

**PRACE NAUKOWE**

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

**RESEARCH PAPERS**

of Wrocław University of Economics

**311**

# **Rola instytucji i rynku finansowego w świetle celów oraz zasad zrównoważonego rozwoju**



Redaktorzy naukowi

**Grażyna Borys**

**Alicja Janusz**



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu  
Wrocław 2013

Redaktor Wydawnictwa: Aleksandra Śliwka  
Redaktor techniczny: Barbara Łopusiewicz  
Korektor: Barbara Cibis  
Łamanie: Małgorzata Czupryńska  
Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:  
[www.ibuk.pl](http://www.ibuk.pl), [www.ebscohost.com](http://www.ebscohost.com),  
The Central and Eastern European Online Library [www.ceeol.com](http://www.ceeol.com),  
a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon  
[http://kangur.uek.krakow.pl/bazy\\_ae/bazekon/nowy/index.php](http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php)

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się  
na stronie internetowej Wydawnictwa  
[www.wydawnictwo.ue.wroc.pl](http://www.wydawnictwo.ue.wroc.pl)

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie  
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu  
Wrocław 2013

**ISSN 1899-3192**  
**ISBN 978-83-7695-311-3**

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

## Spis treści

<b>Wstęp</b> .....	9
<b>Joanna Błach:</b> Raportowanie CSR jako element relacji inwestorskich przedsiębiorstwa .....	11
<b>Michał Buszko:</b> Efektywność inwestowania na rynku kapitałowym w spółki odpowiedzialne społecznie .....	20
<b>Marlena Ciechan-Kujawa:</b> Użyteczność raportów CSR w ocenie stopnia zaangażowania przedsiębiorstw w odpowiedzialność społeczną.....	32
<b>Iwona Dorota Czechowska:</b> Ograniczenia w dostępie do usług bankowych klientów 60+ w perspektywie zrównoważonych finansów .....	45
<b>Beata Domańska-Szaruga, Anna Maria Rak:</b> <i>Shadow banking</i> na rynku usług finansowych .....	54
<b>Danuta Dziawgo:</b> Etyka a dystrybucja produktów finansowych.....	63
<b>Leszek Dziawgo:</b> Rynek ekologicznych funduszy inwestycyjnych w obszarze G-A-S-L.....	74
<b>Justyna Fijałkowska:</b> Zakres ujawnień w raportach społecznej odpowiedzialności i zrównoważonego rozwoju przedsiębiorstw .....	85
<b>Joanna Fila:</b> Mikrofinanse a wykluczenie finansowe i społeczne – polityka i instrumenty .....	95
<b>Robert Huterski:</b> Neutralność pieniądza a koncepcja zrównoważonego rozwoju .....	107
<b>Adam Kosiuk:</b> Rachunkowość odpowiedzialności społecznej spółek giełdowych indeksu RESPECT .....	116
<b>Dorota Krupa:</b> Fundusze SRI we Francji .....	125
<b>Dorota Korenik:</b> Zasady i formy społecznie odpowiedzialnej bankowości ...	134
<b>Katarzyna Kozak:</b> Miejsce <i>shadow banking</i> w sektorze bankowym .....	144
<b>Gabriela Łukasik:</b> Rola relacji inwestorskich w prawidłowym rozwoju współczesnych przedsiębiorstw.....	153
<b>Magdalena Urbańska-Maluha:</b> Rynkowe mechanizmy w ochronie klimatu w Unii Europejskiej i w Polsce.....	162
<b>Tomasz Piotr Murawski:</b> Społecznie odpowiedzialne indeksy giełdowe a światowy trend rynków finansowych w wymiarze ESG .....	171
<b>Aleksandra Paszkiewicz:</b> RESPECT Index GPW w Warszawie jako giełdowy indeks społecznej odpowiedzialności biznesu.....	182
<b>Jarosław Pawłowski:</b> Indeksy meteorologiczne a pogodowe instrumenty pochodne.....	192

<b>Arleta Szadziewska:</b> Raportowanie społecznej odpowiedzialności przez przedsiębiorstwa przemysłu spożywczego w Polsce.....	201
<b>Piotr Zasepa:</b> Analiza efektywności inwestycji w akcje spółek społecznie odpowiedzialnych na przykładzie indeksu RESPECT .....	212
<b>Agnieszka Żołądkiewicz:</b> Biogazownie rolnicze jako szansa dla polskiej wsi	221
<b>Jan Żuralski:</b> Społeczna odpowiedzialność EBC i FED w obliczu wyzwań XXI wieku .....	231

