

Mirosław SOŁTYSIAK*

ZJAWISKO WYKLUCZENIA FINANSOWEGO W OPINIACH PRZEDSTAWICIELI POKOLENIA BABY BOOMERS

Zarys treści: Problematyka wykluczenia finansowego stanowi przedmiot badań naukowych od kilku dekad. Każda jednostka może w jakimś okresie swojego życia stać się osobą wykluczoną, ze względu na szereg różnych uwarunkowań (poziom wiedzy, dochody, posiadany status majątkowy, narodowość, postawy życiowe, itp.), czyli taką, która pomimo wykazywanej chęci nie może brać udziału w normalnych działaniach jakie mają możliwość podejmować inni członkowie danej społeczności. W artykule przedstawiono wyniki badań ankietowych, których celem było podjęcie próby oceny znajomości przez pokolenie *baby boomers* zagadnień związanych z wykluczeniem finansowym. W pierwszej części zaprezentowano stan znajomości tego zagadnienia w grupie badawczej. Następnie wskazano przyczyny oraz osoby potencjalnie zagrożone możliwością wykluczenia. W dalszej części zaprezentowano wyniki przeprowadzonej przez respondentów oceny poziomu tego zjawiska oraz wskazano kto ich zdaniem jest odpowiedzialny za przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia finansowego.

Słowa kluczowe: wykluczenie finansowe, postrzeganie, pokolenie *baby boomers*.

Wprowadzenie

Zmiany, jakie nastąpiły na przełomie XX i XXI wieku na rynku usług bankowych, spowodowały, że funkcjonowanie jednostki w otaczającej ją rzeczywistości jest w dużej mierze uzależnione od możliwości korzystania z pełnego wachlarza usług finansowych. Większość obywateli otrzymuje należne im wynagrodzenia czy emerytury nie w postaci gotówki, ale w formie przelewu na rachunek bankowy. Zmieniają się też nasze zwyczaje płatnicze. Coraz częściej w sklepach zamiast dokonać zapłaty gotówką płacimy w formie bezgotówkowej korzystając z różnego rodzaju kart bankowych czy też przy pomocy telefonu komórkowego. Możemy również sami, bez pomocy pracownika banku, dokonać zapłaty za różnego rodzaju dobra czy usługi przy wykorzystaniu przelewów

* Zakład Finansów Bankowości i Rachunkowości, Wydział Zarządzania, Politechnika Rzeszowska

internetowych, minimalizując w ten sposób swoje koszty. Tak więc brak dostępu do pełnej gamy usług bankowych w dużym stopniu może wpływać na jakość codziennego życia, a w niektórych sytuacjach stawiać daną jednostkę na marginesie społecznym.

Należy również zaznaczyć, że banki dążąc do ciągłego poszerzenia swojej oferty w oparciu o nowoczesne technologie oraz tworząc nowoczesne kanały dystrybucji tych usług, przy jednoczesnym ograniczeniu liczby pracowników, skupiają swoją uwagę przede wszystkim na klientach zaliczanych do młodszych generacji¹. Na klientach, których chcą pozyskać na wiele lat, dla których korzystanie z nowoczesnych urządzeń elektronicznych nie stanowi ciekawostki, ale jest codziennością.

Działania takie mogą stać się powodem ograniczenia dostępu do usług finansowych², czyli podstawą do wykluczenia finansowego części starszego pokolenia klientów (pokolenia baby boomers³), które z jednej strony jest w mniejszym stopniu przygotowane do korzystania z nowoczesnych elektronicznych kanałów dystrybucji usług oraz posiada niższy poziom wiedzy na temat obrotu bezgotówkowego.

Z drugiej zaś strony większą wagę przywiązuje do posiadania gotówki czy też możliwości bezpośredniego kontaktu z osobiście im znanym pracownikiem banku lub instytucji finansowej, który wykona ich dyspozycje finansowe bez obawy, że mogą popełnić błąd ze względu na mniejszą biegłość w posługiwaniu się nowoczesnymi technologiami⁴.

¹ Badania ankietowe przeprowadzone na grupie respondentów w wieku 20-25 lat pozwoliły stwierdzić, że 95,93% ankietowanych posiadało rachunek umożliwiający im korzystanie z usług bankowości internetowej (szerzej zob. M. Sołtysiak, *Preferencje młodych klientów banków w zakresie bankowości internetowej*, Kwartalnik Kolegium Ekonomiczno-Społecznego „Studia i Prace”, Nr 3 tom 2 (23), 2015).

² A. Leyshon i N. Thrift jako pierwsi zdefiniowali wykluczenie finansowe jako procesy służące ograniczeniu dostępu do systemu finansowego określonym grupom społecznym (zob. A. Leyshon, N. Thrift, *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and United States*, Transactions of the Institute of British Geographers, “New Series”, Nr 20, 1995).

³ Nie ma sztywnych dat określających pokolenie *baby boomers*. Do pokolenia zaliczane są osoby, które urodziły się po 1940 r. a nie później niż w 1964 r. W artykule przedstawiono opinie na temat zjawiska wykluczenia finansowego osób które urodziły się przed rokiem 1961.

