

Mirosław SOŁTYSIAK<sup>1</sup>

## **POSTRZEGANIE ZJAWISKA WYKLUCZENIA FINANSOWEGO PRZEZ PRZEDSTAWICIELI POKOLENIA X W ŚWIECIE BADAŃ EMPIRYCZNYCH**

Zjawisko wykluczenia finansowego będące wynikiem braku dostępu lub ograniczeniem dostępu dla indywidualnego konsumenta lub grupy konsumentów do określonego portfela produktów oferowanych na rynku finansowym jest znane w różnej postaci od tysięcy lat. Przez wieki najczęściej było ono związane z ograniczonym dostępem do pożyczek i kredytów. W wieku dwudziestym wraz z dynamicznym rozwojem rynków finansowych oraz oferowanych na nich produktów pojawiły się różne rodzaje wykluczenia finansowe (emerytalne, inwestycyjne, kredytowe, oszczędnościowe, płatnicze, ubezpieczeniowe). A od dwudziestu pięciu lat, kiedy to została opracowana pierwsza definicja tego zjawiska, wykluczenie finansowe stało się przedmiotem badań naukowych.

W artykule zostały zaprezentowane wyniki badań ankietowych dotyczących postrzegania zjawiska wykluczenia finansowego przeprowadzonych na grupie respondentów, którzy w oparciu o kryterium wieku zaliczani są do pokolenia X. Celem tych badań było podjęcie próby oceny znajomości zagadnień związanych ze zjawiskiem wykluczenia finansowego w analizowanej grupie wiekowej Polaków oraz wskazanie determinantów, które ich zdaniem w sposób bezpośredni wpływają na występowanie tego zjawiska.

W pierwszej części artykułu przedstawiono poziom znajomości zagadnień związanych z wykluczeniem finansowym wśród przedstawicieli pokolenia X. Następnie zaprezentowano wskazane przez respondentów przyczyny oraz osoby potencjalnie zagrożone możliwością wykluczenia. W dalszej części omówiono wyniki przeprowadzonej przez ankietowanych oceny poziomu tego zjawiska oraz wskazano kto ich zdaniem jest odpowiedzialny za przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia finansowego.

**Słowa kluczowe:** wykluczenie finansowe, postrzeganie, pokolenie X.

### **1. WPROWADZENIE**

Wykluczenie finansowe chociaż stanowi dopiero od kilku dekad<sup>2</sup> przedmiot badań naukowych nie jest zjawiskiem nowym, które po raz pierwszy pojawiło się w drugiej połowie XX wieku. Z różnymi formami tego zjawiska spotykamy się na świecie na przestrzeni wieków. Również w Polsce możemy wskazać przykłady potwierdzające występowanie tego

---

<sup>1</sup> Dr inż. Mirosław Sołtysiak, Zakład Finansów, Bankowości i Rachunkowości, Wydział Zarządzania, Politechnika Rzeszowska; e-mail: miroslaw@prz.edu.pl, ORCID: 0000-0003-3366-1537.

Mirosław Sołtysiak, PhD Eng., Department of Finance, Banking and Accounting, Faculty of Management, Rzeszów University of Technology; e-mail: miroslaw@prz.edu.pl, ORCID: 0000-0003-3366-1537.

<sup>2</sup> Pojęcie wykluczenia finansowego definiowane jako ograniczenie możliwości fizycznego dostępu do usług bankowych zostało po raz pierwszy użyte w 1993 r.

zjawiska we wcześniejszych stuleciach. Dla przykładu konstytucja Nihil Novi z 1505 r. zakazywała szlachcie zajmowania się handlem, a ustawa wekslowa z 1780 r. zabraniała młodzieży szlacheckiej wystawiania weksli.

Zjawisko wykluczenia finansowego zostało zdefiniowane przez A. Leyshon i N. Thrift jako procesy służące ograniczeniu dostępu do systemu finansowego określonym grupom społecznych<sup>3</sup>.

Zdaniem L. Anderloni zjawisko wykluczenia finansowego stanowi brak lub utrudnienie w dostępie do produktów uniwersalnych, niemających istotnego wpływu na budżet gospodarstwa domowego, ale stanowiących ważny element dla przetrwania społeczeństwa, poczucia bezpieczeństwa oraz aktywnego uczestniczenia w życiu społecznym i ekonomicznym<sup>4</sup>.

Natomiast zawarta w raporcie Komisji Europejskiej definicja tego zjawiska określa je 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 społeczeństwie<sup>5</sup>.

Z kolei zdaniem J. Buko wykluczenie finansowe z jednej strony związane jest z sytuacją braku lub ograniczenia do enumeratywnie wskazanej grupy usług finansowych, uznanych za mające podstawowe znaczenie dla konsumenta indywidualnego. Z drugiej zaś strony proces stopniowego odłączania się klientów od rynku usług finansowych<sup>6</sup>.

Uwzględniając powyższe definicje należy stwierdzić, że podstawowymi czynnikami występowania zjawiska wykluczenia finansowego z jednej strony jest poziom zamożności społeczeństwa, który bezpośrednio jest związany z możliwością korzystania z pełnego zakresu usług finansowych<sup>7</sup> oraz dostępem do urządzeń niezbędnych do korzystania z nowoczesnych kanałów dystrybucji tych usług. Z drugiej zaś strony poziomem wiedzy potencjalnych klientów<sup>8</sup> zarówno w zakresie finansów, jak i na temat obsługi urządzeń elektronicznych<sup>9</sup>.

Należy również zaznaczyć, że czynnikiem determinującym występowanie wykluczenia finansowego może być polityka instytucji działających na rynku usług finansowych zmierza-

<sup>3</sup> Zobacz A. Leyshon, N. Thrift, *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and United States*, Transactions of the Institute of British Geographers, "New Series", 20/1995.

<sup>4</sup> L. Anderloni, *Access to Bank Account and Payment Services [w:] New Frontiers in Banking Services. Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, red. L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio, Berlin–Heidelberg: Springer – Verlag 2007.

