

Ewa Cichowicz

Warsaw School of Economics, Collegium of Socio-Economics  
e-mail: ewa.cichowicz@sgh.waw.pl

## **Wykorzystanie nowoczesnych technologii przez instytucje finansowe w procesie przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu\***

---

### **The Use of Modern Technology by Financial Institutions in Combating Financial Exclusion**

Financial exclusion can be considered one of the important problems at the average level of socioeconomic development, which includes, among others, Poland. It consists in the presence of difficulties in accessing and/or using financial products and services on the main market that are suitable for the needs of individuals, and prevents them from leading a normal life in society. Due to its own characteristics and the trends in financial markets, this phenomenon is closely linked to the issue of the digital divide. Accordingly, it can be seen that solutions leading to the reduction of the financial exclusion are based on tools using information technology innovations and modern technologies. One of the methods recognized as the most effective in this area is financial education, which is aimed largely at children and adolescents, which justifies additionally the choice of such tools. It was equally important to determine the extent to which modern instruments are preferred in comparison to traditional ones. The aim of this paper will be the analysis of the solutions based on modern technologies that are used in actions taken to prevent financial exclusion in selected EU countries, including Poland. The structure of the paper is as follows: the first part will present the problem of financial exclusion (identifying groups particularly at risk), then it will review methods of preventing and combating financial exclusion, with particular emphasis on modern ICT tools, and the final part will indicate the possible directions and barriers facing the solutions that may lead to

---

\* Artykuł opublikowany w ramach projektu „Popularyzacja najnowszej wiedzy ekonomicznej wśród ludzi młodych” realizowanego z Narodowym Bankiem Polskim w ramach programu edukacji ekonomicznej.

---

a reduced level of financial exclusion of individuals. The method made use of in-depth analysis of the literature and a review of existing solutions, which financial institutions provide on the Web.

**Keywords:** financial exclusion, financial education, Information and Communication Technologies (ICT)

**JEL Classification:** D14, G21, O33

---

## 1. Uwagi wstępne

Wykluczenie finansowe i rozwój nowoczesnych technologii są zjawiskami, których znaczenie oraz wpływ na współczesne systemy społeczno-gospodarcze (postrzegane zarówno z perspektywy poszczególnych jednostek, jak i ogółem) stale rośnie. Co warto podkreślić, zagadnienia te są ze sobą ściśle powiązane. Obserwacja tendencji zachodzących na rynkach finansowych (nie tylko w krajach wysokorozwiniętych, ale również w krajach na średnim poziomie rozwoju społeczno-gospodarczego, do jakich należy m.in. Polska), pozwala jednoznacznie stwierdzić, że produkty i usługi oferowane przez instytucje finansowe są coraz bardziej złożone. Ponadto, wraz ze wzrostem stopnia komplikacji zmieniają się także sposoby ich dystrybucji i promocji, które w coraz większym stopniu opierają się na wykorzystaniu nowoczesnych technologii. Procesy te przyczyniają się przy tym do nasilenia wykluczenia finansowego oraz powodują, że jednostki (grupy jednostek), które mają utrudniony dostęp do Internetu lub które mają problemy z posługiwaniem się narzędziami opartymi na nowoczesnych technologiach, stają się szczególnie narażone na tego rodzaju ekskluzję, co pociąga za sobą dalsze negatywne implikacje. Z drugiej strony, można zauważyć, że za jedną z ważniejszych metod mających przeciwdziałać wykluczeniu finansowemu, a oprócz tego służących ograniczaniu niekorzystnych konsekwencji braku wiedzy z zakresu finansów, uznaje się edukację finansową i działania zmierzające do poprawy poziomu świadomości finansowej. Co znamienne – bardzo często rozwiązania te realizowane są za pomocą Internetu lub aplikacji wykorzystujących zdalny dostęp do zasobów. Oznacza to pojawienie się potrzeby odpowiedzi na pytanie, czy nowoczesne technologie mogą przyczynić się do przeciwdziałania ekskluzji finansowej.

Głównym celem niniejszego artykułu jest zatem analiza, w jaki sposób rozwiązania oparte na nowoczesnych technologiach wywierają wpływ na kształtowanie się oraz skalę i nasilenie zjawiska wykluczenia finansowego w Polsce, jako kraju Unii Europejskiej o relatywnie wysokim poziomie wykluczenia finansowego<sup>1</sup>. Szczególna uwaga została przy tym poświęcona edukacji ekonomicznej,

---

<sup>1</sup> *Special Eurobarometer 373, Retail Financial Services*, 2012, Komisja Europejska, s. 13, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/eb\\_special\\_379\\_360\\_en.htm#373](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_379_360_en.htm#373) (data dostępu: 30.06.2015).

której przypisuje się niezwykle szerokie możliwości nie tylko przeciwdziałania ekskluzji finansowej, ale również sprzyjania procesom ponownej inkluzji finansowej. W artykule przyjmuje się, że ten rodzaj edukacji i działań z nią związanych stanowi narzędzie skuteczne w długim horyzoncie czasu, które może w krajach będących na co najmniej średnim poziomie rozwoju społeczno-gospodarczego trwale zredukować wykluczenie finansowe, a przede wszystkim – jego negatywne skutki. Mowa tu o sytuacji, w której dotkniętym owym problemem byłby jedynie niewielki odsetek społeczeństwa. Z drugiej strony, nie należy pomijać zagadnień związanych z wdrażaniem przez banki nowych narzędzi, które ułatwiają jednostkom dostęp oraz stwarzają lepsze możliwości korzystania z produktów i usług finansowych. Mimo iż niejednokrotnie celem ich wprowadzenia nie jest walka z wykluczeniem finansowym, to w rzeczywistości prowadzą one do zmniejszenia poziomu tego zjawiska.