⁴ Ponad 95% ankietowanych w wieku powyżej 65 lat zadeklarowało, że nigdy samodzielnie nie zrealizowało przelewu internetowego, a 100% respondentów powyżej 65 lat stwierdziło, że nie ma możliwości realizowania płatności przy pomocy telefonu komórkowego.

Wykluczenie finansowe

Zjawisko wykluczenia finansowego, czyli ograniczenia dostępu jednostki do realizacji działań na rynku finansowym, jakie mogą podejmować inni członkowie tej społeczności⁵ nie jest zjawiskiem nowym. Towarzystwo ono człowiekowi w różnej postaci na przestrzeni wieków⁶. Po raz pierwszy jako zdefiniowane pojęcie, które stało się przedmiotem badań naukowych zostało użyte w 1993 r. Jest to zjawisko wieloznaczne i skomplikowane, co w dużym stopniu wpływa na brak jego jednolitej definicji.

W raporcie Komisji Europejskiej wykluczenie finansowe zostało zdefiniowane jako proces, w którym obywatele doświadczają problemów w dostępie do produktów oraz usług finansowych na głównym rynku, które są odpowiednie do ich potrzeb i umożliwiają im prowadzenie normalnego życia w społeczeństwie⁷.

Z kolei L. Anderloni⁸ definiuje zjawisko wykluczenia finansowego jako brak lub utrudnienie w dostępie do produktów uniwersalnych, nie mających istotnego wpływu na budżet gospodarstwa domowego, ale stanowiących ważny element dla przetrwania społeczeństwa, poczucia bezpieczeństwa oraz aktywnego uczestniczenia w życiu społecznym i ekonomicznym⁹.

Natomiast autorzy opracowania *Mikrofinanse – narzędzie walki z wykluczeniem. Kluczowe zagadnienia*¹⁰ zdefiniowali wykluczenie finansowe jako niezdolność jednostek, gospodarstw domowych lub grup społecznych do korzystania z niezbędnych usług finansowych w odpowiedniej postaci¹¹.

⁵ Por. L. Richardson, J. Le Grand, *Outsider and insider expertise: The response of residents of deprived neighbourhoods to an academic definition of social exclusion*. CASE Papers 57, London School of Economics, Centre for Analysis of Social Exclusion 2002.

⁶ Przykładem może być ustawowy zakaz wprowadzony w drugiej połowie XVIII w. w Polsce, który ograniczał możliwość zaciągania pożyczek przy wykorzystaniu weksla przez młodzież szlachecką.

⁷ *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, European Commission, Brussels, 2008, s. 9.

⁸ L. Anderloni definiuje również zjawisko wykluczenia finansowego jako trudności, jakich doświadczają osoby o niskich dochodach i znajdujące się w niekorzystnej sytuacji społecznej w korzystaniu z usług finansowych, które są im potrzebne

⁹ L. Anderloni, *Access to bank account and payment services (w:) New frontiers in banking services. emerging needs and tailored products for untapped markets*, L. Anderloni, M. D. Braga, E.M. Carluccio (red.), Springer-Verlag, Berlin-Heidelberg 2007.

¹⁰ *Mikrofinanse – narzędzie walki z wykluczeniem. Kluczowe zagadnienia*, European Microfinance Network w Paryżu i Community Development Finance Association w Wielkiej Brytanii, April 2007.

¹¹ A. Alińska, *Problemy wykluczenia finansowego w Polsce*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, nr 682, „Ekonomiczne Problemy Usług”, Nr 76, 2011.

Należy zaznaczyć, że brak jednoznacznej definicji zjawiska wykluczenia finansowego, a tym samym możliwość różnej jego interpretacji przez poszczególnych członków społeczeństwa, może posiadać znaczący wpływ na jego postrzeganie przez przedstawicieli pokolenia 55+, czyli pokolenia *baby boomers* w Polsce.

Metodyka i wyniki badań

Badania dotyczące postrzegania zjawiska wykluczenia finansowego przez Polaków zostały przeprowadzone na grupie 1807 respondentów. Jako instrument pomiarowy został wykorzystany kwestionariusz ankietowy.

W artykule zaprezentowano wybrane wyniki badań dotyczące dwóch analizowanych grup wiekowych ankietowanych. W analizowanym w artykule segmencie uczestników badań wzięła udział grupa 595 respondentów składająca się z 298 kobiet oraz 297 mężczyzn w wieku ponad 55 lat. Jej uczestnicy zostali podzieleni, przy uwzględnieniu kryterium płci i wieku, na cztery grupy: kobiety 56-65 lat (25,38%), kobiety ponad 65 lat (24,71%), mężczyźni 56-65 lat (24,71%), mężczyźni ponad 65 lat (25,21%).

Podstawowym celem artykułu jest podjęcie próby oceny znajomości zagadnień związanych ze zjawiskiem wykluczenia finansowego wśród Polaków zaliczanych do pokolenia *baby boomers*. Ponadto wskazanie grupy osób, które zdaniem respondentów, zagrożone są możliwością wykluczenia finansowego oraz poznanie determinantów, które zdaniem ankietowanych wpływają na występowanie tego zjawiska.

