniający jej wieloaspektowość (określany jako *after profit obligation*). Ze względu na stopień oczekiwań społecznych wyodrębnił w nim cztery kategorie odpowiedzialności i zbudował na wzór piramidy potrzeb A. Maslowa piramidę odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstw (por. rys. 2).



**Rys. 2.** Model społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw A.B. Carrola

Źródło: [Carroll, Buchholtz 2009, s. 33-38].

Podstawę piramidy stanowi odpowiedzialność ekonomiczna, która oznacza konieczność wypracowania przychodu pozwalającego przynajmniej na przetrwanie podmiotu gospodarczego. Kolejnym rodzajem odpowiedzialności wymaganej przez społeczeństwo jest działanie w granicach prawa. To jest także rodzaj odpowiedzialności społecznej, gdyż prawo można traktować jako skodyfikowane przez państwo normy społeczne. Nad nimi znajduje się odpowiedzialność etyczna, która wskazuje na konieczność robienia tego, co godziwe i sprawiedliwe. Wreszcie najwyższym poziomem jest odpowiedzialność filantropijna, ogólnie rzecz biorąc świadoma, która czyni z korporacji wspólnotę obywateli. Prowadzenie działalności filantropijnej polega na przekazywaniu darowizn lub innych form pomocy w odpowiedzi na prośby skierowane do przedsiębiorstw przez organizacje społeczne lub indywidualnych potrzebujących. Firmy angażują się w działania społeczne, choć nie wymaga tego od nich prawo ani obowiązek moralny. Różnica pomiędzy poziomem odpowiedzialności etycznej a filantropijnej jest taka, że nikt nie oczekuje od przedsiębiorstw podejmowania działań w ramach tej drugiej, ale ich pragnie [Nakończna 2008, s. 23].

J. Adamczyk w swojej książce wskazuje na jeszcze dwa dodatkowe obszary społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw, tj. socjologiczny i ekologiczny [Adamczyk 2009, s. 53]. Pierwszy z nich wynika ze współzależności gospodarki i społeczeństwa, ukierunkowany jest na pracowników, inwestorów, klientów, dostawców, społeczności lokalne, organizacje pozarządowe. Oczekiwania społeczne w stosunku do roli przedsiębiorstw w dążeniu do dobrobytu i poprawy jakości życia obywateli determinują ich istnienie. Współczesne społeczeństwo organizuje się w różnego rodzaju grupy społeczne artykułujące swoje potrzeby i oczekiwania, które winny być respektowane przez przedsiębiorstwa. Z kolei ekologiczny obszar CSR implikuje konieczność zarządzania współczesnym przedsiębiorstwem z poszanowaniem środowiska naturalnego.

Idea społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw nie jest obca również sektorowi finansowemu, a wręcz cieszy się w kontekście spadku zaufania, jakim do czasu kryzysu społeczeństwo darzyło instytucje bankowe, większym zainteresowaniem.

Na bankach, tak jak na innych podmiotach gospodarczych, ciąży odpowiedzialność wobec swoich interesariuszy (klientów, pracowników banku, akcjonariuszy) za skutki podejmowania lub zaniechania określonych działań. Wynika to z dwóch podstawowych ról, jakie instytucje te mają do odegrania, a są to [Korenik 2009, s. 13]:

- rola komercyjna jako podmiotu rynkowej sfery gospodarki, którego aktywność jest nastawiona na osiąganie korzyści właścicieli oraz korzyści własnych sprzężonych z korzyściami dla właścicieli;
- rola służebna jako podmiotu społecznego mającego jak najlepiej służyć społeczeństwu i posiadającego określone powinności społeczne.

Spółeczeństwo oczekuje realizacji koncepcji CSR ze strony przedsiębiorstw finansowych, w sensie zarówno pozytywnym, jak i zapobiegania negatywnym skutkom ich działalności. Odpowiedzialność pozytywna powinna przejawiać się w tworzeniu infrastruktury finansowej umożliwiającej funkcjonowanie i rozwój jednostek oraz firm. Odpowiedzialność prewencyjna sprowadza się do szukania środków i sposobów uniknięcia lub ograniczenia negatywnych skutków związanych z: ryzykiem wykluczenia (np. z rynku produktów i usług finansowych), ryzykiem popadnięcia w biedę (polaryzacja bogactwa i ubóstwa), ryzykiem finansowym rozumianym jako utrata zdolności spłaty kredytu itd. [Łukasiewicz-Kamińska 2011, s. 10].