W związku z powyższym, opracowanie zostało podzielone na trzy części. W pierwszej z nich przedstawiono zagadnienie wykluczenia finansowego wraz z jego specyficznymi cechami. Ponadto uwzględniono w jej ramach krótką charakterystykę grup najbardziej narażonych na ten rodzaj ekskluzji. W drugiej części został dokonany przegląd metod, które przyczyniają się do przeciwdziałania i walki z wykluczeniem finansowym, a szczególna uwaga została poświęcona narzędziom opartym na innowacjach informatycznych oraz nowoczesnym technologiom. Rozważania zostały poszerzone również o ewentualne bariery, które stoją przed podejmowaniem działań z tego obszaru. Kończącą część opracowania poświęcono zaś wnioskom z przeprowadzonej analizy.

Artykuł powstał na podstawie pogłębionej analizy dostępnej literatury przedmiotu (uwzględniającej przede wszystkim specyfikę Polski, która, w porównaniu do pozostałych krajów Unii Europejskiej, jest krajem o raczej niskim stopniu ubankowienia<sup>2</sup>). Została ona uzupełniona o przegląd istniejących rozwiązań dokonany w oparciu o analizę zawartości witryn internetowych poszczególnych instytucji finansowych oraz innych podmiotów, których działalność związana jest z rynkiem finansowym (w tym również z ich oceną). W związku z powyższym przygotowane opracowanie ma charakter głównie teoretyczny.

---

<sup>2</sup> Ubankowienie może być rozumiane jako pojęcie stosunkowo dobrze odzwierciedlające poziom dostępności produktów i usług bankowych. Chociaż w literaturze przedmiotu termin ten nie jest jednoznacznie zdefiniowany, to ubankowienie określane jest przeważnie przy pomocy wskaźników określających stopień korzystania przez jednostki z oferty bankowej (w tym, w szczególności, uwzględniających liczbę posiadanych rachunków bankowych, posiadanych kart płatniczych, rzadziej natomiast – produktów oszczędnościowych, kredytowych oraz ubezpieczeniowych) czy liczbę placówek instytucji finansowych lub bankomatów przypadających na daną liczbę mieszkańców. Por. analizy przeprowadzane przez Narodowy Bank Polski, np. *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, oprac. T. Koźliński, NBP, Warszawa 2009, [http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot\\_bezgotowkowy/ubankowienie\\_polakow.pdf](http://www.nbp.pl/systemplatniczy/obrot_bezgotowkowy/ubankowienie_polakow.pdf) (data dostępu: 30.06.2015 r.) bądź publikacje i zasoby udostępniane przez Bank Światowy, np. A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database*, World Bank Policy Research Working Paper 6025, 2012, <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/6042> (data dostępu: 30.06.2015).

## 2. Wykluczenie finansowe – jego istota i specyfika

Wykluczenie finansowe zdefiniować można jako zjawisko związane z sytuacją, w której dane jednostki mają problemy w dostępie i/lub w korzystaniu z usług oraz produktów finansowych na tzw. głównym (podlegającym regulacjom prawnym) rynku, odpowiadających ich potrzebom, jak również umożliwiających im prowadzenie normalnego życia jako członków społeczeństwa<sup>3</sup>. Oznacza to, że niektóre osoby nie mogą w pełni realizować swoich potrzeb finansowych (a przez to, pośrednio, także i innych potrzeb, które związane są z przepływem środków finansowych) ze względu na występowanie barier o niejako naturalnym charakterze (np. brak środków, które można przeznaczyć na oszczędzanie) oraz barier kreowanych przez instytucje finansowe (np. zbyt wysokie wymagania stawiane przed grupą potencjalnych klientów, uznanych za nieatrakcyjnych lub potencjalnie niewiarygodnych dla instytucji finansowych)<sup>4</sup>. Dodatkowo, warto wspomnieć o osobach określanych w dyskursie terminem osób samowykluczonych. Grupa ta dzieli się na dwie kategorie jednostek: takie, które świadomie nie chcą uczestniczyć w procesach mających miejsce na rynku finansowym lub te, które nie mają świadomości jak oraz dlaczego miałyby uczestniczyć w tym rynku. Niezależnie jednak od przyczyny braku korzystania przez nie z produktów oraz usług finansowych, obecność nowoczesnych technologii stanowi ważny czynnik, z jednej strony determinujący decyzje tych osób w sferze zarządzania finansami osobistymi, z drugiej natomiast – umożliwiający włączenie ich i podjęcie przez nich ewentualnych działań w charakterze uczestników rynku finansowego.

Ze względu na swoją specyfikę, na wykluczenie finansowe w głównej mierze narażonych jest kilka grup społeczeństwa. Należy przy tym zaznaczyć, że mimo iż każda z nich charakteryzuje się innymi cechami szczególnymi, to częstokroć kryteria przynależności do owych kategorii nakładają się na siebie (osoby te można przyporządkować do więcej niż jednej grupy). Do osób wyjątkowo zagrożonych ekskluzją finansową można zaliczyć m.in. osoby<sup>5</sup>:

- (1) o niskim statusie ekonomicznym,
- (2) z niskim poziomem wykształcenia,
- (3) starsze (począwszy nawet od wieku 50+),
- (4) ze środowisk wiejskich,
- (5) niepełnosprawne,

<sup>3</sup> *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, European Commission, March 2008, s. 9–10, <http://www.fininc.eu/gallery/documents/final-report-2007-and-summary/financial-services-provision-and-prevention-of-financial-exclusion-final-report.pdf> (data dostępu: 30.05.2015).

