

**Małgorzata Solarz, Magdalena Swacha-Lech**

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

---

## **SAMOWYKLUCZENIE BANKOWE W ASPEKTCIE FINANSÓW BEHAWIORALNYCH**

---

**Streszczenie:** Zakres wykluczenia bankowego determinowany jest czynnikami wpływającymi na to, że niektóre osoby fizyczne dobrowolnie, inne z własnej winy, a jeszcze inne wbrew własnej woli nie korzystają z produktów i usług bankowych. Członkowie dwóch pierwszych grup poddają się samowykluczeniu bankowemu. Próba zidentyfikowania przyczyn takiego ich postępowania w aspekcie finansów behawioralnych stała się celem niniejszego artykułu. W świetle przeprowadzonych analiz jako główne czynniki o podłożu psychologicznym wyłaniają się: stosowanie uproszczonych schematów myślowych, subiektywne odczucie lęku przed korzystaniem z danego produktu bankowego, wynikające najczęściej z niewiedzy, a także posiadane nawyki oraz bezkrytyczne powielanie zachowań innych jednostek.

**Słowa kluczowe:** wykluczenie finansowe, finanse behawioralne, bankowość.

### **1. Wstęp**

Z opublikowanego w 2010 r. raportu Narodowego Banku Polskiego wynika, że 23% Polaków nie ma konta osobistego. Tym samym można stwierdzić, że ludzie ci są wykluczeni z systemu bankowego – nie biorą kredytów, nie korzystają z karty płatniczej, nie mają żadnej styczności z bankami. Przedstawiony wskaźnik ubankowienia jest jednym z najniższych w Unii Europejskiej, gorszy wynik zanotowano tylko w Rumunii i Bułgarii [10, s. 16]. Istnieje wiele powodów, które sprawiają, że pewna część społeczeństwa faktycznie nie może, a inna wręcz unika kontaktów z bankami, poddając się samowykluczeniu. Niektóre z tych przyczyn mają podłoże psychologiczne, będąc przedmiotem zainteresowań finansów behawioralnych – stosunkowo młodego nurtu badawczego, którego istotę stanowi poszukiwanie psychologicznych mechanizmów zachowania uczestników rynków finansowych. Jak podaje M.A. Braun, za cel finansów behawioralnych uznaje się rozszerzenie klasycznych teorii finansów o rzeczywiste zachowania jednostek, co spowoduje, że staną się one bardziej odpowiadające rzeczywistości [3].

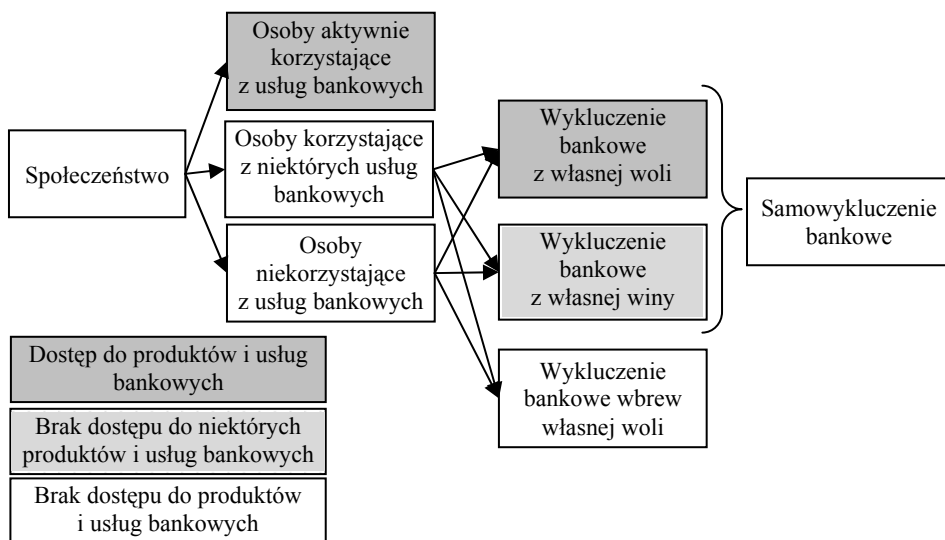
Z tego względu celem niniejszego artykułu stała się próba zidentyfikowania, w aspekcie finansów behawioralnych, przyczyn takiego postępowania osób fizycznych, które prowadzi ich do samowykluczenia bankowego.

## 2. Samowykluczenie bankowe – istota problemu

Problem wykluczenia finansowego znany jest światu od dawna, jednak w literaturze przedmiotu został podjęty dopiero przed piętnastu laty. Czytając opracowania poświęcone temu zagadnieniu, łatwo zauważyć, że nie został on dotąd jeszcze jednoznacznie zdefiniowany. Jedni naukowcy koncentrują się wyłącznie na dostępie do produktów/usług finansowych i tym samym traktują wykluczenie finansowe niejako zero-jedynkowo. Można by to rozumieć w taki sposób, że jeśli osoba fizyczna korzysta z systemu finansowego, to nie jest wykluczona, a jeśli nie korzysta w ogóle, to wówczas dotyka ją problem wykluczenia finansowego. Wśród reprezentantów takiego poglądu znajdują się A. Leyshon i N. Thrift – uznawani za autorów pierwszej definicji tego pojęcia oraz S. Carbo, E. Gardener i P. Molyneux, którzy w swojej książce zatytułowanej *Financial Exclusion* wskazali, że wykluczenie finansowe to niemożność (choćby sporadyczna, okazjonalna) dostępu pewnych grup społecznych do systemu finansowego [4, s. 312]. Z kolei inni naukowcy, jak np. S.P. Sinclair, więcej uwagi poświęcają jakości produktów i usług finansowych, które użytkują potencjalni klienci instytucji finansowych. Patrzą oni na problem wykluczenia finansowego w szerszym ujęciu, według nich dotyczy on także osób fizycznych, które mają dostęp do produktów i usług finansowych, ale na gorszych warunkach niż pozostali (por. [7, s. 217]). Ponadto brak jest jednomyślności co do tego, czy wykluczenie finansowe należy pojmować wyłącznie jako brak aktywnego uczestnictwa na rynku produktów i usług bankowych, czy włączać w to również produkty ubezpieczeniowe i inwestycyjne. Wobec powyższego w odniesieniu do pierwszej interpretacji można by posługiwać się określeniem wykluczenie finansowe *sensu stricto* albo wykluczenie bankowe, natomiast drugie ujęcie skłania do używania pojęcia wykluczenie finansowe *sensu largo* lub po prostu wykluczenie finansowe.

Ze względu na to, że przedmiotem rozważań w niniejszym artykule jest wykluczenie bankowe, przydatne okazuje się rozróżnienie społeczeństwa na osoby ubankowione (*banked*), nieubankowione (*unbanked*) i niedostatecznie ubankowione (*underbanked*) [9, s. E15]. Pierwsza grupa korzysta z szerokiej gamy produktów i usług bankowych, realizując przy tym własne potrzeby. Członkowie drugiej z wymienionych grup nie mają żadnego kontaktu z instytucjami finansowymi, nie posiadają nawet podstawowego rachunku bankowego. Natomiast trzecia grupa ma w pewnym stopniu ograniczony dostęp do usług (np. nie kwalifikuje się do otrzymania kredytu) albo może korzystać z oferty bankowej, ale tego nie robi (np. posiada konto osobiste, jednak raz w miesiącu wypłaca z niego wszystkie środki i posługuje się gotówką).

