



**MetLife
Foundation**

Włączenie finansowe w Polsce

Grudzień 2014

Spis treści

1	Streszczenie.....	3
2	Cele projektu	10
3	Metodologia MFC oceny stopnia włączenia finansowego.....	10
3.1	Wykorzystanie usług finansowych	10
3.2	Bilans Dostępności Usług Finansowych (BDUF).....	11
4	Rezultaty	17
4.1	Poziom włączenia finansowego w Polsce.....	17
4.2	Warunki dostępności usług finansowych	20
4.2.1	Strona podaźowa.....	20
4.2.2	Strona popytowa	24
4.2.3	Strona regulacyjna.....	34
5	Indeks DUF	36
	Interpretacja wyniku wskaźnika DUF	38
6	Wnioski	38
	Załącznik nr.1: Źródła danych wykorzystanych w badaniu.....	39

1 Streszczenie

Projekt jest w Polsce pierwszą inicjatywą, w której kompleksowo ocenione zostały wielorakie aspekty włączenia finansowego.

Celem projektu było dokonanie przeglądu stanu wiedzy na temat włączenia finansowego i dostępu do produktów i usług finansowych, w szczególności ocenę:

- rzeczywistego poziomu wykorzystania poszczególnych produktów i usług finansowych
- warunków dostępu do finansowania z banków i niebankowych instytucji finansowych

Projekt przeprowadzony był metodą badania wtórnego poprzez przegląd danych, statystyk, raportów z badań, artykułów, ze źródeł krajowych i zagranicznych.

Metodologia

Wykorzystanie Usług Finansowych

Pierwszym krokiem w ocenie włączenia finansowego jest analiza aktualnego poziomu wykorzystania usług finansowych. Stanowi to podstawę i punkt wyjścia do bardziej szczegółowej analizy dostępu do produktów i i usług finansowych.

Do oceny stopnia włączenia w system finansowy wykorzystywany jest wskaźnik Wykorzystania Usług Finansowych (wskaźnik WUF-1) mierzący poziom włączenia w system finansowy. Indeks ten przedstawia odsetek populacji korzystających z przynajmniej jednego dobrowolnego produktu finansowego. Osoby niekorzystające z żadnych usług finansowych uważane są za wyłączone finansowo. Nie jest to tożsame z wykluczeniem finansowym gdyż część osób niekorzystających z usług czyni to dobrowolnie nawet mając pełen dostęp do usług.

Bilans Dostępności Usług Finansowych

Metodologia BDUF ocenia dostęp do usług finansowych w trzech głównych obszarach: strona popytowa (konsumenci/odbiorcy usług finansowych), strona podaźowa (dostawcy usług finansowych), strona regulacyjna (polityki inkluzji finansowej i przepisy regulujące rynek finansowy).

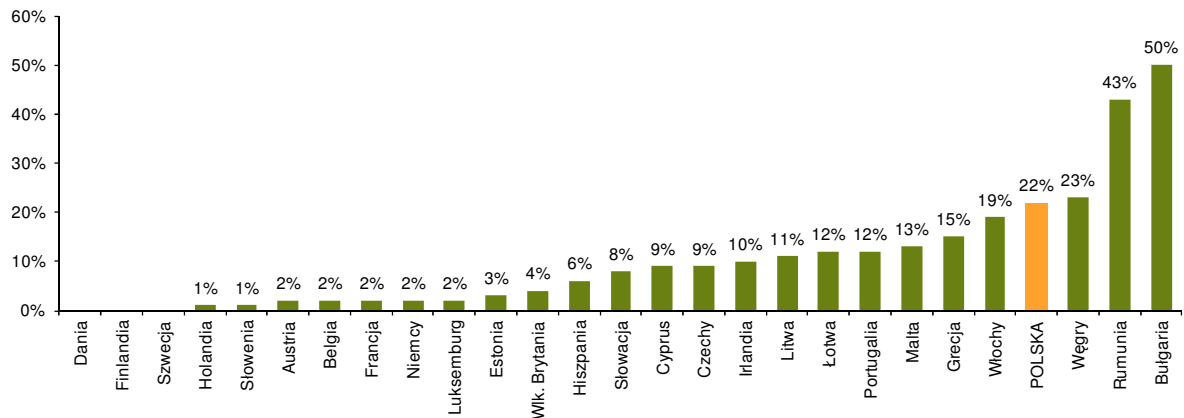
Indeks dostępności usług finansowych (Indeks DUF) jest sumaryczną miarą dostępności usług finansowych i pokazuje na ile aktualny dostęp do usług odbiega od poziomu docelowego - idealnego poziomu dostępności finansów w sferze podaźowej, popytowej i regulacyjnej. Indeks przyjmuje wartości w zakresie od 0 do 1, przy czym im wyższa wartość, tym bliżej do stanu docelowego.

Rezultaty

Włączenie/wykluczenie finansowe

Polska jest na czwartym miejscu w Unii Europejskiej pod względem liczby osób wykluczonych finansowo - co piąty dorosły Polak nie korzysta z żadnych usług finansowych.

Wykres 1: Odsetek osób dorosłych nie korzystających z żadnych usług finansowych



Źródło: Eurostat Special Eurobarometer 2011

Konta i płatności

Polska ma niższy odsetek osób korzystających z kont bankowych niż większość krajów Unii Europejskiej, jednak odsetek ten stopniowo się zwiększa z roku na rok. Według najnowszych badań z 2014 roku 73% dorosłych posiadało co najmniej jedno konto bankowe.

Zaskakującym powodzeniem cieszy się usługa dostępu do konta przez internet - ok. 40% Polaków korzysta z dostępu do konta przez internet i/lub dokonuje przelewów internetowych. Płatności mobilne to dopiero nowinka zaakceptowana przez nielicznych – tylko 6% dorosłych korzysta z dostępu do konta przez telefon komórkowy.

Oszczędności i inwestycje

Choć ok. 40% deklaruje w badaniach, że oszczędza, bardzo niewielki odsetek Polaków przechowuje oszczędności w banku na kontach oszczędnościowych (9%) i lokatach (6%). Oszczędności na dobrowolnych kontach emerytalnych posiada tylko marginalny odsetek dorosłych (4%). Jeszcze mniej osób korzysta z instrumentów inwestycyjnych.

Kredyty

Korzystanie z kredytów w Polsce jest ciągle znacznie mniej powszechne niż w innych krajach Unii Europejskiej, szczególnie kredytu hipotecznego, ale również kart kredytowych. Jednakże w ostatnich kilku latach udział osób z kredytem konsumpcyjnym wzrósł znacząco, co niepokoi szczególnie w przypadku osób, które w ten sposób próbują załatać luki w budżecie domowym i wykorzystują kredyt konsumencki na codzienne wydatki związane z utrzymaniem.

Ubezpieczenia

Ponad połowa Polaków ubezpiecza swoje życie (60%) oraz zdrowie od następstw nieszczęśliwych wypadków (64%). Niestety gorzej wypadają ubezpieczenia majątkowe tylko jedna czwarta Polaków ubezpiecza swój dom lub mieszkanie.

Warunki dostępności usług finansowych

Strona podażowa

W Polsce istnieje duża różnorodność typów instytucji finansowych.

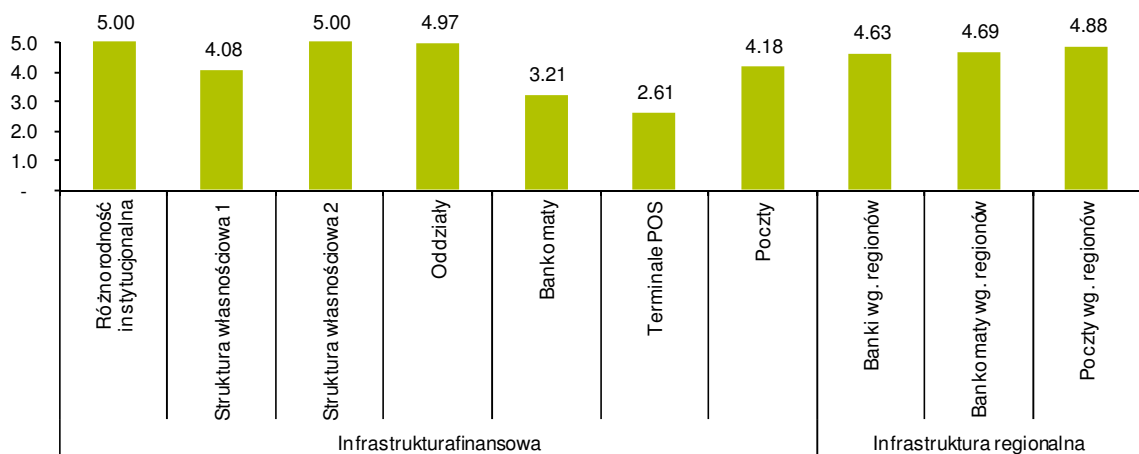
Liczba punktów dostępu w Polsce odbiega od średniej europejskiej. Szczególnie mało, w przeliczeniu na 100 tysięcy dorosłych jest terminali POS oraz bankomatów, podczas gdy liczba oddziałów jest bliska średniej UE. Z analizy występowania punktów dostępu w poszczególnych województwach można wnioskować o substytucji oddziałów banków oddziałami kas SKOK. W województwach o najwyższym zagęszczeniu oddziałów banków (w stosunku do liczby mieszkańców), czyli w woj. mazowieckim, a także województwach północnych, kas SKOK jest stosunkowo mało, podczas gdy w województwach opolskim i świętokrzyskim występuje sytuacja odwrotna – dużo kas SKOK przy małej liczbie oddziałów banków.