<sup>5</sup> European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, Brussels, May 2008, s. 9. <http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0807.pdf>.

<sup>6</sup> J. Buko, *Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu jako element wspierania spójności społecznej*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy”, red. M.G. Woźniak, Rzeszów 2011, s. 268.

<sup>7</sup> E. Kempson i C. Whyley wśród sześciu podstawowych rodzajów wykluczenia finansowego wskazali właśnie wykluczenie ze względu na cenę (price exclusion). Szerzej zobacz Financial Services Authority (2000) *In or Out? A Literature and Research Review*. Consumer Research, No. 3, July, s. 10; E. Kempson, C. Whyley, *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*. Policy Press, Bristol 1999.

<sup>8</sup> Na poziom wiedzy i związane z tym preferencje w korzystaniu z usług finansowych duży wpływ ma fakt, do jakiej grupy wiekowej należą potencjalni klienci.

<sup>9</sup> Autorzy Raportu Banku Światowego stwierdzili, że czynniki wpływające na wykluczenie finansowe można podzielić na dwie grupy cenowe i poza cenowe. Szerzej zob. *Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*, Washington 2008, s. 27.

jąca do obsługi jedynie tych grup społecznych, które mogą im zapewnić oczekiwany poziom dochodu, przejawiająca się realizacją działań mających na celu dostosowanie oferty produktów finansowych do potrzeb przyszłościowych grup klientów.

Dlatego na postrzeganie zjawiska wykluczenia finansowego przez członków danej społeczności może mieć wpływ przynależność do danego pokolenia. Związane jest to z m.in. tym, że na przełomie XX i XXI nastąpił bardzo szybki rozwój zarówno sieci placówek bankowych jak i nowoczesnych kanałów dystrybucji usług bankowych. Zmiany jakie miały miejsce w tym czasie w bankowości doprowadziły do zmiany wzorców korzystania z usług bankowych<sup>10</sup>. W praktyce spowodowało to umowny podział społeczeństwa na dwie grupy: *pokolenie ery gotówkowej* oraz *pokolenie ery elektronicznej*. Do przedstawicieli pokolenia ery gotówkowej zaliczane są zazwyczaj osoby starsze należące przede wszystkim do generacji baby boomersów oraz osoby, które nie mają zaufania do instytucji finansowych. Osoby należące do tej grupy w większości uważają, że nie brak możliwości korzystania z usług bankowych ale brak środków finansowych niezbędnych do regulowania należności stanowi podstawę do wykluczenia finansowego danej osoby<sup>11</sup>. Natomiast do pokolenia ery elektronicznej na rynku usług finansowych zalicza się osoby należące do młodszych generacji (pokolenia X, pokolenia Y, pokolenia Z), które na co dzień korzystają z usług bankowych. Wykorzystują one Internet do realizacji usług bankowych oraz dokonują w sklepach płatności w formie bezgotówkowej. Osoby te przykładają dużą wagę do podniesienia jakości swojego życia na którą może mieć również wpływ dostęp do nowoczesnych kanałów dystrybucji usług bankowych. W ich opiniach to właśnie ograniczenie dostępu do pełnej oferty usług finansowych oraz nie posiadanie urządzeń umożliwiających dostęp do nowoczesnych kanałów dystrybucji tych usług stanowi podstawę do wykluczenia finansowego.

Uwzględniając fakt możliwości różnej interpretacji zjawiska wykluczenia finansowego przez poszczególnych członków społeczeństwa celem artykułu jest zaprezentowanie w jaki sposób zjawisko to jest postrzegane przez przedstawicieli pokolenia X w Polsce.

## 2. METODYKA I WYNIKI BADAŃ

W badaniach dotyczących „*Postrzegania zjawiska wykluczenia finansowego przez Polaków*” został wykorzystany jako instrument pomiarowy kwestionariusz ankietowy<sup>12</sup>. W artykule zostały przedstawione wybrane zagadnienia z przeprowadzonych badań. W analizowanej w artykule grupie badawczej było 623 respondentów. W jej składzie znajdowało się z 314 kobiet (50,4%) oraz 309 mężczyzn (49,6%) w wieku od 36 do 55 lat. Osoby te w oparciu o kryterium wieku można zakwalifikować do pokolenia X<sup>13</sup>. Uwzględniając fakt,

<sup>10</sup> Termin wykluczenie finansowe sensu stricto rozumiany jest jako brak dostępu do rachunku bankowego, natomiast w szerokim ujęciu oznacza dostęp do oferty finansowej na gorszych warunkach. Szerzej zobacz D. Dziawgo, *Obsługa masowego klienta* [w:] *Bankowość*, red. M. Zalewska, Warszawa 2013, s. 160.

<sup>11</sup> Zob. M. Sołtysiak, *Zjawisko wykluczenia finansowego w opiniach przedstawicieli pokolenia baby boomers*. Zeszyty Naukowe Wydziału Nauk Ekonomicznych Politechniki Koszalińskiej nr 21/2017, s. 243.

<sup>12</sup> W badaniach ankietowych brała udział grupa badawcza składająca się 1807 respondentów.

<sup>13</sup> W literaturze przedmiotu nie ma sztywnych dat określających pokolenie X. Do pokolenia X na świecie zaliczane są osoby, które urodziły się po 1961 r. (1965 r.) a nie później niż w 1979 r. (1984 r.) a w Polsce osoby urodzone między 1961 r. a 1983 r. (1985 r.). Zob. W. Strauss, N. Howe, *Generations: the history of America's future, 1584 to 2069*, New York 2008.

że uczestników badań może dzielić nawet dwudziestoletnia różnica wieku, a co za tym idzie – różne podejście do sposobów korzystania z usług bankowych oraz inne spojrzenie na problem wykluczenia finansowego zostali oni podzieleni, przy równoczesnym uwzględnieniu kryterium płci i wieku, na cztery segmenty: kobiety 36–45 lat (25,52%), kobiety 46–55 lat (24,88%), mężczyźni 36–45 lat (25,04%), mężczyźni 46–55 lat (24,56%).

