

# *Znaczenie edukacji ekonomicznej dla bezpieczeństwa finansowego seniorów*

Ewa WIERZBICKA<sup>1</sup>  
*Szkoła Główna Handlowa w Warszawie*

Złożono: 1 sierpnia 2019; Zaakceptowano do druku: 8 października 2019; Opublikowano: 8 grudnia 2019

*Streszczenie.* Celem artykułu jest określenie znaczenia edukacji dla bezpieczeństwa finansowego seniorów. Tezą artykułu jest, że grupa konsumentów seniorów – w porównaniu z grupami innych konsumentów – w większym stopniu narażona jest na ryzyko tak wyboru nieodpowiednich do swoich potrzeb produktów finansowych, jak i malwersacji finansowych, missellingu i różnego rodzaju oszustw. Zmiany demograficzne w Polsce, skutkujące wzrostem udziału w populacji ludzi po 60. roku życia, wymagają dostosowania oferty produktowej, sposobów obsługi konsumentów seniorów oraz kanałów dystrybucji do potrzeb tej grupy klientów. W artykule wskazano też na wyzwania wynikające ze starzenia się ludności oraz przedstawiono zmiany w poziomie życia seniorów w Polsce, w tym ograniczenia i potrzeby konsumentów seniorów. Omówiono specyfikę seniora jako klienta instytucji finansowych. W podsumowaniu przedstawiono mocne i słabe strony klientów seniorów. Autorka podkreśla znaczenie edukacji finansowej dla bezpieczeństwa ekonomicznego i wskazuje na potrzebę holistycznego podejścia do tego zagadnienia, przez zaangażowanie państwa, samorządów oraz zmiany systemowe w instytucjach finansowych.

*Słowa kluczowe:* generacja *silver*, konsumenci seniorzy instytucji finansowych, ryzyko, bezpieczeństwo finansowe seniorów, edukacja finansowa.

*Kody JEL:* D14, I22.

## **1. Wstęp**

Celem artykułu jest wskazanie znaczenia edukacji finansowej dla bezpieczeństwa seniorów. Podstawową tezą jest, że grupa konsumentów starszych (*silver*) – w porównaniu z grupami innych konsumentów – narażona jest w większym stopniu na ryzyko malwersacji finansowych, missellingu i różnego rodzaju oszustw, a także na ryzyko niekorzystnych decyzji finansowych wynikających z niedostatecznej wiedzy finansowej oraz niewystarczających kompetencji w zakresie korzystania z systemów informatycznych, stacjonarnych i mobilnych. W związku z tym dodat-

---

<sup>1</sup> Kontakt z autorką: Ewa Wierzbicka, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Instytut Zarządzania Wartością, Zakład Aksjologii i Pomiaru Wartości, Al. Niepodległości 162, 02-554 Warszawa, e-mail: ewierzl@sgh.waw.pl.

kowym czynnikiem ryzyka tej grupy konsumentów usług finansowych jest o wiele słabsza pozycja – w porównaniu z konsumentami generacji (pokolenia) X, Y i Z<sup>2</sup> – wobec pośredników finansowych z uwagi na większą asymetrię informacji, wynikającą zarówno z przeciętnie mniejszej wiedzy o produktach finansowych, jak też z mniejszych umiejętności w zakresie IT lub nawet z braku dostępu do nowoczesnych technologii wykorzystywanych współcześnie przez pośredników finansowych. Jednocześnie oferta pośredników finansowych adresowana do pokolenia *silver* stosunkowo wolno jest dopasowywana do specyfiki poszczególnych podgrup klientów seniorów.

Zdaniem autorki wzrost w Polsce liczby i odsetka ludzi starszych wymaga przewartościowania celów polityki społeczno-ekonomicznej, zwłaszcza w zakresie edukacji finansowej tej grupy konsumentów, a także dokonania zmian celów oraz metod polityki instytucji finansowych wobec klientów seniorów. Przemiany demograficzne w Polsce wymagają radykalnych i szybkich zmian w sposobach działania instytucji pośrednictwa finansowego w odniesieniu do rosnącej grupy klientów seniorów. Instytucje pośrednictwa finansowego w niedostatecznym stopniu dostosowują oferty, a także kanały dystrybucji i obsługi produktów finansowych do potrzeb pokolenia *silver*. Państwo, samorządy oraz instytucje pośrednictwa finansowego powinny nie tylko przeciwdziałać wykluczeniu finansowemu, lecz także dążyć do lepszego zaspokajania potrzeb osób starszych. Bezpieczeństwo finansowe pokolenia *silver* w dużym stopniu zależy dzisiaj i będzie w przyszłości od uświadamiania seniorów co do ryzyka, od poziomu ich wiedzy finansowej oraz od podejmowania działań zapobiegających przestępstwom na szkodę osób starszych. Edukacja finansowa sama w sobie nie neutralizuje zagrożeń, ale w sytuacji systemowego podejścia może ograniczać skutki wielu rodzajów ekonomicznego ryzyka dotyczącego seniorów.

W analizie wykorzystano wyniki badań udostępnianych przez różne ośrodki i instytucje (*vide* bibliografia), artykuły naukowe i artykuły z prasy fachowej oraz portale tematycznych. Intencją autorki było korzystanie z dostępnych wyników badań różnych ośrodków celem egzemplifikacji złożonej problematyki bezpieczeństwa seniorów oraz zagrożeń ich funkcjonowania jako konsumentów instytucji finansowych. Autorka wykorzystała również informacje i wnioski, do jakich doszła podczas wieloletniego aktywnego udziału w pracach Rady Programowej Insurance Forum. W artykule zawarto także wnioski z badania *Zarządzanie respektujące wartości w koncepcji rozwoju integralnego / humanistycznego*, realizowanego w roku akademickim 2018/2019 w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.

## 2. Rosnący udział generacji *silver* w Polsce

Generacja *silver* najczęściej jest definiowana jako grupa osób powyżej 65. roku życia (65+). Do tej kategorii należą również osoby w wieku poprodukcyjnym.

<sup>2</sup> Do generacji *baby boomers* zalicza się osoby urodzone w latach 1946–1964; generacja X to osoby, które urodziły się w latach 1965–1979; generacja Y, tzw. millenials, to ludzie urodzeni w latach 1980–1989; generację Z stanowią osoby urodzone w latach 1990–1997.

W Polsce po ostatnich regulacjach ustawowych kobiety mogą przechodzić na emeryturę w wieku 60 lat, a mężczyźni – 65 lat, stąd też wiele badań i ocen obejmuje osoby 60+, co nie pokrywa się z grupą osób w wieku emerytalnym, ponieważ wybrane grupy zawodowe mają prawo do jeszcze wcześniejszego przejścia na emeryturę. Dlatego lepiej nie łączyć pojęcia generacji *silver* z momentem przejścia na emeryturę, bardziej zasadne jest uzależnienie przynależności do tej kategorii od osiągniętego wieku. Zgodnie ze standardami Eurostatu oraz OECD osobami starszymi są osoby w wieku 65 lat i więcej (65+). Niestety w dostępnych analizach tematycznych w Polsce stosowane są różne kryteria wiekowe dotyczące przynależności konsumentów do generacji *silver*, dlatego autorka przyjmuje, że również grupa wiekowa 60+ to przedstawiciele generacji *silver*. W raporcie *InfoSenior* [ZBP 2018], opublikowanym w styczniu 2018 r. przez Związek Banków Polskich, podmiotem badań byli seniorzy w grupie wiekowej 60/65+, stanowiący element tzw. *silver economy*, tj. srebrnej gospodarki<sup>3</sup>. Na podkreślenie zasługuje zasadność definicji pojęcia „srebrna gospodarka”, czyli tzw. gospodarki senioralnej, w której system wytwarzania, dystrybucji oraz konsumpcji dóbr i usług jest dostosowany do specyfiki i ograniczeń osób starszych.

Wzrost udziału osób starszych w społeczeństwie ma swoje wieloaspektowe i długoterminowe konsekwencje społeczno-ekonomiczne. Ten problem demograficzny dotyczy w różnym zakresie wielu krajów wysoko rozwiniętych, zwłaszcza europejskich. Wydłuża się również wiek dożywalności, bo wzrasta przeciętne trwanie życia kobiet i mężczyzn. W konsekwencji zaś wydłużeniu ulega okres pobierania świadczenia emerytalnego. Systematycznie w Polsce rośnie także udział osób starszych 60+ w ludności ogółem. Do tych zmian powinny być dostosowywane usługi finansowe, medyczne, opiekuńcze i edukacyjne, a także działalność instytucji państwowych, samorządowych i organizacji konsumenckich.