Wartości wskaźników strony podażowej

Porównując wartości wskaźników infrastruktury instytucji finansowych w Polsce ze średnimi wartościami tych wskaźników w krajach strefy Euro wnioskujemy, że w Polsce rozwój systemu bankowego jest na zbliżonym poziomie. Jednakże nadal stosunkowo mało jest punktów dostępu w postaci terminali POS i bankomatów.

Infrastruktura rozwinięta jest w całym kraju dość równomiernie z niewielkim zróżnicowaniem występowania oddziałów banków, poczt, bankomatów w poszczególnych województwach.

Wykres 2: Wskaźniki infrastruktury finansowej



Strona popytowa

Jakość dostępu

Jakość produktów i usług finansowych w Polsce jest dość słabo zbadana, brak szczegółowej analizy aspektów dostępności poszczególnych produktów finansowych i jakości oferowanych usług. Z jedyne dostępne publicznie badania wynika, że najsłabiej oceniana jest opłacalność korzystania z usług banków, ale obserwowana jest poprawa dostępności, jakości i dopasowania oferty.

Nieco innych informacji dostarcza cykliczne badanie przeprowadzane dla Komisji Europejskiej w ramach monitoringu rynków konsumenckich (Consumer Markets Scoreboard) gdzie poszczególne grupy produktów i usług analizowane są pod względem porównywalności ofert, zaufania konsumentów w stosunku do dostawców usług, ilości problemów z produktem, dostępności mechanizmów skarg i reklamacji oraz pod względem ogólnej satysfakcji z produktu. Z analizy porównawczej krajów Unii Europejskiej wynika, że jakość produktów bankowych i ubezpieczeniowych jest na wyrównanym poziomie w większości krajów. Polska nieznacznie tylko odbiega od średniej europejskiej w przypadku produktów bankowych.

Zaufanie

Zaufanie do instytucji finansowych jest w Polsce monitorowane zarówno ośrodki badania opinii, sektor bankowy, jak i przez Narodowy Bank Polski. Niestety wyniki badań przeprowadzanych przez poszczególne ośrodki różnią się między sobą, jednakże w każdym z nich banki cieszą się wysokim zaufaniem i plasują się na drugim miejscu po NBP. Według najnowszych badań Związku Banków Polskich 50% dorosłych Polaków obdarza banki zaufaniem. W porównaniu z innymi krajami zaufanie do banków w Polsce jest znacznie powyżej średniej w Unii Europejskiej.

Wskaźnik Optymizmu Konsumentów (Consumer Confidence Index)

Wskaźnik Optymizmu Konsumentów (WOK) wyliczany jest na podstawie wyników badań sondażowych, w których respondenci oceniają sytuację kraju, swoją sytuację materialną, poziom bezrobocia, inflację, skłonność do zakupu trwałych dóbr konsumpcyjnych i poziom oszczędności w ciągu ostatnich 12 miesięcy oraz dokonują prognozy tych zjawisk na rok następny. Według badania z 2013 roku, polskie społeczeństwo cechuje wyższy pesymizm w ocenie poprzedniego i nadchodzącego roku w porównaniu do średniej europejskiej.

Postawy wobec oszczędzania

Według badań z 2013 roku przeprowadzonych przez Fundację Kronenberga 61% osób uważało, że warto oszczędzać. Jednakże odsetek osób faktycznie przyznających się do oszczędzania jest znacznie niższy – tylko 44% badanych zadeklarowało, że oszczędza. Podobne wyniki uzyskano w badaniu CBOS z marca 2014, jak również w Diagnozie Społecznej 2013.

Chociaż badania międzynarodowe Banku Światowego (Global Findex) z 2011 pokazują słabszy wynik dla Polski, dają one możliwość porównania z innymi krajami Unii Europejskiej. Na ich tle polskie społeczeństwo ma znacznie mniejszą skłonność do oszczędzania – Polska zajmuje 8. miejsce od końca pod względem odsetka dorosłych gromadzących oszczędności w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie.

Edukacja finansowa

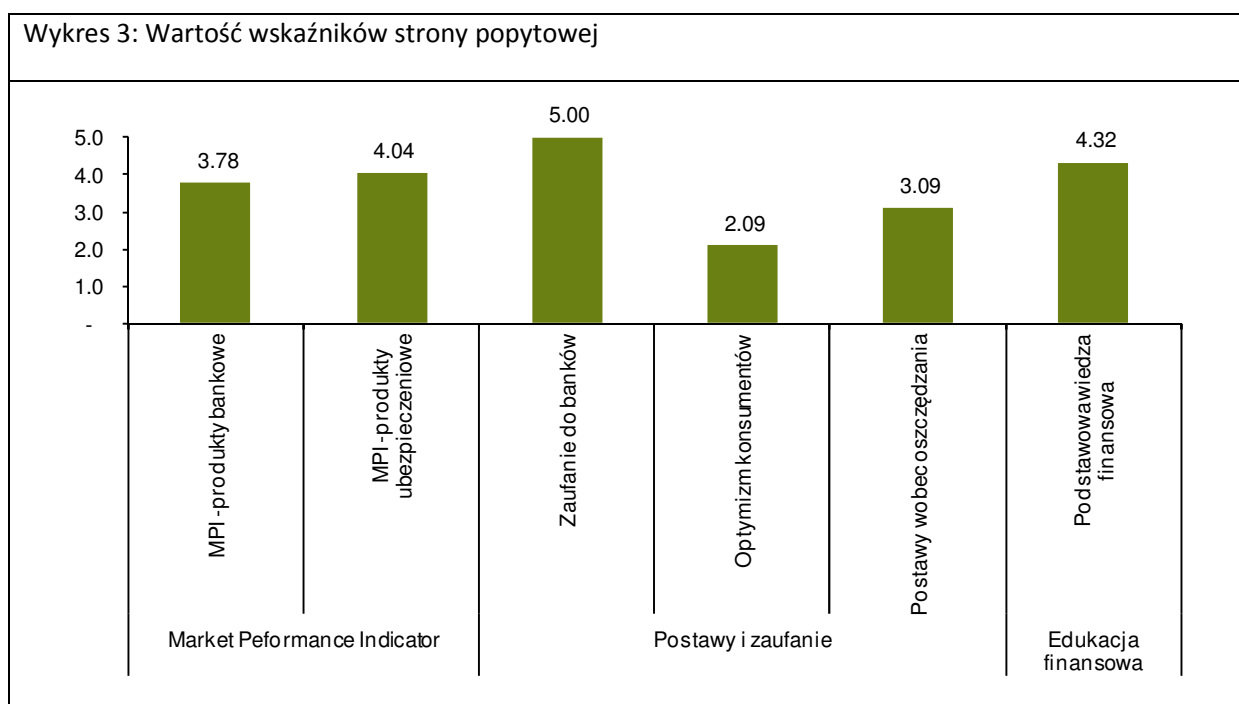
Poziom wiedzy ekonomiczno-finansowej Polaków badany jest od kilku lat. Jednakże wyniki z poszczególnych badań są trudno porównywalne, gdyż każde badanie przeprowadzane jest według innej metodologii i zawiera inny zestaw pytań, Jednakże, porównując poszczególne wyniki można wyciągnąć

kilka głównych wniosków - poziom wiedzy jest raczej średni, cechy charakterystyczne osób z niską wiedzą to wiek 55+, wykształcenie podstawowe, bardzo niskie dochody, zamieszkanie w regionie wschodnim. Widoczny jest wpływ uczestnictwa w lekcjach, szkoleniach, kursach z finansów i ekonomii na poziom wiedzy.

Bardziej szczegółowo porównano wiedzę finansową Polaków ze średnią z 14 innych krajów w których przeprowadzono badania z wykorzystaniem tej samej metodologii (badanie OECD). Wynika z niego, że Polacy nie odbiegają zbyt mocno od średniej. Jedynie umiejętność obliczenia stopy zwrotu i ryzyka inwestycyjnego przysporzyło Polakom znacznie więcej trudności. W przypadku zachowań finansowych Polacy również niewiele różnią się od średniej.