## Summaries

<b>Joanna Blach:</b> CSR reporting as a component of enterprise investor relations .....	19
<b>Michał Buszko:</b> Effectiveness of investing on capital market into socially responsible corporations .....	31
<b>Marlena Ciechan-Kujawa:</b> Usefulness of the CSR reports to the assessment of the involvement of companies in corporate social responsibility .....	44
<b>Iwona Dorota Czechowska:</b> Limitations on the access to banking services of clients 60+ in the perspective of sustainable finance.....	53
<b>Beata Domańska-Szaruga, Anna Maria Rak:</b> Shadow banking on financial services market .....	62
<b>Danuta Dziawgo:</b> Ethics and financial products distribution .....	73
<b>Leszek Dziawgo:</b> Ecological investment funds market in G-A-S-L zone .....	84
<b>Justyna Fijałkowska:</b> Corporate Social Responsibility and sustainable development report – dilemmas of disclosure.....	94
<b>Joanna Fila:</b> Microfinance and social and financial exclusion – policy and instruments.....	106
<b>Robert Huterski:</b> Neutrality of money and the concept of sustainable development .....	115
<b>Adam Kosiuk:</b> Accounting of social responsibility of quoted companies of RESPECT Index .....	124
<b>Dorota Krupa:</b> SRI funds in France.....	133
<b>Dorota Korenik:</b> Rules and forms for socially responsible banking.....	143
<b>Katarzyna Kozak:</b> Shadow banking system in the bank sector.....	152
<b>Gabriela Łukasik:</b> The role of investor relations in the proper development of modern enterprises .....	161
<b>Magdalena Urbańska-Malucha:</b> Market mechanisms in climate protection in the European Union and Poland .....	170
<b>Tomasz Piotr Murawski:</b> Socially responsible stock indexes as a realization of world tendency of financial market in ESG dimension.....	181
<b>Aleksandra Paszkiewicz:</b> RESPECT Index as a CSR Index of the Warsaw Stock Exchange .....	191

---

<b>Jarosław Pawłowski:</b> Weather indexes and weather derivatives .....	200
<b>Arleta Szadziwska:</b> Corporate Social Responsibility reporting by food companies in Poland .....	211
<b>Piotr Zasępa:</b> Analysis of the effectiveness of investment in an index of socially responsible companies on the example of RESPECT Index .....	220
<b>Agnieszka Żołądkiewicz:</b> Farm biogas plants as a chance for Polish village.	230
<b>Jan Żuralski:</b> Social responsibility of ECB and FED in the face of challenges of the XXI century .....	240

**Iwona Dorota Czechowska**

Uniwersytet Łódzki

---

## OGRANICZENIA W DOSTĘPIE DO USŁUG BANKOWYCH KLIENTÓW 60+ W PERSPEKTYWIE ZRÓWNOWAŻONYCH FINANSÓW

---

**Streszczenie:** Celem opracowania jest identyfikacja ograniczeń, na które narażeni są klienci w wieku 60+ w relacjach z bankami. Autorka stawia tezę, że powiązania między tymi podmiotami są korzystne dla obu stron. Banki uzyskują potencjalnych klientów, a seniorzy podnoszą jakość życia. Zadowolenie obu stron jest możliwe pod warunkiem uznania przez banki, że klientów charakteryzują określone potrzeby i obawy. Na podstawie przedstawionych rozważań można zauważyć, że występuje problem zagrożeń dla klientów 60+ korzystających z usług bankowych. Osoby 60+ często czują się niedocenione przez system bankowy i odnoszą wrażenie, że są źle traktowane czy dyskryminowane. Ten fakt potwierdzają skargi wpływające do Rzecznika Praw Obywatelskich.

**Słowa kluczowe:** klienci 60+, rynek bankowy, ograniczenia.

### 1. Wstęp

Instytucje finansowe, do których zaliczamy banki, wykazują zainteresowanie koncepcjami zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności biznesu, w ramach których, oprócz aspektów ekonomicznych, akcentuje się także kwestie środowiskowe i społeczne. Przedmiotem rozważań w niniejszym opracowaniu jest jeden z trzech wymiarów zrównoważonego rozwoju i zrównoważonych finansów: wymiar społeczny. Banki są podmiotami wpływającymi na poziom i tempo zrównoważonego rozwoju gospodarczego. Wymiar społeczny ich działania oznacza udział w rozwiązywaniu problemów społecznych (np. starzejące się społeczeństwo czy wykluczenie finansowe) w taki sposób, aby nie zagrażało to bezpieczeństwu ekonomicznemu. Wymiar społeczny działalności bankowej jest łączony ze społeczną odpowiedzialnością oznaczającą zapewnienie dostępu do potrzebnych świadczeń w postaci usług finansowych całemu społeczeństwu, także klientom 60+. Banki społecznie odpowiedzialne to banki wrażliwe społecznie, czyli reagujące na sygnały rynkowe i potrzeby społeczne nie tylko przez postawy dostosowawcze, ale także antycypacyjne, które będą wpływać na jego pozytywny wizerunek, ale także nie przyczynią się do zagrożenia stabilności finansowej [Korenik 2009, s. 139-152].