Odpowiedzialne praktyki obejmują zatem m.in. takie kwestie, jak przejrzystość, jawność, uczciwość cen, godne traktowanie klientów, troska o jakość oferowanych produktów i usług bankowych w kontekście jak najlepszego zaspokajania ich potrzeb, wdrażanie odpowiednich procedur pozwalających prawidłowo zarządzać ryzykiem w zakresie usług finansowych.

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 udziele-

nia nieprawdziwych lub niepełnych danych czy wykorzystania naiwności i słabości konsumenta. Prezentowana koncepcja zdaniem W. Szpringera powinna zmierzać do wyjaśnienia dwóch podstawowych kwestii [Szpringer 2009, 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.

Odpowiedzialne finanse wiążą się również z opracowywaniem, wdrażaniem i przestrzeganiem przez instytucje finansowe kodeksów dobrych praktyk. Mają one charakter dobrowolny i stanowią uszczegółowienie obowiązujących przepisów prawa. W Polsce kilkadziesiąt instytucji oferujących produkty i usługi finansowe przyjęło Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, który obejmuje m.in. następujące zasady [*Kanon dobrych...* 2011]:

- 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, szczególnie 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.

#### 4. Odpowiedzialne finanse a ochrona konsumentów

Działaniem pozwalającym zapobiegać zjawisku wykluczenia finansowego jest objęcie szczególną ochroną prawną osób fizycznych występujących jako konsumenci usług bankowych, ubezpieczeniowych, inwestycyjnych. W tym obszarze odpowiedzialnych finansów główną rolę odgrywa państwo, z jednej strony jako legislator, a z drugiej – jako egzekutor. Przepisy prawa mają chronić interesy słabszego podmiotu występującego na rynku finansowym, a mianowicie konsumenta, i jednocześnie budować jego zaufanie do formalnego systemu finansowego.

Działania legislacyjne podejmowane przez państwo w ramach inkluzji finansowej należy rozpatrywać w różnych kategoriach, tj. jako ustawodawstwo generalnie chroniące prawa konsumenta, ustawodawstwo poświęcone konkretnym produktom czy problemom rynku *consumer finance*, w tym gwarantujące roszczenie o podstawowy rachunek bankowy.

Potrzeba ochrony konsumenta w systemie finansowym istnieje od dawien dawna. Ponad 80% państw (ze 118 przebadanych na potrzeby raportu Banku Światowego zatytułowanego *Financial Access 2010*) ma przepisy prawne poświęcone przynajmniej pewnym aspektom finansowej ochrony konsumenta [*Financial Access 2010... 2010*]. W większości z nich kwestie związane z usługami finansowymi wpisane są ustawowo w szeroko pojętą ochronę praw konsumenta. Na przykład stanowiąca implementację dyrektywy unijnej 2005/29/WE Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (DzU 2007, nr 171, poz. 1206 z późn. zm.) wzmacnia pozycję konsumenta na rynku, w tym także na rynku usług bankowych. U podstaw przyjętej regulacji znalazła się chęć zagwarantowania konsumentom prawa do podjęcia świadomej i suwerennej decyzji gospodarczej. Przywołana ustawa zarówno zapewnia kompleksową ochronę rozciągającą się na sferę przedkontraktową, jak i obejmuje etap po zawarciu umowy. Wskazuje,



jakie praktyki uznawane są za nieuczciwe, a ich ocena dokonywana jest z punktu widzenia przeciętnego konsumenta [Rutkowska-Tomaszewska 2011, s. 16], który zaślepiony nieuczciwą reklamą, nierzetelną informacją czy sytuacją życiową staje się naiwnym, bezbronnym biorcą oferowanych usług bankowych. Nie zawsze potrafi ocenić prawidłowość umowy, zwłaszcza pod kątem zamieszczenia w niej postanowień niedozwolonych (abuzywnych). Potrzeba ochrony konsumenta nie wynika z paternalistycznego podejścia państwa do obywatela, czyli z chęci uprzywilejowania go, lecz w założeniu ma być wyrazem próby wynagrodzenia mu pewnych braków wynikających z niedoinformowania, naruszenia równowagi między stronami kontraktu. Przepisy chroniące sytuację i pozycję konsumenta na rynku mają w pewien sposób zrekompenzować zakłócenia powstające w wyniku asymetrii informacji [Rutkowska-Tomaszewska 2011, s. 28].