Wartość wskaźników strony popytowej

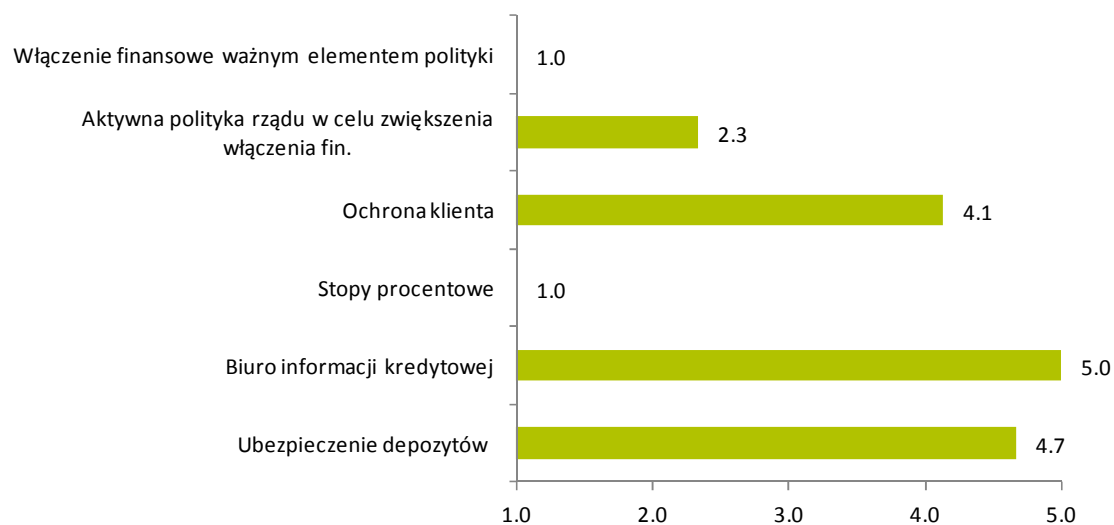
W porównaniu z krajami strefy Euro poszczególne warunki dostępu ze strony popytowej są z reguły poniżej średniej, szczególnie w kategorii optymizmu konsumentów oraz skłonności do oszczędzania. Jedynie wysokie zaufanie do banków pozytywnie wyróżnia Polskę, co jest bardzo dobrym znakiem na przyszłość.



Strona regulacyjna

Z analizy regulacji pod kątem ich wpływu na poziom włączenia finansowego w Polsce widać, że choć brak jest spójnej polityki mającej na celu działania prowadzące do zwiększenia włączenia finansowego, niektóre regulacje w pełni sprzyjają dostępowi do usług finansowych.

Wykres 4: Ocena poszczególnych kategorii regulacji



Indeks Dostępności Usług Finansowych (DUF)

Wartość wyniku indeksu DUF opartego na odległości od punktu idealnego informuje jak daleko dany kraj znajduje się od punktu idealnych warunków do pełnego włączenia finansowego (1,1,1).

W Polsce, całkowita wartość indeksu DUF wyniosła 0.7293, czyli można stwierdzić, że obecne warunki dostępu do usług finansowych stanowią ¾ stanu idealnego. Najlepiej ukształtowana jest infrastruktura instytucji finansowych (strona podaźowa), nieco gorzej wypadają postawy i przygotowanie konsumentów do odbioru usług finansowych. Najdalej od ideału plasują się warunki prawne i regulacje.

Tabela 1: Wyliczenia dla wskaźnika DUF

	Wyniki dla poszczególnych obszarów [a]	Wynik docelowy (benchmark) [b]	Znormalizowane wyniki dla poszczególnych obszarów [a/b]
Strona popytowa	4.44	5	0.89
Strona podaźowa	3.88	5	0.78
Strona regulacyjna	3.02	5	0.60
Obliczenie wartości indeksu DUF			
Indeks DUF =			0.7293
$DUF = 1 - \frac{\sqrt{(1-0.89)^2 + (1-0.78)^2 + (1-0.60)^2}}{\sqrt{3}}$			

Wnioski

W Polsce przeprowadzane są liczne badania na temat korzystania usług finansowych, choć głównie dotyczyły one bankowych i płatności bezgotówkowych. Korzystanie z produktów oszczędnościowych i ubezpieczeniowych najślabiej zbadane, choć same zachowania oszczędnościowe są corocznie badane. Są to jednak wyłącznie badania sondażowe na próbie populacji, które mogą nieść ze sobą błąd niedoszacowania lub przeszacowania. Brak natomiast systemu raportowania liczby użytkowników produktów przez instytucje finansowe. W przypadku produktów ubezpieczeniowych regularne raportowanie liczby ubezpieczonych przez zakłady ubezpieczeń umożliwia poznanie rzeczywistej liczby osób włączonych w system ubezpieczeń.

Jeżeli chodzi o informacje dotyczące warunków dostępu, to dużo danych dostępnych jest na temat infrastruktury finansowej, ale brak szczegółowych danych regionalnych. W przypadku strony popytowej szczególnie dużo badań przeprowadzono na temat poziomu edukacji finansowej, zachowań, postaw konsumenckich, ale brak jest dogłębnych analiz ich wpływu poziomu edukacji na włączenie finansowe.

Jednakże, wszystkie dane, które udało się zebrać w niniejszym badaniu dają dość dobry obraz poziomu włączenia i warunków dostępu do usług finansowych w Polsce. Widać, że ogółem 75% Polaków korzysta z usług finansowych, choć nadal 1/5 Polaków jest wykluczona finansowo. Najbardziej używane są produkty oszczędnościowe oraz inwestycyjne.

Pod względem warunków dostępu, w Polsce bardzo dobrze rozwinięta jest infrastruktura instytucji finansowych, choć ciągle stosunkowo mało jest punktów dostępu poza oddziałami banków.

Ponadto, konsumenci są słabo przygotowani do odbioru usług finansowych – pomimo wysokiego zaufania do banków mają raczej niskie oczekiwania, co do poprawy sytuacji ekonomicznej i warunków bytowych i słabszą wiedzę finansową.

2 Cele projektu

Projekt jest w Polsce pierwszą inicjatywą, w której kompleksowo ocenione zostały wielorakie aspekty włączenia finansowego.

Celem projektu było dokonanie przeglądu stanu wiedzy na temat włączenia finansowego i dostępu do produktów i usług finansowych, w szczególności:

- rzeczywistego poziom wykorzystania poszczególnych produktów i usług finansowych
- warunków dostępu do finansowania z banków i niebankowych instytucji finansowych

Projekt przeprowadzony był metodą badania wtórnego poprzez przegląd danych, statystyk, raportów z badań, artykułów ze źródeł krajowych i zagranicznych. Pełna lista wykorzystanych źródeł znajduje się w Załączniku nr. 1 do niniejszego raportu.

3 Metodologia MFC oceny stopnia włączenia finansowego

Metodologia składa się z dwóch głównych elementów:

- ocena całkowitego włączenia i wykluczenia, jak również włączenie/wykluczenie z poszczególnych grup usług
- ocena warunków dostępu

3.1 Wykorzystanie usług finansowych

Pierwszym krokiem w ocenie włączenia finansowego jest analiza aktualnego poziomu wykorzystania usług finansowych. Stanowi to podstawę i punkt wyjścia do bardziej szczegółowej analizy dostępu do produktów i usług finansowych.

Do oceny stopnia włączenia w system finansowy wykorzystywany jest wskaźnik Wykorzystania **Usług Finansowych (wskaźnik WUF-1)** mierzący poziom włączenia w system finansowy. Indeks ten przedstawia odsetek populacji korzystających z przynajmniej jednego dobrowolnego produktu finansowego. Osoby niekorzystające z żadnych usług finansowych uważane są za wyłączone finansowo.

Indeks ten może być liczony dla całego kraju lub też dla regionów, województw, gmin.

WUF-1 = % dorosłych wykorzystujących co najmniej 1 produkt/usługę finansową

Poniższa tabela prezentuje szczegóły dotyczące produktów, korzystanie z których analizowane było w tej części badania.