Celem opracowania jest identyfikacja zagrożeń, na które narażeni są w relacjach z bankami klienci w wieku 60+. Autorka weryfikuje hipotezę, że występują ograniczenia w dostępie do usług bankowych dla klientów 60+. Z powiązań między tymi podmiotami mogą płynąć korzyści, ponieważ banki uzyskują potencjalnych klientów, a seniorzy podnoszą jakość swojego życia, wydłużają swoją aktywność i udział w życiu społecznym. Jednakże zadowolenie obu stron ze wzajemnych relacji wymaga wysiłku i jest możliwe z jednej strony pod warunkiem uwzględnienia przez instytucje bankowe faktu, że klienci w wieku 60+ są charakterystyczną grupą, wykazującą określone potrzeby i obawy, których zrozumienie jest niezbędne dla akceptacji oferowanych usług. Z drugiej strony od osób w podeszłym wieku oczekuje się aktywności, zaufania do systemu bankowego i podejmowania nowych wyzwań, m.in. na rynku nowych technologii.

Wybór tematu opracowania jest uzasadniony występowaniem procesów demograficznych związanych ze starzeniem się społeczeństwa i chęcią włączenia się autorki do dyskusji na temat aktywnego starzenia się. O aktualności tego tematu świadczy m.in. ogłoszenie przez Unię Europejską w 2012 r. Europejskiego Roku Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej [*Krajowy...*]. Celem tej inicjatywy było podkreślenie potrzeby kultury aktywności osób starszych w Europie i budowy społeczeństwa otwartego na wszystkie grupy wiekowe. Wyzwania wynikające z procesu starzenia się społeczeństwa znalazły odzwierciedlenie także w części strategicznej programu polskiej prezydencji w Radzie UE [*Informacja...* 2012, s. 130.] Główne dokumenty opracowane przez ONZ dotyczące osób starszych to: Międzynarodowy Plan Działań i Kwestii Starzenia się Społeczeństw (Wiedeń 1982 r.) oraz Madrycki Międzynarodowy Plan Działania w Kwestii Starzenia się Społeczeństw (Madryt 2002 r.) W Polsce na podstawie Zarządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 sierpnia 2012 r. utworzono Departament Polityki Senioralnej w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej [*Zarządzenie...* 2012]. Powyższy departament odpowiada za tworzenie i rozwój kierunków działań skierowanych do seniorów i jest także odpowiedzialny za koordynację realizacji Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2012-2013 [*Rządowy...* 2012]. Oprócz opracowywania dokumentów na temat starości, tworzenia aktywnych w tej dziedzinie instytucji, prowadzonych jest wiele badań, np. przez Eurobarometr [*Active...* 2012] czy CBOS [*Raport CBOS 2012*] i Pol-Senior [Błędowski, Mossakowska, Więcek 2011].

## 2. Zarys koncepcji zrównoważonych finansów

Koncepcja zrównoważonych finansów jest bardzo pojemna i charakteryzuje ją ewolucja w czasie [Florczak 2011, s. 40-62]. Jeden z elementów tych koncepcji to właściwa dla zrównoważonego rozwoju (*sustainable development*) realizacja wzrostu gospodarczego przez zwiększanie społecznej spójności, ograniczanie rozwarstwienia społecznego, przeciwdziałanie dyskryminacji oraz marginalizacji, a także cha-