Odrębne akty prawne traktujące o konkretnych produktach czy problemach rynku *consumer finance* funkcjonują tylko w 67 państwach. Wśród nich są m.in. ustawy o kredycie konsumenckim, świadczeniu usług finansowych na odległość, ustawy antylichwiarskie czy o upadłości konsumenckiej. Ochrona prawna konsumenta usług bankowych dotyczy przede wszystkim nadużyć związanych z handlem elektronicznym i kartami płatniczymi. Znaczny potencjał zagrożeń mają niektóre formy kredytu konsumenckiego, z których część – mimo formalnego zakazu – odradza się w innych postaciach, jak systemy argentyńskie, „drapieżne pożyczanie”, transakcje wyłączne i wiązane [Szpringer 2009, s. 76]. Państwo przez ustawę o kredycie konsumenckim nakłada na kredytodawcę zwiększone obowiązki informacyjne dotyczące m.in. całkowitego kosztu kredytu, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, sposobu zabezpieczenia kredytu i związanych z nim opłat, uprawnień do przedterminowej spłaty długu. Przepisy mają chronić kredytobiorców przed wygórowanymi opłatami oraz lichwiarskim oprocentowaniem. W wielu krajach funkcjonuje ustawa o upadłości konsumenckiej, mająca za zadanie oddłużyć gospodarstwa domowe, które popadły w poważne trudności finansowe.

Brak rachunku bankowego jest równoznaczny z koniecznością ponoszenia wyższych kosztów płatności gotówkowych. Jeżeli taka sytuacja dotyczy gospodarstw domowych o niskich dochodach, to przyczynia się do pogłębienia ich wykluczenia finansowego. Stąd też w kontekście odpowiedzialnych finansów istotne znaczenie ma idea „rachunku bankowego dla każdego”, tzn. uproszczonego konta osobistego z pewnymi ograniczeniami, jak chociażby brak możliwości debetu (*non-borrowing current account*). Tematem tym zajęła się Komisja Europejska, która w lipcu 2011 r. wydała Zalecenie w sprawie dostępu do zwykłego rachunku płatniczego (Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej L 190 z dnia 21.7.2011 r.). Z treści tego dokumentu wynika, że „Państwa członkowskie powinny dopilnować, aby każdy konsument przebywający legalnie na terytorium Unii miał prawo do otworzenia zwykłego rachunku płatniczego u dostawcy usług płatniczych prowadzącego działalność na terytorium tych państw i do korzystania z tego rachunku, pod warunkiem że dany konsument nie posiada już rachunku płatniczego umożliwiającego mu korzystanie

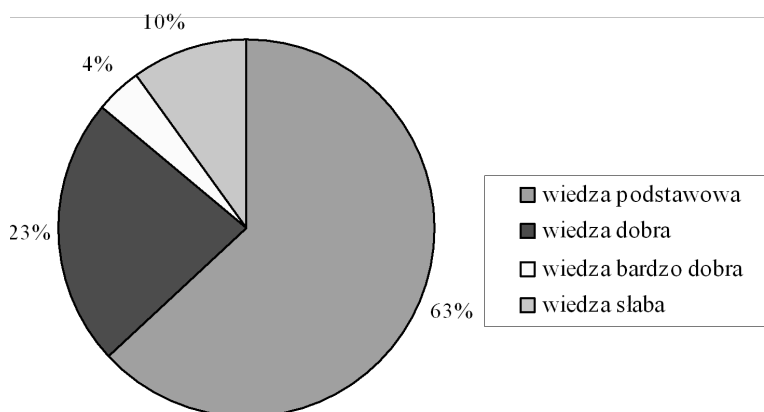
z usług płatniczych (...) na ich terytorium. Prawo takie powinno mieć zastosowanie niezależnie od sytuacji finansowej konsumenta”.