Bardzo istotną kwestią, jaka powstaje na podłożu definicyjnym, jest określenie zakresu wykluczenia bankowego. Przede wszystkim chodzi tu o to, że jest on w znacznej mierze uzależniony od przyczyn go wywołujących, czyli czynników wpływających na to, że niektóre osoby dobrowolnie, inne z własnej winy, a jeszcze inne wbrew własnej woli nie korzystają w produktach i usług bankowych (por. rys. 1). Przy tym zdaniem autorów Raportu Banku Światowego pt. *Finance for all? Policies*



Rys. 1. Zakres wykluczenia bankowego

Źródło: opracowanie własne na podstawie [1, s. 29].

*and pitfalls in expanding access* problem wykluczenia tych pierwszych gospodarstw domowych nie dotyczy [1, s. 29].

Decydujące znaczenie w tej materii mają motywy postępowania, które kierują osobami fizycznymi. Wobec powyższego warto poszukać odpowiedzi na pytanie, dlaczego niektóre jednostki swoim działaniem pozbawiają się możliwości aktywnego uczestnictwa w systemie bankowym, a inne same z tego rezygnują.

### 3. Dobrowolne wykluczenie bankowe

Blisko 77% Polaków posiada konto osobiste (w tym 8% jest właścicielem lub współwłaścicielem więcej niż jednego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego), a zatem można wnioskować, że prawie co piąty dorosły polski obywatel jest wykluczony bankowo. Należy się jednak w tym kontekście zastanowić, na ile jest to problem faktycznego braku możliwości skorzystania z tego podstawowego produktu bankowego, a na ile dochodzi tu do tzw. samowykluczenia. Poza tym warto zwrócić uwagę również na osoby, które mają konto osobiste, a tym samym zaliczone zostają do grona ubankowionych, jednak nie posługują się różnymi instrumentami rozliczeniowymi z nim związanymi, dobrowolnie rezygnują z gromadzenia oszczędności w bankach czy korzystania z produktów pożyczkowo-kredytowych. Stąd też należałoby rozważyć przyczyny takiego stanu rzeczy. W ich zidentyfikowaniu może pomóc *Diagnoza postaw i zachowań związanych z wykluczeniem finansowym w Polsce – potencjał zmian* [12]. Jest to raport z badań ilościowych i jakościowych zrealizo-

wanych dla Narodowego Banku Polskiego zaprezentowany przez prof. D. Maison na konferencji poświęconej tematyce wykluczenia finansowego, która odbyła się w grudniu 2010 r. w Warszawie. Można w nim przeczytać, że głównymi barierami przed założeniem **konta osobistego** w banku są:

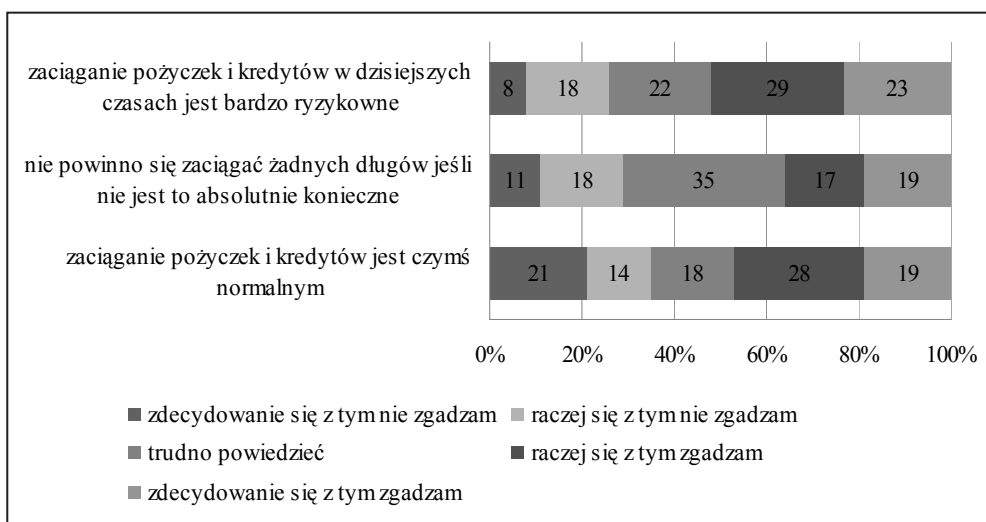
1. Zbyt dużo kosztów, a za mało wymiernych korzyści;
2. Lęk przed nowymi technologiami, w tym obawa przed pomyłką skutkującą utratą pieniędzy, oraz zdaniem ankietowanych utrudniony dostęp do własnych środków finansowych;
3. Brak zaufania do instytucji finansowych i przeświadczenie, że:
  - a. Nie istnieją tanie czy wręcz darmowe usługi bankowe (zawsze można znaleźć jakieś kruczki prawne czy ukryte koszty);
  - b. Bank dba wyłącznie o własne interesy;
  - c. Bank może łatwo splajtować i „zniknąć” razem z pieniędzmi klientów;
  - d. W bankach często zdarzają się kradzieże, w szczególności z kont internetowych, o czym donoszą media;
4. Kult gotówki:
  - a. Przyjemność związana z namacalnym posiadaniem pieniądza;
  - b. Poczucie bezpieczeństwa – gotówką wszędzie można zapłacić;
  - c. Poczucie wolności, niezależności, np. od awarii systemów;
  - d. Łatwiejsza kontrola wydatków, a tym samym zarządzanie budżetem gospodarstwa domowego.

Posiadanie **kart płatniczych** deklaruje 82% Polaków, część z nich dysponuje nawet kilkoma rodzajami „plastikowego pieniądza”, jednak wielu przyznaje się, że w ogóle ich nie używa (ok. 2% pełnoletnich obywateli). Zdecydowanej większości posiadaczy karty płatnicze służą do pobierania gotówki z bankomatu (98%), znacznie mniej, bo tylko 86% respondentów, płaci nimi za dobra i usługi, w tym 32% robi to bardzo rzadko [12]. Wśród powodów niekorzystania z instrumentów finansowych związanych z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym znalazły się m.in.:

1. Problem z kontrolą finansów rozumiany jako:
  - a. Lepsze planowanie budżetu poprzez tzw. kupki pieniędzy (banknotów);
  - b. Lepsza kontrola wydatków – mniej pieniędzy wydaje się, płacąc w sklepach gotówką;
  - c. Skojarzenie karty płatniczej, a w szczególności kredytowej, z „szaleńskim wydawaniem” sprawia, że potencjalni posiadacze sami bronią się przed używaniem jej podczas płacenia za nabywane towary czy usługi.
2. Lęk przed wykonaniem transakcji z udziałem instrumentu finansowego, tzn.:
  - a. Obawa przed awarią systemu, która uniemożliwi dokonanie zapłaty za potrzebne dobra;
  - b. Obawa przed nieuczciwością kasjera przyjmującego płatność kartą;
  - c. Obawa przed wirtualną kradzieżą środków pieniężnych;
  - d. Brak pewności, czy na koncie osobistym jest wystarczająca ilość pieniędzy, gdyż publiczna odmowa realizacji transakcji powoduje odczucie wstydu.