Problemy gospodarki senioralnej – *silver economy* – zostały dostrzeżone przez Komisję Europejską już w latach 90. XX w., co znalazło odzwierciedlenie w wielu inicjatywach, podjętych decyzjach oraz opublikowanych dokumentach. Przykładowo w 2006 r. Komisja Europejska sformułowała strategię *Demograficzna przyszłość Europy – przekształcić wyzwania w nowe możliwości* [Komisja Europejskich 2006]. Potrzebę aktywnego starzenia się i opracowanie informacyjno-komunikacyjnych rozwiązań umożliwiających seniorom wydłużenie niezależnego życia dostrzeżono w *Strategii na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu „Europa 2020”* [Komisja Europejska 2010]. Decyzją Parlamentu Europejskiego i Rady rok 2012 ustanowiono Europejskim Rokiem Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej [Kuchciak *et al.* 2014].

Zgodnie z wytycznymi polityki UE, aby zapewnić seniorom godne i niezależne życie, w Polsce również podjęto pewne zamierzenia i inicjatywy. Pierwszym ogólnopolskim programem przygotowanym z myślą o starszych ludziach oraz o współpracy i solidarności międzypokoleniowej był *Rządowy Program na rzecz Aktywności*

<sup>3</sup> *Silver economy* ‘srebrna gospodarka’ oznacza system ekonomiczny skierowany na wykorzystanie potencjału osób starszych z uwzględnieniem ich potrzeb.

*Spolecznej Osób Starszych na lata 2012–2013* (Program ASOS), a realizacją centralnego komponentu ASOS są: *Założenia Długofalowej Polityki Senioralnej w Polsce na lata 2014–2020* (ZDPSwP) [MPiPS 2014; Dąbrowska *et al.* 2016].

W społeczeństwie polskim w 2018 r., w porównaniu z 1950 r., według danych GUS, znacząco wydłużyło się trwanie życia kobiet i mężczyzn: kobieta 60-letnia średnio przeżywa jeszcze 24,2 roku, a mężczyzna 19,1 [GUS 2019b]. Według K. Sawicz [2017] „Starzenie się populacji to jeden z najważniejszych procesów demograficznych, jaki obserwujemy we współczesnym świecie. Społeczeństwo, w którym odsetek ludzi po 60. roku życia przekroczył próg 12%, uważa się za stare. [...] Wzrost liczby osób po 65. roku życia, przy jednoczesnym spadku osób młodych, powoduje, że często osoby starsze muszą liczyć na siebie i niejednokrotnie muszą same radzić sobie w trudnej sytuacji”. W tabeli 1 przedstawiono zmiany struktury ludności w wybranych krajach UE, porównując zmiany, które nastąpiły między 2007 i 2017 r.

*Tabela 1. Struktura ludności w wybranych krajach UE (w %) w 2007 i 2017 r.*

Grupa wieku	0–14		65+	
	2007	2017	2007	2017
<b>Kraj</b>				
Austria	15,6	14,4	16,9	18,5
Belgia	17,0	17,0	17,1	18,5
Bułgaria	13,7	14,1	17,6	20,7
Czechy	14,4	15,6	14,5	18,8
Niemcy	13,9	13,4	19,8	21,2
Finlandia	17,1	16,2	16,5	20,9
Francja	18,5	16,3	16,3	19,2
Grecja	14,7	14,4	18,6	21,5
<b>Polska</b>	<b>15,8</b>	<b>15,1</b>	<b>13,4</b>	<b>16,5</b>
Węgry	15,2	14,5	15,9	18,7
Włochy	14,1	13,5	20,1	22,3
<b>UE-28</b>	<b>15,9</b>	<b>15,6</b>	<b>17,0</b>	<b>19,4</b>

Źródło: [Eurostat 2019].

Według danych Eurostatu w 2017 r. największy odsetek seniorów (65+) był we Włoszech (22,3%), w Grecji (21,5%) oraz w Niemczech (21,2%). Jeszcze w 2017 r. odsetek seniorów w Polsce był jednym z najniższych w UE, ale ze względu na ujemny przyrost naturalny oraz wydłużenie okresu dożywalności stopniowo rósł udział osób 65+. Według prognoz polskich demografów jest to trwała tendencja w horyzoncie przeprowadzanych badań i analiz. Już w 2026 r. rozpocznie się dynamiczny wzrost liczby osób w wieku 80 lat i więcej, co będzie efektem wchodzenia w okres starości powojennego wyżu demograficznego – generacji *baby boomers*. Jak podano

w roczniku demograficznym z 2018 r., w 2020 r. w Polsce będzie mieszkało ponad 8,6 mln osób w wieku poprodukcyjnym, tj. mężczyzn po 65. roku życia i kobiet po 60. roku życia [GUS 2018b]. Według prognoz GUS między 2026 a 2040 r. liczba osób w wieku 80 lat i więcej zwiększy się z 1,7 mln osób aż do 3,4 mln [Bankier.pl 2017].

*Tabela 2. Współczynnik obciążenia demograficznego w wybranych latach w Polsce*

Lata	1990	1995	2000	2010	2017	2018
Ogółem	74	68	64	55	63	65
Przedprodukcyjny 0–17 lat	52	45	40	29	29	30
Poprodukcyjny 60/65+	22	23	24	24	34	35

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [GUS 2019a, s. 18].

Współczynnik obciążenia demograficznego wskazuje liczbę osób w wieku nieprodukcyjnym przypadającą na 100 osób w wieku produkcyjnym. Jak wynika z danych przedstawionych w tabeli 2, wskaźnik dla osób w wieku poprodukcyjnym w Polsce od kilku lat rośnie, co jest niekorzystną zmianą. W 2018 r. na każde 100 osób w wieku produkcyjnym przypadało 35 w wieku poprodukcyjnym – wobec 24 w 2010 r. [GUS 2019a].

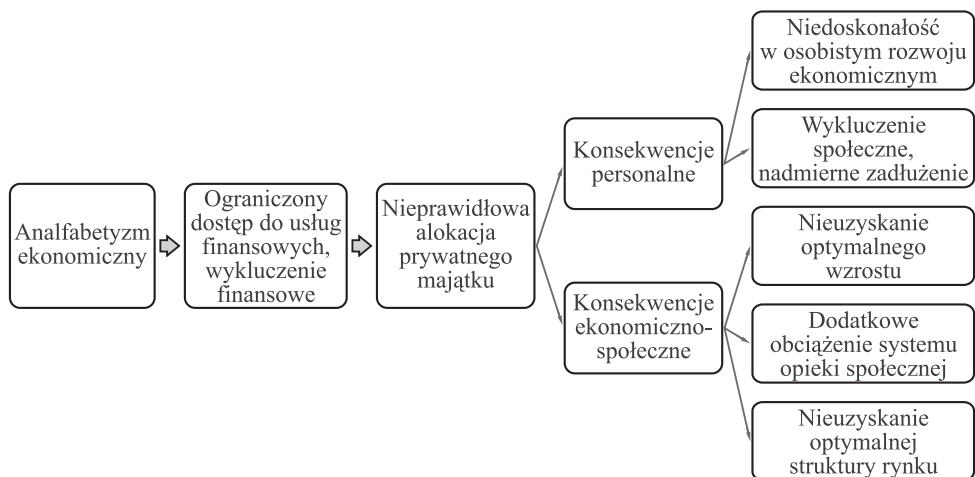
Według raportu Komisji Europejskiej szacuje się, że w rezultacie starzenia się ludności w Polsce w 2050 r. liczba emerytów wzrośnie do 12,6 mln osób. W konsekwencji z uwagi na dotychczasowe trendy liczba emerytów (kobiety 60+, mężczyźni 65+) zrówna się z liczbą płatników składek na ubezpieczenia społeczne, tj. 12,7 mln osób. Nawet jeśli założymy wzrost wskaźnika aktywności zawodowej, to odsetek emerytów przypadających na 100 zatrudnionych zwiększy się z 53,8 osób w 2016 r. do 106,3 osób na 100 zatrudnionych w 2050 r. [Skibińska 2018a]. Z prognoz wynika, że nieuniknione zmiany w polityce społecznej wydłużające wiek aktywności zawodowej ludności są nieuniknione, ponieważ stopa zastąpienia (relacja wysokości pierwszej emerytury do ostatniego wynagrodzenia) zmniejszy się z 56,4% w 2018 r. aż do 26% w 2060 r. [Skibińska 2018b]. W Polsce w rezultacie obniżenia wieku emerytalnego i wydłużania się przewidywanego trwania życia spadek stopy zastąpienia będzie widoczny już w 2030 r., kiedy wyniesie ona tylko 41% [Skibińska 2018b].