Podstawowym celem przeprowadzonych badań było podjęcie próby oceny znajomości zagadnień związanych ze zjawiskiem wykluczenia finansowego wśród Polaków zaliczanych do pokolenia X. Ponadto poznanie determinantów, które wpływają na występowanie tego zjawiska oraz wskazanie grupy osób, które zdaniem ankietowanych, zagrożone są możliwością wykluczenia finansowego.

Należy zaznaczyć, że przeprowadzona analiza literatury przedmiotu pozwala na stwierdzenie, że w większości przypadków badania dotyczące zjawiska wykluczenia finansowego skupiają się na analizie jego poziomu oraz na wskazaniu czynników, które posiadają wpływ na jego występowanie. Brakuje natomiast badań, które pozwoliłyby na dokonanie oceny poziomu znajomości tego zjawiska oraz wskazałyby w jaki sposób zjawisko to jest postrzegane przez członków społeczeństwa.

### 2.1. Poziom świadomości występowania zjawiska wykluczenia finansowego

Zjawiska wykluczenia społecznego i wykluczenia finansowego chociaż występowały w rozmaitej formie na przestrzeni kolejnych stuleci zostały definiowane oraz stały się przedmiotem badań naukowych dopiero końcem XX wieku.

W analizowanej grupie tylko ok. 60% uczestniczących w badaniach przedstawicieli pokolenia X posiadało świadomości występowania tych zjawisk (rys. 1). Wśród ankietowanych występował większy poziom świadomości występowania zjawiska wykluczenia społecznego (65,26% – 62,58% kobiet oraz 67,97% mężczyzn) niż wykluczenia finansowego (62,66% – 60,65% kobiet oraz 64,71% mężczyzn).

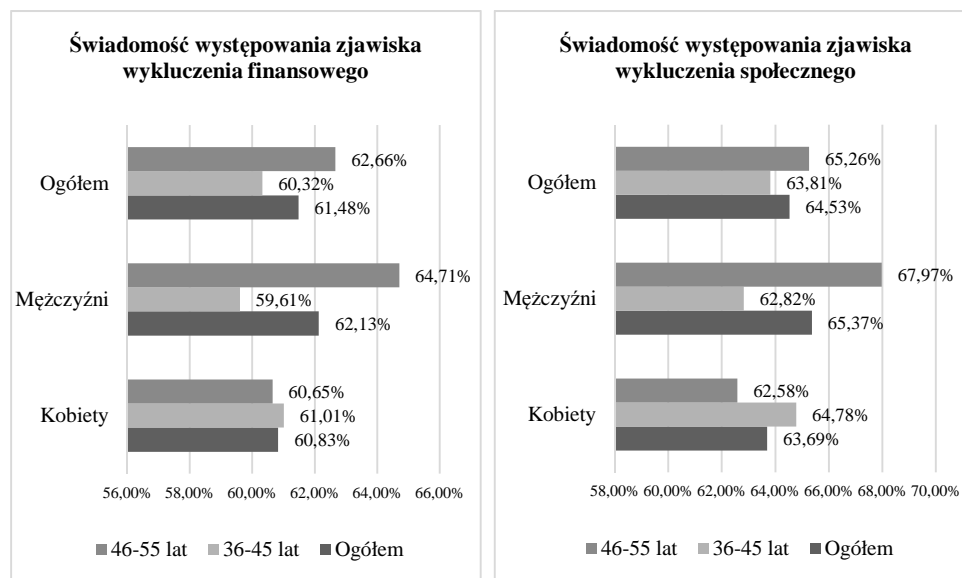
Analizując poziom świadomości występowania tych zjawisk, jaki był wśród przedstawicieli obu płci stwierdzono, że w przypadku obu analizowanych rodzajów wykluczenia wyższy poziom w segmencie kobiet występował w grupie wiekowej 36–45, a w segmencie mężczyzn w grupie wiekowej 46–55.

Należy również zaznaczyć, że wyższy poziom świadomości na temat występowania zarówno wykluczenia finansowego, jak i wykluczenia społecznego posiadali przedstawiciele grupy wiekowej 46–55 lat. Wynosił on w przypadku wykluczenia finansowego 62,66% dla przedstawicieli grupy wiekowej 46–55 lat i 60,32% dla przedstawicieli grupy wiekowej 36–45 lat. I odpowiednio w przypadku wykluczenia społecznego 65,26% i 63,81%.

Na poziom świadomości występowania zjawiska wykluczenia finansowego bezpośredni wpływ posiada dostępność do informacji oraz źródła, z jakich ankietowani pozyskiwali wiedzę na ten temat.

Na wstępie analizy źródeł, z jakich ankietowani korzystali poszerzając swoją wiedzę na temat zjawiska wykluczenia finansowego trzeba zaznaczyć, że ponad 67% respondentów<sup>14</sup> stwierdziła, że dostęp do tych informacji jest ograniczony. Tylko 4,65% ankietowanych uważało, że jest on duży. Żaden uczestnik badań nie był zdania, że dostępność tych informacji jest bardzo duża.

<sup>14</sup> Dokonując oceny dostępności informacji na temat zjawiska wykluczenia finansowego 24,88% badanych wskazało na odpowiedź *bardzo mała*, a 43,02% respondentów na odpowiedź *mała*.