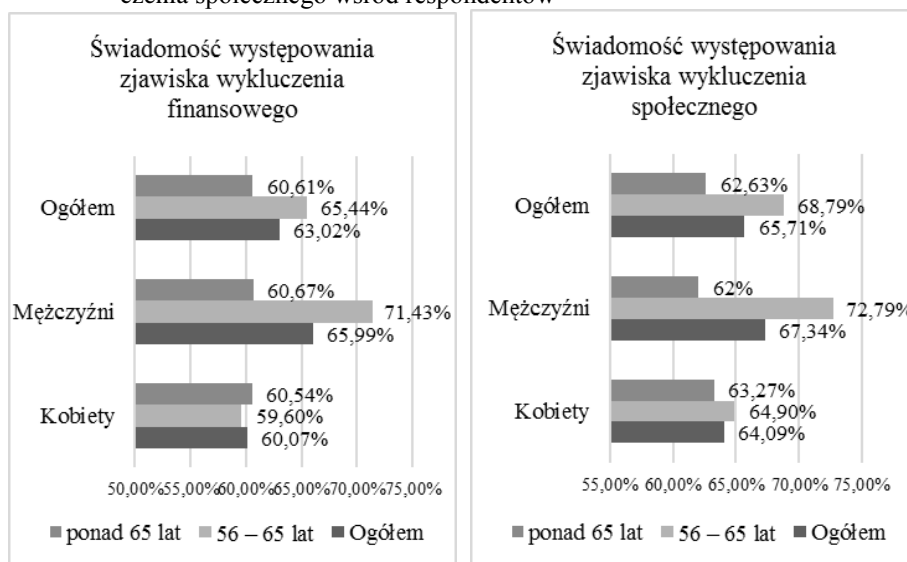
Świadomość występowania zjawiska wykluczenia finansowego

Na początku badań respondenci zostali poproszeni o wskazanie czy znane im są zjawiska wykluczenia finansowego oraz wykluczenia społecznego. Trzeba zaznaczyć, że ankietowani przed udzieleniem odpowiedzi na te pytania mieli możliwość zapoznania się z definicjami tych pojęć. Miało to na celu ograniczenie ilości błędnych odpowiedzi udzielonych przez ankietowanych z powodu braku znajomości istoty analizowanych zjawisk.

W analizowanej grupie badawczej ponad 60% respondentów zadeklarowało posiadanie wiedzy o występowaniu badanych zjawisk (rys. 1). W przypadku wykluczenia finansowego odpowiedź twierdzącą wskazało 63,02% ankietowanych (60,07% kobiet oraz 65,99% mężczyzn). Należy podkreślić, że najwyższy poziom świadomości występowania tego zjawiska posiadali mężczyźni z grupy wiekowej 56-65 lat (71,43%). Najniższy natomiast kobiety z grupy wiekowej 56-65 lat (59,6%).

Natomiast w przypadku zjawiska wykluczenia społecznego poziom świadomości jego występowania w analizowanej grupie badawczej był nieco wyższy i wynosił 65,71%. Należy zaznaczyć, że w grupie wiekowej 56-65 lat wyższym poziomem świadomości charakteryzowali się mężczyźni (72,79%) niż kobiety (64,9%). Odwrotna sytuacja występowała w grupie wiekowej ponad 65 lat.

Rysunek 1. Świadomość występowania zjawisk wykluczenia finansowego oraz wykluczenia społecznego wśród respondentów



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Na poziom wiedzy uczestników badań na temat analizowanych zjawisk bezpośredni wpływ mają jakość źródeł informacji oraz łatwość dostępu do nich. Ponad 80% uczestników badań¹² stwierdziło, że dostępność do informacji na temat zjawiska wykluczenia finansowego jest ograniczona. Prawdopodobnie wpłynęło to na fakt, że ponad 40% respondentów nie udzieliło odpowiedzi na pytanie z jakich źródeł pozyskali informacje na ten temat.

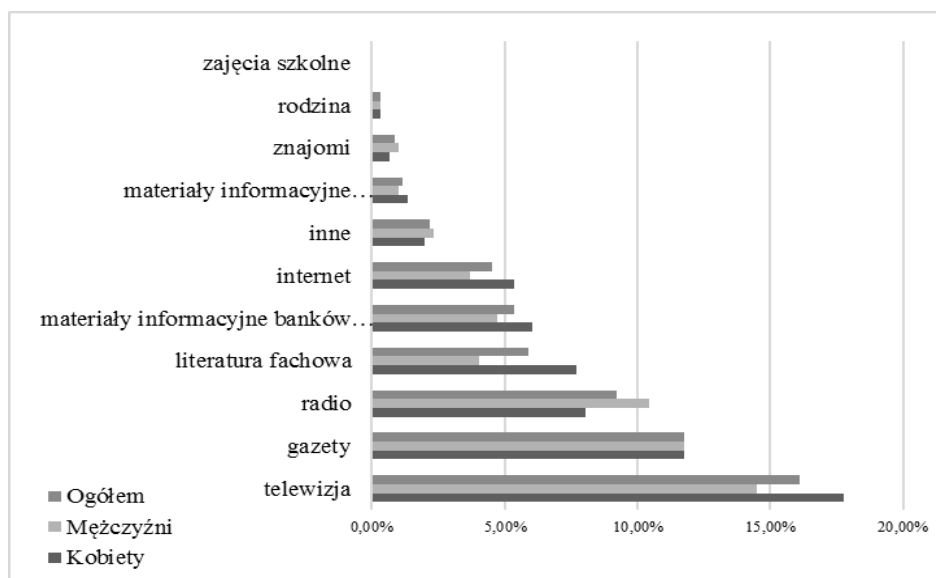
Ankietowani, którzy udzieli odpowiedzi na powyższe pytanie pozyskiwali informacje na temat zjawiska wykluczenia finansowego przede wszystkim ze środków masowego przekazu (rys. 2). Na pierwszym miejscu wymienili telewizję (16,13%). Na kolejnych miejscach gazety (11,76%) oraz radio (9,24%).