### 3. Znaczenie edukacji finansowej

Wzrost udziału seniorów w liczbie ludności Polski determinuje konieczność dotarcia do licznych grup konsumentów 60+ z ofertą edukacji finansowej. Edukacja finansowa wpływa na zwiększenie świadomości finansowej, co umożliwi aktywne korzystanie z usług finansowych i dokonywanie świadomych decyzji dotyczących finansów osobistych, w tym oszczędzania czy inwestowania. Edukacja finansowa według OECD definiowana jest jako połączenie nabywania wiedzy i umiejętności oraz kształtowania świadomości, a także postaw i zachowań niezbędnych do podejmowania

decyzji finansowych i osiągnięcia indywidualnego dobrobytu ekonomicznego [OECD 2005]. Szybkie zmiany w systemie finansowym, wprowadzanie nowych produktów oraz nowych kanałów dystrybucji, rozwój różnego rodzaju instytucji finansowych, zwłaszcza tzw. parabanków (instytucji pośrednictwa finansowego nieposiadających gwarancji Bankowego Funduszu Gwarancyjnego), a także innowacje technologiczne w obszarze IT oraz nowe kanały dystrybucji produktów bankowych – wszystko to stwarza konieczność posiadania podstawowej wiedzy ekonomicznej, jak również stałej aktualizacji tej wiedzy oraz – coraz częściej – posiadania określonych umiejętności w obszarze IT. Internet staje się bowiem jednym z ważniejszych kanałów dystrybucji. Jak podkreśla I. Kuchciak, wśród krajów europejskich Polska charakteryzuje się jednym z najniższych wskaźników partycypacji w uczeniu się przez całe życie, niewiele osób po skończeniu 25. roku życia decyduje się uzupełniać wiedzę i kompetencje. Natomiast jeszcze gorzej i znacznie poniżej średniej unijnej wygląda w Polsce edukacja finansowa osób starszych [Kuchciak *et al.* 2014]. Brak wiedzy lub niedostateczna wiedza finansowa są jednymi z przyczyn wykluczenia finansowego, skutkują zatem brakiem dostępu do kredytów, produktów oszczędnościowych czy ubezpieczeń, a korzystanie z usług pożyczkowych spoza systemu finansowego generuje wiele zagrożeń dla seniorów. Na schemacie 1 przedstawiono ryzyka wynikające z braku wiedzy finansowej.

Schemat 1. Ryzyka wynikające z braku wiedzy finansowej



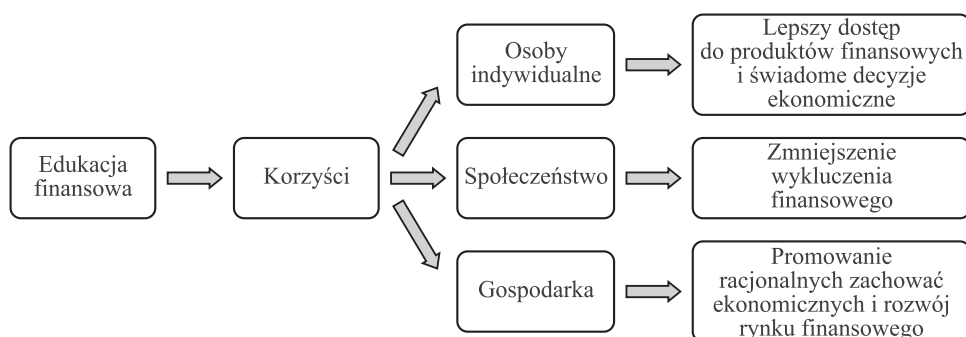
Źródło: Opracowanie własne na podstawie [Kuchciak *et al.* 2014, s. 164].

Wszelkie inicjatywy w zakresie edukacji finansowej seniorów mają pozytywny skutek, wiedza finansowa pozwala bowiem podejmować świadomie decyzje ekonomiczne dotyczące wydatkowania środków finansowych, oszczędzania, a także inwestowania oraz przeciwdziała nadmiernemu zadłużaniu i wpływa na zrozumienie ryzyka finansowego.



Edukacja finansowa i podniesienie poziomu wiedzy ekonomicznej seniorów przekładają się pozytywnie na stan tak finansów osobistych, jak i gospodarstw domowych seniorów, co może ograniczyć wydatki z pomocy społecznej dla tych gospodarstw domowych [Kuchciak *et al.* 2014]. Instytucje pośrednictwa finansowego łatwiej mogą dotrzeć z informacją o odpowiedniej ofercie produktowej do klientów seniorów. Wyższy poziom wiedzy finansowej seniorów ułatwia im ocenę ryzyka ekonomicznego. Z wyżej wymienionych powodów państwo powinno być zainteresowane wspieraniem różnych form edukacji finansowej obywateli, zwłaszcza seniorów. Na schemacie 2 pokazano wielowymiarowe korzyści płynące z edukacji finansowej.

Schemat 2. Korzyści płynące z edukacji finansowej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie [Kuchciak *et al.* 2014, s. 162].

Edukacja finansowa ma pozytywne skutki zarówno dla indywidualnych finansów seniorów, jak i dla systemu finansowego oraz jego instytucji, a zatem dla całej gospodarki.

#### 4. Zmiany w poziomie życia seniorów w Polsce

Ze wspomnianego wcześniej raportu *InfoSenior* przygotowanego przez Związek Banków Polskich wynika, że w 2017 r. statystyczny senior otrzymywał 2133 zł emerytury z ZUS, przy czym mężczyźni średnio otrzymywali 2700 zł, a kobiety ponad 1000 zł mniej, tj. 1615 zł. Jakość życia po przejściu na emeryturę zazwyczaj się pogarsza. Emerytura lub renta stanowiła w Polsce w 2017 r. aż 77,1% dochodów seniorów, tj. osób powyżej 60. roku życia. Natomiast średnia miesięczna nadwyżka, którą dysponował senior (różnica między dochodem rozporządzalnym a wydatkami), wynosiła 328 zł [ZBP 2018]<sup>4</sup>. Spośród ogółu emerytów w 2017 r. 3,6% emerytów i tylko 0,4% emerytek pobierało emerytury powyżej 5 tys. zł.

<sup>4</sup> Dochód do dyspozycji pokazuje sumę dochodów ze wszystkich źródeł gospodarstwa, pomniejszoną o zaliczki na podatki, np. PIT lub podatek od własności.

Według raportu NBP *Zasobność gospodarstw domowych w Polsce* (sporządzonego na podstawie badania przeprowadzonego na próbie 12 tys. gospodarstw na jesieni 2016 r.), przeciętne gospodarstwo domowe w Polsce należało do umiarkowanie majątnych na tle krajów strefy euro (majątek netto jako różnica między wartością aktywów i wartością zobowiązań gospodarstwa domowego, mierzony medianą). Gospodarstwo domowe w Polsce dysponowało przeciętnie majątkiem netto 60,6 tys. euro, co stanowiło 58% mediany majątku netto przeciętnego gospodarstwa w strefie euro, która w 2016 r. wynosiła 104,1 tys. euro. Najwyższy majątek netto w strefie euro w 2016 r. miały gospodarstwa domowe w Luksemburgu (437,5 tys. euro) i w Belgii (217,9 tys. euro). Najniższą medianę wartości majątku gospodarstwa domowego ma Łotwa (14,7 tys. euro), a gospodarstwo węgierskie miało w 2016 r. niższą medianę niż polskie (26,2 tys. euro) [NBP 2018].

Pozytywne jest to, że w Polsce – na tle innych krajów UE – 79,3% emerytów i dwie trzecie rencistów mieszka w lokalach stanowiących ich własność, co z jednej strony generuje koszty, ale z drugiej zapewnia stabilizację finansową i może być źródłem dochodów [Meluch 2018]. Jednak mimo istniejących przepisów o odwróconym kredycie hipotecznym i rencie dożywotniej brak mechanizmów i instytucji upowszechnienia renty dożywotniej, która może być uzupełnieniem luki zabezpieczenia emerytalnego. Dla porównania w Niemczech tylko 44% gospodarstw domowych posiada na własność nieruchomości stanowiącą główne miejsce zamieszkania, a średnia dla strefy euro wynosi 61,2% [NBP 2018].