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

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

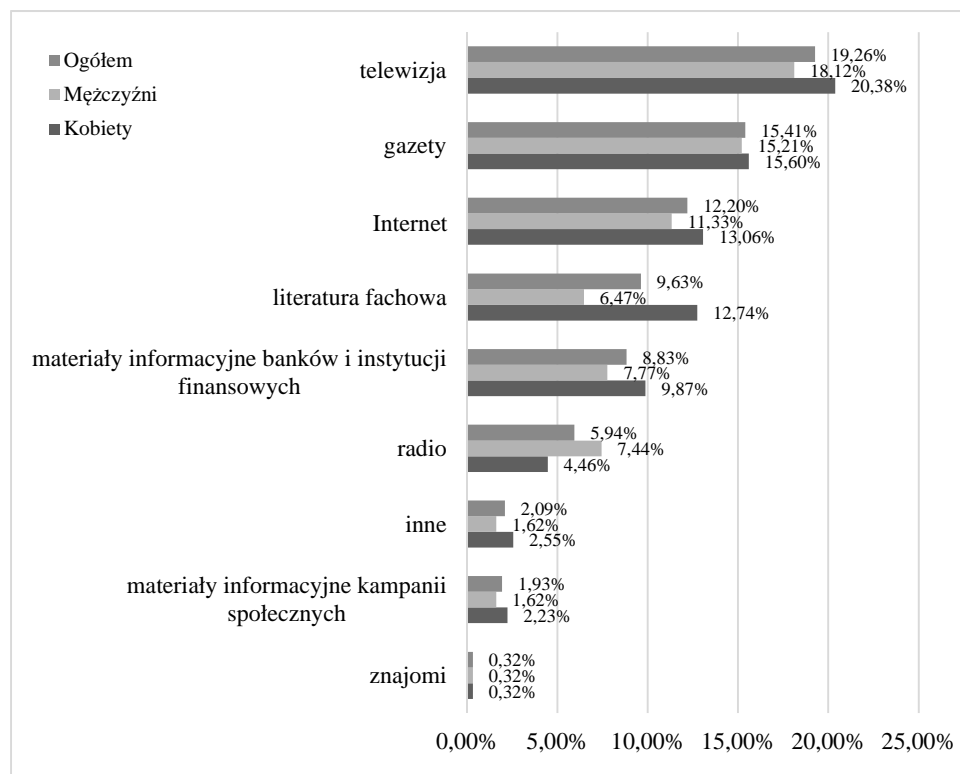
Głównymi źródłami informacji dla uczestników badań była telewizja (19,28%), prasa (15,41%) oraz Internet (12,2%). Ze wszystkich tych trzech źródeł częściej korzystały kobiety niż mężczyźni (rys. 2). Natomiast w przypadku segmentów wiekowych z informacji telewizyjnych i prasowych częściej korzystali przedstawiciele grupy wiekowej 46–55 lat, a z informacji dostępnych w Internecie respondenci z grupy wiekowej 36–45 lat.

Jako kolejne źródła ankietowani wymienili literaturę fachową (9,63%) oraz materiały informacyjne banków i instytucji finansowych (8,83%). Informacje zawarte w tych źródłach częściej były wykorzystywane przez kobiety niż przez mężczyzn. Z literatury fachowej korzystało odpowiednio 12,74% kobiet oraz 6,47% mężczyzn a z materiałów informacyjnych banków i instytucji finansowych 9,87% kobiet oraz 7,77% mężczyzn.

Należy również nadmienić, że nikt z uczestniczących w badaniach przedstawicieli pokolenia X nie wymienił jako źródła z którego pozyskał wiedzę na ten temat: zajęć szkolnych ani informacji przekazywanych przez członków rodziny. Ponadto trzeba podkreślić, że ponad 30% respondentów nie wskazało żadnego źródła, z którego pozyskało informacje na temat zagadnień związanych z wykluczeniem finansowym.

## 2.2. Przyczyny występowania zjawiska wykluczenia finansowego

Przeprowadzona analiza determinantów wpływających na występowanie zjawiska wykluczenia finansowego pozwoliła stwierdzić, że dla wszystkich uczestników badań nie zależnie od ich płci oraz segmentu wiekowego do którego należą najważniejszymi



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

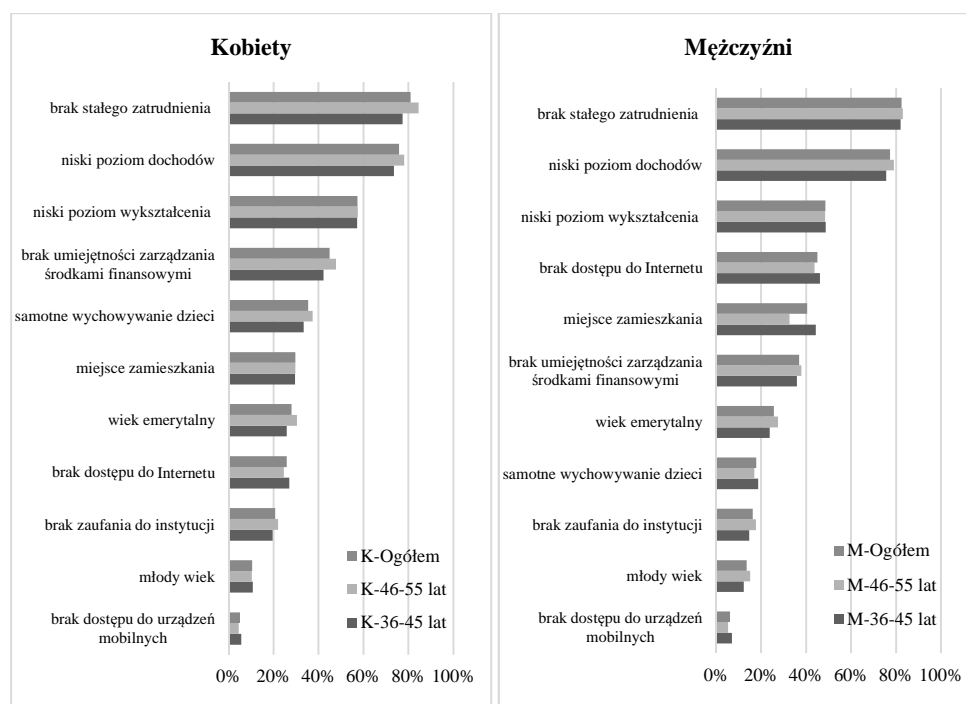
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

przyczynami był brak stałego zatrudnienia oraz niski poziom dochodów (rys. 3). Na brak stałego zatrudnienia wskazało aż 81,7% respondentów (80,89% kobiet oraz 82,52% mężczyzn). Większą wagę do tego czynnika przykładali ankietowani z segmentu 46–55 lat (83,77%) aniżeli respondenci z segmentu 36–45 lat (79,68%). Natomiast niski poziom dochodów był wymieniany przez 76,56% uczestników badań (75,8% kobiet oraz 77,35% mężczyzn). Do tego czynnika również większą wagę przykładali ankietowani z segmentu 46–55 lat (78,57%) aniżeli respondenci z segmentu 36–45 lat (74,6%).