<sup>4</sup> Przyczyny wykluczenia finansowego dzieli się przeważnie na popytowe, podażowe oraz społeczne. Por. *Wykluczenie finansowe – zapewnienie odpowiedniego dostępu do podstawowych usług finansowych* – Informacja na podstawie analizy „Świadczenie usług finansowych a zapobieganie wykluczeniu finansowemu” przygotowanej przez Komisję Europejską, 2007–2008, <http://ec.europa.eu/social/Bl0bServlet?docId=4574&langId=pl> (data dostępu: 20.05.2015).

<sup>5</sup> Por. B. Szopa, A. Szopa, *Wykluczenie finansowe a wykluczenie społeczne*, „Zeszyty Naukowe PTE” 2011, nr 11, Kraków, s. 20; A. Alińska, *Problem wykluczenia finansowego w Polsce*, „Wyzwania dla samorządów w nowej perspektywie europejskiej. VII Forum Samorządowe” 2011, Uniwersytet Szczeciński, *Zeszyty Naukowe* nr 682, *Ekonomiczne Problemy Usług* nr 76, s. 11.

- (6) mające pewien zestaw szczególnych cech psychologicznych, które stanowią silny czynnik zniechęcający do korzystania z rynku finansowego (np. obawy przed nowoczesnymi technologiami czy nawyk płatności gotówkowych),
- (7) młode, w tym osoby niejako dziedziczące status wykluczonych finansowo, ale również nieposiadające „historii” w instytucjach finansowych<sup>6</sup>.

W przypadku każdej ze wskazanych powyżej grup jednostek szczególnie podatnych na wykluczenie finansowe można wyróżnić swoisty zestaw uwarunkowań, które przyczyniają się do występowania utrudnień w dostępie oraz korzystaniu przez te jednostki z produktów i usług rynku finansowego. Przykładowo, osoby o niskim statusie ekonomicznym przeważnie stanowią grupę klientów mało atrakcyjnych<sup>7</sup>, dlatego zazwyczaj brakuje oferty skierowanej konkretnie do nich, a warunki „standardowe” są dla nich zbyt wygórowane do spełnienia lub oceniane jako niekorzystne (np. zbyt wysoka cena za produkt). Osoby słabo wykształcone często nie potrafią dokonać optymalnego dla nich wyboru, co np. skutkuje ponoszeniem przez nie zbyt wysokich (niekiedy wręcz zbędnych) kosztów za ofertę niedostosowaną do ich potrzeb. Problematyczna w ich przypadku może być także obsługa bankowości elektronicznej i mobilnej, gdzie wszystkie czynności muszą wykonać samodzielnie, bez udziału oraz ewentualnej pomocy personelu instytucji finansowej. Seniorzy natomiast z jednej strony postrzegają sektor finansowy jako niebezpieczny (związany z ewentualną utratą środków finansowych), z drugiej zaś – traktują personel instytucji finansowych jako godny zaufania, przez co m.in. kupują produkty im niepotrzebne lub nie czytają zawieranych umów, co z kolei przekłada się na ich późniejszą niechęć do korzystania z oferty finansowej. Jednocześnie dużym problemem w przypadku osób starszych jest wykluczenie cyfrowe<sup>8</sup>. Zgodnie z danymi Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, ok. 70% Polaków w wieku powyżej 50. roku życia nie korzysta z Internetu<sup>9</sup>. Dane z badania Narodowego Banku Polskiego z przełomu lat 2011-2012 dotyczące zwyczajów płatniczych Polaków<sup>10</sup> pokazują, że wśród osób posiadających konto, dostęp do bankowości internetowej ma 24% respondentów w wieku 65 lat i więcej, a 50% z grupy 55-64 lata.

---

<sup>6</sup> Należy przy tym pamiętać, że sytuację osób młodych należy rozpatrywać z dwóch perspektyw. Z jednej strony to do nich właśnie bardzo często jest kierowana oferta, a produkty i usługi są dostosowywane do preferencji studentów oraz osób rozpoczynających swoją karierę zawodową. Banki bowiem traktują ich jako klientów perspektywicznych, nawet jeśli w danym okresie nie stanowią grupy klientów dochodowych. Z drugiej strony, grupa wykluczonych finansowo (lub zagrożonych tym rodzajem ekskluzji) osób młodych jest stosunkowo niejednorodna. Dodatkowym czynnikiem prowadzącym do ich wykluczenia jest niewątpliwie ich pochodzenie oraz środowisko, z którego się wywodzą (rozumiane zarówno pod względem statusu społeczno-ekonomicznego, jak i terytorialnego).

<sup>7</sup> Por. P. Błędowski, M. Iwanicz-Drozdowska, *Wykluczenie finansowe w Polsce a możliwości przeciwdziałania*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 2, s. 8–9.

<sup>8</sup> *Osoby starsze na rynku usług finansowych. Analiza i zalecenia*, red. P. Kubicki, „Biuletyn RPO” 2013, nr 4, s. 44–47, [http://www.brpo.gov.pl/sites/default/files/13279229450\\_0.pdf](http://www.brpo.gov.pl/sites/default/files/13279229450_0.pdf) (data dostępu: 24.05.2015).

<sup>9</sup> Cyt. za: J. Kapiszewski, *Komputer mieczem w walce o pracę*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2014, 10 listopada, nr 219, s. A5.