Z badania *InfoSenior* [ZBP 2018] wynika, że jedna czwarta całkowitych wydatków miesięcznych seniorów w Polsce przeznaczana jest na żywność i napoje. Dlatego każdy wzrost cen żywności uderza w budżety domowe seniorów. Kolejną znaczącą pozycją na liście wydatków (w wysokości 23%) jest utrzymanie mieszkania, w tym czynsz i wyposażenie oraz prąd i inne nośniki energii. Należy uwzględnić, że seniorzy samoograniczają się w swoich potrzebach. Priorytetem są żywność i opłacenie mieszkania, a także wydatki na zdrowie, które są finansowane kosztem innych potrzeb, jak odzież i obuwie.

Osoby pobierające emeryturę ze względu na stały dochód zwykle posiadają zdolność kredytową i odpowiednią historię kredytową. Przez to często decydują się na kredyt gotówkowy lub pożyczkę, aby pomóc rodzinie, w tym swoim dzieciom lub wnukom. Jak wskazali autorzy badania zrealizowanego przez ARC Rynek i Opinia na zlecenie BIG InfoMonitor: „Jedna trzecia, spośród deklarujących pomoc, czyli co siódmy emeryt z całej populacji, pomaga co najmniej raz w miesiącu. Z kolei 40 proc. pomagających robi to od czasu do czasu, a jedna czwarta tylko w wyjątkowych sytuacjach”. Z badań przeprowadzonych na zlecenie BIG InfoMonitor wynika, że 41% emerytów zasila finansowo budżet rodziny [BIG InfoMonitor 2018a]<sup>5</sup>.

Według raportu GUS *Emerytury i renty w 2017 r.* [GUS 2018a] wysokość przeciętnej miesięcznej emerytury wypłacanej w 2017 r. z pozarolniczego systemu

<sup>5</sup> Badanie ankietowe zostało wykonane przez Instytut ARC Rynek i Opinia na zlecenie BIG InfoMonitor w listopadzie 2017 r. metodą CATI, na próbie 502 osób – przebywających na emeryturze kobiet w wieku 60+ i mężczyzn w wieku 65+ [BIG InfoMonitor 2018a].



ubezpieczeń społecznych (ZUS) wynosiła 2253,57 zł, a z rolniczego systemu ubezpieczeń społecznych (KRUS) – 1221,69 zł. Średnioroczne minimum socjalne dla jednoosobowego gospodarstwa emeryckiego ustalono na poziomie 1124,47 zł, a minimum egzystencji na 544,03 zł. Przeciętny dochód rozporządzalny na jedną osobę w gospodarstwach domowych emerytów wynoszący 1630,12 zł był więc wyższy prawie o połowę od minimum socjalnego oraz trzy razy wyższy od minimum egzystencji. Przeciętne miesięczne wydatki na jedną osobę w emeryckim gospodarstwie domowym (1296,00 zł) również przewyższały w 2017 r. minimum socjalne [GUS 2018a]. Według badań Biura Informacji Kredytowej BIK i BIG InfoMonitor z 2018 r. wielu seniorów ze względu na zróżnicowanie poziomu świadczeń emerytalnych oraz nieprzewidziane wydatki nie było w stanie regulować swoich zobowiązań finansowych [BIG InfoMonitor 2018b].

Podstawową przyczyną braku dostatecznych środków na regulowanie zobowiązań przez seniorów w Polsce są wydatki – najczęściej nieprzewidziane wcześniej, związane z problemami zdrowotnymi – na finansowanie leczenia (prywatne wizyty lekarskie, zakup lekarstw, koszty rehabilitacji itp.). Na drugim miejscu jest spłata kredytów konsumpcyjnych, na trzecim miejscu figuruje konieczność pomocy rodzinie, kolejne pozycje to obciążenia z tytułu kredytów mieszkaniowych [BIG InfoMonitor 2018b]<sup>6</sup>.

Seniorzy w Polsce są bardziej oszczędni niż osoby młodsze i dysponując ograniczonymi środkami finansowymi, decyzje finansowe podejmują w miarę rozważnie. Jednak są też tacy emeryci (ok. 13%), którzy nie są w stanie regularnie opłacać swoich rachunków i regulować innych zobowiązań finansowych. Ich aktywa majątkowe są zbyt małe, aby mogli wyjść z długów. Najczęściej przyczyną problemów finansowych zadłużonych gospodarstw emerytów nie są kredyty mieszkaniowe, ale kredyty konsumpcyjne i pożyczki gotówkowe uzyskane w parabankach, do kolejnych przyczyn należą niezapłacone rachunki za telefon, media i czynsz [tvn24bis 2018].

## 5. Seniorzy klientami instytucji pośrednictwa finansowego

Na stosunkowo wysokim poziomie jest ubankowienie polskich seniorów<sup>7</sup>, ponieważ 69% emerytów w Polsce otrzymuje emerytury na konto bankowe, a 52% seniorów posiada karty debetowe. Jednak tylko 12% seniorów korzysta z kredytów i pożyczek (12% badanych). Seniorzy są bardziej zapobiegliwi i przezorni niż ludzie od nich młodszy. Jak wynika z raportu *InfoSenior*, częściej korzystają oni z produktów oszczędnościowych, w tym także z form oszczędzania długoterminowego. Dane te wskazują, że seniorzy mają też średnio większą skłonność do oszczędzania niż osoby młodsze [ZBP 2018].

<sup>6</sup> Badanie zostało zrealizowane na zlecenie BIG InfoMonitor przez Quality Watch, techniką wywiadów internetowych wspomaganym komputerowo (CAWI) na reprezentatywnej próbie 1296 dorosłych mieszkańców Polski w październiku 2018 r. [BIG InfoMonitor 2018b].

<sup>7</sup> Ubankowienie jest mierzone jako odsetek osób posiadających rachunek bankowy (konto bankowe). Wzrost ubankowienia pozytywnie oddziałuje na rozwój obrotu bezgotówkowego oraz na banki, zwiększając ich pasywa.

Według danych BIK na koniec 2018 r. 15,4 mln Polaków miało kredyt i/lub pożyczkę. W grupie tej znajdowało się 2,88 mln osób w wieku powyżej 65 lat. Seniorzy posiadali wszystkie rodzaje bankowych produktów kredytowych, a także – co generuje wysokie ryzyko finansowe – pożyczki zaciągane w różnego rodzaju firmach pożyczkowych (parabankach). Prawie 70% wartości zobowiązań seniorów zaciągniętych w bankach stanowiły kredyty konsumpcyjne, w tym gotówkowe i ratalne. W 2018 r. 59,02 tys. seniorów miało pożyczki w firmach pożyczkowych na łączną kwotę 549 mln zł, co jest szczególnie niebezpieczne ze względu na wysokie oprocentowanie tych zobowiązań.

Najważniejszymi czynnikami kształtującymi popyt generacji *silver* na usługi finansowe są: 1) poziom dochodów seniorów, bo wyższe dochody generują wyższy popyt, 2) wykształcenie seniora, gdyż im wyższe, tym częściej nabywane są produkty finansowe, oraz 3) wiek, bowiem czym starsi są seniorzy, tym mniej są zainteresowani usługami finansowymi. Ważne dla klientów z generacji *silver* są również specyfika usług finansowych oraz sposób ich świadczenia, kanały dystrybucji i sposób informowania o produkcie [Czerwiński 2016].

Najpopularniejsze wśród seniorów w polskiej gospodarce są następujące produkty finansowe: konto bankowe, ubezpieczenia majątkowe oraz ubezpieczenia na życie; natomiast bardzo małe jest zainteresowanie inwestowaniem w instrumenty finansowe takie, jak akcje lub jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych<sup>8</sup>. W ostatnich latach w wiek emerytalny weszło wielu seniorów, którzy z usług bankowych korzystali w okresie swojej aktywności zawodowej, dlatego lepiej znają oni ofertę banków i ubezpieczycieli, a także częściej wykorzystują internet do zdobywania wiedzy o produktach finansowych. Tym niemniej, jak wynika z badań NBP przeprowadzonych w 2016 r., najwyższy odsetek osób nieposiadających konta bankowego (aż 39%) jest w grupie 65+ [Maison 2017].

Celem dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2014/92/UE (dyrektywa PAD – *Payment Account Directive*) było zwiększenie dostępu konsumentów do rachunków płatniczych. W rezultacie implementacji w Polsce tej dyrektywy i wejścia w życie ustawy z dnia 22 marca 2018 r. o zmianie ustawy o usługach płatniczych oraz niektórych innych ustaw banki i Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo Kredytowe (SKOK-i) wprowadziły produkt zwany podstawowym rachunkiem płatniczym (PRP), przeznaczony głównie dla osób wykluczonych finansowo [ZamknijKonto 2018]. PRP jest uproszczoną wersją konta osobistego, z przejrzystymi zasadami, i jest skierowany do osób, które nie posiadają konta osobistego. Otwarcie i prowadzenie takiego rachunku jest darmowe, podobnie wpłaty gotówkowe i wypłaty w kasie banku lub bankomacie w obrębie UE. Posiadanie takiego rachunku ma zachęcić osoby o niskich dochodach, w tym również seniorów, do korzystania z usług finansowych.