¹² W odpowiedzi na pytanie o dostępność źródeł informacji na temat wykluczenia finansowego 50,08% ankietowanych wskazało na odpowiedź *mała* a 30,76% na odpowiedź *bardzo mała*.

Stosunkowo mała grupa składająca się z 4,54% badanych twierdziła, że uzyskała informacje na ten temat z Internetu.

Tylko niewielka liczba uczestników badań stwierdziła, że zadała sobie trud, aby pogłębić swoją wiedzę na temat analizowanego zagadnienia przy wykorzystaniu literatury fachowej (5,88%) oraz materiałów informacyjnych opracowanych przez banki lub instytucje finansowe (5,38%). Ze źródeł tych częściej korzystały kobiety niż mężczyźni¹³ oraz ankieterzy z grupy wiekowej 56-65 lat niż respondenci z grupy wiekowej ponad 65 lat¹⁴.

Rysunek 2. Źródła, z których respondenci pozyskiwali informacje na temat zjawiska wykluczenia finansowego



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

¹³ Odpowiedź *literatura fachowa* wskazało 7,72% kobiet oraz 4,04% mężczyzn a odpowiedź *materiały informacyjne banków i instytucji finansowych* wymieniło 6,04% kobiet oraz 4,71% mężczyzn.

¹⁴ Odpowiedź *literatura fachowa* wskazało 7,38% ankieterów z grupy wiekowej 56-65 lat oraz 4,38% respondentów z grupy wiekowej ponad 65 lat, a odpowiedź *materiały informacyjne banków i instytucji finansowych* wymieniło 6,37% ankieterów z grupy wiekowej 56-65 lat oraz 4,38% respondentów z grupy wiekowej ponad 65 lat.

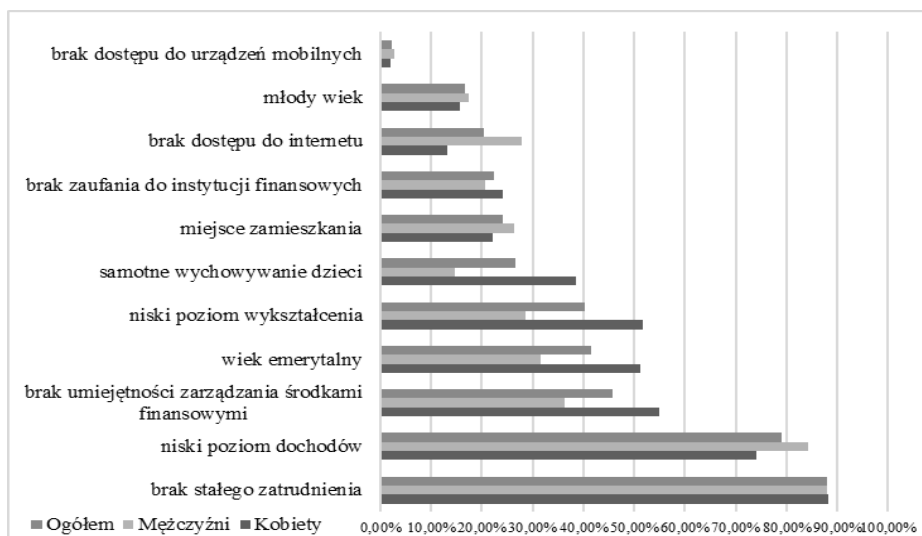
Przyczyny występowania zjawiska wykluczenia finansowego

Członkowie analizowanej grupy wymienili kilkanaście przyczyn, które ich zdaniem posiadają wpływ na wykluczenie finansowe danej osoby (rys. 3). Dla wszystkich ankietowanych główną przyczyną wykluczenia finansowego był fakt braku stałego zatrudnienia. Przyczynę tą wskazało ponad 88% respondentów (88,25% kobiet oraz 87,88% mężczyzn). Największą wagę do tej determinanty przykładały kobiety z segmentu ponad 65 lat (91,15%) oraz mężczyźni z segmentu 56-65 lat (89,11%).

Na drugim miejscu ankietowani wskazali niski poziom dochodów (79,16%). Do tego czynnika większą wagę przykładali mężczyźni (84,17%) niż kobiety (74,16%). Był on najważniejszy dla mężczyzn z grupy wiekowej ponad 65 lat (88,66%), a najmniej istotny dla kobiet z grupy wiekowej 56-65 lat (73,51%).

Na kolejnych trzech miejscach respondenci umieścili brak umiejętności zarządzania środkami finansowymi (45,71%), wiek emerytalny (41,51%) oraz niski poziom wykształcenia (40,17%). Brak umiejętności zarządzania środkami finansowymi był istotnym czynnikiem dla 55,03% kobiet oraz 36,36% mężczyzn. Największą uwagę zwracały na niego respondentki z segmentu ponad 65 lat (56,46%), a najmniej z respondenci z segmentu ponad 65 lat (34%).