rakterystyczne dla koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu *corporate social responsibility* działanie społecznie użyteczne, budowanie wizerunku instytucji wrażliwych na ludzkie potrzeby [Gasparski 2012, s. 474-479]. Podstawą strategii biznesowych prowadzonych zgodnie z tymi koncepcjami jest uwzględnianie w ramach działalności gospodarczej nie tylko korzyści firmy, ale także tzw. interesariuszy [Marcinkowska 2009, s. 239-240], a zatem podkreślenie społecznego kontekstu działalności i aktywność w ramach inicjatyw społecznych [Korenik 2009, s. 14-17]. Można wskazać różne przejawy społecznej odpowiedzialności biznesu w działalności bankowej obok m.in.: sponsorowania działalności charytatywnej i kulturalnej [Anam 2008, s. 28-30], podejmowania działań związanych z ochroną środowiska, zwalczania procederu prania brudnych pieniędzy, także: identyfikowanie potrzeb różnych grup społecznych i dostosowywanie oferty, świadczenie bezpłatnej edukacji finansowej, której celem jest zwalczanie zjawiska wykluczenia społecznego i finansowego, oferowanie produktów osobom wykluczonym. Można zatem przyjąć, że wynikająca z koncepcji zrównoważonego rozwoju koncepcja zrównoważonych finansów odnosi się także do relacji między instytucjami rynku finansowego, zwłaszcza bankami, a grupą klientów w wieku 60+, którzy powinni być traktowani w szczególnie sposób ze względu na swoje cechy, narażające ich na większe zagrożenia. Jest to grupa zróżnicowana pod względem aktywności, a także wyposażenia w środki finansowe. Dotykają ją problemy oscylujące między wykluczeniem finansowym i dostępnością kredytów a racjonalnością wykorzystywanych rachunków bankowych (m.in. za pomocą Internetu) czy zagospodarowaniem posiadanej nadwyżki środków finansowych w renomowanych, uczciwych i budzących zaufanie instytucjach.

### 3. Charakterystyka *silver group* na tle teorii starzenia się

Procesowi starzenia się towarzyszą zmiany o różnym charakterze. Uogólniając, można stwierdzić, że starość oznacza zjawisko kulturowe, mające podłoże biologiczne, wynikające z osłabienia sił jednostki. Granica wieku, od którego zaczyna się starość jednostki, nie jest jednoznacznie określona. Inna jest w przypadku rynku pracy i inna w odniesieniu do ochrony zdrowia [Osiecka-Chojnacka 2012, s. 106]. Często dla celów badawczych i analitycznych, definiując starość w kontekście rynku pracy, przyjmuje się ramy wieku chronologicznego. W tym ujęciu wiek progowy starości przypada między 60 a 65 rokiem życia, co ma związek z zaprzestaniem aktywności zawodowej. Ponadto w statystykach występuje grupa osób w wieku produkcyjnym mobilnym 18-44 lata i niemobilnym od 45 roku życia. Zakłada się, że osoby w wieku 45+ są niechętne do zmiany miejsca pracy, dokształcania i przekwalifikowania. Zatem wiek 45 lat może wyznaczać początek starości na rynku pracy [Osiecka-Chojnacka 2012, s. 106]. Kolejna granica oznaczająca próg starości to wiek przejścia na emeryturę – w Polsce dla kobiet 60 lat i 65 lat dla mężczyzn. Na świecie do porównań międzynarodowych za wiek produkcyjny zarówno dla męż-



czyn, jak i dla kobiet przyjmuje się okres 15-64 lata lub wiek 20-60 lat [Holzer 2003, s. 48-58]. Według ekspertów Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) osobę zaczyna się traktować jako starszą, gdy osiągnie 60 lat, wówczas do 75 lat osiąga wiek podeszły, następnie od 75 do 90 lat wiek starczy, a powyżej wiek sędziwy. J. Osiecka-Chojnacka powołuje się także na ustalenia P. Baltesa, który wprowadza podział starości na trzeci i czwarty wiek, występujący wtedy, gdy nie żyje połowa rocznika urodzenia danej jednostki [Osiecka-Chojnacka 2012, s. 107].

Opinia społeczna na temat cenzury starości zmienia się w czasie i stopniowo przesuwana. W 2007 r. uznano przeciętnie, że jest ona równoznaczna z osiągnięciem wieku 61 lat i 8 miesięcy (cyt. za [Osiecka-Chojnacka 2012, s. 107]). Natomiast w 2011 r. w badaniach Eurobarometru ustalono, że Polacy oceniają ten wiek na 62,8 roku. Ponadto występują problemy z autoidentyfikacją tej grupy, ponieważ ludzie, osiągnąwszy ten wiek, nie określają siebie jako osoby stare, w podeszłym wieku czy seniorzy. Może bardziej akceptowalna będzie nazwa *silver group* i powiązana z nią *silver economy*, zajmująca się ekonomią starości.

W literaturze poświęconej procesom starzenia się występuje wiele teorii wyjaśniających postawy zarówno seniorów w tym okresie życia, jak i społeczeństwa. Należą do nich [Osiecka-Chojnacka 2012, s. 103]:

- *teoria wyłączenia*, zakładająca stopniowe wycofywanie z dotychczasowych ról, osłabianie więzi emocjonalnych ze światem zewnętrznym w wyniku osłabienia sił życiowych;
- *teoria aktywności*, zakładająca dla udanej starości różne formy aktywności po to, aby utrzymywać relatywnie dobre zdrowie;
- *teoria kontynuacji*, podkreślająca budowanie przez całe życie osobowości i wykorzystanie możliwości adaptacyjnych;
- *teoria wymiany*, zakładająca zmniejszanie, wraz z rosnącym wiekiem jednostki, wartości posiadanych zasobów, zarówno zdrowotnych, jak i materialnych, co powoduje wycofywanie się z interakcji, np. wycofywanie się z rynku pracy z powodu przekonania o niskiej produktywności;
- *teoria selektywności, optymalizacji i kompensacji*, zakładająca w imię dobrego starzenia się selekcję czynności, którym poświęca się czas, rozwój nowych umiejętności, wpływających na zwiększenie efektywności, optymalizację działania oraz wykorzystanie urządzeń i innych udogodnień.