<sup>10</sup> *Zwyczajne płatnicze Polaków*, oprac. T. Koźliński, Narodowy Bank Polski, maj 2013, s. 96, [http://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajne\\_platnicze/zwyczajne\\_platnicze\\_Polakow.pdf](http://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajne_platnicze/zwyczajne_platnicze_Polakow.pdf) (data dostępu: 24.05.2015).

Podobnie jak w przypadku seniorów, wykluczenie finansowe osób zamieszkujących nie tylko tereny wiejskie, ale również małe miasteczka polega w dużym stopniu na braku dostępu do Internetu<sup>11</sup>, co uniemożliwia korzystanie z oferty bankowości elektronicznej, preferowanej przez instytucje finansowe. Problem ten jest jednocześnie potęgowany przez brak wystarczającej liczby placówek stacjonarnych oraz bankomatów umiejscowionych poza większymi aglomeracjami miejskimi. Z kolei jeszcze inna sytuacja ma miejsce w przypadku osób niepełnosprawnych<sup>12</sup>, dla których bankowość elektroniczna może stanowić czynnik o charakterze włączającym do rynku finansowego (pod warunkiem, że strony internetowe są przystosowane do możliwości tych osób – chodzi tu przede wszystkim o osoby z dysfunkcjami wzroku). Jeśli natomiast rozważać grupę osób młodych jako szczególnie narażoną na wykluczenie finansowe, to głównymi cechami charakterystycznymi będą z pewnością: relatywnie niski odsetek korzystania z produktów i usług finansowych w przypadku osób do 24 roku życia (czego jednak dobrym uzasadnieniem jest niewielkie zapotrzebowanie na nie z uwagi na wiek) oraz stosunkowo częste korzystanie z owej oferty za pomocą kanałów zdalnych<sup>13</sup>. W grupie osób młodych kluczową kwestią jest jednakże brak odpowiedniej wiedzy i świadomości finansowej. Umiejętne wykorzystanie tych atrybutów umożliwiłoby bowiem świadome, racjonalne i odpowiadające potrzebom korzystanie z oferty, a przez to powinno wpłynąć m.in. na zmniejszenie ryzyka wystąpienia późniejszych problemów finansowych takiej osoby.

W związku z powyższym można więc zauważyć, że zachodzenie procesu ekсклюzji finansowej jest uwarunkowane wieloma czynnikami, spośród których największe znaczenie mają niewątpliwie te o charakterze społecznym, ekonomicznym, prawnym i terytorialnym<sup>14</sup>. Oprócz tego trzeba do nich zaliczyć jeszcze czynnik związany z dynamicznym rozwojem oraz wykorzystywaniem na coraz szerszą skalę nowoczesnych technologii.

### 3. Nowoczesne technologie a przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu

Wykorzystywanie nowoczesnych technologii przez instytucje finansowe w świetle procesu przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu można analizować w kilku aspektach. Należy przy tym podkreślić, że związek występujący pomiędzy wdrażaniem innowacji o charakterze technologicznym a aktywnością w sferze zwalczania wykluczenia finansowego zależy od podmiotu, który wybiera dane rozwiązania w ramach prowadzonej działalności i zamierzonych celów.

<sup>11</sup> Jakkolwiek należy zauważyć, że zgodnie z danymi przedstawionymi w badaniu przeprowadzonym na zlecenie NBP, 28% osób z terenów wiejskich nie posiada w ogóle konta bankowego. Por. *ibidem*, s. 25.

<sup>12</sup> M. Gajda, *Niepełnosprawni finansowo wykluczeni*, 2010, <http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/78834> (data dostępu: 27.05.2015).

<sup>13</sup> Por. *ibidem*, s. 24, 95.

<sup>14</sup> M. Ziemia, K. Świeszczak, M. Marcinkowska, *Wykluczenie finansowe osób 50+ w kontekście dostępnej oferty bankowej*, „Finanse” 2014, nr 1(7), s. 146.

Przed wszystkim należy wskazać na działania z zakresu szeroko rozumianej edukacji finansowej, które prowadzone są przez różne instytucje – finansowe oraz niefinansowe, tak komercyjne, jak i niekomercyjne, o zasięgu krajowym i międzynarodowym<sup>15</sup>. Przegląd witryn internetowych pokazuje, że inicjatywy te (zwłaszcza w przypadku podejmowania ich przez instytucje finansowe) w znacznym stopniu oparte są o nowoczesne narzędzia, które wymagają podłączenia do Internetu. Przykładowo – Narodowy Bank Polski od ponad dziesięciu lat prowadzi platformę internetową NBPportal<sup>16</sup>, której głównym celem jest upowszechnianie wiedzy o gospodarce rynkowej oraz o zasadach funkcjonowania rynków finansowych, a także kształtowanie właściwych postaw w tej sferze, czyli – mówiąc bardziej ogólnie – przekazanie społeczeństwu (w tym w szczególności: dzieciom i młodzieży, kadrcie nauczycielskiej, seniorom oraz osobom niepełnosprawnym) szeroko rozumianej wiedzy ekonomicznej. W witrynie nie tylko banku centralnego, ale i banków komercyjnych (tych, które w ramach realizowania koncepcji Społecznej Odpowiedzialności Biznesu lub marketingu społecznie zaangażowanego prowadzą działania mające doprowadzić do zwiększenia świadomości finansowej) znajdują się liczne gry *on-line*, quizy, interaktywne symulacje czy prezentacje multimedialne. Tendencja ta wpisuje się także w kierunki inicjatyw podejmowanych przez podmioty sektora bankowego z innych państw Unii Europejskiej, jak chociażby banku centralnego Niemiec<sup>17</sup> czy Litwy<sup>18</sup>.