<sup>8</sup> Badania były przeprowadzone na próbie 753 osób. Wysoka pozycja ubezpieczeń majątkowych może wynikać z faktu, że ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych jest obowiązkowe [Czerwiński 2016].

Na koniec 2018 r. średnie łączne zadłużenie seniora z tytułu spłaty kredytów i pożyczek wynosiło 10 614 zł na osobę [*Kredytowy portret* 2018]. Według BIK seniorzy 65+ są aktywnymi klientami instytucji kredytowych, świadomymi swoich praw jako konsumenci. Dostęp do informacji o produktach bankowych oraz produktach innych pośredników finansowych zwiększa ich aktywność na rynku finansowym, która jest zbliżona do tej z okresu ich aktywności zawodowej. Ograniczeniami są przede wszystkim niższe od ostatniej pensji świadczenia emerytalne, które wynikają m.in. z aktualnej stopy zastąpienia.

W październiku 2015 r. zostały opublikowane przez Związek Banków Polskich *Rekomendacje Komisji Etyki Bankowej przy ZBP dla sektora bankowego w zakresie obsługi seniorów*, w których opisano standardy, jakimi powinni kierować się pracownicy sektora bankowego wszystkich szczebli w kontaktach ze starszymi klientami [ZBP 2015]. Podkreślono, że pomoc dla seniorów ze strony pracowników banku powinna być dyskretna, aby ze strony osoby starszej nie była odebrana jako narzucanie się. Senior powinien mieć jasno i precyzyjnie wyjaśnione, jaka jest istota produktu bankowego, jakie są koszty i opłaty pobierane przez bank, a jakie są korzyści. Potrzebuje on więcej niż młody klient czasu na zastanowienie się i wybór oferty. Zgodnie z zaleceniami *Rekomendacji...* banki powinny unikać jednego kanału komunikacji z klientem seniorem, np. tylko przez stronę internetową lub *call center*, ponieważ wśród tej grupy klientów jest najwięcej osób cyfrowo wykluczonych [Maison 2017].

Osoby starsze preferują kontakt bezpośredni z pracownikiem w oddziale banku i są lojalnymi klientami. W niektórych większych oddziałach banków stworzono specjalne stanowiska przeznaczone do obsługi osób starszych. Doradcy pracujący w bankach są zobligowani do tłumaczenia w sposób prosty i jasny cech produktów. Należy podkreślić, że informowanie konsumenta o ryzyku instrumentu finansowego należy do obowiązków pracownika banku lub innego pośrednika finansowego i nie można tego zaliczyć do edukacji finansowej, która zazwyczaj ma charakter systemowy i dotyczy zagadnień podstawowych oraz bardziej zaawansowanych z dziedziny funkcjonowania rynku finansowego.

Przechodzenie na emeryturę kolejnych roczników oraz aktywne uczestnictwo seniorów w kursach komputerowych, organizowanych przykładowo w ramach uniwersytetów trzeciego wieku, stopniowo – chociaż zbyt wolno w stosunku do potrzeb – zmienia cyfrowe umiejętności seniorów. Stąd zasadna jest konieczność zwiększenia skali działań w zakresie edukacji finansowej i komputerowej skierowanej do wszystkich środowisk seniorów.

Wobec różnego rodzaju zagrożeń bezpieczeństwa ekonomicznego seniorów szczególnych działań w zakresie edukacji finansowej wymaga obszar ubezpieczeń z uwagi na tzw. lukę ubezpieczeniową tej grupy społeczeństwa. W raporcie *InfoSenior* wskazano, że tylko 78% seniorów deklaruje korzystanie z różnych produktów ubezpieczeniowych. Najpopularniejszą formą ubezpieczenia wśród seniorów – według informacji zawartych w przytaczanym raporcie – jest ubezpieczenie na życie (dotyczy ono bowiem ryzyka śmierci ubezpieczonego, a celem ubezpieczenia na

życie jest ochrona finansowa rodziny zmarłego przez wypłatę sumy ubezpieczenia). Drugim pod względem popularności ubezpieczeniem kupowanym przez seniorów jest ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, które jest ubezpieczeniem obowiązkowym. Natomiast na trzecim miejscu jest ubezpieczenie mienia [ZBP 2018]. Można ocenić, że luka ubezpieczeniowa dotyczy różnych obszarów ryzyka zarówno w zakresie ubezpieczeń życiowych, jak i majątkowych, co wynika głównie z braku świadomości zagrożeń i ryzyka, a potrzeba ubezpieczenia jest na dalekim miejscu na liście rozmaitych potrzeb seniorów w Polsce. Należy się spodziewać, że wzrost udziału ludzi w wieku 60/65+ w populacji, a także wydłużanie się trwania życia spowodują w przyszłości zwiększone zapotrzebowania na komercyjne ubezpieczenia zdrowotne, ubezpieczenia pielęgnacyjne, a także ubezpieczenia *assistance*.

## 6. Problem wykluczenia cyfrowego części seniorów

Wykluczenie cyfrowe w różnych jego formach, w sytuacji kształtowania się społeczeństwa 4.0 i gospodarki 4.0, jest wyzwaniem najbliższych lat. Nie można tego problemu bagatelizować konstatacją, iż seniorzy w Polsce stopniowo coraz częściej robią zakupy przez internet, angażują się w portalach społecznościowych, pozyskują informacje o wydarzeniach kulturalnych i promocjach handlowych czy po prostu spędzają wolny czas w sieci, zamiast oglądać telewizję. Nadal znaczna część seniorów zмага się z barierami psychologicznymi i motywacyjnymi utrudniającymi samo rozpoczęcie korzystania z internetu lub pojawiają się inne utrudnienia, np. ograniczony dostęp do internetu ze względu na miejsce zamieszkania albo brak środków na zakup sprzętu komputerowego i opłacenie dostępu do internetu, por. tabele 3 i 4 [GUS 2017a].

*Tabela 3. Odsetek osób korzystających z komputera i internetu w dwóch grupach wiekowych 65+ oraz 16+ (w %) w Polsce w 2015 r.*

Grupy wiekowe	65+	16+
Korzystanie z internetu w celu znalezienia informacji	16	60
Korzystanie z bankowości internetowej	9	43
Korzystanie z portali społecznościowych	7	46
Korzystanie z internetu w celu zakupu lub sprzedaży produktów	6	47
Korzystanie z usług administracji publicznej przez internet	6	31

Źródło: [GUS 2017a].

Według badania przeprowadzonego przez NBP, na które powołuje się ZBP w raporcie *InfoSenior*, w 2016 r. 73% Polaków korzystało z bankowości internetowej. Wśród osób po 59. roku życia odsetek ten wyniósł 29%. Dla porównania ok. 90% osób poniżej 39. roku życia deklaruowało korzystanie z bankowości inter-

netowej. Podobne różnice wynikające z wieku respondentów występują w zakresie korzystania z bankowości mobilnej, z której w 2016 r. w Polsce korzystało 54% Polaków ogółem i tylko 3% seniorów. Badania wskazują jednak, że to raczej nie technologia jest podstawowym problemem, ale samo podejście (bariera psychologiczna i mentalna) seniorów do nowoczesnej bankowości [GUS 2017b; ZBP 2018].

*Tabela 4. Częstotliwość korzystania z komputera przez osoby 65+ oraz 16+ w % osób w Polsce w 2015 r.*

Grupy wiekowe	65+	16+
Codziennie lub prawie codziennie	13	53
Przynajmniej raz w tygodniu	5	11
Rzadziej niż raz w tygodniu	2	4
Rzadziej niż raz w miesiącu	3	3
Nigdy	75	28
Trudno powiedzieć	2	1

Źródło: [GUS 2017a].

Wydaje się, że w Polsce niedostateczne są działania ze strony państwa oraz samorządów, jak również ze strony pośredników finansowych oraz operatorów sieci komórkowych podejmowane na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu osób starszych. Ograniczony dostęp seniorów do internetu, współcześnie, kiedy świat realny i cyfrowy przenikają się, może skutkować wykluczeniem ekonomicznym i społecznym tej części społeczeństwa.