Na gruncie tych teorii pojawia się koncepcja aktywnego starzenia się, odwołująca się do wyboru priorytetów, rezygnacji z części ról i poszukiwania nowych aktywności w obszarach: zawodowych, rodzinnych i społecznych. Aktywne starzenie prowadzi do pozytywnego starzenia, które może być wartościowe i budujące. Jednak aby starzenie się było pozytywnym doświadczeniem, trzeba się do tego przygotować w okresie wcześniejszym.

Grupa określana jako *silver group* nie jest jednorodna. Jej zróżnicowanie wynika ze stanu posiadanych zasobów, doświadczeń życiowych, ról społecznych i zawodowych, a także życiowych postaw. Niewątpliwie jest to grupa, której członkowie

są narażeni na różne zagrożenia, jednak krajowych, wyspecjalizowanych instytucji, które zajmują się ochroną prawną osób starszych, jest stosunkowo niewiele [Wróblewski 2012, s. 125]. Ochrona praw osób starszych stanowi od 2010 r. jeden z głównych obszarów działalności Rzecznika Praw Obywatelskich (RPO). W roku 2011 RPO powołał Komisję Ekspertów ds. Osób Starszych [Zarządzenie Rzecznika...]. Jednym z zadań tej komisji jest analiza dostępu osób starszych do usług konsumenckich i finansowych.

W teorii ochrony konsumenta pojawia się termin „konsument przeciętny”. Pojęcie konsumenta przeciętnego zostało wprowadzone w ramach ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (art. 2, pkt 8). Model przeciętnego konsumenta jest potrzebny do oceny braku działania uczciwości przedsiębiorcy [Rutkowska-Tomaszewska 2011, s. 26]. Z ustawy tej wynika, że ochroną przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi zostali objęci konsumenci przeciętni, czyli: dostatecznie poinformowani, uważni i ostrożni, podzieleni ze względu na czynniki: społeczne, kulturowe i językowe. Przeciętny konsument nie musi być specjalistą w danej dziedzinie, ale powinien rozumieć kierowane do niego informacje i potrafić je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji, nie ma obowiązku samodzielnie dążyć do uzyskania wiedzy niezbędnej do zawarcia umowy. Jednak uwzględniając specyfikę starszych konsumentów, zaostrza się przepisy dotyczące ochrony ich interesów i zwalczania nieuczciwej konkurencji, ponieważ taki konsument może być nieświadomy i nieostrożny, nierozważny i podatny na praktyki rynkowe przedsiębiorców [Rutkowska-Tomaszewska 2011, s. 53]. Znajduje to odzwierciedlenie w objęciu przez ustawodawcę ochroną konsumentów należących do szczególnej, dającej się zidentyfikować grupy możliwej do wyodrębnienia ze względu na szczególne cechy, takie jak np. wiek. Zgodnie z art. 4 ust. 1 powyższej ustawy nieuczciwą praktyką rynkową jest zachowanie przedsiębiorcy, jeżeli spełnia równocześnie następujące przesłanki: jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przedsiębiorca może oddziaływać na przeciętnego konsumenta poprzez różne aspekty działalności gospodarczej: działania marketingowe, techniki sprzedaży, wprowadzającej w błąd, agresywnej praktyki rynkowej czy reklamy. Pojawia się zatem problem dyskryminacji osób starszych na rynku finansowym dotyczący najczęściej: odwróconej hipoteki, dostępu do usług bankowych, a także niewypłacalności osób fizycznych.