Wykorzystanie nowoczesnych technologii (nie tylko jako element działań w edukacji finansowej, ale również w ramach podstawowej działalności prowadzonej przez instytucje finansowe) stanowi czynnik zachęcający przede wszystkim osoby młode (do 24. roku życia) oraz takie, które w życiu codziennym (w tym – zawodowym) posługują się podobnymi narzędziami. W przypadku tych grup klientów brak bankowości elektronicznej w ofercie danej instytucji może prowadzić do podjęcia decyzji o samowykluczeniu.

Jeszcze ważniejsze natomiast wydają się być różnego rodzaju aplikacje, które pozwalają na zarządzanie finansami osobistymi i ułatwiają planowanie wydatków. Coraz częściej taka usługa pojawia się w ofercie banków<sup>19</sup> i, co szczególnie istotne, jest bezpłatna oraz zazwyczaj intuicyjna w obsłudze. Stanowi ona coraz bardziej

<sup>15</sup> Do owych instytucji zaliczyć można w szczególności: banki komercyjne i spółdzielcze, związki banków komercyjnych, fundacje działające przy bankach komercyjnych, banki centralne, Komisję Europejską, Organizację Współpracy Gospodarczej i Rozwoju, European Financial Inclusion Network oraz organizacje pozarządowe (np. Microfinance Centre, Stowarzyszenia Uniwersytetów Trzeciego Wieku czy Fundacja Wspomagania Wsi). Pod pojęciem „prowadzenie działań” rozumie się w tym fragmencie także wdrażanie dyrektyw i opracowywanie zaleceń czy stwarzanie uwarunkowań prawnych, a nie tylko konkretne programy, które w rezultacie obniżają poziom wykluczenia finansowego.

<sup>16</sup> Treści tej platformy dostępne są pod adresem: <http://www.nbpportal.pl/> (data dostępu: 26.06.2015).

<sup>17</sup> Oprócz licznych materiałów interaktywnych, przykładem może być także interaktywne Muzeum Pieniądza: <http://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Bundesbank/Geldmuseum/geldmuseum.html> (data dostępu: 23.05.2015).

<sup>18</sup> Na stronie banku można m.in. znaleźć materiały multimedialne, a pracownicy banku organizują szkolenia *on-line*: <http://www.lb.lt/education> (dostęp: 10.06.2015).

<sup>19</sup> Np. Finansometr w ING Banku Śląskim, Manager Finansów w Banku Millennium czy Asystent Finansowy w BPH. J. Uryniuk, *Aplikacje do zarządzania budżetem domowym coraz bardziej popularne*, „Gazeta Prawna” 2012, 28 marca, [http://serwisy.gazetaprawna.pl/finanse-osobiste/artykuly/606230,aplikacje\\_do\\_zarzadzania\\_budzetem\\_domowym\\_coraz\\_bardziej\\_popularne.html](http://serwisy.gazetaprawna.pl/finanse-osobiste/artykuly/606230,aplikacje_do_zarzadzania_budzetem_domowym_coraz_bardziej_popularne.html) (data dostępu: 18.06.2015 r.).

rozbudowane narzędzie, które może młodych (lub mniej doświadczonych) uczestników rynku finansowego nauczyć odpowiedzialności (zwłaszcza w sferze zadłużania) oraz wyrobić pozytywne nawyki w aspekcie oszczędzania. Aplikacje te, z uwagi na prostotę ich obsługi, a zarazem atrakcyjną formę, stanowią także dobrą odpowiedź na potrzeby osób z niskim poziomem wykształcenia, których możliwości intelektualne (i zdolności przewidywania konsekwencji związanych z zaciąganiem kredytu) niejednokrotnie są ograniczone<sup>20</sup>. W tym przypadku jednakże problem stanowi brak wiedzy na temat istnienia takich narzędzi. Osoby, o których mowa, często bowiem (wskutek wcześniejszego wykluczenia ich przez instytucje finansowe lub w efekcie samowykluczenia) nie są klientami banku, a poza tym nie interesują się możliwościami, które oferowane są w ramach korzystania z produktów i usług finansowych.

Nowoczesne technologie wykorzystywane przez instytucje finansowe stanowią również szansę dla osób niepełnosprawnych. Należy przy tym uwzględnić również osoby starsze, zwłaszcza z różnego rodzaju dysfunkcjami narządów ruchu, wzroku i słuchu, których oczekiwania wobec dostępności produktów i usług finansowych są zbliżone do oczekiwań osób niepełnosprawnych<sup>21</sup>. Dla osób mających trudności z poruszaniem się nie do przecenienia jest możliwość korzystania z usług finansowych za pośrednictwem kanałów zdalnych w ramach bankowości elektronicznej. Aby natomiast uzyskać do nich dostęp, najczęściej trzeba przyjść do placówki. Należy przy tym zauważyć, że oddziały są jednak coraz częściej dostosowane pod względem architektonicznym do potrzeb takich osób. W krajach wysoko rozwiniętych (np. we Francji) można nawet spotkać specjalne przyciski umieszczone przy drzwiach zewnętrznych, służące do przywołania pracownika, który pomoże niepełnosprawnemu. Z kolei dla osób z dysfunkcjami wzroku i słuchu bardzo istotna jest kwestia obsługi stron internetowych (np. dostosowanie wielkości czcionki czy zastosowanie kontrastu, ale także mechanizmów autoryzacji klienta<sup>22</sup>) oraz dywersyfikacji urządzeń, które obsługują dane aplikacje (np. bankowość telefoniczna). Co interesujące, mimo postępów w tej sferze, banki działające w Polsce stosunkowo niechętnie dostosowują swoje strony internetowe do potrzeb i oczekiwań osób niepełnosprawnych. Z kolei niepełnosprawni Polacy w znacznym stopniu (większym niż pozostałe grupy społeczne) dotknięci są wykluczeniem cyfrowym, co już na wstępie uniemożliwia im dostęp i korzystanie z produktów oraz usług oferowanych na rynku finansowym.