3. Brak wiedzy o obrocie bezgotówkowym, wielu respondentów twierdziło, że:
- Każdą kartą płatniczą można spowodować debet na rachunku bankowym, a tym samym popaść w długi;
  - Klient płacący kartą zawsze obciążany jest prowizją;
  - Przy płaceniu kartą udostępnia się pracownikowi sklepu swoje dane osobowe oraz numer konta bankowego;
  - Płatności przez Internet są niewiarygodne ze względu na brak dowodu wpłaty.

Wśród produktów bankowych znajdują się również **kredyty i pożyczki**. Współcześnie blisko połowa Polaków, jak wynika z raportu opracowanego przez Centrum Badań nad Zachowaniami Ekonomicznymi SWPS w lutym 2010 r. pt. *Długi to dla Polaków wstydlivy problem*, uważa zadłużanie się za coś normalnego. Jednak stosunkowo duży odsetek społeczeństwa, mimo że posiada zdolność kredytową, nie jest zainteresowany tego rodzaju ofertą bankową. Ich zdaniem nie powinno się zaciągać żadnych długów, jeśli nie jest to absolutnie konieczne (29%), ponieważ w dzisiejszych czasach jest to ryzykowne (por. rys. 2). Poza tym całkiem spora grupa ankietowanych (50%) zgadza się ze stwierdzeniem, że bycie osobą zadłużoną jest czymś wstydlivym. Opinia ta formułowana jest szczególnie przez osoby starsze, przekonane, że aby nabyć wartościowy towar, wpierw trzeba odłożyć pewną sumę pieniędzy. Zapał do zadłużania się w bankach studzi również niechęć do oddawania długów z wysokimi odsetkami. Dla wielu podpisanie umowy kredytowej ogranicza wolność jednostki, a korzyści z nabytego dobra nie rekompensują perspektywy spłacania rat niekiedy przez kilkadziesiąt lat.



Rys. 2. Opinie Polaków na temat zadłużania się (w %)

Źródło: [6].

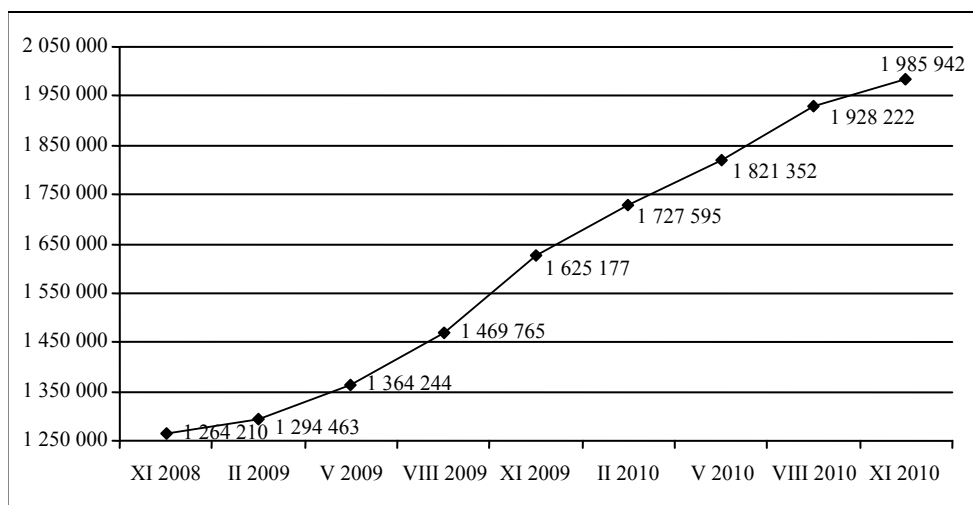
Z raportu Pentor pt. *Postawy Polaków wobec oszczędzania* wynika, że zaledwie 6% społeczeństwa gromadzi **oszczędności**, pozostali albo nie mają z czego odkładać, albo uważają, że w obecnych czasach nie warto tego robić (21% wskazań) [14]. Młode pokolenie 30-latków zostało nauczone nie oszczędzania, które stało się dziś niemodne, ale pożyczania. Warto w tym kontekście zwrócić uwagę na to, że wielu Polaków gromadzi pieniądze poza instytucjami bankowymi, w przysłowiowej skarpecie. Niechęć do banków tłumaczy brakiem zaufania, koniecznością zamrażania środków pieniężnych na lokatach terminowych czy niewielkimi korzyściami finansowymi, jakich dostarczają produkty depozytowe. Większość tych opinii bierze się z niskiej świadomości społeczeństwa na temat funkcjonowania systemu bankowego.

#### 4. Wykluczenie bankowe z własnej winy

Wykluczeni z własnej winy to osoby, które do pewnego momentu korzystały z pełnej oferty produktów i usług bankowych, jednak wskutek swego nieodpowiedzialnego postępowania tę możliwość utraciły. Dotyczy to przede wszystkim nadmiernie zadłużonych gospodarstw domowych, czyli takich, które nie mają możliwości spłacenia wszystkich swoich długów lub gdy istnieje poważne zagrożenie, że nie będą w stanie tego zrobić w momencie upływu terminu spłaty [16, s. 189]. Jeżeli deficyt w budżecie gospodarstwa domowego ma trwały charakter i brak jest perspektyw na poprawę tej sytuacji, to wcześniej czy później pojawią się zaległości w obsłudze zadłużenia względem banków. Wówczas kredytodawca wezwie klienta do zapłaty, a jeśli on temu nie sprostą, to wypowie umowę kredytu. Następnie instytucja bankowa wystawi bankowy tytuł egzekucyjny, który po wcześniejszym zaopatrzeniu w sądową klauzulę wykonalności stanowi tytuł wykonawczy. Na jego podstawie możliwe staje się wszczęcie względem dłużnika postępowania egzekucyjnego przez komornika sądowego. Jednocześnie bank zamieści negatywną informację o kredytobiorcy w odpowiedniej bazie danych (np. w Biurze Informacji Kredytowej), co jest równoznaczne z utratą zdolności kredytowej i uniemożliwia (a przynajmniej bardzo utrudnia) takiej osobie uzyskanie kolejnej pożyczki w systemie bankowym. Można powiedzieć, że taki dłużnik został dotknięty wykluczeniem bankowym, które jest negatywnym następstwem nadmiernego zadłużenia.

Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor wspólnie z Biurem Informacji Kredytowej i Związkiem Banków Polskich cyklicznie, od ponad trzech lat, analizują i publikują dane dotyczące opóźnień w regulowaniu zobowiązań przez konsumentów w Polsce. Informacje zawarte w czternastej edycji raportu *InfoDług* z listopada 2010 r. wskazują na regularny wzrost problemu zadłużania się Polaków. Całkowita kwota zaległych zobowiązań wynosiła wówczas ponad 25 miliardów złotych, czyli o 3 miliardy więcej niż trzy miesiące wcześniej [8]. W ciągu ostatniego roku niespłacone zadłużenie, wynikające z nieregulowanych rachunków za energię elektryczną, usługi telekomunikacyjne, czynsz za mieszkanie, opłaty leasingowe, a także z niespłaconych kredytów hipotecznych i konsumpcyjnych, wzrosło o przeszło 75%. Na-

leży podkreślić, że rośnie nie tylko kwota przeterminowanych zobowiązań, ale także liczba klientów podwyższonego ryzyka, która na koniec listopada 2010 r. wynosiła blisko dwa miliony. Zgodnie z danymi opublikowanymi rok wcześniej liczba klientów podwyższonego ryzyka stanowiła 1 625 177 osób, zatem w ciągu roku przybyło 360 765 nowych dłużników, co oznacza przyrost o ponad 22% (por. rys. 3).



