

Wykluczenie finansowe seniorów i działania Ogólnopolskiej Federacji Stowarzyszeń UTW na rzecz edukacji finansowej tej grupy

Mariola Pękala-Piekarska

Edukacja finansowa seniorów jest jednym z ważnych tematów prowadzonych przez Ogólnopolską Federację Stowarzyszeń UTW. Od czterech lat Federacja współpracuje z Narodowym Bankiem Polskim w realizacji **edukacji finansowej seniorów**. Rok rocznie realizowane są projekty, których celem jest podniesienie poziomu wiedzy i praktycznych umiejętności osób starszych w zakresie bezpiecznego korzystania z różnorodnych produktów finansowych oferowanych przez banki i inne podmioty z uwzględnieniem podnoszenia kompetencji seniorów w obszarze korzystania z nowoczesnych technologii informatycznych niezbędnych do efektywnego zarządzania finansami osobistymi. W ramach projektów realizowane są cykle wykładów i warsztatów, działa punkt informacyjno-doradczy prowadzący bezpłatną infolinię oraz wydający newsletter.

Prognoza ludności na lata 2008– 2035 GUS¹ wskazuje, że najbliższe lata będzie cechował przyrost ludności w najstarszych grupach wieku – szacuje się, iż w 2035 r. odsetek ludności w wieku 65 i więcej lat będzie wynosił 23,2%.

Wyzwania wynikające z procesu starzenia się społeczeństwa wymagają od władz publicznych, organizacji pozarządowych i innych podmiotów podjęcia wielokierunkowych działań, których celem głównym jest zapewnienie godnego starzenia się poprzez poprawę jakości i poziomu życia osób starszych.

Jednocześnie jak pokazują dostępne statystyki, a także obserwacja otaczającej nas rzeczywistości, istotnym aspektem grożącego seniorom wykluczenia społecznego jest **wykluczenie finansowe** – sytuacja, w której osoby starsze nie mogą uczestniczyć w rynku produktów finansowych lub napotykają na obiektywne i subiektywne przeszkody w dostępie do tego rynku. Osoba wykluczona finansowo nie korzysta z żadnych produktów ani usług bankowych, a więc nie ma rachunku w banku, nie bierze kredytów, nie lokuje oszczędności na depozytach bankowych. Wskaźnikiem najbardziej charakterystycznym dla mierzenia skali wykluczenia finansowego w danym kraju jest miara dostępności do podstawowej usługi z tego zakresu, czyli do rachunku bankowego – na tle innych krajów Unii Europejskiej Polska nie wypada tu najlepiej. Jak pokazują badania przeprowadzone przez PBS Sp. z o.o. w I połowie 2012 r., dynamika wzrostu wskaźnika ubankowienia Polaków w stosunku do lat poprzednich zdecydowanie wyhamowała – konto w banku posiada obecnie 77% osób dorosłych tj. takich, które ukończyły 18 rok życia, a odsetek ten nie zmienił się od 2009 roku podczas gdy np. w państwach skandynawskich w 2009 r. niemal każdy obywatel korzystał z usług bankowych (Finlandia i Dania: 99%, Szwecja: 98%)². W 2010 r. Polska zajmowała także miejsce w końcówce państw UE pod względem liczby transakcji bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi na jednego mieszkańca (niżej w rankingu była tylko Grecja, Rumunia i Bułgaria). Na jednego Polaka w 2010 r. przypadało 61 takich transakcji, co w porównaniu do średniej UE (172 transakcje) oraz do średniej dla strefy euro (181 transakcji) daje bardzo niekorzystny obraz wykorzystywania bezgotówkowych instrumentów płatniczych w naszym kraju (za: *Porównanie wybranych elementów polskiego*

¹ Prognoza ludności na lata 2008–2035, GUS, Warszawa, 2009 r.

² <http://pbs.pl/x.php/1,1072/Wskaznik-ubankowienia-Polakow-zwalnia.html>

systemu płatniczego z systemami innych krajów Unii Europejskiej za 2010 rok, NBP, grudzień 2011).

Ten ogólny problem dostrzegalny w Polsce, zilustrowany tylko dwoma opisanymi wyżej przykładami, znajduje swoje szczególnie mocne odzwierciedlenie wśród osób starszych, w wieku 60+ co wynika m.in. z następujących faktów i okoliczności:

a/ najniższy poziom ubankowienia wśród osób dorosłych ogółem – jak pokazują powołane wyżej wyniki badania przeprowadzonego przez PBS w grupie wiekowej powyżej 59 lat konto bankowe posiada tylko 54% badanych. Z kolei według badań przeprowadzonych przez NBP, do najważniejszych powodów nieposiadania konta osobistego zaliczyć należy: brak takiej potrzeby (54% respondentów), przekonanie, iż lepiej przechowywać pieniądze w gotówce (25%), zbyt niskie dochody, żeby posiadać konto (ok. 23%), brak pieniędzy i możliwości oszczędzania (22%)³. Również opłaty za prowadzenie konta skutecznie zniechęcają najuboższych do jego posiadania, gdyż nawet kilkunastozłotowy wydatek nadwyręża skromny budżet emeryta. Podkreślić w tym kontekście należy, iż brak konta uniemożliwia również korzystanie z wielu innych usług bankowych, co przyczynia się do pogłębienia procesu wykluczenia.