Rysunek 3. Przyczyny wykluczenia finansowego zdaniem respondentów



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Z kolei odpowiedź *wiek emerytalny* wskazało odpowiednio 51,34% kobiet oraz 31,65% mężczyzn. Odpowiedź tą częściej wskazywali respondenci z grupy wiekowej ponad 65 lat. W tym miejscu należy zaznaczyć, że co szósty uczestnik badań uważał, że również młody wiek może być przyczyną wykluczenia finansowego. Czynniki ten, podobnie jak w przypadku *wieku emerytalnego*, był częściej wskazywany przez ankietowanych z segmentu ponad 65 lat.

Co druga uczestniczka badań oraz co czwarty uczestnik wskazał jako determinantę w procesie wykluczenia finansowego niski poziom wykształcenia. Najwyższą wagę do tego czynnika przykładały respondentki z segmentu ponad 65 lat (53,74%). Najniższą zaś ankietowani z segmentu ponad 65 lat (24%).

Dla co czwartego uczestnika badań istotnym czynnikiem w procesie wykluczenia finansowego było miejsce zamieszkania danej osoby. Czynniki ten najczęściej wymieniali mężczyźni z segmentu 56-65 lat (29,25%), a najrzadziej kobiety z segmentu ponad 65 lat (21,77%).

Co piąty uczestnik badań uważał, że przyczyną wykluczenia finansowego może być brak zaufania do instytucji finansowych oraz brak możliwości korzystania z nowoczesnych elektronicznych kanałów dystrybucji usług finansowych. Brak dostępu do Internetu najczęściej był wskazywany przez mężczyzn z grupy wiekowej 56-65 lat (34,69%), a najrzadziej przez kobiety z grupy wiekowej ponad 65 lat (5,44%).

Dodatkowo uczestnicy badań zostali poproszeni o określenie w jakim stopniu fakt wykluczenia społecznego danej osoby może wpływać na jej wykluczenie finansowe. Ponad 80% uczestników badań stwierdziło, że fakt wykluczenia społecznego danej osoby nie ma wpływu na jej wykluczenie finansowe¹⁵. Tylko 9,58% ankietowanych uważało, że fakt wykluczenia społecznego może być powodem wykluczenia finansowego. Takiego zdania było 7,38% kobiet oraz 11,78% mężczyzn¹⁶.

Osoby zagrożone wykluczeniem finansowym

Zdaniem ankietowanych osobami najbardziej zagrożonymi możliwością wykluczenia finansowego (rys. 4) są bezrobotni (77,98%) oraz osoby pracujące uzyskujące niskie dochody (60,34%). Osoby bezrobotne najczęściej były wskazywane przez kobiety z grupy wiekowej ponad 65 lat (89,79%) a najrzadziej

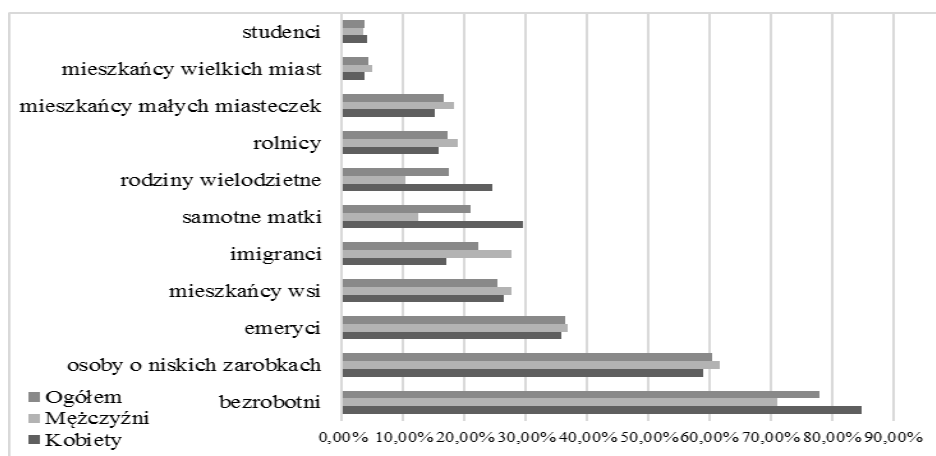
¹⁵ Ponad połowa ankietowanych stwierdziła równocześnie, że fakt wykluczenia finansowego danej osoby może mieć wpływ na jej wykluczenie społeczne. Takiego zdania było 59,18% kobiet oraz 44,11% mężczyzn.

¹⁶ Tylko około 10% respondentów z pokolenia baby boomers potwierdziło twierdzenie, że w Polsce wykluczenie społeczne bywa przyczyną wykluczenia finansowego (zob. szerzej *Edukacja i świadomość finansowa*, M. Iwanicz-Drozdowska (red.), Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011, s. 27).

przez mężczyzn z grupy wiekowej 56-65 lat (69,33%). Natomiast osoby pracujące uzyskujące niskie dochody częściej były wskazywane przez respondentów z grupy wiekowej ponad 65 lat niż z grupy wiekowej 56-65 lat. Najczęściej były one wymieniane przez mężczyzn z grupy wiekowej 56-65 lat (62%), a najrzadziej przez kobiety z grupy wiekowej 56-65 lat (56,29%).