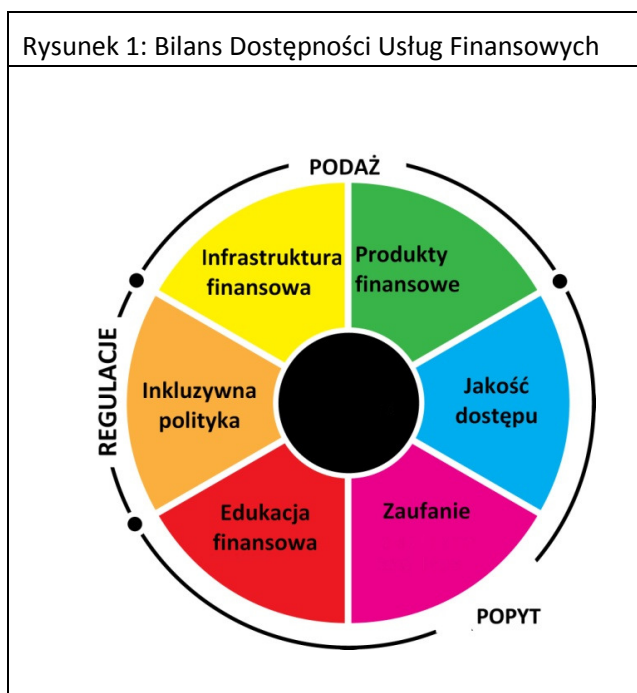
Tabela 1: Lista produktów i usług finansowych

KONTA I PŁATNOŚCI
Rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy w banku lub SKOKu
Karta debetowa
Płatności elektroniczne
Płatności mobilne
OSZCZĘDNOŚCI I INWESTYCJE
Konto oszczędnościowe
Lokata
Fundusz inwestycyjny
Akcje, obligacje
Produkty strukturyzowane
Fundusz emerytalny (dobrowolny)
KREDYTY
Kredyt konsumpcyjny
Kredyt hipoteczny
Karta kredytowa
Limit kredytowy w koncie/kredyt odnawialny
UBEZPIECZENIA
Ubezpieczenie NNW
Ubezpieczenie OC
Ubezpieczenie majątkowe
Ubezpieczenie OC auto
Ubezpieczenie autocasco
Ubezpieczenie zdrowotne (dobrowolne)

3.2 Bilans Dostępności Usług Finansowych (BDUF)

Bilans Dostępności Usług Finansowych (BDUF) wykorzystuje dane z badania różnych aspektów dostępu do produktów i usług finansowych.

Metodologia BDUF ocenia dostęp do usług finansowych w trzech głównych obszarach: strona popytowa (konsumenci/odbiorcy usług finansowych), strona podażowa (dostawcy usług finansowych), strona regulacyjna (polityka włączenia finansowego i przepisy regulujące rynek finansowy).



Metodologia BDUF bierze pod uwagę następujące obszary:

- **Strona podażowa**

Infrastruktura finansowa

Sieć punktów obsługi (oddziały, bankomaty, terminale płatności kartami) jest kluczowym elementem dostępu do finansów. Brak lub ograniczona liczba takich placówek znacznie utrudnia korzystanie z usług finansowych i jest jedną z przyczyn niskiego poziomu włączenia w system finansowy.

Dostępność produktów i usług finansowych

Dostępność produktów jest kluczowym aspektem w kwestii włączenia finansowego. Brak odpowiednich produktów, nawet przy rozbudowanej infrastrukturze, ogranicza korzystanie z usług finansowych.

- **Strona popytowa**

Jakość dostępu

Oprócz fizycznej obecności placówek i produktów, usługi finansowe muszą być przystępne dla klientów pod względem ceny, przejrzystości i elastyczności warunków umowy.

Poziom zaufania

Nawet, jeśli produkty i usługi są łatwo dostępne, klienci nie będą z nich korzystać, bez gwarancji bezpieczeństwa oszczędności, dostępności oraz zaufania co do jakości i bezpieczeństwa transakcji.

Edukacja finansowa

Wiedza i umiejętności finansowe odgrywają ważną rolę w korzystaniu z usług finansowych, szczególnie w zakresie umiejętnego wyboru odpowiednich produktów i tworzenia portfela usług.

- **Strona regulacyjna**

Sprzyjająca polityka i regulacje prawne

Postępowa polityka włączenia finansowego stwarza warunki ułatwiające dostęp do usług finansowych. Brak polityki kształtującej dostęp może w dłuższej perspektywie stanowić barierę dla wzrostu gospodarczego.

W poniższej tabeli przedstawiono szczegółowy opis wskaźników wykorzystywanych do pomiaru dostępu w poszczególnych obszarach.

Tabela 2: Lista wskaźników wykorzystanych w konstrukcji wskaźnika Bilans Dostępności Usług Finansowych (BDUF)

Wskaźnik	Opis	Miara
INFRASTRUKTURA FINANSOWA (CAŁY KRAJ)		
Różnorodność instytucji finansowych	Obecność różnych typów instytucji dostarczających usług finansowych, takich jak: banki, kasy oszczędnościowe, firmy pożyczkowe, zakłady ubezpieczeniowe, firmy lizingowe, faktoringowe, poczty, lombardy, firmy transferów pieniężnych, itp.	Wskaźnik różnorodności instytucji: skala od 1 do 5 1 (tylko 1 typ instytucji) - 5 (co najmniej 5 typów instytucji)
Struktura własnościowa banków	Typ własnościowy (państwowy, prywatny)	Procent aktywów bankowych ze źródeł prywatnych
	Typ własności (krajowy, zagraniczny)	Procent zagranicznych aktywów bankowych
Infrastruktura bankowa	Obecność oddziałów banków	Liczba oddziałów, filii banków na 100,000 dorosłych
Infrastruktura kas SKOK	Obecność oddziałów SKOK	Liczba oddziałów skok na 100,000 dorosłych
Bankomaty	Obecność bankomatów	Liczba bankomatów na 100,000 dorosłych
Terminale POS	Obecność terminali POS	Liczba terminali POS na 100,000 dorosłych
Poczty	Obecność oddziałów poczt	Liczba oddziałów poczt na 100,000 dorosłych
INFRASTRUKTURA REGIONALNA (WOJEWÓDZTWA)		
Infrastruktura bankowa	Obecność oddziałów banków	Liczba oddziałów, filii banków na 100,000 dorosłych zamieszkałych w województwie
Infrastruktura kas SKOK	Obecność oddziałów SKOK	Liczba oddziałów skok na 100,000 dorosłych zamieszkałych w województwie
Bankomaty	Obecność bankomatów	Liczba bankomatów na 100,000 dorosłych zamieszkałych w województwie
Terminale POS	Obecność terminali	Liczba terminali POS na 100,000 dorosłych zamieszkałych w województwie
Poczty	Obecność oddziałów poczt	Liczba oddziałów poczt na 100,000 dorosłych zamieszkałych w województwie

Wskaźnik	Opis	Miara
JAKOŚĆ DOSTĘPU		
Market Performance Indicator -	MPI- produkty bankowe	Wartość wskaźnika wliczonego na podstawie opinii na temat łatwości porównywania produktów, zaufania, trybu składania reklamacji, ogólnej satysfakcji.
	MPI -produkty ubezpieczeniowe	Wartość wskaźnika wliczonego na podstawie opinii na temat łatwości porównywania produktów, zaufania, trybu składania reklamacji, ogólnej satysfakcji.
POSTAWY I ZAUFANIE		
Zaufanie do banków		Odsetek osób ufających bankom
Optymizm konsumentów		wskaźnik (Consumer Confidence Index)
Postawy wobec oszczędzania		Odsetek osób oszczędzających
EDUKACJA FINANSOWA		
Edukacja finansowa	Podstawowa wiedza finansowa	Odsetek osób z podstawową wiedzą finansową
REGULACJE		
Włączenie finansowe jako ważny element polityki	Włączenie finansowe tematem agendy rządowej	Wskaźnik w skali od 1 do 5: 1 (najniższa ocena), 5 (najwyższa ocena)
Aktywna polityka rządu w celu poprawy warunków dostępu do produktów i usług oraz zwiększenia poziomu włączenia finansowego	1. Dostęp do podstawowego konta bankowego 2. Regulacje dotyczące przelewów emerytur i świadczeń socjalnych na konto bankowe 3. Ulgi podatkowe zachęcające do oszczędzania na emeryturę	Wskaźnik w skali od 1 do 5: 1 (najniższa ocena), 5 (najwyższa ocena)
Stopy procentowe	Bank Centralny promuje rynkowe stopy procentowe i nie ogranicza stóp procentowych	Wskaźnik w skali od 1 do 5: 1 (najniższa ocena), 5 (najwyższa ocena)
Ochrona klienta	Regulacje dotyczące ochrony klienta: 1. Unikanie nadmiernego zadłużenia 2. Przejrzystość cenowa 3. Właściwe praktyki windykacyjne 4. Mechanizm reklamacji i dochodzenia praw 5. Prywatność danych osobowych 6. Privacy of client data	Wskaźnik w skali od 1 do 5: 1 (najniższa ocena), 5 (najwyższa ocena)
Biuro informacji kredytowej	Biuro informacji kredytowej działa wg. Następujących zasad: 1. Pozytywna i negatywna informacja przechowywana jest i udostępniana kredytodawcom 2. Dane o kredytach ratalnych i zaległościach w spłatach zobowiązań względem usługodawców są przechowywane i udostępniane	Wskaźnik w skali od 1 do 5: 1 (najniższa ocena), 5 (najwyższa ocena)

Wskaźnik	Opis	Miara
	3. Co najmniej 2-letnia historia kredytowa jest udostępniana 4. Dane dotyczące pożyczek poniżej 1% GDP są przechowywane i udostępniane 5. Kredytobiorcy mają dostęp do informacji dot. własnej historii kredytowej 6. Instytucje kredytowe mają dostęp on-line 7. Punktowa ocena ryzyka kredytowego (credit scoring) oferowany jest jako dodatkowa usługa	
Ubezpieczenie depozytów bankowych	Regulacje powołują do życia Fundusz Gwarancyjny i określają zakres ochrony i obowiązki instytucji depozytowych	Wskaźnik w skali od 1 do 5: 1 (najniższa ocena), 5 (najwyższa ocena)

Wskaźniki dostępu

Aby móc ocenić poziom dostępności usług finansowych w Polsce, dla każdego obszaru obliczono indeks i przyrównano go do wartości referencyjnej (benchmark), czyli średniej dla krajów strefy Euro.