#### **4. Praktyki ograniczające korzystanie z usług bankowych ze względu na wiek**

Grupa klientów 60+ zyskuje na znaczeniu nie tylko z powodów demograficznych, ale także dzięki stopniowej zmianie stylu życia. Emeryci są dla banków stosunkowo pewnymi i bezpiecznymi klientami, mają czas i pieniądze są sumienni i odpowie-

działni, starają się nie zalegać ze spłatą zobowiązań i regulować długi w odpowiednim czasie. Z jednej strony banki stopniowo zaczynają dostrzegać wartość tej grupy i oferować jej różne produkty, zwłaszcza rachunki osobiste. Oferta rachunków bankowych jest wzbogacana dodatkowymi udogodnieniami, np. dostępem do bezpłatnych bankomatów, wyższym niż standardowe oprocentowanie ROR, programami rabatowymi dzięki którym przy zapłacie kartą za zakupy obniżane są ceny, zwłaszcza w aptekach, dodatkowymi ubezpieczeniami domu czy mieszkania, *assistance*, ubezpieczeniami medycznymi *assistance* oraz ubezpieczeniami *assistance* domowymi [Boczoń 2012, s. 5; *Finanse...2012*, s. 5]. Ofertę rachunków dedykowaną seniorom posiadało w 2012 r. 21 banków [Marszałek, Matus 2012]<sup>1</sup>.

Z drugiej strony banki stosują praktyki ograniczające możliwości korzystania z usług bankowych ze względu na wiek. W tej sprawie zaniepokojenie wyraził Rzecznik Praw Obywatelskich, który uznając prawo banków do autonomicznych decyzji, podkreślał, że dyskryminacja osób starszych narusza konstytucyjną zasadę równości oraz godność człowieka i musi być oceniona negatywnie [*Sytuacja...*; art. 32 Konstytucji]. Konstytucja stanowi, że nikt nie może być dyskryminowany z jakiegokolwiek przyczyny. Do rzecznika wpływają skargi od konsumentów, którym ograniczono ze względu na wiek możliwość korzystania z produktów bankowych, powodując ich wykluczenie finansowe i uniemożliwiając im pełne uczestnictwo w życiu gospodarczym, co prowadzi do wykluczenia społecznego. Analizując informacje o działalności RPO oraz o stanie przestrzegania wolności i praw człowieka i obywatela, można zauważyć następujące problemy występujące w relacjach między konsumentami 60+ a bankami.

W roku 2008 zastrzeżenia rzecznika budziły liczne skargi dotyczące wydawania emerytom kart kredytowych zamiast kart bankomatowych [*Informacja...* 2009, s. 384], bez względu na to, czy wyrazili na to zgodę, co było istotne w momencie konsekwencji związanych z kosztami za używanie tych kart i kosztami niespłacenia ustalonych limitów kredytowych. Różnica między kartą bankomatową a kredytową polega na tym, że karta bankomatowa jest używana w bankomatach, gdzie przy wypłacie z własnego konta nie jest dodawana prowizja. Natomiast karta kredytowa oznacza przyznanie kredytu i od wypłaty gotówki nawet z bankomatu banku, który ją wydał, pobierana jest prowizja [*Informacja...* 2009, s. 384].

W roku 2009 rzecznik uzyskał informacje, że Bank Ochrony Środowiska stosuje różnicowanie klientów ze względu na wiek i ogranicza dostępność lokaty „Oszczędzaj z rysiem Ryszardem” osobom, które ukończyły 75 rok życia. W tej sytuacji rzecznik powołał się na art. 32 Konstytucji o równości wszystkich wobec prawa i niemożliwości dyskryminacji z jakiegokolwiek przyczyny, również z powodu wieku.

---

<sup>1</sup> Alior Bank, Bank Poczty, BGŻ, BNP Paribas, BPH, BPS, BZ WBK, CitiBank Handlowy, Credit Agricole, Deutsche Bank, Eurobank, Getin Bank, Idea Bank, ING Bank Śląski, Kredyt Bank, Meritum Bank, Bank Millennium, MultiBank, PKO Bank Polski, Bank Poczty, Polbank EFG, Raiffeisen Bank [Marszałek, Matus 2012].

Podkreślając, że korzystanie z produktu, którym jest lokata, łączy się z dostarczeniem środków na jej utworzenie, co wskazuje na umożliwienie jej wykorzystania przez wszystkie osoby, które wykażą się odpowiednim dochodem. W tej sprawie rzecznik uzyskał odpowiedź, że dystrybuowany przez BOŚ produkt nie jest rachunkiem bankowym, ale ubezpieczeniem na życie, co ze względu na specyfikę ubezpieczenia powoduje brak podstaw do postawienia zarzutu naruszenia równości wobec prawa i zakazu dyskryminacji [*Informacja...* 2010, s. 313].