Ochrona praw konsumenta to nie tylko przepisy prawa w randze ustawy czy rozporządzeń ministerialnych, to również inicjatywy podejmowane przez dostawców usług finansowych w formie samoregulacji. Dotyczą one przede wszystkim kodeksów dobrych praktyk, o których była mowa w części 3 niniejszego artykułu.

## 5. Odpowiedzialne finanse a zdolności finansowe konsumentów

Z perspektywy konsumentów odpowiedzialne finanse postrzegane są jako rozsądne zarządzanie budżetem domowym przez zwiększanie swoich zdolności finansowych. Ten ostatni termin zaczerpnięto z doświadczeń ekonomii behawioralnej [*Advancing Responsible...* 2011, s. 10]. Stanowi on połączenie wiedzy, umiejętności, postaw i zachowań, którymi muszą wykazać się konsumenci podczas podejmowania właściwych decyzji finansowych, odpowiednich do ich sytuacji materialnej i społecznej. Kluczowym aspektem w budowaniu zdolności finansowej jest ułatwianie przepływu informacji. Dużą rolę mają tu do odegrania zarówno publiczne, jak i prywatne media, system edukacji, organizacje pozarządowe, wreszcie same instytucje finansowe uświadamiające swoich obecnych i przyszłych klientów. Wszystkie te podmioty mogą przekazywać konsumentom obiektywne informacje powodujące pozytywne zmiany w ich zachowaniu.

Grupa ING w ramach kampanii *Be Good at Money* przeprowadziła w 2010 r. badanie, którego celem było zmierzenie poziomu wiedzy finansowej konsumentów i jego wpływu na podejmowane działania. Objęto nim 5380 osób z 10 krajów (zarówno rozwiniętych, jak i rozwijających się), udział w nim wzięło także 500 osób z Polski. Okazało się, że wiedza rodaków na temat finansów jest przeciętna (por. rys. 3).



Rys. 3. Poziom wiedzy finansowej polskich konsumentów

Źródło: [Chudziński 2011].

Wyniki badań wskazują, że wiele osób nie rozumie pojęć zawartych w podpisywanych umowach, istoty funkcjonowania niektórych produktów bankowych, rzadko korzysta z usług doradców finansowych, decyzje stanowiące zobowiązanie finansowe niekiedy na kilkadziesiąt lat, np. w przypadku kredytów hipotecznych, podejmuje, nie porównując oferty konkurencyjnych instytucji bankowych czy parabankowych. Problem niskiej wiedzy finansowej społeczeństw sprawił, że w coraz większej liczbie krajów na całym świecie mówi się o potrzebie stworzenia narodowych programów lub strategii edukacji w obszarze finansów osobistych. Warto w tym miejscu zauważyć, że zwiększanie zdolności finansowych to nie tylko informowanie i przekazywanie wiedzy, ale również kształtowanie pewnych umiejętności, np. związanych z oszczędzaniem, unikaniem nadmiernego zadłużenia, planowaniem wydatków gospodarstwa domowego itd.

Odpowiedzialne finanse sprowadzają się poza tym do uświadamiania klienta w zakresie jego praw i obowiązków względem usługodawców. Do tego celu można wykorzystać np. reklamę społeczną w telewizji, radio, prasie czy Internecie. Niestety normą jest to, że przeciętny klient instytucji finansowej rzadko zna swoje prawa wynikające z przepisów ustawowych, wykonawczych, kodeksów postępowania, nie jest świadomy możliwości naprawienia niekorzystnych dla niego decyzji finansowych (np. takich jak odstąpienie od umowy, skorzystanie z kredytów konsolidacyjnych itd.).