Redukcja wykluczenia cyfrowego stanowi również jedną z istotnych przesłanek do przeciwdziałania ekskluzji finansowej mającej podłoże terytorialne. Wydaje się bowiem, że rozwój bankowości elektronicznej jest z punktu widzenia instytucji

---

<sup>20</sup> Należy oczywiście uwzględnić, że jednostki te mają w ogóle trudności z obsługą komputera i Internetu (por. *Diagnoza Społeczna 2013*, red. J. Czapiński, T. Panek, 2014, s. 377–378, [www.diagnoza.com](http://www.diagnoza.com) (data dostępu: 17.06.2015), jednakże poziom komplikacji programów ułatwiających zarządzanie finansami osobistymi jest minimalny.

<sup>21</sup> Oczywiście nie chodzi tu absolutnie o rodzaj produktów i usług czy kryteria, które należy spełnić, aby móc je otrzymać.

<sup>22</sup> Dla przykładu – konieczność dostosowania tokenów do potrzeb niewidomych czy wprowadzenie innego sposobu weryfikacji niż jednorazowa karta kodów. Por. <http://di.com.pl/oferty-bankow-w-sieci-a-niepełnosprawni-34032> (data dostępu: 25.06.2015).



finansowych bardziej uzasadniony pod względem ponoszonych kosztów i efektywności inwestycji. Zgodnie ze współczesnymi trendami banki przeznaczają coraz wyższe nakłady na szeroko rozumianą i uniwersalną bankowość elektroniczną. Przekłada się to pośrednio także na liczbę otwieranych placówek stacjonarnych. Dlatego osoby z terenów słabiej zurbanizowanych szybciej mogą zrealizować swe potrzeby finansowe za pomocą zdalnych kanałów dostępu (a w razie konieczności np. skontaktować się z doradcą wykorzystując możliwość przeprowadzenia wideokonferencji) niż udając się do najbliższego oddziału wybranego banku. Co warto podkreślić, rozwiązanie takie jest wspierane przez liczne inicjatywy z zakresu edukacji finansowej, jak np. wyposażanie bibliotek wiejskich w komputery z dostępem do Internetu i przeprowadzanie szkoleń z zakresu ich obsługi w aspekcie zarządzania finansami osobistymi oraz wykorzystywania różnych form komunikacji z bankiem (organizowanych zarówno dla pracowników bibliotek, którzy następnie taką wiedzę będą mogli przekazać mieszkańcom danej wsi, jak i dla osób zainteresowanych korzystaniem z bankowości elektronicznej czy zagadnieniami ze sfery ekonomii i finansów)<sup>23</sup>.

Ostatnimi z prezentowanych w artykule metod i narzędzi opartych na nowoczesnych technologiach są rozwiązania bazujące na biometrii. Technologia ta umożliwia szybkie i w zasadzie niezawodne uwierzytelnianie klientów banku i autoryzację transakcji na podstawie indywidualnych cech jednostek (np. odcisku palca, naczyń krwionośnych palca lub dłoni, tęczy oka czy głosu)<sup>24</sup>. Ponieważ technologia ta jest stosowana w bankowości dopiero od niedawna (w Polsce, a jednocześnie i w Europie po raz pierwszy w 2010 r. Podkarpacki Bank Spółdzielczy wprowadził do swojej oferty bankomat biometryczny<sup>25</sup>) można zatem wskazać prawdopodobnie tylko niektóre z jej zastosowań. Dzięki biometrii można mianowicie uniknąć konieczności posiadania przy sobie dokumentu tożsamości, który jest wymagany w celu weryfikacji klienta. Ponadto nie jest potrzebne zapamiętywanie żadnych haseł dostępu, numerów PIN itp., które stanowią niejednokrotnie problem dla osób starszych czy o niższym statusie społecznym. Za pomocą biometrii łatwiej jest także ustalić wiarygodność jednostki, opierając się na jej historii współpracy z instytucjami finansowymi, co mogłoby przyczynić się do bardziej miarodajnej oceny danego klienta. Kolejnym przykładem (wykorzystywanym w Polsce) jest usprawnienie wypłaty świadczeń społecznych osobom uprawnionym, przy jednoczesnym wzroście jakości obsługi, wzroście bezpieczeństwa oraz zmniejszeniu czasu oczekiwania<sup>26</sup>.

<sup>23</sup> Do inicjatyw tych można zaliczyć m.in. realizowany na terenie całego kraju w ponad 3800 bibliotekach z małych miejscowości Program Rozwoju Bibliotek [http://www.biblioteki.org/pl/o\\_programie/o\\_programie](http://www.biblioteki.org/pl/o_programie/o_programie) (data dostępu: 30.12.2014) czy projekt dofinansowany ze środków Narodowego Banku Polskiego „O finansach w bibliotece” [http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/O\\_FINANSACH/opis\\_projektu.doc](http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/O_FINANSACH/opis_projektu.doc) (data dostępu: 30.12.2014).

<sup>24</sup> I. Kuchciak, *Bankowość biometryczna – nowe wyzwanie dla polskiego sektora bankowego*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska” 2011, Lublin – Polonia, Sectio H, Oeconomia, vol. XLV, nr 2, s. 226.