**Rys. 3.** Liczba klientów czasowo niewywiązujących się ze swoich zobowiązań od XI 2008 do XI 2010 r. (stan na koniec miesiąca)

Źródło: [8, s. 8].

Przeprowadzone w państwach członkowskich Unii Europejskiej liczne badania socjologiczne wskazują na następujące przyczyny nadmiernego zadłużenia osób fizycznych [13, s. 77]:

- bezrobocie i pogorszenie się warunków pracy;
- niepowodzenie samodzielnej działalności gospodarczej lub bankructwo małych przedsiębiorstw rodzinnych;
- zmiany w strukturze gospodarstwa domowego, takie jak np. rozwód, śmierć współmałżonka, nieplanowane narodziny dziecka, niespodziewana konieczność wsparcia osób starszych lub niepełnosprawnych, choroba lub wypadek;
- wzrost stóp procentowych, którego negatywne efekty odczuwalne są przede wszystkim w przypadku kredytów długoterminowych, takich jak kredyty mieszkaniowe;
- kampanie reklamowe zbyt mocno nakłaniające do konsumpcji, zaciągania łatwych kredytów oraz podwyższania swojego statusu;
- nieumiejętne zarządzanie budżetem domowym;
- celowe ukrywanie przez klienta informacji umożliwiających instytucjom finansowym oszacowanie jego wypłacalności;



- nadmierne korzystanie z kart kredytowych, kredytów odnawialnych i innych wysoko oprocentowanych form kredytów osobistych;
- zaciąganie, szczególnie przez osoby o niskich dochodach, kredytów na rynku nieformalnym, z lichwiarskimi odsetkami;
- zaciąganie kredytów używanych do spłacania innych kredytów – efekt „kuli śniegowej”.

Przyczyn nadmiernego zadłużenia jest wiele, a na potrzeby niniejszego opracowania należy przyporządkować każdą z nich do jednej z dwóch grup. W pierwszej znajdują się te, które wprawdzie prowadzą do wykluczenia kredytowego, ale są niezależne bezpośrednio od pożyczkobiorcy, np. nieszczęśliwy wypadek skutkujący utratą pracy będącej podstawowym źródłem dochodów. Do drugiej grupy należy zaliczyć te przyczyny nadmiernego zadłużenia, które są wynikiem nierozsądnego działania samego gospodarstwa domowego, np. nadużywanie kart kredytowych, kredytów odnawialnych i innych wysoko oprocentowanych form kredytów osobistych. Warto nadmienić, że kilkadziesiąt tysięcy Polaków ma więcej niż dwa kredyty. Nie brakuje też takich, którzy mając dochody brutto na poziomie 1500 zł, zaciągnęli kredyty gotówkowe w kwocie od 20 do 40 tys. zł tylko w jednej instytucji bankowej, a udawali się nieraz do kilku banków – rekordziści nawet do 8 czy 10 – często pożyczając łącznie ponad 100 tys. zł [14].

O tym, że druga grupa przyczyn ma doniosłe znaczenie, świadczy niewielka liczba ogłoszonych w Polsce upadłości konsumenckich. Sąd, który orzeka o wszczęciu postępowania oddłużeniowego osoby fizycznej, analizuje powody, które doprowadziły pożyczkobiorcę na skraj bankructwa. Ważne jest, aby owa niewypłacalność powstała wskutek wyjątkowych i niezależnych od niego okoliczności. Zadłużenie nie może być efektem spirali niespłaconych rat. Przykładowo, jeśli podmiot zaciągał nowe długi, będąc już niewypłacalnym. Wówczas sędzia nie pozwoli mu ogłosić upadłości, gdyż uzna, że osoba pożyczła pieniądze z pełną świadomością, że nie ma z czego ich oddać, a zatem działała nieracjonalnie. W takiej sytuacji sąd oddala wniosek powoda. Przepisy ustawy o upadłości konsumenckiej obowiązują w Polsce od marca 2009 r., a do kwietnia 2010 r. tylko 16 postępowań zakończyło się sukcesem, podczas gdy w pierwszych dziewięciu miesiącach do sądu trafiło ok. 1000 wniosków o oddłużenie [17]. Zatem w wielu przypadkach osoby fizyczne stają się wykluczone z własnej winy. Dlatego też warto przyrzeć się właśnie tej grupie przyczyn prowadzących do nadmiernego zadłużenia z perspektywy finansów behawioralnych.

## 5. Behawioralne aspekty samowykluczenia bankowego

Analiza problemu samowykluczenia bankowego przez pryzmat motywów, jakie kierują decyzjami finansowymi jednostek, pozwala zauważyć, że spośród wielu przyczyn wywołujących występowanie tego zjawiska w społeczeństwie polskim bezsprzecznie wyłaniają się te o podłożu psychologicznym. Świadomość występowania



aspektów behawioralnych w procesie podejmowania decyzji o nabywaniu produktów i usług bankowych może umożliwić uniknięcie pewnych błędów.

Rozpatrując behawioralne motywy postępowania osób, które z własnej woli nie korzystają z produktów bankowych, a zatem dobrowolnie poddają się samowykluczeniu, należy stwierdzić, że wyraźnie zauważalne jest poczucie **lęku przed korzystaniem z oferty banku**. Analiza przytoczonych w artykule badań na temat diagnozy postaw i zachowań związanych z wykluczeniem finansowym w Polsce ukazuje, że jedną z barier przed korzystaniem z instrumentów bankowości transakcyjnej najczęściej zgłaszanych przez respondentów stanowi lęk przed nowymi, nieznanymi technologiami. Wydaje się jednak, że deklarowana obawa przed nowymi technologiami wyraża niejednokrotnie nieznaną zasad funkcjonowania produktów bankowych. Potwierdza to m.in. fakt, że osoby, które nie korzystają z kart płatniczych, obawiają się, że proces płacenia kartą wiąże się z udostępnieniem pracownikowi sklepu danych osobowych oraz numeru konta bankowego.

Subiektywne odczucie lęku przed korzystaniem z oferty banków budzi także brak wiedzy na temat podstawowych zasad organizacji i bezpieczeństwa systemu bankowego. Obawa przed pomyłką banku, skutkującą utratą środków zgromadzonych na rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym, czy sąd, że „bank może łatwo splajtować i zniknąć razem z pieniędzmi klientów”, dowodzą niskiego poziomu świadomości finansowej Polaków. Tymczasem brak wiedzy finansowej tworzy – niejednokrotnie wyimaginowane – bariery przed korzystaniem z oferty banków nawet w tak podstawowym zakresie, jak konto osobiste czy karta płatnicza.