Na kolejnych miejscach ankietowani wskazali: emerytów (36,47%), mieszkańców wsi (25,38%), imigrantów (22,35%) oraz samotne matki (21,01%). Należy zaznaczyć, że imigrantów częściej wskazywali mężczyźni (27,61%) niż kobiety (17,11%). Z kolei możliwość wykluczenia finansowego samotnych matek częściej była wymieniana przez kobiety (29,53%) niż przez mężczyzn (12,46%).

Rysunek 4. Osoby zagrożone wykluczenia finansowego zdaniem respondentów



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

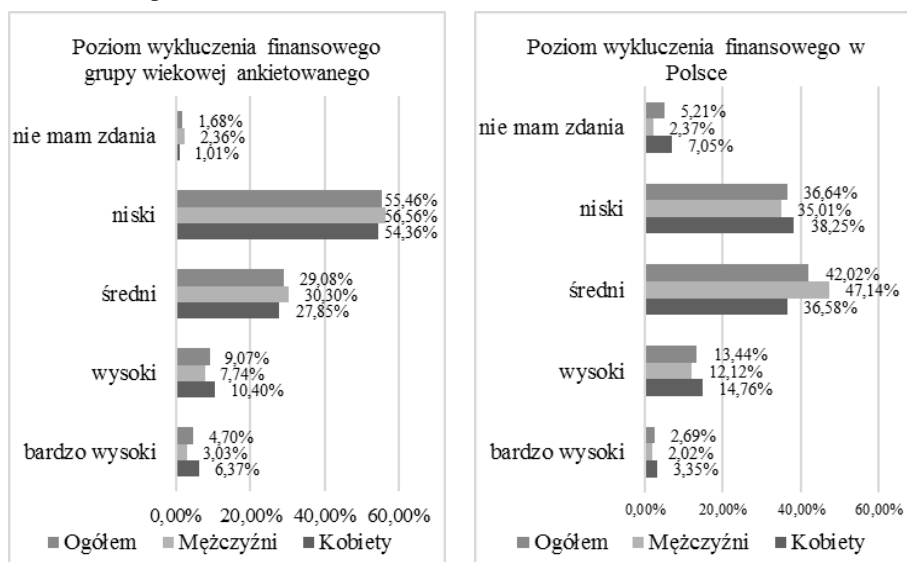
Zdaniem ankietowanych duży wpływ na możliwość wykluczenia danej osoby ma miejsce jego zamieszkania. Potwierdzają to odpowiedzi udzielone przez respondentów, według których osobami najbardziej narażonymi na ten rodzaj wykluczenia są mieszkańcy wsi (25,38%), w mniejszym stopniu mieszkańcy małych miasteczek (16,64%), a w najmniejszym stopniu mieszkańcy dużych miast (4,37%).

Należy w tym miejscu zaznaczyć, że ankietowani nie utożsamiają mieszkańców wsi z rolnikami. Potwierdzeniem tego jest fakt, że rolnicy jako osoby potencjalnie zagrożone możliwością wykluczenia finansowego były wskazywane rzadziej niż mieszkańcy wsi przez respondentów ze wszystkich analizowanych grup.

Poziom wykluczenia finansowego w ocenie respondentów

W dalszej części badań ankietowani dokonali oceny poziomu występowania zjawiska wykluczenia finansowego w Polsce oraz poziomu wykluczenia finansowego grupy wiekowej, do której zaliczani są respondenci (rys. 5). Ponadto uczestnicy badań dokonali oceny możliwości wykluczenia finansowego własnej osoby (rys. 6).

Rysunek 5. Poziom wykluczenia finansowego w Polsce oraz poziom wykluczenia finansowego grupy wiekowej do której zaliczani są ankietowani w ocenie respondentów



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

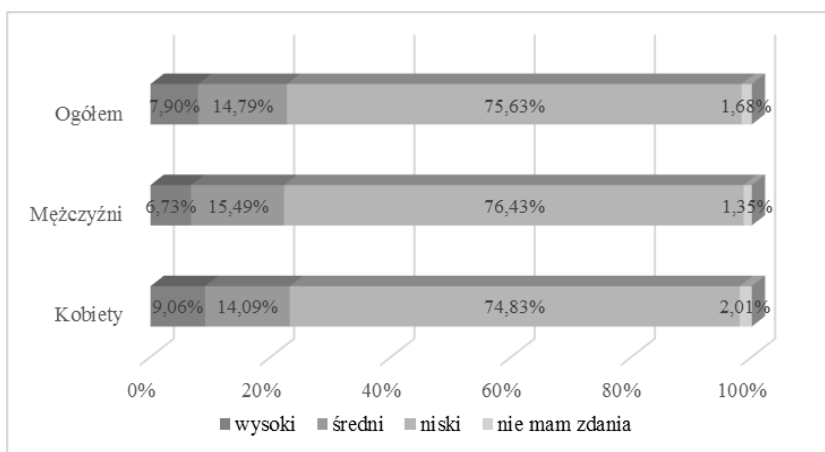
Wśród uczestników badań przeważa opinia, że poziom występowania zjawiska wykluczenia finansowego w Polsce jest stosunkowo nie wysoki. Potwierdzeniem tego jest fakt, że ponad 78% ankietowanych wskazało na odpowiedzi *niski* (36,64%) lub *średni* (42,07%).