<sup>25</sup> <https://www.pbsbank.pl/biometrial> (data dostępu: 29.06.2015).

<sup>26</sup> *Raport Biometryczny 2.0: „Bankowość biometryczna”*, red. T. Woszczyński, Grupa FTB ds. Biometrii, Warszawa 2013, s. 48, 50.

Na podstawie dokonanego przeglądu metod i narzędzi widoczne jest, że zastosowanie nowoczesnych technologii w instytucjach finansowych jest bardzo szerokie. Ich rola w procesie przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu jest znacząca i można przypuszczać, że będzie jeszcze wzrastała. Co ważne, same instytucje sektora finansowego są zainteresowane rozwojem tego rodzaju innowacji. Dodatkową natomiast zaletą nowoczesnych technologii jest fakt, iż można je zastosować w odniesieniu do różnych grup jednostek, które w sposób szczególnie istotny są zagrożone procesem ekskluzji finansowej. Jednocześnie należy zaznaczyć, że Polacy deklarują bardzo wysokie zaufanie do innowacyjnych technologii i poziomu bezpieczeństwa transakcji zawieranych przez Internet<sup>27</sup>, z kolei poziom tych usług oferowany przez instytucje finansowe w Polsce jest także wysoki, co może dodatkowo sprzyjać ich rozwojowi i skuteczności w walce z wykluczeniem finansowym.

#### 4. Wnioski

Dotychczas, ze względu na ograniczenia w dostępie do sieci informatycznej, które występują w Polsce (ale także brak wyposażenia w sprzęt komputerowy lub w inny, który umożliwia korzystanie z oferty bankowości elektronicznej oraz brak umiejętności jego obsługi) stosunkowo wysoki odsetek gospodarstw domowych jest pozbawiony dostępu do produktów i usług finansowych za pomocą Internetu<sup>28</sup>. Jest to tym bardziej znaczące, że instytucje finansowe w coraz większym stopniu preferują jednostki, z którymi kontaktują się (w tym – zawierają transakcje) za pomocą zdalnych kanałów komunikacji, co przejawia się m.in. w zróżnicowaniu poziomu cen produktów i usług. Bariery te widoczne są zwłaszcza w przypadku osób starszych, jakkolwiek dotyczą także mieszkańców terenów wiejskich (i słabo zurbanizowanych) oraz osób o niskich dochodach i niskim poziomie wykształcenia. Seniorzy bowiem wykazują często niechęć do wykorzystywania nowoczesnych rozwiązań, które są dla nich zbyt dynamiczne, a niekiedy wymagają także zbyt dużej precyzji (np. w przypadku posługiwania się ekranami dotykowymi) czy zapamiętania szeregu haseł.

Z drugiej strony, na skutek dostosowywania technologii do deklarowanych potrzeb jednostek (potencjalnych klientów), tak, aby zachęcić ich do korzystania z jak najszerszej oferty instytucji finansowych, wprowadzanych jest wiele ułatwień w dostępie do produktów i usług. Przykładem może być wykorzystanie biometrii, co powoduje m.in. brak konieczności zapamiętywania haseł, szybszą i bardziej kompleksową weryfikację wiarygodności klienta, a nawet wyeliminowanie przedstawiania dokumentów potwierdzających tożsamość. Ponadto, zamieszczane są

<sup>27</sup> Por. <https://www.deutschebank.pl/biuro-prasowe/raporty-i-analazy/kategoria-materialy-analityczne/deutsche-bank-research-polacy-ufaja-bankowosci-elektronicznej.html> (data dostępu: 22.06.2015).

<sup>28</sup> Zgodnie z danymi *Diagnozy Społecznej* za 2013 r. ok. 30% gospodarstw domowych nie posiadało komputera, zaś dostępu do Internetu nie miało ok. 33% gospodarstw domowych, a dodatkowo brak umiejętności korzystania z Internetu było przyczyną braku dostępu do sieci dla ok. 25% gospodarstw domowych, z kolei ok. 15% gospodarstw domowych, które posiadało Internet, nie korzystało z niego. *Diagnoza Społeczna 2013*, op. cit., s. 357, 367.

liczne instrukcje oraz poradniki (w różnych formach), jak posługiwać się proponowanymi narzędziami. Jednocześnie nie można nie zauważyć oddziaływania czynnika o charakterze demograficznym. Ma miejsce zmiana pokoleniowa, w związku z którą jednostki wkraczające w wiek senioralny umieją już posługiwać się nowoczesnymi technologiami (m.in. dlatego, że wcześniej miały z nimi do czynienia w trakcie kariery zawodowej). Dla osób w wieku produkcyjnym rozwiązania oparte na nowoczesnych technologiach stanowią zaś znaczne ułatwienie w codziennym funkcjonowaniu, dodatkowo ograniczając koszty transakcji. Z kolei aplikacje multimedialne są atrakcyjne również dla młodego pokolenia, dla którego korzystanie z Internetu jest bardzo często ważnym elementem życia, dzięki czemu (w połączeniu z kierowanymi do młodzieży oraz młodych dorosłych licznymi programami edukacji finansowej) łatwiej i chętniej może być przyswajana przez to pokolenie wiedza z zakresu ekonomii i finansów.