Brak rzetelnych informacji na temat organizacji systemu bankowego czy funkcjonowania podstawowych produktów bankowych sprzyja także występowaniu **heurystyk**, czyli uproszczonych schematów myślowych, które mogą doprowadzić do błędnych decyzji. Skłonność do stosowania uproszczonych ocen jest odwrotnie proporcjonalna do poziomu wiedzy ekonomiczno-finansowej posiadanej przez jednostkę. Wśród heurystyk, które mogą przyczyniać się do występowania zjawiska dobrowolnego samowykluczenia bankowego, należy wskazać: heurystykę dostępności, heurystykę reprezentatywności oraz heurystykę afektu.

Tendencja do stosowania **heurystyki dostępności** przejawia się tym, że podczas oceny prawdopodobieństwa wystąpienia danego zdarzenia jednostki odwołują się do podobnych faktów, które dostępne są w ich pamięci. Zagrożenie, jakie niesie za sobą ten model zachowań, polega na tym, że łatwiej dostępne są te wydarzenia, które zaistniały ostatnio, lub te, które są bardziej wyraziste – mają spektakularny charakter. Nagłaśniane przez media negatywne przykłady związane z aktywnością instytucji bankowych w odbiorze osób cechujących się niedostatecznym poziomem wiedzy finansowej często mają charakter sensacji i w konsekwencji sprzyjają ukształtowaniu błędnych, uproszczonych sądów na temat systemu bankowego. W tej grupie osób pojawia się zatem tendencja do budowania przekonań, że „bank dba wyłącznie o swoje interesy”, „nie istnieją tanie usługi bankowe”, „zawsze można znaleźć jakieś kruczki prawne czy ukryte koszty”, a te z kolei rodzą niejednokrotnie bezpodstawne poczucie braku zaufania do instytucji bankowych.

Budowaniu negatywnych sądów o bankach na podstawie pojedynczych informacji o problemie, jaki wystąpił w funkcjonowaniu danej instytucji, sprzyja także **heurystyka reprezentatywności**. Naukowcy reprezentujący nurt finansów behawioralnych zauważyli bowiem, że ludzie nie przywiązują wagi do reprezentatywności i wielkości próby, na której opierają swoje oceny. Wyraźne sygnały informacyjne o charakterze opisowym często zniekształcają poglądy, które wynikają z analizy danych statystycznych [15, s. 52]. Odwołując się do swoich doświadczeń, jednostki wykazują skłonność do uwzględniania tych informacji, które mają dużą siłę (zostały nagłośnione w mediach, a dzięki spektakularnemu charakterowi stały się łatwe do zapamiętania), ignorując przy tym fakt, że statystycznie wydarzenia te występują rzadko, a zatem przejawiają tendencję do wyciągania wniosków na podstawie małej, niereprezentatywnej próby.

Informacje o negatywnych przykładach aktywności banków bez konfrontacji z rzetelną wiedzą o finansach gospodarstw domowych, brak zaufania do tych instytucji uruchamiają z kolei możliwość występowania kolejnych uproszczeń w zachowaniach jednostek określanych jako **heurystyka afektu**. Na podstawie badań prowadzonych w ramach finansów behawioralnych stwierdzono, że jednostki wykazują tendencję do emocjonalnego uogólnienia charakteru obiektu na podstawie przypisanych mu cech wartościujących, bez stosowania procedur analitycznych. Stosowanie ocen afektywnych rodzi możliwość przenoszenia negatywnego odczucia, jakie zrodziła (często nawet jednorazowa, ale rozpowszechniona przez środki masowego przekazu) informacja o problemach w wybranym obszarze działalności danego banku, na opinię o całym banku, a nawet o funkcjonowaniu całego systemu bankowego czy też całego systemu finansowego. Finanse behawioralne wskazują, że w obliczu konieczności szybkiego formułowania sądów ludzie niezwykle często opierają się na odczuciach jako na substytucie rzetelnych dociekań [19, s. 63–64]. Rozpowszechniona przez media informacja o jednorazowej awarii systemu bankowości internetowej odebrana przez osobę o bardzo niskim poziomie świadomości finansowej może więc uruchomić lawinę negatywnych odczuć, a w jej konsekwencji pojawi się lęk o własne pieniądze, który może skutkować niechęcią do korzystania z jakichkolwiek produktów bankowych.

Reasumując podjęte rozważania, można bez wątplenia stwierdzić, że podatność jednostek na stosowanie wymienionych rodzajów uproszczonych schematów myślowych, powodujących w konsekwencji odczucie lęku przed korzystaniem z oferty bankowej, uwarunkowana jest poziomem wiedzy finansowej.

Analizując behawioralne aspekty dobrowolnego samowykluczenia finansowego, należy wskazać także na rolę **nawyku**, rozumianego jako wyuczony sposób postępowania. Budowanie preferencji w danym okresie często zależne jest od preferencji wykazywanych we wcześniejszych okresach. Wykształcony na podstawie obserwacji rodziców, innych członków gospodarstwa domowego czy środowiska zawodowego nawyk korzystania z danych produktów i usług bankowych może zapobiec stosowaniu wymienionych uproszczeń myślowych, nawet w sytuacji gdy po-

siadana wiedza o sferze bankowości nie jest imponująca. Osoby dysponujące doświadczeniem w wykorzystywaniu instrumentów bankowości transakcyjnej, obserwujące takie zachowania w najbliższym środowisku będą zdecydowanie mniej podatne na efekt budowania opinii o instytucji bankowej na podstawie zasłyszanych, pojedynczych zdarzeń z działalności banków.

Przynależność do danych grup społecznych oraz zawodowych determinuje zatem nawyki jednostek, wykazywane preferencje. Jednostki bez wystarczającego poziomu wiedzy ekonomicznej mogą wykazywać także tendencję do **bezkrytycznego powielania opinii, zachowań innych osób**. Brak zaufania do instytucji bankowych czy podjęta decyzja o niewykorzystywaniu produktów bankowych spostrzeżone u innych osób mogą stać się wzorem do naśladowania przez jednostki niezdolne do formułowania własnych, rzetelnych opinii w obszarze finansów osobistych.

Meandry ludzkiej psychiki rodzą wachlarz możliwych scenariuszy zachowań jednostek w danej sytuacji. Inkorporując dorobek psychologii do nauki finansów, z łatwością można wskazać na rolę **emocji** w decyzjach finansowych podejmowanych przez obecnych i potencjalnych klientów banków, ukazując, że decyzje te nie zawsze są w pełni racjonalne. W cytowanym w artykule raporcie respondenci jako jedną z głównych barier przed założeniem konta osobistego wskazują **przyjemność, jaka wiąże się z namacalnym posiadaniem pieniądza**. Istnieje zatem grupa osób, która odczucie tego rodzaju przyjemności, poczucie bezpieczeństwa, wolności, niezależności, jaką daje posiadanie gotówki, przedkłada nad szereg korzyści oferowanych przez rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe i związane z nimi instrumenty płatnicze, a tym samym podlega dobrowolnemu wykluczeniu bankowemu.