Należy wskazać, że dla polskich seniorów kolejną przeszkodą są relatywnie wysokie, w porównaniu z innymi krajami UE, koszty internetu oraz komputera. Niedostateczne działania ze strony państwa oraz samorządów podejmowane w celu zwiększenia dostępu osób starszych do internetu i pokonania bariery wykluczenia cyfrowego nie ułatwiają seniorom dostępu do informacji oraz wielu usług świadczonych przy wykorzystaniu tego kanału sprzedaży.

## 7. Rosnące ryzyko oszustw wobec generacji silver

Osoby starsze ze względu na ufność i łatwowierność, jak podkreślono w *Rekomendacji...*, są bardziej narażone na różnego rodzaju oszustwa i nieuczciwe działania pracowników banków lub innych pośredników finansowych. Chodzi o działania określane jako misselling, a więc o nieetyczną sprzedaż produktów finansowych, które są niedostosowane do potrzeb i apetytu na ryzyko klientów z pokolenia *silver*<sup>9</sup>. „Sama sytuacja oferowania produktów i usług finansowych rodzi ryzyko nadużyć ze względu na nierównowagę w dostępie do informacji i wiedzy oraz ze względu

<sup>9</sup> Apetyt na ryzyko oznacza tolerancję na ryzyko, akceptowany poziom ryzyka.

na relatywnie duże zaufanie, jakim darzą pracowników banków i instytucji finansowych osoby starsze” [Kubicki 2013]. Tylko klient wyposażony w wiedzę finansową może się bronić przed missellingiem i nadużyciami ze strony nieuczciwych sprzedawców. Pracownicy banków i innych instytucji finansowych powinni być szkoleni i kontrolowani w zakresie etycznego, odpowiedniego podejścia do klienta seniora. Konieczne są także określone procedury w zakresie kontaktów z takim klientem.

Pracownik banku lub agent ubezpieczeniowy, doradca finansowy itd., oferując produkt finansowy seniorowi, kieruje się zazwyczaj wysokością prowizji. Tylko niewielka część z tych nieetycznych działań jest ujawniana w postaci skarg konsumentów seniorów kierowanych do Biura Rzecznika Finansowego lub Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W umowach z instytucjami finansowymi stosowane są nadal niedozwolone, abuzywne zapisy. Seniorzy bardzo często nie czytają umów kredytowych lub ich po prostu nie rozumieją, a w konsekwencji składają podpis tam, gdzie im wskaże doradca. Może to również wynikać z faktu, że nadal w niektórych przypadkach część umowy jest napisana tzw. małym drukiem albo że seniorzy nie rozumieją treści umowy ze względu na niedostateczną wiedzę finansową. Nadal stosowana jest praktyka przedłużania umów bez porozumienia z klientem, co narusza zbiorowe interesy klientów seniorów. Dane te wskazują zarówno na konieczność edukacji finansowej ukierunkowanej na zwiększenie wiedzy seniorów w zakresie istotnych dla nich usług finansowych, jak i na bezwzględna konieczność wymuszenia na pośrednikach finansowych etycznego podejścia do tej grupy klientów. Należy bowiem jednakowo negatywnie ocenić zarówno oszustwa dokonywane przez przestępców, jak i misselling ze strony pośredników finansowych, gdyż nosi on znamiona działalności przestępczej o konsekwencjach przypuszczalnie porównywalnych lub może poważniejszych niż klasyczne oszustwa. Ten obszar problemowy wymaga dokładnych badań mimo niechęci przedstawicieli wszystkich grup pośredników finansowych.

Jak wynika z danych platformy ChronPESEL.pl, osoby w wieku senioralnym coraz częściej padają ofiarą oszustów, tracą kontrolę nad swoimi danymi osobowymi, co skutkuje wyłudzeniami na ich nazwiska i dane kredytami i pożyczkami. Jak wynika z danych platformy ChronPESEL.pl, kwota, na którą w 2017 r. próbowano dokonać wyłudzeń, sięgnęła nawet 3 mld zł. Przeciętna wartość jednej próby wyłudzenia przekraczała 65 tys. zł [eGospodarka.pl 2019]. Ponadto nadal najpopularniejszymi sposobami oszustwa stosowanymi wobec osób starszych są metody „na wnuczka” lub „na policjanta”. Przestępcy, wykorzystując socjotechniki i naiwność seniorów, niejednokrotnie pozbawiają seniorów oszczędności całego ich życia. Z danych udostępnionych przez BIK wynika, że spośród 6,4 mln osób powyżej 65. roku życia aż 10% doświadczyło prób wyłudzenia. Niestety z roku na rok liczba prób wyłudzeń rośnie. Znajomość sposobów zabezpieczenia się przed tego rodzaju incydentami stała się zatem koniecznością, a dotychczasowe kampanie billboardowe oraz medialne nie przyniosły dostatecznych rezultatów [eGospodarka.pl 2018; Żyj bezpiecznie 2018].



Eksperci przewidują, że ofiarami takiego procederu seniorzy będą padać coraz częściej. Do takich wniosków prowadzi obserwacja trendów w zakresie oszustw. Według danych Policji przestępcy każdego dnia dokonują prób oszukania osób starszych celem wyłudzenia od nich pieniędzy, a wielu oszukanych seniorów nie zgłasza się po pomoc do organów ścigania [eGospodarka.pl 2018].

Co roku seniorzy w rezultacie wyłudzeń i oszustw tracą miliony złotych. Przykładowo tylko w pierwszej połowie 2018 r. oszukano w całej Polsce 1700 seniorów na łączną kwotę 27 mln zł, ale należy pamiętać, że znaczna część przypadków wyłudzeń pieniędzy nie jest zgłaszana Policji [Oszustwo 2018]. Dlatego niezbędne jest nagłaśnianie problemu i prowadzenie kampanii informacyjno-edukacyjnych w mediach najczęściej wybieranych przez seniorów, przy zaangażowaniu instytucji publicznych oraz fundacji.

Zorganizowane grupy przestępcze oraz pojedynczy oszuści wykorzystują różnorodne socjotechniki oraz naiwność i ufność seniorów, by pozbawić ich niejednokrotnie oszczędności całego życia. Różne firmy sprzedażowe oferujące garnki lub sprzęt rehabilitacyjny itp. stosują metody nachalnej sprzedaży ratalnej lub w formie akwizycji czy też sprzedaży wiązanej, z wykorzystywaniem nieuczciwych, wprowadzających w błąd reklam i nieuczciwych technik socjotechnicznych skierowanych do osób starszych. Seniorzy najczęściej nie posiadają dostatecznej wiedzy ekonomicznej pozwalającej obliczyć rzeczywiste, pełne koszty sprzedaży ratalnej i nabywają niepotrzebne towary, których spłata znacznie obciąża ich domowe budżety.

## 8. Podsumowanie

Szybki wzrost w polskim społeczeństwie udziału osób w wieku 60+ stanowi ogromne wyzwanie dla instytucji państwowych i samorządowych, a także dla gospodarki, w tym dla instytucji pośrednictwa finansowego. Seniorzy są dużą grupą konsumencką, którą coraz bardziej interesują się instytucje finansowe, ponieważ jej członkowie mają stałe, regularne dochody, są rzetelnymi płatnikami zobowiązań finansowych i lojalnymi klientami, a średnie obciążenie kredytami seniora jest jak do tej pory w Polsce stosunkowo niskie.

Do słabych stron pokolenia *silver* w Polsce, biorąc pod uwagę bezpieczeństwo finansowe tej grupy, należą m.in.:

- niski przeciętny poziom dochodów, co determinuje niższy popyt na usługi finansowe, a zarazem większą wrażliwość na błędne decyzje finansowe, misselling i przestępcze oszustwa finansowe;
- relatywnie niski poziom wiedzy ekonomicznej, w tym dotyczącej rynku usług finansowych, a także skromna wiedza o możliwości doradztwa i interwencji ze strony instytucji państwowych i innych;
- relatywnie niski poziom wiedzy prawnej w zakresie prawnych możliwości interwencji i postępowań w swoim interesie;

- znaczny poziom wykluczenia cyfrowego, wynikający z niewystarczających kompetencji w zakresie technik informatycznych oraz z barier w dostępie do internetu z powodów ekonomicznych,
- większa niż w młodszych generacjach podatność na misselling i oszustwa finansowe.