Do obliczenia indeksów wykorzystano następujący wzór:

$$\text{Wskaźnik}_{ji} = 1 - (\text{Benchmark}_i - \text{Wartość}_i) / \text{Benchmark}_i * 4 + 1$$

Gdzie:

i – grupa wskaźników w danym obszarze np. infrastruktura instytucji finansowych, infrastruktura regionalna, jakość dostępu, postawy i zaufanie

j - obszar, np. strona podażowa, popytowa, regulacyjna

Wskaźnik przyjmuje wartości od 1 do 5, gdzie 1 jest wartością najniższą, a 5 najwyższą czyli osiągnięcie lub nawet przekroczenie poziomu referencyjnego.

Całkowita wartość indeksu poszczególnych obszarów stanowi średnią arytmetyczną ze wskaźników grup w danym obszarze.

Indeks dostępności usług finansowych (Indeks DUF)

Indeks jest sumaryczną miarą dostępności usług finansowych i pokazuje na ile aktualny dostęp do usług odbiega od poziomu docelowego - idealnego poziomu dostępności finansów w sferze podażowej, popytowej i regulacyjnej. Indeks przyjmuje wartości w zakresie od 0 do 1, przy czym im wyższa wartość, tym bliżej do stanu docelowego.

Zagregowany indeks DUF jest miarą odległości od ideału i opiera się na teorii przesuniętego ideału. Technika ta jest oparta na założeniu, że lepszy system powinien zbliżyć się do ideału, a nie średniej. Ogólny wynik jest obliczany jako odwrotność przestrzeni euklidesowe mierzącej odległość od wartości idealnej (docelowej), gdzie wartość idealna oznacza maksymalną liczbę punktów we wszystkich wymiarach.

Wskaźnik jest obliczany na podstawie następującego wzoru:

$$DUF = 1 - \frac{\sqrt{(1-s)^2 + (1-d)^2 + (1-p)^2}}{\sqrt{3}}$$

gdzie:

DUF = Indeks dostępności usług finansowych

s = znormalizowany wynik strony podaźowej

d = znormalizowany wynik strony popytowej

p = znormalizowany wynik strony regulacyjnej

Indeks przyjmuje wartości DUF od 0 do 1, gdzie 0 oznacza najgorszą sytuację, a 1 oznacza najwyższy poziom każdego wymiaru włączenia finansowego.

Wskaźnik można obliczyć dla kraju jako całości, a także dla poszczególnych regionów lub województw, aby zanalizować zróżnicowanie geograficzne. Indeks może być używany do monitorowania postępu inicjatyw politycznych na rzecz włączenia finansowego.

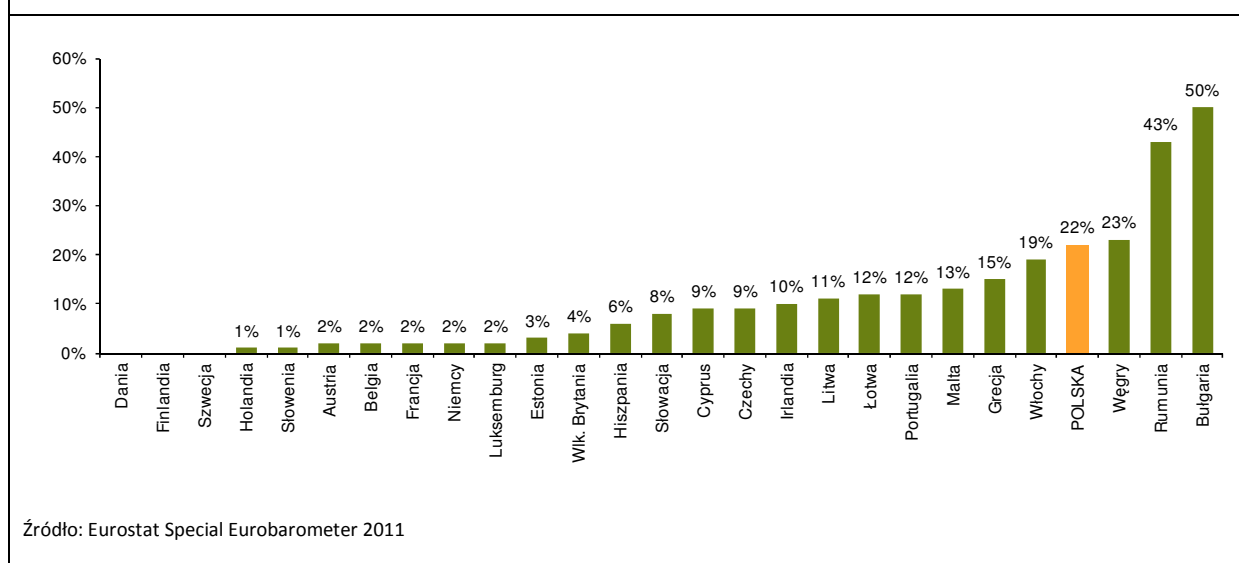
4 Rezultaty

4.1 Poziom włączenia finansowego w Polsce

Włączenie/wykluczenie finansowe

Polska jest na czwartym miejscu w Unii Europejskiej pod względem liczby osób wykluczonych finansowo - co piąty dorosły Polak nie korzysta z żadnych usług finansowych.

Wykres 1: Odsetek osób dorosłych nie korzystających z żadnych usług finansowych



Konta i płatności

Polska ma niższy odsetek osób korzystających z kont bankowych niż większość krajów Unii Europejskiej, jednak odsetek ten stopniowo się zwiększa z roku na rok. Wg. najnowszych badań z 2014 roku 73% dorosłych posiadało co najmniej jedno konto bankowe.

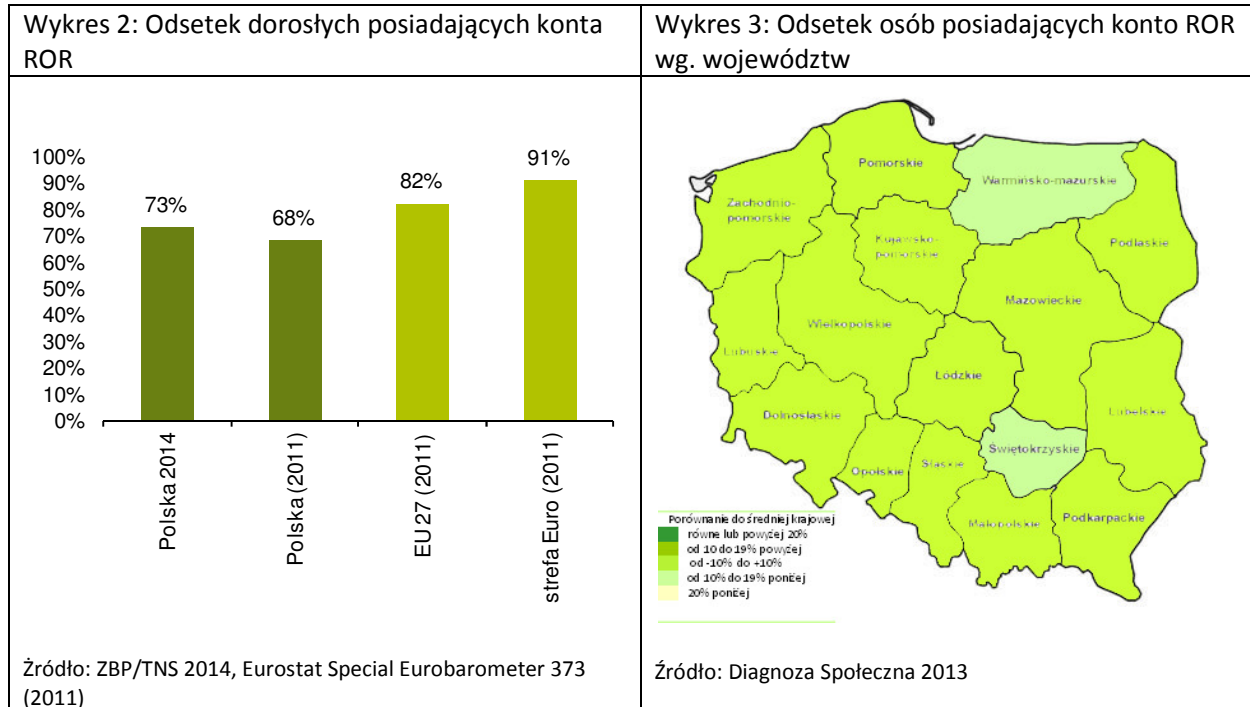
Korzystanie z konta bankowego jest na podobnym poziomie we wszystkich niemal województwach, nie widać wielkich różnic regionalnych.