Zjawisko samowykluczenia bankowego z własnej woli dotyczy także sfery oszczędzania. Poza opisanym w artykule mechanizmem opartym na stosowaniu uproszczeń, powodującym w konsekwencji odczucie lęku oraz niechęci do produktów bankowych, czy zjawiskiem związanym ze specyficzną grupą emocji wywołanych posiadaniem pieniądza, określanym jako „kult gotówki”, w praktyce występuje wiele czynników natury psychologicznej warunkujących korzystanie z produktów oszczędnościowych oferowanych przez instytucje bankowe. Poziom utrzymywanych oszczędności determinowany jest zarówno przez możliwości, jak i wykazywaną skłonność do oszczędzania. Behawioralne aspekty tego zjawiska, koncentrujące się wokół drugiego czynnika, zakładają występowanie następujących determinant oszczędzania [18, s. 537 i nast.]:

- 1) pragnienia efektywnej kumulacji i dążenia do poprawy jakości życia,
- 2) zapobiegliwości (wyrażającej dążenie do zapewnienia bezpieczeństwa finansowego, do uniknięcia ubóstwa),
- 3) nawyku oszczędzania,
- 4) samokontroli i siły woli,
- 5) niepewności przyszłości (wyrażającej niepewność dochodów i zatrudnienia, niepewność stanu zdrowia, niepewność długości życia),
- 6) postawy wobec przyszłości,

7) poziomu egoizmu (wyrażającego rezygnację z zabezpieczenia spadkobierców),

8) selektywnej percepcji i ograniczonych zdolności poznawczych.

Rezygnacja z oszczędzania może wynikać z przyjętego stylu życia. Część osób całe swoje dochody przeznaczają na bieżącą konsumpcję, przy czym dochody te nie pokrywają jedynie najważniejszych, niezbędnych wydatków, ale gwarantują pewną swobodę finansową i możliwość utrzymania preferowanego poziomu życia. Przy rezygnacji z pewnych dodatkowych wydatków pojawiłaby się zatem sposobność do oszczędzania, co jednak nierozzerwalnie wiąże się z obniżeniem jakości życia.

**Koncentracja na celach bieżących** oraz niski poziom wiedzy ekonomicznej mogą powodować, że jednostki w ogóle nie uświadamiają sobie potrzeby finansowego zabezpieczenia się przed negatywnym przebiegiem zdarzeń w przyszłości czy konieczności dodatkowego zabezpieczenia się na starość. Zauważyć jednak należy, że w niektórych przypadkach rezygnacja z nabywania produktów oszczędnościowych w bankach jest wynikiem świadomego wyboru osób, które preferują pomnażanie funduszy za pomocą instrumentów oferowanych przez inne instytucje finansowe, jak np. firmy inwestycyjne czy ubezpieczeniowe. Część osób wyraża zatem brak przekonania o rzeczywistych korzyściach osiągniętych za pomocą oszczędzania poprzez nabywanie produktów depozytowych oferowanych przez banki, preferując te formy pomnażania kapitału, które oferują wyższe stopy zwrotu.

Niezależnie od preferencji wykazywanych przez jednostki w zakresie sposobu oszczędzania decyzje finansowe podejmowane w tym obszarze determinowane są przez takie czynniki, jak **siła woli i samokontrola**. W praktyce występuje bowiem pewna grupa osób, które nie mają żadnych oszczędności w banku lub mają je, ale w bardzo niskiej kwocie, pomimo zgłaszanego przekonania o potrzebie gromadzenia kapitału w tej formie. Systematyczne oszczędzanie oznacza najczęściej rezygnację z części obecnych dochodów, a poprzez to rezygnację z wyższego poziomu życia, co w praktyce wymaga pokonania wrodzonej skłonności jednostek do krótkowzroczności, chęci realizacji zysków w krótkim okresie. Rezygnacja z korzystania z bankowej oferty depozytowej jest w tym przypadku wynikiem braku samodyscypliny. Taki scenariusz przebiegu wydarzeń może być skutecznie eliminowany poprzez **nawyki oszczędzania** – przejęty od rodziców, bądź też przez obserwację i naśladowanie modelu zachowań przejawianych w najbliższym otoczeniu.

Brak oszczędności może stanowić również przejaw silniejszej skłonności do zadłużania się, przy czym możliwe jest także wystąpienie sytuacji o charakterze przeciwnym – korzystanie przez klientów wyłącznie z oferty depozytowej banku (pomimo posiadanej zdolności kredytowej), motywowane awersją do ryzyka związanego z zaciąganiem długów czy też negatywną oceną poziomu kosztów związanych z taką formą pozyskiwania kapitału.

Przedstawiciele finansów behawioralnych argumentują, że „inwestor podejmując decyzje na rynku kapitałowym, doznaje jednocześnie dwóch silnych i sprzecznych ze sobą uczuć” – **odczucia strachu i chciwości**. Strach jest odczuciem negatywnym i jest odczuwany w związku z możliwością poniesienia straty, chciwość jest

zaś uczuciem pozytywnym, powiązaniem z nadzieją, towarzyszy perspektywom wzbogacenia się [15, s. 70]. Relacje między jednym a drugim odczuciem niewątpliwie determinują także zachowania klientów instytucji bankowych, określając skłonność do nabywania odpowiednich grup produktów bankowych. W przypadku gdy zwycięża poczucie strachu, ostrożność, jednostki korzystają z oferty depozytowej, decydując się na skromniejszy styl życia, nie godząc się jednocześnie na podejmowanie ryzyka związanego z zaciąganiem kredytu czy pożyczką w banku. Jednostki, u których dominuje poczucie chciwości, nie są natomiast skłonne do nabywania produktów oszczędnościowych. Nadmierna chciwość, koncentracja na sytuacji bieżącej i bezwzględne dążenie do poprawy bieżącej jakości życia, wywołujące skłonność do akceptacji nadmiernego poziomu ryzyka, mogą rodzić poważne konsekwencje finansowe i w efekcie doprowadzić nawet do samowykluczenia bankowego z własnej winy.

Analizując przyczyny nadmiernego zadłużania się z punktu widzenia dorobku finansów behawioralnych, należy wskazać zatem na rolę wykazywanej przez jednostki **chciwości, zachłanności i krótkowzroczności**, które często przesłaniają potrzebę dokonania rzetelnej oceny ryzyka podejmowanych decyzji finansowych. Podobnie jak w przypadku analizy psychologicznych aspektów samowykluczenia bankowego z własnej woli, należy podkreślić także **stosowanie uproszczonych ocen sytuacji** przez osoby nabywające produkty kredytowe, które owocują:

- niewystarczającym poziomem wiedzy o warunkach finansowych, na jakie godzą się klienci, podpisując umowy kredytowe,
- zbyt pobieżnym analizowaniem pozostałych ofert (bądź też całkowitym brakiem porównania z alternatywnymi produktami – w tym z ofertą innych instytucji bankowych),
- niedostrzeganiem możliwości wystąpienia negatywnych scenariuszy zdarzeń w przyszłości (utrata pracy, wypadek losowy),
- brakiem właściwej oceny ryzyka związanego z podejmowaną decyzją finansową o zadłużeniu.

Niejednokrotnie niewłaściwa ocena sytuacji przez kredytobiorcę i niedocenywanie prawdopodobieństwa realizacji ryzyka, występującego w sytuacji nadmiernego zwiększania poziomu zadłużenia, związane są z występowaniem zespołu cech określanego w finansach behawioralnych jako **nadmierny poziom optymizmu**. Powodem do zaciągania kolejnych kredytów (hipotecznych) staje się nieumiejętna analiza korzystnej sytuacji na rynku nieruchomości. Osoby podejmujące decyzję o zwiększeniu zadłużenia wykazują nieuzasadniony poziom optymizmu, związany z sytuacją na rynku nieruchomości, nieracjonalną wiarą w nieskończony wzrost cen nieruchomości, oraz rosnące oczekiwania z inwestycji dokonywanych w nieruchomości (przybierających niejednokrotnie postać „oślepienia” żądzą realizacji ponadprzeciętnych zysków).