Kolejnym czynnikiem jaki uczestnicy badań zgodnie wskazali na trzecim miejscu był niski poziom wykształcenia. Wymieniło go 52,97% ankietowanych (57,32% kobiet oraz 48,54% mężczyzn).

Na kolejnych miejscach ankietowani wymienili brak umiejętności zarządzania środkami finansowymi (40,93%) oraz brak dostępu do Internetu (35,31%). Do pierwszego z tych czynników większą wagę przykładaly kobiety (44,9%) a do drugiego mężczyźni (44,98%). Należy również zaznaczyć, że do braku umiejętności zarządzania środkami finansowymi większą wagę przywiązywali ankietowani z grupy wiekowej 46–55 lat (42,86%) niż respondenci z grupy wiekowej 36–45 lat (39,05%). Odwrotna sytuacja miała

miejsce w przypadku odpowiedzi brak dostępu do Internetu. Wskazało ją odpowiednio 36,51% uczestników badań z grupy wiekowej 36–45 lat oraz 34,09% z grupy wiekowej 46–55 lat.



Rys. 3. Przyczyny wykluczenia finansowego zdaniem respondentów

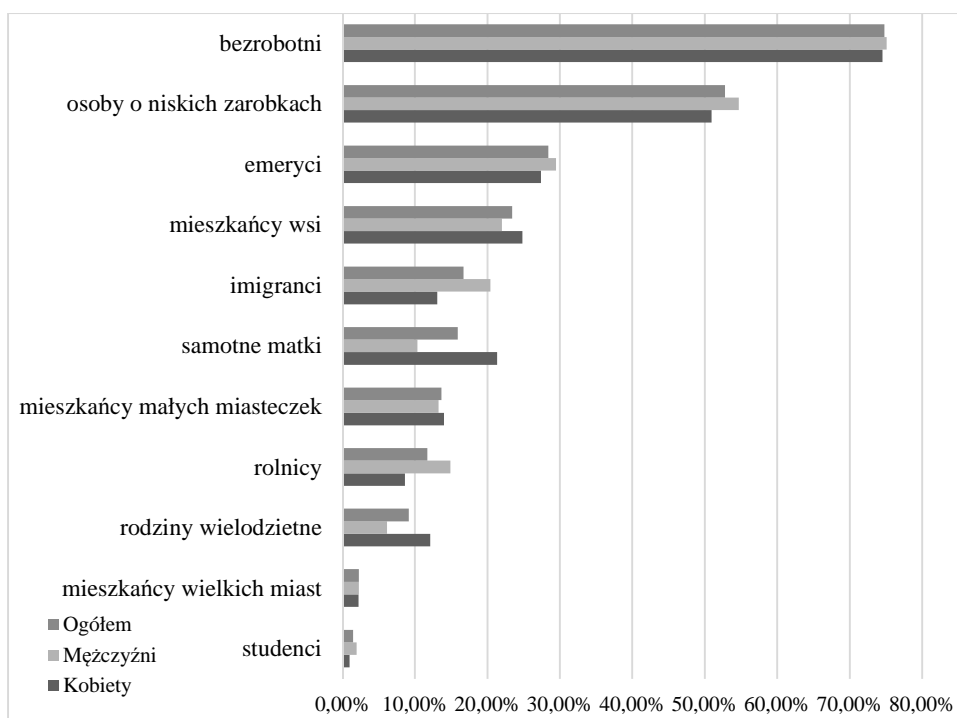
Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Ankietowani uważali również, że przyczynami wykluczenia finansowego danej osoby może być jej miejsce zamieszkania oraz wiek. Miejsce zamieszkania wymienił co trzeci uczestnik badań. Częściej na ten czynnik wskazywali mężczyźni (40,45%) niż kobiety (29,62%). Natomiast w przypadku wieku respondenci uważali, że może on być przyczyną zagrożenie zarówno dla osób młodych jak i osób w wieku emerytalnym. Na wiek emerytalny wskazało 26,8% ankietowanych (24,76% z grupy wiekowej 36–45 lat oraz 28,9% z grupy wiekowej 46–55 lat). Z kolei na młody wiek wskazało 12,04% respondentów (11,43% z grupy wiekowej 36–45 lat oraz 12,66% z grupy wiekowej 46–55 lat).

Co piąty uczestnik badań wskazywał, że czynnikiem wpływającym na występowanie zjawiska wykluczenia finansowego może być występujący w części społeczeństwa brak zaufania do instytucji finansowych. Ten czynnik częściej wskazywały kobiety (20,7%) niż mężczyźni (16,18%) oraz osoby z grupy wiekowej 46–55 lat (19,8%) niż badani z grupy wiekowej 36–45 lat (17,14%).

### 2.3. Osoby zagrożone wykluczeniem finansowym

Zdaniem uczestników badań osobami najbardziej narażonymi na możliwość wykluczenia finansowego są bezrobotni oraz osoby o niskich zarobkach (rys. 4). Na bezrobotnych wskazało trzy czwarte uczestników badań (74,52% kobiet oraz 75,08% mężczyzn). Z kolei osoby o niskich zarobkach wymieniło 52,81% respondentów. Częściej odpowiedź ta była wybierana częściej przez mężczyzn (57,52%) niż kobiety (50,95%) oraz ankietowanych z grupy wiekowej 46–55 lat (55,84%) niż respondentów z grupy wiekowej 36–45 lat (49,84%).



Rys. 4. Osoby zagrożone wykluczeniem finansowym zdaniem respondentów

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Co czwarty ankietowany był zdania, że wśród osób zagrożonych możliwością wykluczenia finansowego znajdują się emeryci. Odpowiedź tę częściej wskazywali mężczyźni (29,45%) niż kobiety (27,39%).