Należy podkreślić, że możliwość występowania zjawiska wykluczenia finansowego w Polsce, na niższym poziomie ocenili respondenci z grupy wiekowej 56-65 lat niż ankietowani z grupy wiekowej ponad 65 lat. W grupie wiekowej 56-65 lat odpowiedź *niski* wskazało 41,72% kobiet oraz 35,37% mężczyzn. W segmencie osób w wieku ponad 65 lat odpowiedź tą wskazało odpowiednio 34,69% kobiet oraz 34,67% mężczyzn. Natomiast odpowiedzi *wysoki* oraz *bardzo wysoki* w grupie wiekowej 56-65 lat wskazało 16,55% kobiet oraz

12,92% mężczyzn, a w grupie wiekowej ponad 65 lat wymieniło 19,72% kobiet oraz 15,34% mężczyzn.

Uczestnicy badań ocenili również, że poziom zagrożenia możliwością wykluczenia finansowego grupy wiekowej, do której się oni zaliczają jest niższy niż ten poziom dla innych grup wiekowych. Należy zaznaczyć, że najwyższy poziom możliwości wystąpienia zjawiska wykluczenia finansowego dla grupy wiekowej ankietowanych został oceniany przez respondentki z grupy wiekowej ponad 65 lat. W grupie tej odpowiedź *wysoki* wybrało 12,92% badanych a *bardzo wysoki* 7,48% badanych. Natomiast na najniższym poziomie oceniali go mężczyźni zaliczeni do grupy wiekowej 56-65 lat. W grupie tej odpowiedź *wysoki* wybrało tylko 5,44% badanych a *bardzo wysoki* 2,04% badanych.

Rysunek 6. Ocena poziomu możliwości wykluczenia finansowego własnej osoby przez respondentów



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

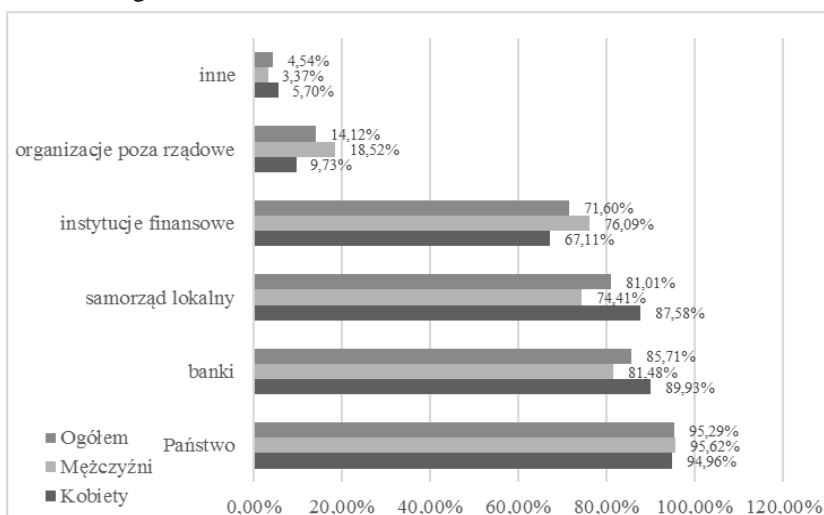
Większość osób biorących udział w badaniach (75,63%) dokonując oceny poziomu zagrożenia własnej osoby możliwością wykluczenia finansowego wybrała jako odpowiedź poziom *niski*. Odpowiedź ta częściej była wybierana przez ankietowanych z grup wiekowych 56-65 lat (78,86% w tym 78,14% kobiety oraz 79,59% mężczyźni) niż przez respondentów z grup wiekowych ponad 65 lat (72,39% w tym 71,43% kobiety oraz 73,33% mężczyźni).

Trzeba zaznaczyć, że żadna z ankietowanych osób nie wskazała odpowiedzi *bardzo wysoki*. Natomiast odpowiedź poziom *wysoki* najczęściej wskazywały respondentki z grupy wiekowej ponad 65 lat (10,88%), a najrzadziej ankietowani z grupy wiekowej 56-65 lat (5,44%).

Przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia finansowego

Uczestniczące w badaniach osoby w wieku powyżej 55 lat uważały, że przeciwdziałanie występowaniu zjawiska wykluczenia finansowego powinno spoczywać w pierwszej kolejności na barkach instytucji państwowych (95,29%) oraz banków (85,71%). Należy zaznaczyć, że obie te odpowiedzi najczęściej były wskazane przez kobiety z grupy wiekowej ponad 65 lat (odpowiedzi: *Państwo* – 96,6% oraz *banki* – 93,2%). W segmencie mężczyzn odpowiedź *Państwo* częściej wskazywali ankietowani z grupy wiekowej 56-65 lat (95,92%), a odpowiedź *banki* respondenci z grupy wiekowej ponad 65 lat (82,66%).