Kolejny rodzaj heurystyki stosowany przez osoby skłonne do zaciągania nadmiernych zobowiązań w bankach to **zbyttnia pewność własnej wiedzy i umiejętności**. Pozytywnie oceniana decyzja o wcześniejszym zadłużeniu, umożliwiająca



pomnożenie majątku, zapewniająca lepszy poziom życia, utwierdza kredytobiorcę w słuszności wyboru tego rodzaju strategii finansowej, buduje przekonanie, że kredytobiorca posiada wiedzę i umiejętności pozwalające na dokonywanie właściwych decyzji finansowych, usypia czujność czy wręcz zwiększa poczucie chciwości, powodując skłonność do tolerancji coraz większego poziomu ryzyka w zamian za coraz wyższą jakość życia w chwili obecnej.

Tendencję do utwierdzania się w przekonaniu o posiadaniu odpowiednich umiejętności niezbędnych do skutecznego zarządzania własnymi finansami wzmacnia także **efekt myślenia wstecznego**. Kredytobiorca, który podjął w przeszłości właściwą decyzję dotyczącą pozyskania zewnętrznych źródeł finansowania za pośrednictwem kredytów czy pożyczek w banku, analizując tę decyzję, narażony jest na wystąpienie skłonności do uogólnień, niedostrzegania możliwości innego, niekorzystnego przebiegu efektów dokonanego wyboru. Nadmierny poziom zaufania do własnych umiejętności może redukować ostrożność kredytobiorców, którzy opierając się na analizie wcześniejszych, pozytywnych doświadczeń (mogących stanowić skutek korzystnych warunków ekonomicznych, korzystnej sytuacji na rynku nieruchomości), podejmują decyzję o nabywaniu kolejnych produktów kredytowych, zapominając jednocześnie o tym, że ich sytuacja finansowa, a także sytuacja ekonomiczna w kraju mogła ulec niekorzystnym zmianom.

Niedocenianie wpływu zmian zachodzących w otoczeniu na aktualnie podejmowane decyzje finansowe uzasadniają także konserwatyzm poznawczy oraz błąd konfirmacji, określane inaczej jako pułapka potwierdzenia. Rozpatrując zagadnienie aktualizacji przekonań, przedstawiciele finansów behawioralnych podejmują się próby znalezienia odpowiedzi na pytanie o przyczyny braku umiejętnego wychwytywania i właściwego wykorzystywania pojawiających się w otoczeniu nowych informacji. **Konserwatyzm poznawczy** wiąże się ze zbyt wolną reakcją na zmiany zachodzące w otoczeniu, natomiast **błąd konfirmacji** zdradza skłonność do wychwytywania tylko tych informacji, które potwierdzają sformułowany wcześniej sąd czy podjętą już decyzję finansową. Niska wrażliwość na zmiany w otoczeniu może tymczasem doprowadzić do nieświadomej akceptacji zbyt wysokiego poziomu ryzyka wiążącego się z podjętą przez klienta decyzją o zwiększeniu poziomu zadłużenia.

Bez wątpienia wpływ na podejmowane decyzje finansowe jednostki wywierają **zachowania i opinie reprezentowane przez inne jednostki**. Należy zauważyć, że:

- charakter tego oddziaływania może być bezpośredni lub też pośredni,
- kierunek modyfikacji poglądów i decyzji w wyniku tego wpływu może być zarówno właściwy, jak i niewłaściwy,
- jednostki ulegają wpływom otoczenia w sposób świadomy bądź też nieświadomy.

Bezpośredni wpływ społeczeństwa na decyzje podejmowane przez daną osobę może być wyarty za pośrednictwem bezpośredniej komunikacji międzyludzkiej bądź też za pomocą doniesień medialnych. Rozmowa z osobą, która głosi przekonania wyraźnie akcentujące korzyści płynące z nabywania produktów kredytowych w bankach, może zatem pozytywnie wpłynąć na decyzję o nabyciu tego rodzaju

produktu przez daną jednostkę. Podobnie informacje w mediach o sytuacji makroekonomicznej korzystnej dla kredytobiorców (spadku oprocentowania, oczekiwanym wzroście cen nieruchomości) czy też o wzroście popularności kredytów w ostatnim okresie mogą wywrzeć wpływ na kredytobiorcę. Niebezpieczeństwo nadmiernego zadłużenia się, jakie związane jest z podejmowaniem decyzji o nabywaniu kredytów czy pożyczek bankowych pod wpływem sądów innych osób, dotyczy przede wszystkim kredytobiorców o niskiej świadomości finansowej, którzy cechują się skłonnością do **bezkrytycznego powielania zachowań innych jednostek**.

Ze zjawiskiem powielania wzorców zachowań wiąże się także przynależność do określonych grup społecznych i zawodowych. Tendencja do akceptacji zbyt wysokiego poziomu ryzyka w zarządzaniu finansami obserwowana w najbliższym otoczeniu może bowiem przyczynić się do wykształcenia podobnych postaw u jednostki. Wobec braku konfrontacji tego rodzaju modelu zachowań występujących w otoczeniu z wiedzą i właściwą oceną sytuacji finansowej jednostka może więc dokonać błędnych wyborów, które w skrajnych okolicznościach mogą doprowadzić ją do utraty zdolności obsługi zaciągniętego długu, a w konsekwencji do samowykluczenia bankowego.

## 6. Zakończenie

Reasumując zawarte w niniejszym opracowaniu rozważania dotyczące behawioralnych aspektów samowykluczenia bankowego, można dowieść, że postępowanie jednostek nie zawsze jest racjonalne. Podejmując decyzje finansowe, należące do katalogu istotnych decyzji, determinujących poziom życia w najbliższej, a także w bardzo odległej przyszłości, mogących rodzić bardzo poważne konsekwencje, jednostki często popełniają błędy natury psychologicznej.

Motywy osób, które dobrowolnie poddają się wykluczeniu bankowemu, rozpatrywane przez pryzmat finansów behawioralnych, koncentrują się głównie wokół:

- 1) subiektywnego poczucia lęku przed korzystaniem z produktów i usług bankowych,
- 2) stosowania uproszczonych schematów myślenia (heurystyki: dostępności, reprezentatywności, afektu),
- 3) bezkrytycznego powielania opinii i zachowań innych osób,
- 4) ulegania pozytywnym emocjom, związanym z namacalnym posiadaniem pieniądza,
- 5) krótkowzroczności, koncentracji na bieżących celach,
- 6) braku samokontroli i siły woli – niezbędnych do oszczędzania.

Psychologiczne przyczyny nadmiernego zadłużania się, prowadzącego w konsekwencji do samowykluczenia bankowego z własnej winy, wynikają głównie z:

- 1) chciwości, zachłanności,
- 2) skłonności do akceptacji nadmiernego poziomu ryzyka,



3) stosowania uproszczonych schematów myślenia (nadmierny poziom optymizmu, nadmierna pewność własnej wiedzy i umiejętności, efekt myślenia wstecznego, konserwatyzm poznawczy, błąd potwierdzenia),

4) ulegania wpływom sądów i opinii innych osób (bezpośrednia komunikacja międzyludzka, doniesienia medialne),

5) bezkrytycznego powielania zachowań osób z najbliższego otoczenia jednostki.