Respondenci uważali także, że na możliwość zagrożenia wykluczeniem finansowym ma wpływ miejsce ich zamieszkania. Zdaniem ankietowanych poziom występowania tego zjawiska rósł wraz ze zmniejszaniem się wielkości zamieszkiwanej miejscowości. Potwierdza to wskazanie jako zagrożonych wykluczeniem finansowym mieszkańców wsi przez 23,43% uczestników badań, mieszkańców małych miast przez 13,64% respondentów oraz mieszkańców dużych miast przez 2,25% ankietowanych. Należy zaznaczyć, że większą wagę do tego czynnika przykładały kobiety niż mężczyźni.



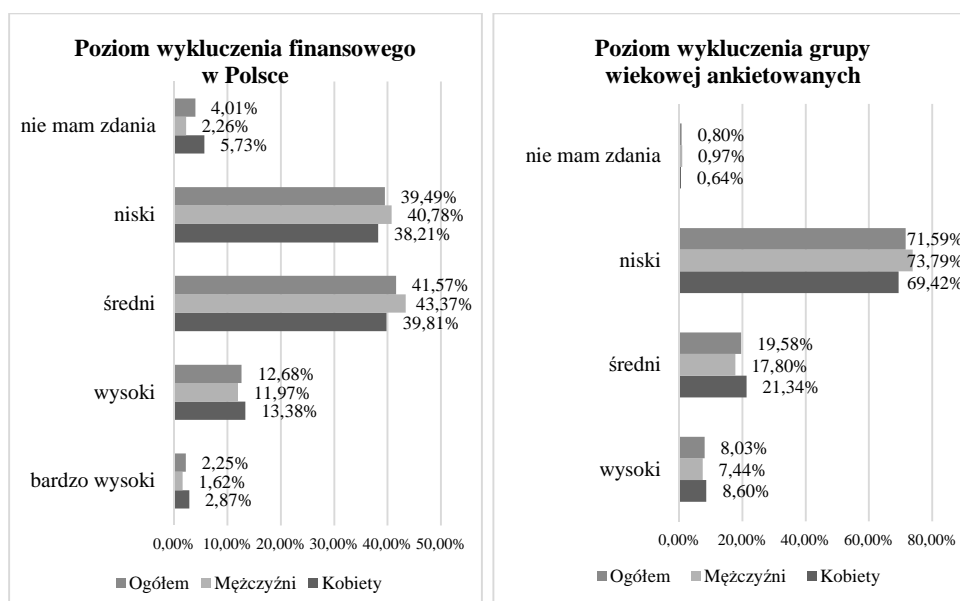
Uczestnicy badań wskazali również wśród osób potencjalnie zagrożonych wykluczeniem samotne matki oraz członków rodzin wielodzietnych. Na samotne matki wskazało 15,89% ankietowanych a na członków rodzin wielodzietnych 9,15% respondentów. Zarówno samotne matki jak i członkowie rodzin wielodzietnych częściej były wymieniane przez kobiety niż mężczyzn oraz przez ankietowanych z grupy wiekowej 46–55 lat niż przez respondentów z grupy wiekowej 36–45 lat.

Co szósty ankietowany wymieniał jako osoby zagrożone możliwością wykluczenia finansowego imigrantów. Takie zdanie częściej wyrażali mężczyźni (20,39%) niż kobiety (13,06%) oraz ankietowani z grupy wiekowej 46–55 lat (18,51%) niż respondenci z grupy wiekowej 36–45 lat (14,92%).

Należy również podkreślić, że członkowie analizowanej grupy badawczej uważali, że studenci stanowią społeczność, która w minimalnym stopniu jest narażona na możliwość wykluczenia finansowego. Tylko 1,44% ankietowanych wymieniło studentów jako potencjalnie zagrożonych możliwością wykluczenia finansowego. Grupę tę częściej wskazywali mężczyźni (1,94%) niż kobiety (0,95%) oraz ankietowani z grupy wiekowej 46–55 lat (1,95%) niż respondenci z grupy wiekowej 36–45 lat (1,27%).

#### 2.4. Poziom wykluczenia finansowego w ocenie respondentów

W trakcie badań ankietowani dokonali oceny poziomu wykluczenia finansowego w Polsce oraz poziomu wykluczenia finansowego segmentu wiekowego do którego należą (rys. 5).



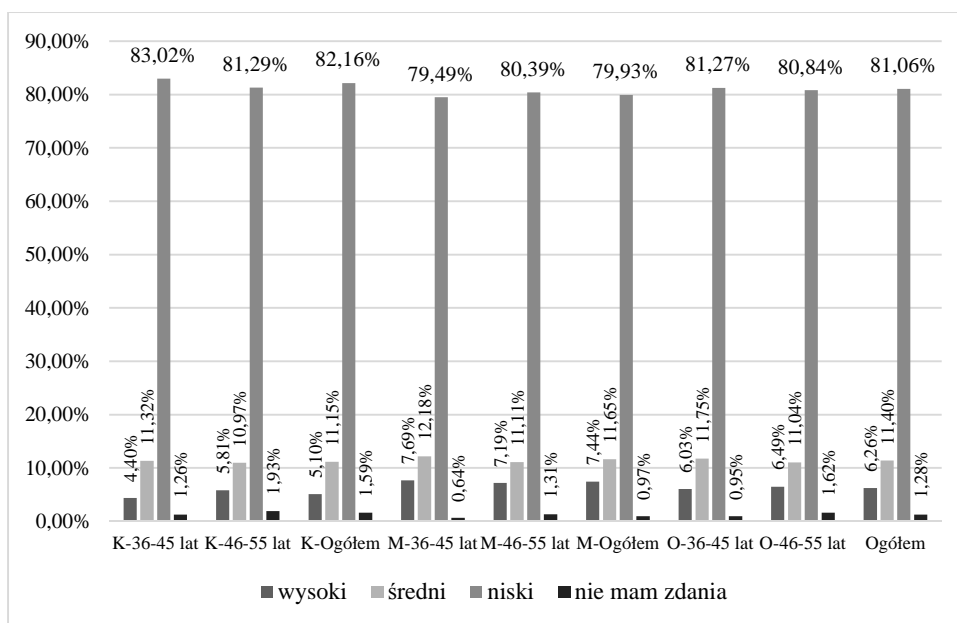
Rys. 5. Poziom wykluczenia finansowego w Polsce oraz poziom wykluczenia grupy wiekowej do której zaliczani są ankietowani w ocenie respondentów