b/ stosunkowo niski poziom podstawowej świadomości i wiedzy ekonomicznej/finansowej – wprowadzie większość seniorów dostrzega potrzebę posiadania podstawowej wiedzy z zakresu ekonomii, finansów i gospodarki (67%), ale jednocześnie ponad połowa (54%) uważa ją za mało interesującą, a zdecydowana większość za trudną do zrozumienia (77%) (*Stan wiedzy i świadomości ekonomicznej Polaków*, badanie zrealizowane w okresie październik – listopad 2012 roku przez firmę Quality Watch na zamówienie NBP). Ten stan rzeczy przyczynia się m.in. do braku lub niedostatecznych umiejętności racjonalnego korzystania przez osoby starsze z oferowanych przez banki i firmy pożyczkowe różnorodnych produktów finansowych w szczególności pożyczek i kredytów. Liczna grupa seniorów lekkomyślnie zaciąga zobowiązania finansowe (nieraz kilka, a nawet kilkanaście) lub licząc na wysokie zyski inwestuje oszczędności całego życia w bardzo ryzykowny sposób – ze spłatą tak powstałych długów wielu obecnie sobie nie radzi, a ci którzy zainwestowali swoje oszczędności często mogą mieć poważne kłopoty z odzyskaniem powierzonych pieniędzy. Ten stan rzeczy znajduje swoje potwierdzenie m.in., w praktyce udzielania porad w ramach punktu *Bezpieczne finanse seniora* uruchomionego i działającego w ramach poszczególnych edycji projektu **„Nowoczesne i bezpieczne finanse seniora”**. Bardzo wiele porad i konsultacji dotyczyło właśnie problemów klientów związanych z zaciągnięciem zobowiązań finansowych w tzw. parabankach – przyczyny tych problemów były różne, ale do najczęstszych zaliczyć można m.in.: brak przeczytania umowy przed jej podpisaniem, niezrozumienie zapisów umowy i brak ich wyjaśnienia przed podpisaniem, brak umiejętności obliczenia rzeczywistej stopy oprocentowania zaciąganej pożyczki, brak umiejętności prowadzenia rzeczowej rozmowy z osobą reprezentującą daną firmę pożyczkową itp. Taki stan rzeczy osłabia generalne zaufanie do instytucji finansowych zarówno wśród osób, które w pułapkę zadłużenia wpadły, jak również innych tych, do których takie informacje docierają m.in. poprzez media. Konieczne jest zatem prowadzenie podstawowej, profesjonalnej, a jednocześnie przystępnej w treści i formie edukacji ekonomicznej seniorów pozwalającej wyposażyć ich w wiedzę i umiejętności które sprawią, iż nie będą oni petentem, ale

³ Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r., NBP grudzień 2009

partnerem do rozmowy z przedstawicielami instytucji finansowych – staną się osobami świadomymi swoich praw, potrafiącymi podejmować rozsądne decyzje dotyczące sfery finansów osobistych.

c/ niedostateczna wiedza i umiejętności korzystania z komputera i internetu pozwalające sprawniej i taniej zarządzać finansami osobistymi – jak pokazuje praktyka i statystyka w tym obszarze jest jeszcze bardzo dużo do zrobienia. Według danych GUS, w 2010 roku, aż 87% osób powyżej 65 roku życia nie korzystało wcześniej z internetu, a tylko 11% korzystało regularnie z komputera i choć odsetek osób starszych w populacji internautów stale rośnie, to pod względem korzystania z sieci przez seniorów Polska zajmuje ostatnie pozycje wśród krajów Unii Europejskiej. Bardzo niewiele osób starszych bierze udział w szkoleniach i kursach komputerowych. Zdecydowana większość poszerza swoje kompetencje samodzielnie lub przy pomocy bliskich i znajomych. Na tle Unii Europejskiej Polska wyróżnia się negatywnie pod względem korzystania z formalnych źródeł wiedzy i metod rozwijania kompetencji cyfrowych w tej grupie wiekowej. W tym kontekście zapewnienie seniorom dostępu do zasobów informatycznych stanowi jeden z kluczowych czynników wpływających na poprawę funkcjonowania seniorów, nie tylko w zakresie wielu podstawowych czynności związanych z życiem codziennym, ale także z życiem społecznym. Rosnący stopień cyfryzacji i zastosowania nowych technologii w życiu codziennym sprawia, że rośnie zapotrzebowanie na przystosowanie osób starszych do funkcjonowania w świecie nowych technologii – w dobie bankowości elektronicznej, która systematycznie wypiera tę „tradycyjną”, brak podstawowych kompetencji informatycznych w istotny sposób przyczynia się do pogłębienia procesu wykluczenia finansowego seniorów.