W roku 2010 rzecznik zwrócił uwagę na praktyki ograniczające możliwość korzystania z usług rynku finansowego ze względu na wiek. Znajdowało to wyraz w sposobie traktowania osób starszych przez niektórych pracowników banków, którzy wykorzystywali ułomności tej grupy – słaby wzrok i słuch – i proponowali dokonanie niekorzystnych inwestycji. Do rzecznika dotarło wiele skarg dotyczących nakłaniania klientów do zakupu jednostek funduszy inwestycyjnych, prezentowanych jako dające możliwości szybkiego i dużego zysku. Kolejne wątpliwości budziły drobne kredyty i pożyczki udzielane osobom starszym, których zdolność kredytowa nie została zbadana w sposób rzetelny. Ponadto pojawiały się opinie, że banki nie wspomagały dłużników w procesie naprawczym i często „żądały natychmiastowej spłaty należności, naliczając odsetki za zwłokę”, i następnie sprzedawały wierzytelność wyspecjalizowanej firmie windykacyjnej [*Informacja...* 2011, s. 228].

W roku 2011 w sprawozdaniach rzecznika ochrona osób starszych została wyodrębniona w rozdziale XIII. W materiałach tych opisano działania podejmowane przez organy władzy publicznej na rzecz osób starszych, zwracając uwagę na zbyt lakoniczne potraktowanie problemu przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na wiek i ograniczenie do kwestii zatrudnienia i rynku pracy, nieuwzględnianie problematyki dostępu do usług [*Informacja...* 2012, s. 131]. W części poświęconej ochronie konsumentów na rynku bankowym nie wystąpiła problematyka związana z osobami starszymi.

Zagadnieniem ograniczenia dostępu klientów 60+ do usług finansowych zajmowała się Komisja Ekspertów (KE) do spraw Osób Starszych, działająca przy RPO od 2011 r., która pracowała w kilku grupach roboczych. Jedną z nich dotyczyła włączenia do świata cyfrowego, a inną zajmowała się osobami starszymi na rynku dóbr i usług konsumenckich. KE analizowała problem zagrożenia wykluczeniem finansowym osób starszych na rynku usług bankowych, uzgadniając z UOKiK obszary współpracy w 2012 r., m.in. dotyczące monitorowania wprowadzenia produktu odwróconego kredytu hipotecznego.

## 5. Podsumowanie

Na podstawie przedstawionych rozważań można zauważyć występowanie problemu w dostępie do usług bankowych dla klientów 60+. Osoby w wieku podeszłym nie tylko często czują się niedocenione przez system bankowy, ale odnoszą wrażenie, że są źle traktowane czy dyskryminowane. Ten fakt potwierdzają skargi wpływające co roku do RPO, w szczególności dotyczące [*Sytuacja...*, s. 2-3]:

- prezentacji oferty bankowej w sposób niefachowy, niezrozumiały i nierzetelny;
- pomijania niekorzystnych informacji dotyczących kosztów i ryzyka;
- nakłaniania do lokowania oszczędności w funduszach inwestycyjnych;
- dowolności oceny zdolności kredytowej;
- braku możliwości negocjacji z bankiem warunków spłaty zadłużenia, np. kredyt konsolidacyjny;
- ograniczenia dostępności kredytu dla osób powyżej 70 lat (udzielenie kredytu pod warunkiem występowania współkredytobiorcy spełniającego kryterium wieku);
- uzależnienie przyznania kredytu od cesji polisy ubezpieczeniowej przyznawanej do 65-70 roku życia.

Aby przeciwdziałać tym praktykom, proponuje się podjęcie różnych działań, np.: edukacyjnych, powołanie w bankach pełnomocników ds. osób w podeszłym wieku czy wprowadzenie certyfikatów dla banków przyjaznych tej grupie klientów. Dokonany przegląd i krótka charakterystyka zagrożeń dla klientów w wieku 60+ nie wyczerpują złożoności zagadnienia. I choć w literaturze pojawiają się opracowania na ten temat, to wciąż występuje potrzeba badań nad wspieraniem aktywnego starzenia się, także uwzględniających perspektywę instytucji finansowych, od których oczekuje się usuwania przeszkód, które wykluczają lub dyskryminują osoby starsze.