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Dokonując oceny poziomu wykluczenia finansowego w Polsce ponad 80% ankietowanych stwierdziło, że jest on *niski* (39,49%) lub *średni* (41,57%). Tylko ok. 15% badanych było zdania, że w Polsce występuje duże zagrożenie występowania tego zjawiska. Osoby te wskazały na odpowiedzi *duży* (12,68%) lub *bardzo duży* (2,25%). Częściej odpowiedzi te wybierały kobiety (16,25%) niż mężczyźni (13,59%).

Ankietowani uważali, że segment wiekowy, do którego należą, jest w mniejszym stopniu narażony na możliwość wykluczenia finansowego niż inne grupy wiekowe. Dokonując możliwości wykluczenia finansowego swojej grupy wiekowej ponad 91% badanych (90,76% kobiet oraz 91,59% mężczyzn) wskazało na odpowiedzi *mały* i *średni*. Należy podkreślić, że ponad 71% respondentów było zdania, że możliwość wykluczenia reprezentantów ich segmentu wiekowego jest mała. Trzeba również zaznaczyć, że ani jeden ankietowany nie wskazał na odpowiedź *bardzo duży*, a odpowiedź *duży* wybrało 8,03% badanych.

Jeszcze na niższym poziomie respondenci dokonali oceny możliwości wykluczenia finansowego własnej osoby (rys. 6). Ponad 81% ankietowanych (82,16% kobiet oraz 79,93% mężczyzn) wskazało na odpowiedź *mały*. Żaden z ankietowanych nie wybrał odpowiedzi *bardzo duży*, a tylko 6,26% badanych (5,1% kobiet oraz 7,44% mężczyzn) uważało, że jest on *duży*.



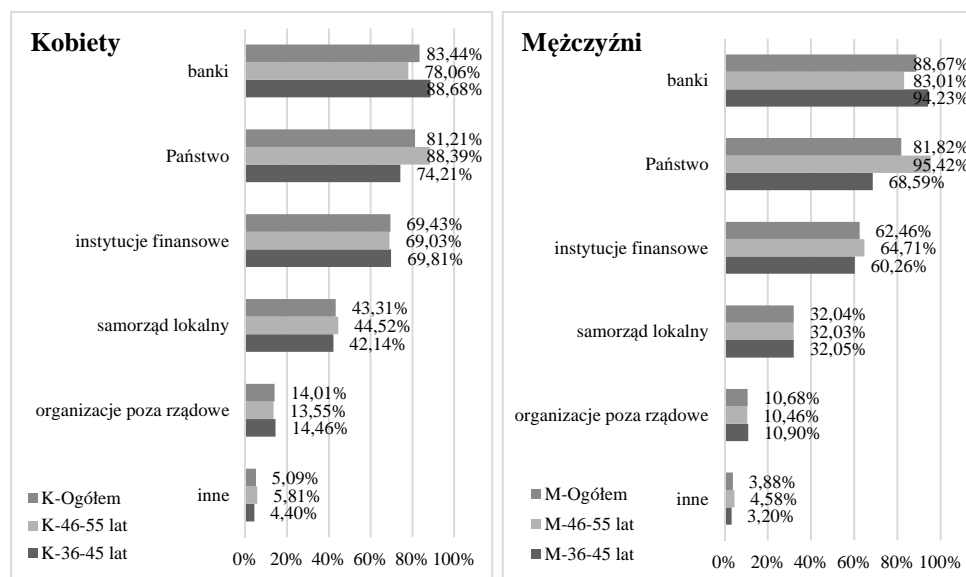
Rys. 6. Ocena poziomu możliwości wykluczenia finansowego własnej osoby przez respondentów

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

## 2.5. Przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia finansowego

Wykluczenie finansowe danej osoby może w znacznym stopniu wpływać na jej postrzeganie w społeczeństwie a przez to na poziom jej codziennego życia. Dlatego szereg działających na rynkach finansowych podmiotów powinien podejmować działania, które będą przeciwdziałać występowaniu tego zjawiska zarówno w odniesieniu do jednostek, jak i grup społecznych.

Zdaniem ankietowanych działania mające na celu przeciwdziałania występowaniu zjawiska wykluczenia finansowego powinny w pierwszej kolejności (rys. 7) podjąć banki (86,03%) oraz Państwo (81,54%). Na banki częściej wskazywali mężczyźni (88,67%) niż kobiety (83,44%) oraz ankietowani z grupy wiekowej 35–45 lat (91,43%) niż respondenci z grupy wiekowej 46–55 lat (80,52%). Z kolei na Państwo częściej wskazywali mężczyźni (81,82%) niż kobiety (81,21%) oraz ankietowani z grupy wiekowej 46–55 lat (91,88%) niż respondenci z grupy wiekowej 35–45 lat (71,43%).



Rys. 7. Podmioty odpowiedzialne za przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia finansowego

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Dwie trzecie respondentów było zdania, że działania te powinny spoczywać również na barkach instytucji finansowych. Najczęściej na te instytucje wskazywały kobiety z grupy wiekowej 36–45 lat (69,81%), a najrzadziej mężczyźni z grupy wiekowej 46–55 lat (60,26%).

Prawie 38% ankietowanych uważało, że działania mające na celu minimalizację występowania zjawiska wykluczenia finansowego należą do zadań jednostek samorządowych. Takie zdanie częściej wyrażały kobiety (43,31%) niż mężczyźni (32,04%) oraz badani z grupy wiekowej 46–55 lat (38,31%) niż respondenci z grupy wiekowej 36–45 lat (37,14%).