Oprócz władz państwowych, które są uprawnione, aby do programów szkolnych na różnych etapach edukacji wprowadzać elementy finansów osobistych, ważną rolę w kształtowaniu zdolności finansowej klientów odgrywają instytucje finansowe. To one mają bezpośredni kontakt z konsumentami, zwłaszcza w najważniejszym momencie podejmowania decyzji finansowych, a mianowicie przy zakupie danego produktu/usługi finansowej. Jeśli usługodawca realizuje idee odpowiedzialnych finansów, winien doradzać, wspierać klienta w dokonywaniu odpowiednich wyborów, dbając przy okazji o jakość oferowanych usług finansowych. Takie postępowanie jest ze wszech miar uzasadnione, gdy chodzi o dobór produktu z oferty danego banku, ale trudno wymagać, aby pracownik instytucji finansowej polecał produkty swojego konkurenta, nawet gdyby one w większym stopniu spełniły oczekiwania potencjalnego gospodarstwa domowego. Powstały konflikt interesów sprawia, że banki swą rolę jako podmiotów odpowiedzialnych finansowo sprowadzają do rzetelnego przedstawienia swojej oferty, natomiast ostateczną decyzję o zakupie pozostawiają klientowi.

W przywołanych okolicznościach, kiedy do podjęcia optymalnej decyzji finansowej potrzebne jest porównanie ofert, pomocni okazują się niezależni doradcy finansowi działający jako podmioty prywatne albo organizacje pozarządowe. Te ostatnie mogą aktywnie włączać się w inicjatywy służące inkluzji finansowej przez organizowanie różnego rodzaju kursów i szkoleń z tematyki zarządzania budżetem gospodarstw domowych podnoszących zdolności finansowe osób fizycznych.

Pewną rolę w analizowanym obszarze koncepcji odpowiedzialnych finansów mają do odegrania również organizacje międzynarodowe, które stanowią swego rodzaju forum wymiany doświadczeń. Mogą one mobilizować rządy poszczególnych krajów członkowskich do wspierania działań mających na celu kształtowanie zdolności finansowych konsumentów.

## 6. Zakończenie

Rola, jaką odgrywa koncepcja odpowiedzialnych finansów w polityce inkluzji finansowej, jest znacząca. Realizacja różnego rodzaju inicjatyw, podejmowanych w trzech kluczowych obszarach, którymi są: ochrona konsumenta, odpowiedzialny dostawca usług finansowych oraz kształtowanie zdolności finansowych konsumentów.

**Tabela 1.** Rola interesariuszy w realizacji odpowiedzialnych finansów

Interesariusz	Główna rola	Drugorzędna rola	Mocne strony	Słabe strony (aktualne i potencjalne)
Państwo	Wprowadzenie i egzekwowanie przepisów ochrony konsumentów	Kształtowanie zdolności finansowej konsumentów; wspieranie instytucji finansowych w tworzeniu i realizacji kodeksów dobrych praktyk	Możliwość oddziaływania na instytucje finansowe przez stanowione prawo; możliwość kształtowania publicznych programów nauczania	Nadmierne regulacje; koszty działań edukacyjnych
Dostawcy usług finansowych	Realizacja koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu, w tym wdrażanie odpowiedzialnych praktyk finansowych	Zapewnienie ukierunkowanego kształtowania zdolności finansowych i dbanie o rzetelność informacji przekazywanych klientom	Bycie w pobliżu klienta, zwłaszcza podczas podejmowania decyzji finansowych; samoregulacja	Inicjatywy nie zawsze dostosowane do potrzeb konsumentów (konflikt interesów)
Organizacje pozarządowe	Organizacja szkoleń kształtujących zdolności finansowe konsumentów; promowanie kodeksów dobrego postępowania	Wsparcie działań rządu w zakresie inkluzji finansowej	Możliwość realizacji inicjatyw we współpracy z sektorem prywatnym	Ograniczone możliwości finansowe
Organizacje międzynarodowe	Koordinacja działań zainteresowanych stron	Gromadzenie i przekazywanie doświadczeń pochodzących z różnych krajów	Szeroki zasięg działania	Różnorodność realizowanych zadań może utrudniać długofalowe zaangażowanie w problem

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Advancing Responsible... 2011, s. 27-28].

tów, daje nadzieję na to, iż skala zjawiska wykluczenia finansowego nie będzie postępować. Należy jednak podkreślić, że osiągnięcie zamierzonego efektu wymaga skoordynowanych działań różnych podmiotów, dla których problem ekskluzji finansowej nie jest obojętny. W tabeli 1 zestawiono informacje ukazujące role, jakie mają do odegrania główni interesariusze w realizacji koncepcji odpowiedzialnych finansów, z uwzględnieniem ich słabych i mocnych stron.