Część ekspertów formułuje opinię, że w przyszłości wzrośnie zdolność polskich seniorów do świadomego podejmowania decyzji finansowych i adekwatnego do potrzeb i poziomu dochodów wyboru oferty instytucji finansowych. Kolejne roczniki seniorów 65+, które zasilają generację *silver* w Polsce, zostały wyedukowane w okresie swojej aktywności zawodowej, kiedy korzystały z produktów finansowych, i będą chciały zachować jak najdłużej odpowiednią jakość życia. Tym niemniej wobec szybkiego postępu w zakresie technologii informatycznych tempo dezaktualizacji wiedzy będzie przypuszczalnie rosnąć. Stąd można się obawiać, że wiedza kolejnych roczników seniorów też będzie niewystarczająca, co może generować podobne rodzaje ryzyka. Tym bardziej że można się też obawiać relatywnie niższych poziomów dochodów przyszłych generacji emerytów (niższych niż obecnie stopy zastąpienia) w kontekście zagrożeń dla dotychczasowego kształtu systemu emerytalnego.

Seniorzy stanowią do tej pory niedoceniany segment rynku w Polsce. Stopniowo coraz więcej firm i instytucji pośrednictwa finansowego, konstruując swoją ofertę, uwzględnia potrzeby i ograniczenia tej grupy konsumentów. Jednakże jesteśmy w Polsce dopiero na początku tego pożądanego procesu. Aby ograniczyć wykluczenie finansowe, potrzebne jest podjęcie szeregu działań w zakresie edukacji finansowej seniorów i zwiększenia dostępu do internetu. Polityka senioralna na szczeblu państwa oraz samorządów w obszarze edukacji seniorów powinna obejmować różne formy edukacji oraz zwiększyć dostępność osób starszych do oferty edukacyjnej. Przykładem dobrych praktyk w dziedzinie edukacji i aktywizacji seniorów są uniwersytety trzeciego wieku (UTW), działające w Polsce ponad 40 lat (w 2018 r. funkcjonowało 640 UTW, które łącznie miały ok. 150 tys. słuchaczy, w tym połowa z nich była w wieku 60+)[GUS 2018]. Pozytywnym przykładem edukacji finansowej jest również realizacja programu finansowanego przez NBP *O finansach w bibliotece*, kierowanego do osób 55+ mieszkających na wsiach i w miastach do 100 tys. mieszkańców.

Zarządzanie instytucjami finansowymi respektujące wartości powinno uwzględniać bezpieczeństwo finansowe wyjątkowej grupy klientów, którymi są seniorzy. Bezpieczeństwo finansowe każdej grupy klientów, a szczególnie generacji *silver*, jest bowiem istotnym komponentem rozwoju integralnego i solidarności międzypokoleniowej. Wymaga tego dojrzałe podejście do społecznej odpowiedzialności biznesu (*Corporate Social Responsibility* – CSR).

Zapewnienie bezpieczeństwa finansowego tej grupy społeczeństwa wymaga podejścia systemowego.[RPO 2013] Odpowiednia polityka państwa oraz działania samorządów w wymiarze regionalnym, zwłaszcza lokalnym, oraz organizacji pozarządowych (typu Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej), a także grup wolontariuszki w Polsce, powinny być skoordynowane i skierowane na badanie, monitorowanie

i zaspokajanie potrzeb, z uwzględnieniem cech specyficznych konsumenta seniora oraz ograniczeń pokolenia *silver*. Kampanie społeczne i programy ekonomiczne adresowane do seniorów wymagają tworzenia określonych warunków odpowiednich dla tej grupy społecznej oraz atmosfery solidarności międzypokoleniowej. Niezbędne są działania mające na celu zmianę świadomości społecznej, że coraz liczniejszą częścią społeczeństwa są ludzie starzy, oraz powszechne zrozumienie zdania „ty też będziesz seniorem”, który to proces w Polsce dopiero się rozpoczyna.

Ochronie seniora – klienta instytucji pośrednictwa finansowego – służą wejście w życie ustaw mających na celu zwiększenie roli konsumentów na rynku finansowym oraz tworzenie miękkiego prawa w formie rekomendacji dobrych praktyk i zasad etyki odnoszących się do seniorów. Jednocześnie warunkiem orientacji na integralny rozwój i praktyczną realizację zasad CSR jest kształtowanie odpowiednich postaw etycznych i empatii ze strony pracowników instytucji finansowych wobec klientów seniorów.

Zintegrowane działania ze strony instytucji rządowych, samorządowych oraz instytucji pośrednictwa finansowego powinny doprowadzić do ograniczenia skali wykluczenia finansowego, zwięźle zdefiniowanego przez Komisję Europejską w 2008 r.: „Wykluczenie finansowe – proces, w którym obywatele doświadczają problemów w dostępie i / lub korzystaniu z produktów i usług finansowych na rynku w zakresie odpowiednim do potrzeb oraz umożliwiającym normalne życie w społeczeństwie” [Komisja Europejska 2008].

Czy edukacja seniorów – finansowa, prawna i teleinformatyczna – pozwoli rozwiązać problemy w dziedzinie bezpieczeństwa finansowego seniorów, w tym te, które wynikają z zagrożenia wykluczeniem finansowym? Niestety nie, gdyż odpowiednia edukacja finansowa jest jedynie warunkiem koniecznym, jednak niewystarczającym. Wynika to z rosnącej asymetrii pozycji, informacji i kompetencji między seniorami a pośrednikami finansowymi. Bez skoordynowanego działania instytucji państwowych, w tym UOKiK oraz Rzecznika Finansowego, Policji, a także wszystkich rodzajów instytucji finansowych (zarówno nadzorowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, jak i będących do tej pory poza jej nadzorem), wsparcie edukacji finansowej nie wystarczy, aby rozwiązać zagadnienie bezpieczeństwa finansowego osób starszych.

Problemami nadal wymagającymi zarówno nadzoru zewnętrznego, jak i działań wewnątrz korporacyjnych są klauzule abuzywne<sup>10</sup> oraz nadmiernie agresywne systemy motywacyjne w zakresie sprzedaży produktów finansowych, *de facto* doprowadzające do nadużywania zaufania seniorów w stosunku do pośredników finansowych i ich agentów sprzedażowych. Dbanie o empatię w relacjach pracowników sektora finansowego i klientów seniorów jest bardzo często niestety tylko

<sup>10</sup> Klauzule abuzywne, nazywane niedozwolonymi postanowieniami umownymi w świetle art. 385<sup>1</sup> kodeksu cywilnego, to postanowienia umowy zawieranej między konsumentem a przedsiębiorcą niezgodnione indywidualnie z konsumentem, kształtujące jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, a także rażąco naruszające interesy konsumenta. Rejestr niedozwolonych (abuzywnych) klauzul umownych jest prowadzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

korporacyjnym działaniem typu PR, a nie przejawem faktycznej troski o interesy starszych klientów. Oczywiście taka ocena może wywołać sprzeciw środowiska pośredników finansowych, ale kolejne problemy związane z niektórymi rodzajami produktów finansowych wyraźnie pokazują skalę zagrożeń i strat finansowych klientów generacji *silver*.

Edukacja finansowa może pomóc generacji *silver* w zwiększeniu jej bezpieczeństwa finansowego, ale wyłącznie jako ważny segment kompleksowych działań instytucji państwowych i samorządowych oraz pośredników finansowych, podejmowanych w interesie tego pokolenia.