Głównymi czynnikami wykluczenia są młody i starszy wiek (poniżej 24 i powyżej 55 lat), wykształcenie podstawowe, miejsce zamieszkania – wieś.

Wśród produktów powiązanych z kontem bankowym, karty debetowe są wykorzystywane najczęściej - 58% dorosłych posiada kartę debetową, ale wynika to niejako z automatycznego wydawania kart do każdego konta bankowego.

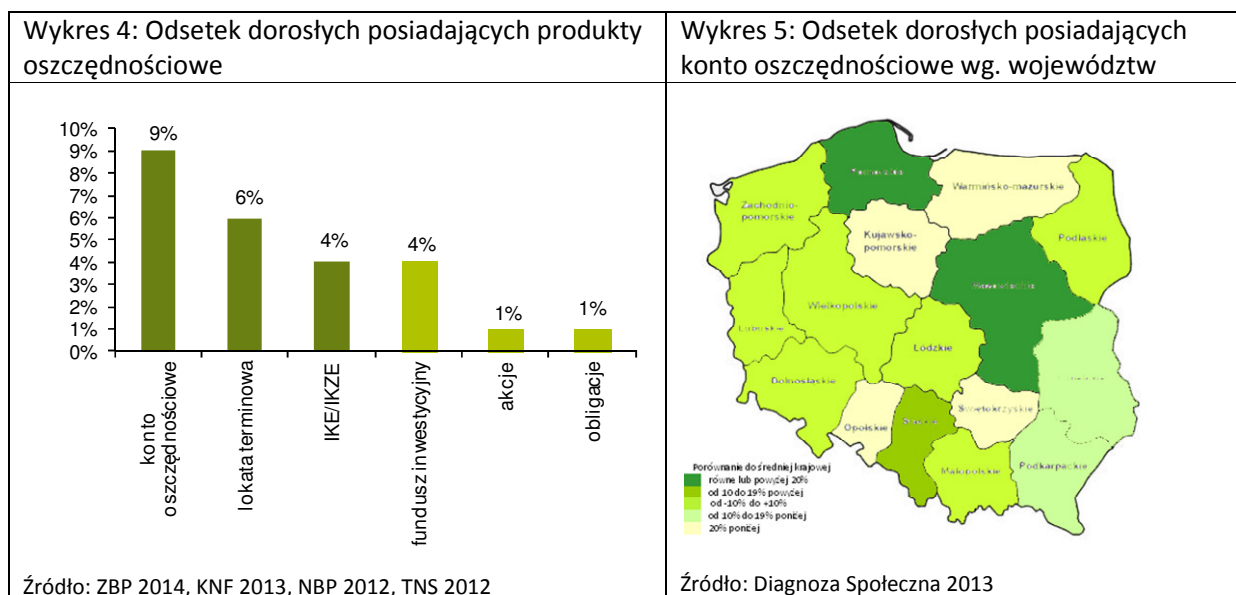
Zaskakującym powodzeniem cieszy się usługa dostępu do konta przez internet - ok. 40% Polaków korzysta z dostępu do konta przez internet i/lub dokonuje przelewów internetowych. Płatności mobilne

to dopiero nowinka zaakceptowana przez nielicznych – tylko 6% dorosłych korzysta z dostępu do konta przez telefon komórkowy.



Oszczędności i inwestycje

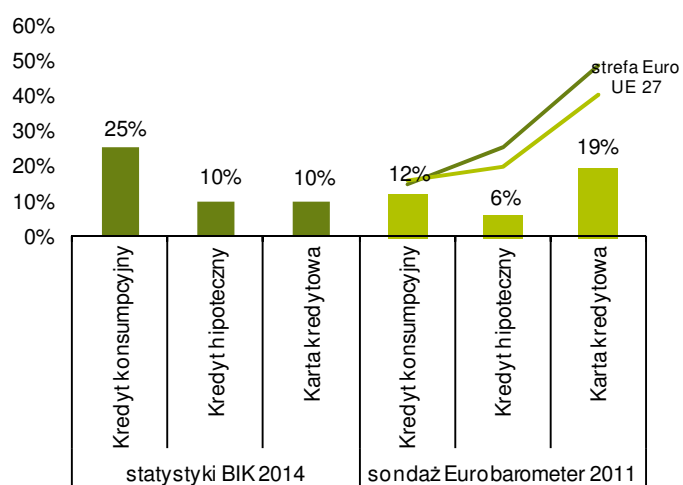
Choć ok. 40% deklaruje w badaniach, że oszczędza, bardzo niewielki odsetek Polaków przechowuje oszczędności w banku na kontach oszczędnościowych (9%) i lokatach (6%). Oszczędności na dobrowolnych kontach emerytalnych posiada tylko marginalny odsetek dorosłych (4%). Jeszcze mniej osób korzysta z instrumentów inwestycyjnych.



Kredyty

Korzystanie z kredytów w Polsce jest ciągle znacznie mniej powszechne niż w innych krajach Unii Europejskiej, szczególnie kredytu hipotecznego, ale również kart kredytowych. Jednakże w ostatnich kilku latach udział osób z kredytem konsumpcyjnym wzrósł znacząco, co niepokoi szczególnie w przypadku osób, które w ten sposób próbują załatać luki w budżecie domowym i wykorzystują kredyt konsumencki na codzienne wydatki związane z utrzymaniem.

Wykres 6: Odsetek dorosłych posiadających kredyt



Źródło: Biuro informacji Kredytowej 2014, Eurobarometer 373, 2011

Wykres 7: Odsetek gosp. dom. spłacających kredyt wg. województw

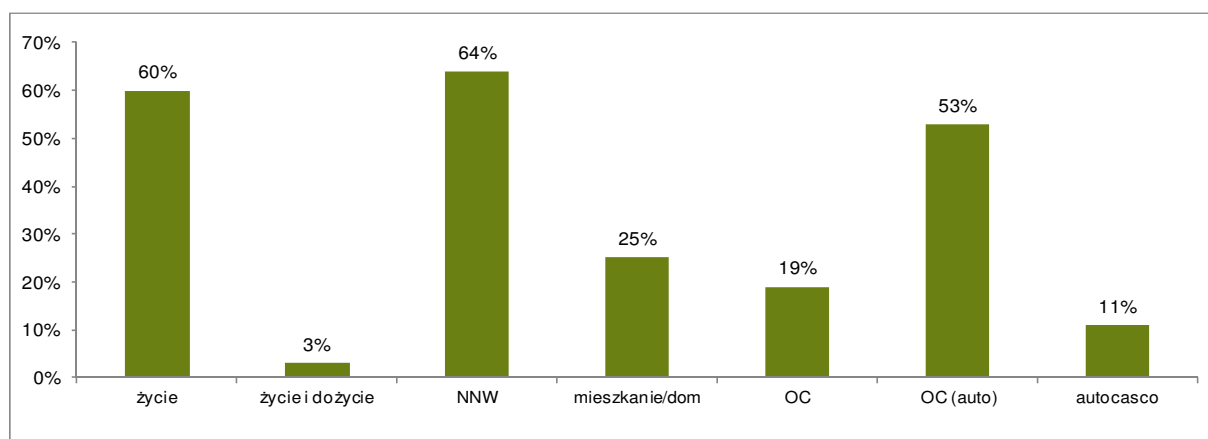


Źródło: Diagnoza Społeczna 2013

Ubezpieczenia

Ponad połowa Polaków ubezpiecza swoje życie (60%) oraz zdrowie od następstw nieszczęśliwych wypadków (64%). Niestety gorzej wypadają ubezpieczenia majątkowe tylko ¼ Polaków ubezpiecza swój dom lub mieszkanie.

Wykres 8: Odsetek dorosłych posiadających ubezpieczenie (dobrowolne)



Źródło: KNF 2013

4.2 Warunki dostępności usług finansowych

4.2.1 Strona podaźowa

Infrastruktura finansowa

Różnorodność instytucji finansowych

W Polsce istnieje duża różnorodność typów instytucji finansowych.

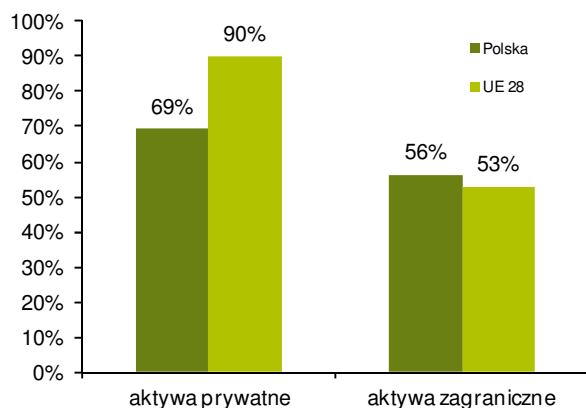
Tabela 3: Liczba instytucji finansowych

Typ instytucji	Liczba instytucji
Banki komercyjne	67
Banki spółdzielcze	571
Spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe (SKOK)	55
Instytucje niebankowe świadczące usługi finansowe	
W tym pośrednicy kredytowi i firmy pożyczkowe	ok. 500
Zakłady ubezpieczeń	58
Domy maklerskie	58

Źródło: NBP. Rozwój systemu finansowego w Polsce w 2013.