Każda z wymienionych grup interesariuszy wykorzystuje inne instrumenty mające na celu wcielić w życie koncepcję odpowiedzialnych finansów, jednakże można wskazać na występujące między nimi pewne zbieżności. Na przykład przepisy prawne dotyczące ochrony konsumentów mogą znacznie zwiększyć skuteczność samoregulacji instytucji finansowych związanych z wcielaniem w życie Kodeksów Dobrych Praktyk. Ponadto inicjatywy rządowe służące poprawie zdolności finansowych osób fizycznych mogą być realizowane we współpracy z organizacjami pozarządowymi czy bankami realizującymi koncepcję społecznej odpowiedzialności biznesu.

## Literatura

- Access to Financial Services and the Financial Inclusion Agenda around the World: A Cross-Country Analysis with a New Data Set*, The Consultative Group to Assist the Poor/The World Bank, Washington, January 2011.
- Adamczyk J., *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstw. Teoria i praktyka*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009.
- Advancing Responsible Finance for Greater Development Impact. A Stock-Taking of Strategies and Approaches among Development Agencies and Development Finance Institutions*, The German Federal Ministry for Economic Cooperation and Development (BMZ), The International Finance Corporation (IFC) and The Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), Berlin, January 2011.
- Anderloni L. (red.), *Financial Services Provision and PREVENTION of Financial Exclusion*, European Commission, March 2008.
- Carroll A.B., Buchholtz A.K., *Business and Society: Ethics and Stakeholder Management*, South-Western Cengage Learning, Mason 2009.
- Chudziński M., *Wiedza Polaków o finansach podstawowa*, Dziennik Internautów, [http://di.com.pl/news/35371.0,Wiedza\\_Polakow\\_o\\_finansach\\_podstawowa.html](http://di.com.pl/news/35371.0,Wiedza_Polakow_o_finansach_podstawowa.html), dostęp 21.12.2011 r.
- De Saint-Exupery A., *Ziemia planeta ludzi*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 1993.
- Financial Access 2010. The State of financial inclusion Through of Crisis*, The Consultative Group to Assist the Poor. The World Bank Group, Washington 2010.
- Green Paper. Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility*, Commission of the European Communities, Brussels, 18 July 2001.
- Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego*, <http://www.knf.gov.pl>, dostęp 20.12.2011 r.
- Korenik D., *O roli służebnej banków komercyjnych*, Wyd. UE we Wrocławiu, Wrocław 2009.
- Łukasiewicz-Kamińska A., *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa finansowego*, Difin, Warszawa 2011.
- Mały słownik języka polskiego*, PWN, Warszawa 1968.
- Nakonieczna J., *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstw międzynarodowych*, Difin, Warszawa 2008.
- Public Consultation on Responsible Lending and Borrowing in the EU*, European Commission, Brussels, 15 June 2009, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/consultations/docs/2009/responsible\\_lending/consultation\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2009/responsible_lending/consultation_en.pdf), dostęp 28.12.2011 r.

- Ramsay I., *From Truth in Lending to Responsible Lending Information rights and obligations: a challenge for party autonomy and Transactional Fairness*, [w:] *Information Rights and obligations. A challenge for Party Autonomy and Transactional Fairness*, red. G. Howells, A. Janssen, R. Schulze, Market and Law, 2005.
- Rutkowska-Tomaszewska E., *Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenckich*, Oficyna a Wolters Kluwer Business, Warszawa 2011.
- Szpringer W., *Spółeczna odpowiedzialność banków. Między ochroną konsumenta a osłoną socjalną*, Oficyna a Wolters Kluwer Business, Warszawa 2009.

## RESPONSIBLE FINANCE FOR FINANCIAL INCLUSION

**Summary:** The activities focused on fighting financial exclusion are referred as financial inclusion. Among them particular attention should be paid to the idea of responsible finance. According to the World Bank experts responsible finance manifests itself in coordinated operations undertaken within financial system by both private and public entities and aimed at influencing financial institutions and their clients in a way which results in establishing transparent, inclusive and fair financial market. Basic areas in which the activities targeted at responsible finance are conducted are as follows: consumer protection, responsible provider of financial services and establishing consumers' financial capability.

**Keywords:** financial exclusion, financial inclusion, responsible finance.