## Bibliografia

- Bankier.pl, 2017, *Polskie społeczeństwo starzeje się*, <https://www.bankier.pl/wiadomosc/Polskie-spoecenstwo-starzeje-sie-3651639.html> (dostęp: 28.07.2019).
- BIG InfoMonitor, 2018a, *Co siódmy emeryt regularnie pomaga finansowo rodzinie*, BIG InfoMonitor 2018, <https://media.bik.pl/informacje-prasowe/387636/big-infomonitor-co-siodmy-emeryt-regularnie-pomaga-finansowo-rodzinie> (dostęp: 28.07.2019).
- BIG InfoMonitor, 2018b, *Kondycja portfela polskich seniorów*, <https://media.bik.pl/informacje-prasowe/404958/kondycja-portfela-polskiego-seniora> (dostęp: 30.07.2019).
- Czerwiński B., 2016, *Zachowania seniorów z Polski Północnej na rynku usług finansowych w świetle wyników badań*, „Handel Wewnętrzny” nr 3 (362).
- Dąbrowska A., Gutkowska K., Janoś-Kresło M., Słaby T., 2016, *Wykluczenie społeczne – jakość i godność życia osób w wieku 60+ rdzennych mieszkańców wsi w Polsce*, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa.
- eGospodarka.pl, 2018, *Ponad pół miliona prób wyludzeń na osobach starszych*, <http://www.finance.egospodarka.pl/146236,Ponad-pol-miliona-prob-wyludzen-na-osobach-starszych,1,63,1.html> (dostęp: 29.07.2019).
- eGospodarka.pl, 2019, *Polscy seniorzy coraz bardziej narażeni na wyludzenie pieniędzy*, <http://www.finance.egospodarka.pl/153753,Polscy-seniorzy-coraz-bardziej-narazeni-na-wyludzenie-pieniedzy,1,63,1.html> (dostęp: 29.07.2019).
- Eurostat, 2019, *Struktura ludności i starzenie się społeczeństwa* (dane z maja 2018 r.) <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/64802.pdf> (dostęp: 5.10.2019).
- GUS, 2017a, *Jakość życia osób starszych w Polsce*, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/dochody-wydatki-i-warunki-zycia-ludnosc/jakosc-zycia-osob-starszych-w-polsce,26,1.html> (dostęp 29.07.2019).
- GUS, 2017b, *Sytuacja materialna i dochodowa gospodarstw domowych emerytów i rencistów oraz gospodarstw domowych mających w swoim składzie osoby starsze w wieku 60 lat i więcej w 2016 r.*, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/dochody-wydatki-i-warunki-zycia-ludnosc/sytuacja-materialna-i-dochodowa-gospodarstw-domowych-emerytow-i-rencistow-w-2016-r,27,1.html> (dostęp: 28.07.2019).
- GUS, 2018, *Uniwersytety Trzeciego Wieku w roku akademickim 2017/2018*, [https://stat.gov.pl/download/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosc/5488/11/2/1/uniwersytety\\_trzeciego\\_wieku\\_w\\_roku\\_akademickim\\_2017-2018.pdf](https://stat.gov.pl/download/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosc/5488/11/2/1/uniwersytety_trzeciego_wieku_w_roku_akademickim_2017-2018.pdf) (dostęp: 30.09.2019).

- GUS, 2018a, *Emerytury i renty w 2017 r.*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa.
- GUS, 2018b, *Rocznik demograficzny 2018*, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/roczniki-statystyczne/roczniki-statystyczne/rocznik-demograficzny-2018,3,12.html>.
- GUS, 2019a, *Ludność. Stan i struktura a ruch naturalny w przekroju terytorialnym w 2018 r. Stan na 31 XII*, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/ludnosc-stand-i-struktura-oraz-ruch-naturalny-w-przekroju-terytorialnym-w-2018-r-stand-w-dniu-31-xii,6,25.html> (dostęp: 3.10.2019).
- GUS, 2019b, *Trwanie życia w 2018*, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/trwanie-zycia/trwanie-zycia-w-2018-r-,2,13.html> (dostęp: 5.10.2019).
- Komisja Europejska, 2006, *Demograficzna przyszłość Europy – przekształcić wyzwania w nowe możliwości*, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0571:FIN:pl> (dostęp: 28.09.2019).
- Komisja Europejska, 2008, *Świadczenie usług finansowych i zapobieganie wykluczeniu finansowemu (Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion)* (dostęp 28.09.2019)
- Komisja Europejska, 2010, *Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu „Europa 2020”*, Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela, [http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1\\_PL\\_ACT\\_part1\\_v1.pdf](http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1_PL_ACT_part1_v1.pdf) (dostęp: 29.09.2019).
- Kredytowy Portret, 2018, *Kredytowy portret polskiego seniora. Średnie zadłużenie siega 10 614 zł na osobę*, <https://alebank.pl/kredytowy-portret-polskiego-seniora-srednie-zadluzenie-siega-10-614-zl-na-osobe/?id=272826&catid=22869> (dostęp: 29.07.2019).
- Kubicki P., 2013, *Osoby starsze na rynku usług finansowych – omówienie wyników badań*, [w:] *Osoby starsze na rynku usług finansowych, analiza i zalecenia*, „Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich” nr 4, Warszawa.
- Kuchciak I., Świerszczak M., Świerszczak K., Marciniak M., 2014, *Edukacja finansowa i inkluzja bankowa w realizacji koncepcji Silver Economy*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Maison D., 2017, *Postawy Polaków wobec obrotu bezgotówkowego*, NBP.
- Meluch B., 2018, [w:] Związek Banków Polskich, *Raport InfoSenior*, Warszawa.
- MPiPS (Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej), 2014, *Długofalowa Polityka Senioralna w Polsce na lata 2014–2020 w zarysie*, <https://das.mpips.gov.pl/source/Dlugofalowa%20Polityka%20Senioralna%20w%20Polsce%20na%20lata%202014-2020%20w%20zarysie.pdf> (dostęp: 5.10.2019).
- NBP 2018, *Zasobność gospodarstw domowych w Polsce Raport z badania 2016 r* Narodowy Bank Polski - Internetowy Serwis Informacyjny, [https://www.nbp.pl/aktualnosci/wiadomosci\\_2018/Raport\\_BZGD\\_2016.pdf](https://www.nbp.pl/aktualnosci/wiadomosci_2018/Raport_BZGD_2016.pdf) (dostęp 29.07.2019).
- OECD 2005, *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*.
- Oszustwo 2018, *Oszustwo na legendę, Seniorzy tracą miliony*, <https://www.forbes.pl/finanse/oszustwo-na-legende-seniorzy-traca-miliony/5dc13s1> (dostęp: 29.07.2019).
- RPO 2013, *Osoby starsze na rynku usług finansowych, analiza i zalecenia*, „Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich” nr 4, Warszawa, lipiec.
- Sawicz K., 2017, *Analiza porównawcza jakości życia seniorów w wybranych krajach UE*, „Ekonomia – Wrocław Economic Review” t. 23, nr 4.



- Skibińska R., 2018a, *Ponure prognozy emerytalne*, „Rzeczpospolita” z 2 lipca.
- Skibińska R., 2018b, *Skutki starzenia się społeczeństwa poniosą emeryci*, <https://www.obserwatorfinansowy.pl/forma/rotator/skutki-starzenia-sie-spoleszczenstwa-poniosa-emeryci/>. (dostęp 29.07.2019)
- tvn24bis, 2018, *Zaciągają pożyczki, by kupić leki. Potężne długi polskich seniorów*, <https://tvn24bis.pl/z-kraju,74/seniorzy-sa-zadluzeni-na-7-3-miliarda-zlotych-pozyczaja-na-leczenie,872312.html> (dostęp: 29.07.2019).
- ZamknijKonto, 2018, *Podstawowy rachunek płatniczy. Darmowe konto w każdym banku?* <https://zamknijkonto.pl/podstawowy-rachunek-darmowe-konto-w-kazdym-banku> (dostęp: 29.07.2019).
- ZBP (Związek Banków Polskich), 2015, *Rekomendacje Komisji Etyki Bankowej przy ZBP dla sektora bankowego w zakresie obsługi seniorów*, Związek Banków Polskich, <https://www.zbp.pl/dla-klientow/poradniki-i-rekomendacje> (dostęp: 22.01.2019).
- ZBP (Związek Banków Polskich), 2018, *Raport InfoSenior*, [https://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/styczen\\_2018/ZBP\\_InfoSenior\\_18.01\\_f.pdf](https://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/styczen_2018/ZBP_InfoSenior_18.01_f.pdf) (dostęp: 03.01.2019).
- Żyj bezpiecznie, 2018, *Apel ostrzegający przed oszustami*, <http://www.zyjbezpiecznie.policja.pl/zb/seniorzy/57674,Apel-ostzegajacy-przed-oszustami.html> (dostęp: 28.07.2019).

## *The importance of economic education for the financial security of silver generation*

**Abstract.** The aim of the article is to outline the importance of education for the financial security of seniors. The author proves the hypothesis that senior consumers, in comparison with other consumer groups, is more exposed to the risk of choosing financial products that are not suited to their needs, financial embezzlement, misselling and various types of scam and fraud. Unfavorable demographic changes in Poland as well as an increase in the share of over 60/65 in the population, require such an adaptation of the product offer, customer service offer and distribution channels to include this group of customers. The challenges posed by an aging population are pointed out, and changes in the standard of living of seniors in Poland, including the limitations and needs of senior consumers, are presented. Additionally, the specifics of the senior as a client of financial institutions are pointed out. The summary presents the strengths and weaknesses of elderly customers. The author emphasises importance of financial education for the economic security and indicates the need of the holistic approach to that issue by involving the state institutions, local governments and the systemic changes within financial institution.

**Keywords:** silver generation, senior customers of financial institutions, risk, financial security of senior customers, financial education.

**JEL Codes:** D14, I22.