Rysunek 7. Podmioty odpowiedzialne za przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia finansowego



Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Ponad 80% ankietowanych było zdania, że działania w tym zakresie powinien podejmować samorząd lokalny. Takiego zdania najczęściej były kobiety z grupy wiekowej ponad 65 lat (92,52%), a najrzadziej byli mężczyźni z grupy wiekowej ponad 65 lat (73,33%).

Prawie 72% respondentów uważało, że w przeciwdziałanie występowaniu zjawiska wykluczenia finansowego powinny być również zaangażowane instytucje finansowe. Odpowiedź ta najczęściej była wskazywana przez mężczyzn z grupy wiekowej 56-65 lat (80,95%). Co siódmy ankietowany był zdania, że w działaniach tych powinny w sposób czynny uczestniczyć również organizacje pozarządowe.

Podsumowanie

Problematyka wykluczenia finansowego jest zagadnieniem, które stanowi przedmiot zainteresowania badaczy od ćwierćwiecza. Bardzo duży wpływ na uwidocznienie się tego zjawiska miały zmiany, jakie zaszły w ostatnich dziesięcioleciach na rynkach finansowych szczególnie w odniesieniu do stworzenia całej palety nowych produktów oraz powszechnym wykorzystaniu do ich dystrybucji nowoczesnych elektronicznych kanałów dystrybucji. Zmiany te wpłynęły również na podział społeczeństwa na *pokolenie ery bezgotówkowej*, czyli osoby, które całe lub większość swojego życia miały możliwość korzystania z takiej formy realizacji usług finansowych oraz *pokolenie ery gotówkowej*, czyli osoby przyzwyczajone do posiadania gotówki i realizacji płatności przy jej pomocy. Fakt ten może posiadać istotny wpływ na postrzeganie zjawiska wykluczenia finansowego. Dla wielu przedstawicieli pokolenia *baby boomers* nie brak rachunku bankowego, z którego nie korzystali przez znaczną część swojego życia czy brak dostępu do nowoczesnych kanałów dystrybucji usług finansowych był powodem wykluczenia finansowego. Powodem takim był natomiast brak środków finansowych, przy pomocy których mogliby realizować swoje zobowiązania. Potwierdzeniem na to może być fakt wskazania w pierwszej kolejności jako osoby potencjalnie zagrożone wykluczeniem finansowym bezrobotnych oraz osób o niskich zarobkach.

Przedstawiciele tej grupy wiekowej jako osoby, które częściej korzystają z usług bezpośrednio w placówkach bankowych wskazują, że większe zagrożenie występowania zjawiska wykluczenia finansowego ma miejsce na terenach gdzie sieć jednostek bankowych jest mniej rozwinięta.

Ponadto większość przedstawicieli tego pokolenia uważa, że osiągnęła pewien poziom stabilizacji finansowej, który ich chroni przed możliwością wykluczenia finansowego własnej osoby. Dowodem na to jest fakt dokonania oceny możliwości wykluczenia własnej osoby na stosunkowo niskim poziomie oraz ocenienie możliwości wykluczenia przedstawicieli swojej grupy wiekowej na poziomie niższym niż innych grup wiekowych.

Bibliografia

1. Alińska A., *Problemy wykluczenia finansowego w Polsce*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, nr 682, „Ekonomiczne Problemy Usług”, Nr 76, 2011.
2. Anderloni L., *Access to bank account and payment services. (w:) New frontiers in banking services. emerging needs and tailored products for untapped markets*, L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio (red.), Springer-Verlag, Berlin-Heidelberg 2007.

3. *Edukacja i świadomość finansowa*, M. Iwanicz-Drozdowska (red.), Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2011.
4. *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, European Commission, Brussels, 2008.
5. Leyshon A., Thrift N., *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and United States*, Transactions of the Institute of British Geographers, "New Series", Nr 20, 1995.
6. *Mikrofinanse – narzędzie walki z wykluczeniem. Kluczowe zagadnienia*, European Microfinance Network w Paryżu i Community Development Finance Association w Wielkiej Brytanii, April 2007.
7. Richardson L., Le Grand J., *Outsider and insider expertise: The response of residents of deprived neighbourhoods to an academic definition of social exclusion*. CASE Papers 57, London School of Economics, Centre for Analysis of Social Exclusion 2002.
8. Sołtysiak M., *Preferencje młodych klientów banków w zakresie bankowości internetowej*, *Kwartalnik Kolegium Ekonomiczno-Społecznego „Studia i Prace”*, Nr 3 tom 2 (23), 2015.

THE PHENOMENON OF FINANCIAL EXCLUSION IN THE OPINIONS OF THE REPRESENTATIVES OF THE BABY BOOMERS GENERATION

The issue of financial exclusion has been the topic of scientific research for decades now. Each and every individual may become excluded with respect to an array of criteria, such as for instance educational background, income level, financial status, nationality or even a way of living. This means they are not allowed to perform certain social activities, even though they are both able and willing to undertake them. This unfavourable condition is usually caused by other people's reluctance.

The article addresses the issues of the perception of financial exclusion generation 55+ Poles by providing a survey's outcome. Firstly, the awareness of financial exclusion problem among young people is presented. Secondly, the causes of the phenomenon are elaborated on, as well as types of individuals potentially endangered of such exclusion. Finally, the outcome of research is provided in terms of the evaluation of the phenomenon's range and identification of people in charge of counteracting it.

Key words: financial exclusion, perception, baby boomers.