## Literatura

- Active Ageing*, Report, Special Eurobarometer 378, European Commission, January 2012.
- Anam L., *Dla budowania wiarygodności i reputacji*, „Magazyn Finansowy Bank” 2008, nr 7-8.
- Błędowski P., Mossakowska M., Więcek A., *Projekt badawczy PolSenior. Aspekty medyczne, psychologiczne, socjologiczne i ekonomiczne starzenia się ludzi w Polsce 2011 r.*
- Boczoń W., *Przegląd bankowych kont dla seniorów*, Wojciech Boczoń – Bankier.pl, 2012-09-18. *Finanse dla seniora*, NBP, Warszawa 2012.
- Florczak W., *W kierunku endogenicznego i zrównoważonego rozwoju-perspektywa makroekonomiczna*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2011.
- Gasparski W., *Biznes, etyka, odpowiedzialność*, PWN, Warszawa 2012.
- Holzer J., *Demografia*, PWE, Warszawa 2003.
- Informacja o działalności Rzecznika Praw Obywatelskich za rok 2008 oraz o stanie przestrzegania wolności i praw człowieka i obywatela*, Rzecznik Praw Obywatelskich (RPO), Warszawa 2009.
- Informacja o działalności Rzecznika Praw Obywatelskich za rok 2009 oraz o stanie przestrzegania wolności i praw człowieka i obywatela*, RPO, Warszawa 2010.
- Informacja o działalności Rzecznika Praw Obywatelskich za rok 2010 oraz o stanie przestrzegania wolności i praw człowieka i obywatela*, RPO, Warszawa 2011.
- Informacja o działalności Rzecznika Praw Obywatelskich za rok 2011 oraz o stanie przestrzegania wolności i praw człowieka i obywatela*, RPO, Warszawa 2012.
- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej.
- Korenik D., *Odpowiedzialność banku komercyjnego. Próba syntezy*, Difin, Warszawa 2009.
- Korenik D., *O roli służebnej banków komercyjnych*, Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu, Wrocław 2009.

*Krajowy plan działań na rzecz Europejskiego Roku Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej w 2012 r.*

Marcinkowska M., *Inwestycje społecznie odpowiedzialne*, [w:] *Rynki finansowe w rozwoju podmiotów gospodarczych*, red. B. Filipiak, B. Mikołajczyk, Studia Finansów i Bankowości, PSFiB, Difin, Warszawa 2009.

Marszałek I.Ł., Matus L., *Idealne konto dla seniora?*, 25.06.2012 – Vademecum artykuł z cyklu "Finanse Seniora" w gazecie „Czerwony Portfelik Senior”, lokalnym darmowym poradniku zakupowym.

Osiecka-Chojnacka J., *Spoleczne opinie o starości a wdrażanie idei aktywnego starzenia się*, Studia BAS, nr 2 (30) 2012([www.bas.sejm.gov.pl](http://www.bas.sejm.gov.pl)),

*Osoby starsze jako konsumenci na rynku usług bankowych*, 23.01.2012, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich.

Raport CBOS BS/40/2012, *Opinie o podniesieniu wieku i zmianach w systemie emerytalnym*, Warszawa, marzec 2012 r.

Rutkowska-Tomaszewska E., *Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenckich*, ABC a WoltersKluwer business, Warszawa 2011.

*Rządowy Program na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2012-2013*, Załącznik do uchwały nr 137 Rady Ministrów z dnia 24 sierpnia 2012 r., Warszawa 2012.

*Sytuacja osób starszych jako konsumentów na rynku usług bankowych*, Zespół Prawa Administracyjnego i Gospodarczego BRPO, [https://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/13279229450\\_0.pdf](https://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/13279229450_0.pdf) (10.10.2013).

Szydzińska K., *Bank z ludzka twarzą*, CODES, Budujemy marki, aby przynosiły zyski, [www.codes.pl](http://www.codes.pl), 2009.12.02.

Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (DzU nr 157, poz. 1316 art. 2, pkt 8).

Wróblewski M., *Ochrona praw osób starszych w działalności rzecznika praw obywatelskich jako krajowej instytucji ochrony praw człowieka*, *Ruch prawniczy, ekonomiczny i socjologiczny*, Rok LXXIV-zeszyt3-2012.

[www.seniorzy.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1048:idealne-konto-dla-seniora&catid=7:porada-dnia](http://www.seniorzy.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=1048:idealne-konto-dla-seniora&catid=7:porada-dnia) [11.03.2013].

Zarządzenie nr 68 Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 sierpnia 2012 r. w sprawie nadania statutu Ministerstwu Pracy i Polityki Społecznej (Monitor Polski z dnia 17 sierpnia 2012 r., poz. 590).

Zarządzenie Rzecznika Praw Obywatelskich nr 8 z 2011 r. w sprawie ustanowienia Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich.

## LIMITATIONS ON THE ACCESS TO BANKING SERVICES OF CLIENTS 60+ IN THE PERSPECTIVE OF SUSTAINABLE FINANCE

**Summary:** The aim of this paper is to identify the limitations the customers aged 60+ are exposed to in the relations with banks. The author states the thesis that the relationships between these entities are beneficial for both sides. The banks gain customers and the standard of living of elderly people is higher. The satisfaction of both sides is possible if banks realize that clients have special needs and fears. On the basis of the foregoing considerations, it can be seen that there is a problem of threats to customers 60+ using bank services. This fact is confirmed by complaints coming to the Human Rights Defender.

**Keywords:** clients 60+, banking market, limitations.