Co ósmy uczestnik badań wskazywał, że w działania ograniczające występowanie analizowanego zjawiska powinny zostać również zaangażowane organizacje pozarządowe. Opinię taką częściej wyrażały kobiety (14,01%) niż mężczyźni (10,68%).

### 3. PODSUMOWANIE

Problem dostępu dla określonych osób do różnego rodzaju produktów bankowych występował w różnej formie od czasów starożytnych do współczesności. Jako zdefiniowany przedmiot badań naukowych pod nazwą wykluczenia finansowego funkcjonuje dopiero od dwudziestu pięciu lat. Zjawisko to, choć na co dzień dotyka części uczestników rynku finansowego, jest mało znane w społeczeństwie. Potwierdzeniem tego są wyniki z przeprowadzonych badań ankietowych na grupie respondentów zaliczanych do pokolenia X. W analizowanej grupie tylko ok. 61,5% ankietowanych zadeklarowało, że ma świadomość występowania tego zjawiska. Może to być wynikiem małego dostępu do informacji na ten temat. Należy podkreślić, że aż 77,9% ankietowanych stwierdziła, że dostępność do źródeł informacji o zjawisku wykluczenia finansowego jest bardzo ograniczona. A podstawowym źródłem informacji na ten temat, wykorzystywanym przez niewielką grupę uczestników badań, są środki masowego przekazu – telewizja (19,26%), prasa (15,41%), Internet (12,2%). Na uwagę zasługuje również fakt, że co trzeci uczestnik badań nie pozyskał informacji na temat zjawiska wykluczenia finansowego z żadnego źródła.

Dla osób uczestniczących w badaniach ankietowych występowanie problemu wykluczenia finansowego przede wszystkim jest związane z możliwościami płatniczymi poszczególnych osób. Potwierdza to fakt, że ankietowani jako trzy najważniejsze determinanty występowania tego zjawiska wskazali: brak stałego zatrudnienia (81,7%), niski poziom dochodów (76,56%) oraz niski poziom wykształcenia (52,97%). Ponadto do osób najbardziej zagrożonych możliwością wykluczenia finansowego zaliczyli: bezrobotnych (74,8%) oraz osoby o niskich zarobkach (52,81%).

Przedstawiciele pokolenia X uważają siebie za generację, która w niewielkim stopniu może być aktualnie narażona na wykluczenie finansowe. Należy podkreślić, że 71,59% respondentów oceniła możliwość wykluczenia finansowego ich grupy wiekowej na poziomie niskim. Natomiast aż 81,06% ankietowanych na poziomie niskim oceniło możliwość wykluczenia finansowego własnej osoby.

Ponadto dokonany na początku badań podział grupy badawczej składającej się z przedstawicieli pokolenia ich na dwa segmenty wiekowe pozwolił stwierdzić, że nie występują w nich znaczące różnice w postrzeganiu zjawiska wykluczenia finansowego.

### LITERATURA

1. Anderloni L., *Access to Bank Account and Payment Services [w:] New Frontiers in Banking Services. Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, red. L. Anderloni, M.D. Braga, E.M. Carluccio, Berlin-Heidelberg: Springer – Verlag 2007.
2. Buko J., *Przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu jako element wspierania spójności społecznej*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy”, red. M.G. Woźniak, Rzeszów 2011.
3. European Commission, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, Brussels, May 2008, <http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0807.pdf>.

4. *Finance for All? Policies and Pitfalls in Expanding Access*. The World Bank, Washington 2008.
5. Financial Services Authority (2000) In or Out? A Literature and Research Review. *Consumer Research*, No. 3, July.
6. Kempson E., Whyley C., *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, Policy Press, Bristol 1999.
7. Leyshon A., Thrift N., *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and United States*, *Transactions of the Institute of British Geographers*, "New Series", 20/1995.
8. Sołtysiak M., *Zjawisko wykluczenia finansowego w opiniach przedstawicieli pokolenia baby boomers*, *Zeszyty Naukowe Wydziału Nauk Ekonomicznych Politechniki Koszalińskiej* nr 21/2017.
9. Strauss W., Howe N., *Generations: the history of America's future, 1584 to 2069*, William Morrow, New York 2008.
10. Zalewska M. (red.), *Bankowość*, C.H. Beck, Warszawa 2013.

#### PERCEPTION OF FINANCIAL EXCLUSION PHENOMENON BY REPRESENTATIVES OF GENERATION X IN THE LIGHT OF EMPIRICAL RESEARCH

The phenomenon of financial exclusion resulting from the lack of access or restriction of access for an individual consumer or group of consumers to a specific portfolio of products offered on the financial market has been known in various forms for thousands of years. For centuries, it was most often associated with limited access to loans and credits. In the twentieth century, with the dynamic development of financial markets and the products offered on them, various types of financial exclusions (pension, investment, credit, savings, payment, insurance) appeared. And for twenty-five years, when the first definition of this phenomenon was developed, financial exclusion has become the subject of scientific research.

The article presents the results of surveys on the perception of the financial exclusion phenomenon carried out on a group of respondents who, based on the age criterion, are counted in the generation X. The purpose of these studies was to attempt to assess the knowledge of issues related to the phenomenon of financial exclusion in the analyzed age group of Poles and to identify determinants that in their opinion directly affect the occurrence of this phenomenon.

In the first part of the article presents the level of knowledge of issues related to financial exclusion among representatives of generation X. Next, the reasons indicated by the respondents and people potentially at risk of exclusion were presented. In the following, the results of the assessment of the phenomenon carried out by the surveyed people were discussed and it was pointed out who in their opinion is responsible for counteracting the phenomenon of financial exclusion.

**Keywords:** financial exclusion, perception, generation X.

DOI: 10.7862/rz.2018.hss.56

*Przesłano do redakcji: marzec 2018 r.*

*Przyjęto do druku: wrzesień 2018 r.*