d/ bariery natury psychologicznej – wiele starszych osób po prostu nie ufa bankom, nie wierzy w trwałość instytucji finansowych (zwłaszcza po wydarzeniach roku 2009, a także „aferze AMBER GOLD” w roku 2012) i obawia się powierzać im swoje pieniądze. Z kolei ci seniorzy, którzy nie okazują niechęci do banków, często nie wiedzą, w jaki sposób korzystać z konta bankowego, nie potrafią odnaleźć się w gąszczu procedur i produktów bankowych opisywanych często specjalistycznym, hermetycznym językiem. Wielu z nieufnością odnosi się do nowinek technicznych – bankowości elektronicznej (wśród opinii uczestników zajęć często powtarzały się m.in. następujące: „to nie mój świat”, „jestem na to za stary”, „to technologia dla młodych” itp.), co jest również ważnym czynnikiem pozostawania na marginesie bankowości przez osoby w wieku dojrzałym. Istnieje zatem silna potrzeba przełamывania wśród osób starszych wymienionych powyżej, przykładowych barier natury psychologicznej – stereotypów, które często przesądzają o pozostawaniu na marginesie aktywnego korzystania z usług bankowych.

Ogólnopolska Federacja Stowarzyszeń UTW, w ramach swojej czteroletniej już współpracy Narodowym Bankiem Polskim realizuje następujące działania z zakresu edukacji finansowej seniorów:

- cykle wykładów w obrębie których poruszane są m.in. zagadnienia związane z zasadami bezpiecznego korzystania z popularnych produktów finansowych (kredyty, pożyczki, inwestycje), kwestia tzw. parabanków (m.in. różnice w porównaniu do banków, zagrożenia związane z korzystaniem z ich oferty, na co należy zwrócić szczególną uwagę zaciągając zobowiązania/powierzając pieniądze takiemu podmiotowi) oraz temat instytucji nadzorczych i regulacyjnych rynku finansowego Narodowy Bank Polski, Komisja Nadzoru Finansowego, Bankowy Fundusz Gwarancyjny, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

- cykle warsztatów komputerowych obejmujących m.in. problematykę bankowości internetowej i zasad bezpiecznego korzystania z niej (ćwiczenia na symulatorze banku elektronicznego), planowania budżetu domowego z wykorzystaniem komputera oraz pułapek w umowach finansowych (kredyty, pożyczki inwestycyjne);

- prowadzenie Punktu Informacyjno-Doradczego w siedzibie Federacji w ramach którego udzielane będą indywidualne informacje i porady prawne dotyczące m.in. tego, na co należy zwrócić szczególną uwagę przy zaciąganiu kredytów, pożyczek i innych zobowiązań, jak interpretować kluczowe zapisy umów pożyczkowych lub związanych z inwestowaniem oszczędności, jak postępować w przypadku grożącej nam niewypłacalności, jak negocjować z bankiem np. w sprawie przełożenia spłaty rat zadłużenia;

Mając na uwadze konieczność ułatwienia seniorom – uczestnikom ww. działań kontaktu z Punktem Informacyjno-Doradczym uruchomiona została infolinia 801 002 170 (bezpłatna dla połączeń z telefonów stacjonarnych) czynna codziennie od poniedziałku do piątku w godz. od 9.00 do 15.00. Infolinia ta, oraz konsultacje e-mailowe dostępne są dla wszystkich seniorów-słuchaczy UTW w Polsce.

- wydawanie cyklicznego newslettera o charakterze informacyjno-edukacyjnym pt. „Niezbędnik finansowy seniora”, rozsyłanego do UTW z całej Polski.

Warto podkreślić, iż wszystkie formy wsparcia seniorów w poznawaniu tajników finansowych realizowane w ramach przedsięwzięcia są bezpłatne.

W zrealizowanych dotychczas czterech edycjach projektu *„Nowoczesne i bezpieczne finanse seniora”* w wykładach i warsztatach wzięło udział łącznie blisko 17 000 seniorów z ponad 120 UTW z całej Polski. W ramach punktu informacyjno-doradczego „Bezpieczne finanse seniora” udzielonych zostało ok. 800 bezpłatnych, konsultacji i porad dla osób starszych potrzebujących wsparcia w indywidualnych sprawach z zakresu zarządzania finansami osobistymi.

Strona projektu: <http://www.federacijautw.pl/fds2/>