Udział aktywów państwowych i lokalnych (polski kapitał) w całkowitych aktywach banków jest w Polsce znacznie wyższy niż w innych krajach Unii Europejskiej – aktywa finansowane ze źródeł prywatnych stanowią mniej niż 70% aktywów banków komercyjnych, natomiast aktywa finansowane przez kapitał zagraniczny stanowią niewiele ponad połowę aktywów.

Wykres 9: Udział aktywów prywatnych i zagranicznych w całkowitej wartości aktywów sektora bankowego

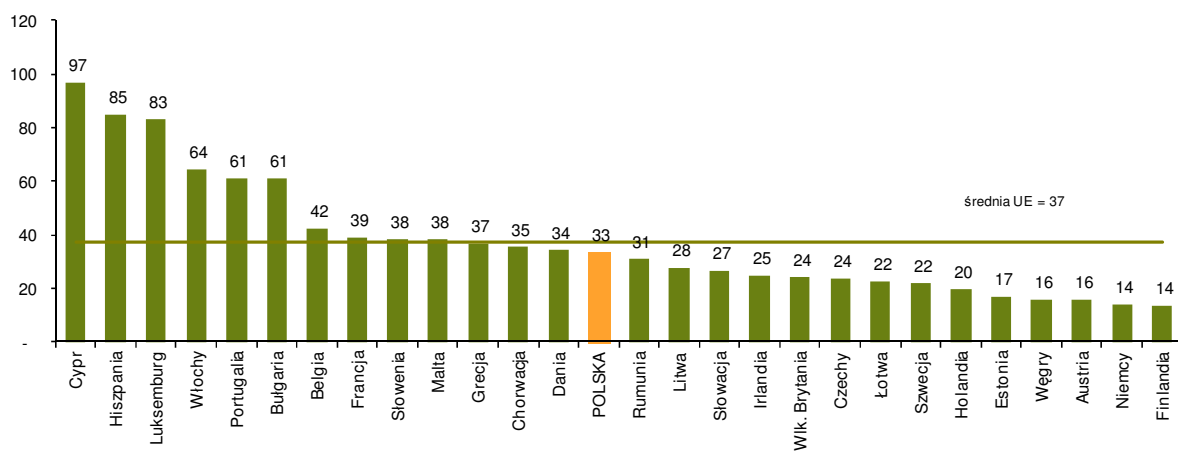


Źródło: 'Bank Regulation and Supervision in 180 Countries from 1999 to 2011' Bank Światowy

Punkty dostępu

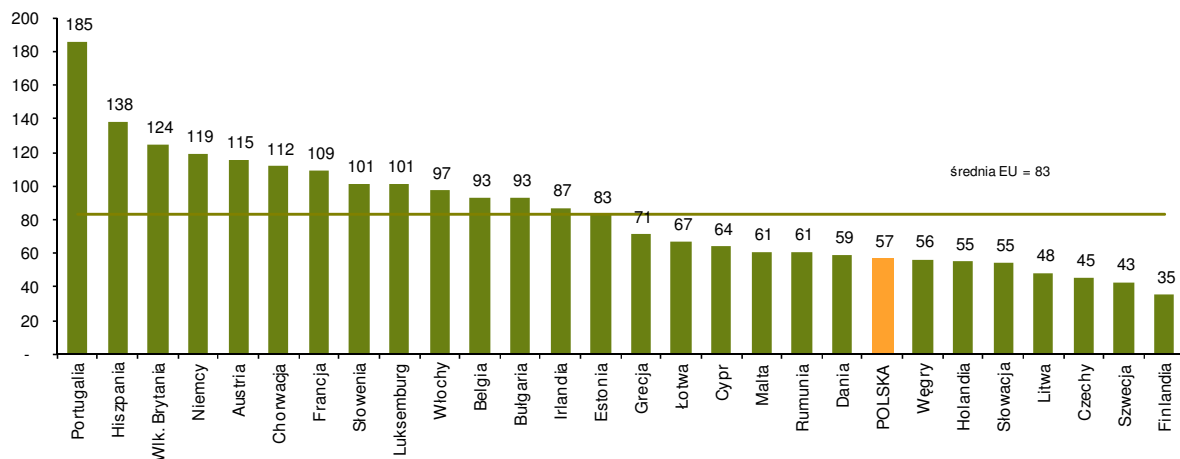
Liczba punktów dostępu w Polsce odbiega od średniej europejskiej. Szczególnie mało, w przeliczeniu na 100 tysięcy dorosłych jest terminali POS oraz bankomatów, podczas gdy liczba oddziałów jest bliska średniej UE.

Wykres 10: Liczba oddziałów banków na 100 tys. dorosłych



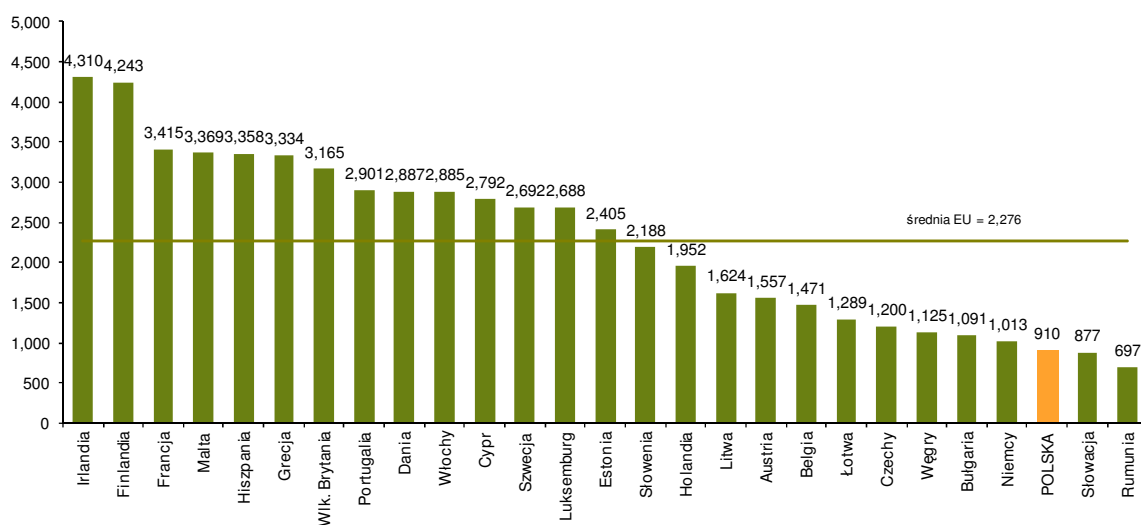
Źródło: MFW Financial Access Survey (2012)

Wykres 11: Liczba bankomatów na 100 tys. dorosłych



Źródło: MFW Financial Access Survey (2012)