Błędy popełniane przy podejmowaniu decyzji finansowych wyraźnie rysują się zatem zarówno w sferze poznawczej, jak i w sferze motywacyjnej. Podatność jednostek na ich stosowanie warunkowana jest przez zespół cech osobowościowych, wrażliwość na odczuwane emocje, skłonność do adaptacji sądów i opinii innych, a przede wszystkim zależna jest od poziomu wiedzy ekonomiczno-finansowej.

Zgodnie z badaniami prowadzonymi w ramach finansów behawioralnych nad zachowaniem inwestorów na rynku kapitałowym niektóre błędy natury psychologicznej popełniane przez inwestorów indywidualnych powielane są również przez profesjonalnych uczestników tego rynku. Charakterystyczną cechą wymienionych błędów jest zatem fakt, że nawet w przypadku świadomości ich występowania są one trudne do całkowitego wyeliminowania.

Istnieje jednak możliwość, że w niedalekiej przyszłości już sama konstrukcja produktów bankowych będzie eliminowała możliwość popełnienia pewnych poważnych błędów w decyzjach finansowych. Jeden z możliwych kierunków wykorzystania wiedzy o behawioralnych czynnikach nadmiernego zadłużania się ukazuje w swej książce profesor ekonomii behawioralnej w Massachusetts Institute of Technology, Dan Ariely (zob. [2, s. 155–161]). Zaproponował on jednemu z większych banków wprowadzenie „samokontrolującej się karty kredytowej”. Idea tej koncepcji sprowadza się do wykorzystania „inteligentnych” Smart Cards (cienkich kart wielkości dłoni charakteryzujących się dużą pamięcią), co umożliwi dostosowanie karty do indywidualnych potrzeb kredytowych jej właściciela. Klienci mieliby wówczas możliwość ustalenia indywidualnych limitów wydatków na różne cele oraz określenia konsekwencji przekroczenia ustalonych limitów (zablokowanie karty, przeznaczenie określonej kwoty na cele charytatywne) w taki sposób, by miały one dyscyplinujący wpływ na decyzje podejmowane w przyszłości.

## Literatura

- [1] Anderloni L. (red.), *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, European Commission, March 2008.
- [2] Ariely D., *Potęga irracjonalności*, Wydawnictwo Dolnośląskie, Wrocław 2009.
- [3] Braun M.A., *Did the „homo economicus” mutate to the concept of behavioural finance and economics?*, Seminar Paper, GRIN Verlag, 2006.
- [4] Carbo S., Gardener E., Molyneux P., *Financial Exclusion*, Palgrave Macmillan, July 2005.
- [5] Czerwonka M., Gorlewski B., *Finanse behawioralne. Zachowania inwestorów i rynku*, SGH w Warszawie, Warszawa 2008.
- [6] *Długi to dla Polaków wstydlivy problem*. Raport z badań przeprowadzonych przez Centrum Badań nad Zachowaniami Ekonomicznymi SWPS na zlecenie KRUK SA w dniach 14–16 lutego 2010 r., [www.egospodarka.pl/51014,Dlugi-to-dla-Polakow-wstydlivy-problem,1,39,1.html](http://www.egospodarka.pl/51014,Dlugi-to-dla-Polakow-wstydlivy-problem,1,39,1.html) (27.12.2010).

- [7] 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*, red. L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio, Springer Verlag, Berlin 2007.
- [8] *InfoDług. Ogólnopolski raport o zaległym zadłużeniu i klientach podwyższonego ryzyka. Listopad 2010*, Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor SA, [www.infomonitor.pl/download.php?file=2010\\_11\\_infodlug\\_pop.pdf](http://www.infomonitor.pl/download.php?file=2010_11_infodlug_pop.pdf), (27.12.2010).
- [9] Iwanicz-Drozdowska M., Błędowski P., *Finanse bliżej ludzi*, „Rzeczpospolita” 2010, nr 264, dodatek „Ekonomia & Rynek”.
- [10] Krześniak M., *Usługi finansowe nie dla wszystkich*, „Rzeczpospolita” 2010, nr 291, dodatek „Ekonomia & Rynek”.
- [11] 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, no. 3.
- [12] Maison D., *Diagnoza postaw i zachowań związanych z wykluczeniem finansowym w Polsce – potencjal zmian*. Raport z badań ilościowych i jakościowych zrealizowanych dla Narodowego Banku Polskiego, [www.nbp.pl/systemplatiniczy/wykluczeniefinansowe/download/diagnoza\\_postaw\\_i\\_zachowan\\_zwiazanych\\_z\\_wykluczeniem\\_finance\\_w\\_polsce.pdf](http://www.nbp.pl/systemplatiniczy/wykluczeniefinansowe/download/diagnoza_postaw_i_zachowan_zwiazanych_z_wykluczeniem_finance_w_polsce.pdf) (27.12.2010).
- [13] Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie: „Kredyty a wykluczenie społeczne w społeczeństwie dobrobytu”, Dziennik Urzędowy UE (2008/C44/19).
- [14] Szewczak J., *Zapóyczeni na styk – na krawędzi*, „Gazeta Finansowa”, 8.01.2010, [www.gazetafinansowa.pl/index.php/wydarzenia/analizy/3152-zapoyczeni-na-styk--na-krawdzi-.html](http://www.gazetafinansowa.pl/index.php/wydarzenia/analizy/3152-zapoyczeni-na-styk--na-krawdzi-.html) (23.12.2010).
- [15] Szyszka A., *Finanse behawioralne. Nowe podejście do inwestowania na rynku kapitałowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2009.
- [16] Świecka B., *Bankructwa gospodarstw domowych. Perspektywa ekonomiczna i społeczna*, Difin, Warszawa 2008.
- [17] Świecka B., *Overindebtedness and family protection*. Confederation of Family Organisations in the European Union <http://coface-eu.org/en/upload/-%20EUROPEAN%20FAMILY%20CONFERENCE/15.10%20Workshop%202%20expert%20B.Swiecka.ppt> (05.01.2011).
- [18] Wärmeryd K.E., *Oszczędzanie*, [w:] *Psychologia ekonomiczna*, red. T. Tyszka, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004.
- [19] Zielonka P., *Behawioralne aspekty inwestowania na rynku papierów wartościowych*, CeDeWu, Warszawa 2006.

## BANK SELF-EXCLUSION IN THE ASPECT OF BEHAVIOURAL FINANCE

**Summary:** The scope of bank exclusion is determined by factors influencing the fact that some natural persons voluntarily, others deliberately and still others against their will, do not take advantage of bank products and services. The members of the first two groups are subject to bank self-exclusion. An attempt to identify reasons of such decisions in the aspect of behavioural finance has become the objective of the hereby article. In the perspective of conducted studies the leading factors of psychological background are as follows: applying simplified schemes in the thinking process, subjective feeling of fear before using a particular bank product which mainly results from the absence of adequate knowledge, as well as followed habits and lack of criticism in replicating behaviours characteristic for other individuals.