Na podstawie przeprowadzonych w tekście rozważań uzasadnione wydaje się zatem stwierdzenie, że nowoczesne technologie należy zaliczyć do czynników, które wywierają zarówno pozytywny, jak i negatywny wpływ na poziom wykluczenia finansowego. Obserwując jednakże tendencje zachodzące w średnio- oraz wysokorozwiniętych systemach społeczno-ekonomicznych, zjawiska i procesy demograficzne oraz działania podejmowane przez instytucje związane z sektorem finansowym (lub wywierające na niego wpływ), można założyć, iż stopniowo powinna zacząć dominować pierwsza ze wskazanych tendencji. Przyczynić się powinien do tego również fakt, że innowacje technologiczne, ze względu m.in. na swój charakter, są bardzo elastyczne w dostosowywaniu się do potrzeb zarówno instytucji finansowych, jak i ich klientów (obecnych i potencjalnych).

## Bibliografia

- Alińska A., *Problem wykluczenia finansowego w Polsce*, „Wyzwania dla samorządów w nowej perspektywie europejskiej. VII Forum Samorządowe” 2011, Uniwersytet Szczeciński, Zeszyty Naukowe nr 682, Ekonomiczne Problemy Usług nr 76, s. 9–22.
- Błądowski P., M. Iwanicz-Drozdowska, *Wykluczenie finansowe w Polsce a możliwości przeciwdziałania*, „Polityka Społeczna” 2010, nr 2, s. 5–10.
- Demirguc-Kunt A., L. Klapper, *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database*, World Bank Policy Research Working Paper 6025, 2012, <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/6042>.
- Diagnoza Społeczna 2013*, red. J. Czapieński, T. Panek, 2014, [www.diagnoza.com](http://www.diagnoza.com).
- Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, European Commission, March 2008, <http://www.fininc.eu/gallery/documents/final-report-2007-and-summary/financial-services-provision-and-prevention-of-financial-exclusion-final-report.pdf>.
- Gajda M., *Niepełnosprawni finansowo wykluczeni*, 2010, <http://www.niepelnosprawni.pl/dge/x/78834>.
- Kapiszewski J., *Komputer mieczem w walce o pracę*, „Dziennik Gazeta Prawna” 2014, 10 listopada, nr 219.

- Kuchciak I., *Bankowość biometryczna – nowe wyzwanie dla polskiego sektora bankowego*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska” 2011, Lublin – Polonia, Sectio H, Oeconomia, Vol. XLV, nr 2, s. 225–233.
- Osoby starsze na rynku usług finansowych. Analiza i zalecenia*, „Biuletyn RPO” 2013, red. P. Kubicki, nr 4, [http://www.brpo.gov.pl/sites/default/files/13279229450\\_0.pdf](http://www.brpo.gov.pl/sites/default/files/13279229450_0.pdf).
- Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, oprac. T. Koźliński, NBP, Warszawa 2009, [http://www.nbp.pl/systemplatiniczny/obrot\\_bezgotowkowy/ubankowienie\\_polakow.pdf](http://www.nbp.pl/systemplatiniczny/obrot_bezgotowkowy/ubankowienie_polakow.pdf).
- Raport Biometryczny 2.0: „Bankowość biometryczna”*, red. T. Woszczyński, Grupa FTB ds. Biometrii, Warszawa 2013.
- Special Eurobarometer 373, Retail Financial Services*, 2012, Komisja Europejska, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/eb\\_special\\_379\\_360\\_en.htm#373](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_379_360_en.htm#373).
- Szopa B., A. Szopa, *Wykluczenie finansowe a wykluczenie społeczne*, „Zeszyty Naukowe PTE” 2011, nr 11, Kraków, s. 13–27.
- Uryniuk J., *Aplikacje do zarządzania budżetem domowym coraz bardziej popularne*, „Gazeta Prawna” 2012, 28 marca, [http://serwisy.gazetaprawna.pl/finanse-osobiste/artykuly/606230,aplikacje\\_do\\_zarzadzania\\_budzetem\\_domowym\\_coraz\\_bardziej\\_popularne.html](http://serwisy.gazetaprawna.pl/finanse-osobiste/artykuly/606230,aplikacje_do_zarzadzania_budzetem_domowym_coraz_bardziej_popularne.html).
- Wykluczenie finansowe – zapewnienie odpowiedniego dostępu do podstawowych usług finansowych* – Informacja na podstawie analizy „Świadczenie usług finansowych a zapobieganie wykluczeniu finansowemu” przygotowanej przez Komisję Europejską, 2007–2008, <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=4574&langId=pl>.
- Ziomba M., K. Świeszczak, M. Marcinkowska, *Wykluczenie finansowe osób 50+ w kontekście dostępnej oferty bankowej*, „Finanse” 2014, nr 1(7), s. 145–170.
- Zwyczaje płatnicze Polaków*, oprac. T. Koźliński, Narodowy Bank Polski, maj 2013, [http://www.nbp.pl/systemplatiniczny/zwyczaje\\_platnicze/zwyczaje\\_platnicze\\_Polakow.pdf](http://www.nbp.pl/systemplatiniczny/zwyczaje_platnicze/zwyczaje_platnicze_Polakow.pdf).

<http://di.com.pl/oferty-bankow-w-sieci-a-niepelnosprawni-34032>

[http://www.biblioteki.org/pl/o\\_programie/o\\_programie](http://www.biblioteki.org/pl/o_programie/o_programie)

[http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/O\\_FINANSACH/opis\\_projektu.doc](http://www.biblioteki.org/repository/PLIKI/O_FINANSACH/opis_projektu.doc)

<http://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Bundesbank/Geldmuseum/geldmuseum.html>

<http://www.lb.lt/education>

<http://www.nbportal.pl/>

<https://www.deutschebank.pl/biuro-prasowe/raporty-i-analizy/kategoria-materialy-analityczne/deutsche-bank-research-polacy-ufaja-bankowosci-elektronicznej.html>

<https://www.pbsbank.pl/biometria1>