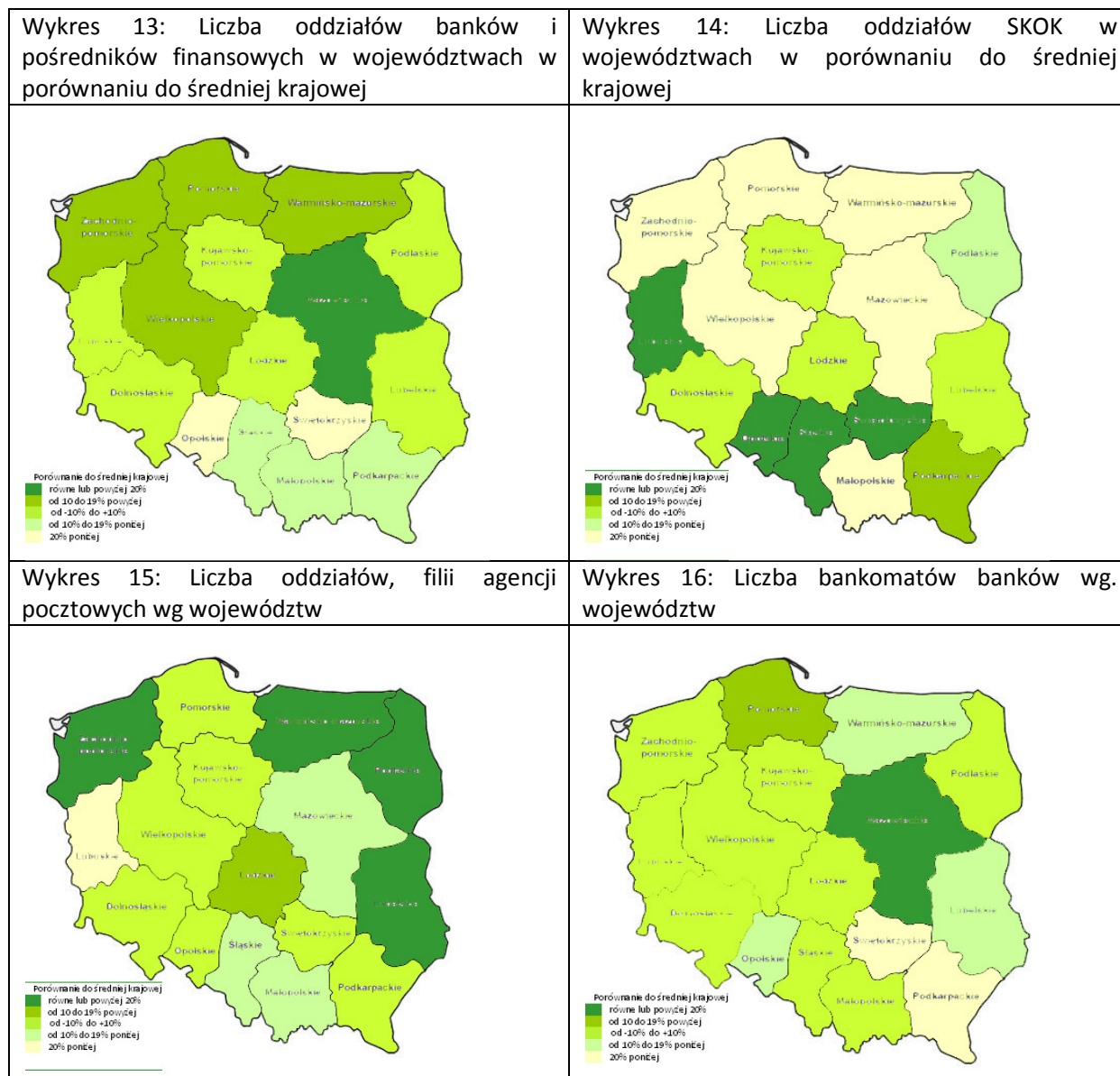
Wykres 12: Liczba terminali POS na 100 tys. dorosłych



Źródło: Europejski Bank Centralny 2012

Z analizy występowania punktów dostępu w poszczególnych województwach można wnioskować o substytucji oddziałów banków oddziałami kas SKOK. W województwach o najwyższym zagęszczeniu oddziałów banków (w stosunku do liczby mieszkańców), czyli w woj. mazowieckim, a także

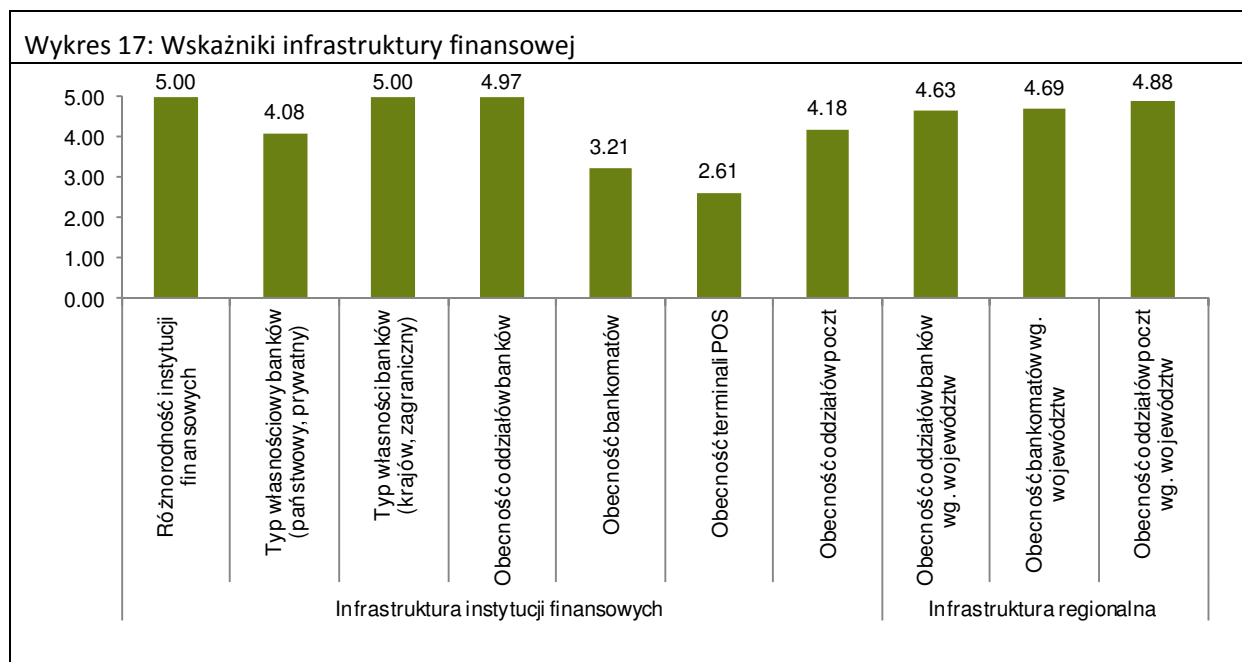
województwach północnych, kas SKOK jest stosunkowo mało, podczas gdy w województwach opolskim i świętokrzyskim występuje sytuacja odwrotna – dużo kas SKOK przy małej liczbie oddziałów banków.



Wartości wskaźników strony podaźowej

Porównując wartości wskaźników infrastruktury instytucji finansowych w Polsce ze średnimi wartościami tych wskaźników w krajach strefy Euro wnioskujemy, że w Polsce rozwój systemu bankowego jest na zbliżonym poziomie. Jednakże nadal stosunkowo mało jest punktów dostępu w postaci terminali POS i bankomatów.

Infrastruktura rozwinięta jest w całym kraju dość równomiernie z niewielkim zróżnicowaniem występowania oddziałów banków, poczty, bankomatów w poszczególnych województwach.



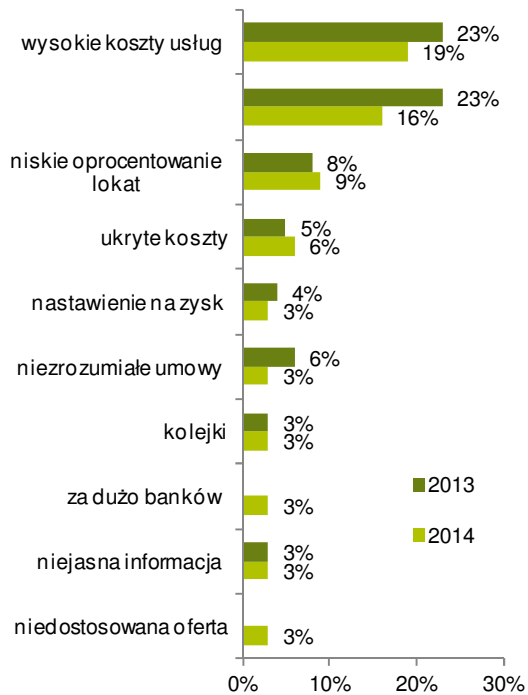
4.2.2 Strona popytowa

Jakość dostępu

Jakość produktów i usług finansowych w Polsce jest dość słabo zbadana, brak szczegółowej analizy aspektów dostępności poszczególnych produktów finansowych i jakości oferowanych usług. Z jedyne dostępnego publicznie badania¹ dla ZBP wynika, że najślabiej oceniana jest opłacalność korzystania z usług banków, ale obserwowana jest poprawa dostępności, jakości i dopasowania oferty.

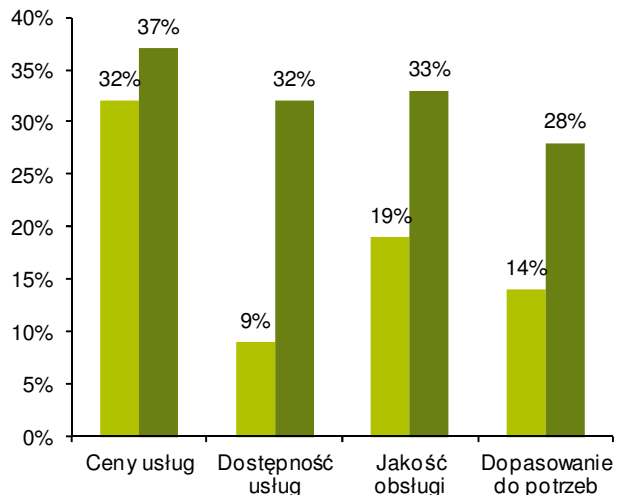
¹ „Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014

Wykres 18: Słabe strony banków działających w Polsce (% dorosłych)



Źródło: „Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014

Wykres 19: Indeks netto percepcji zmian



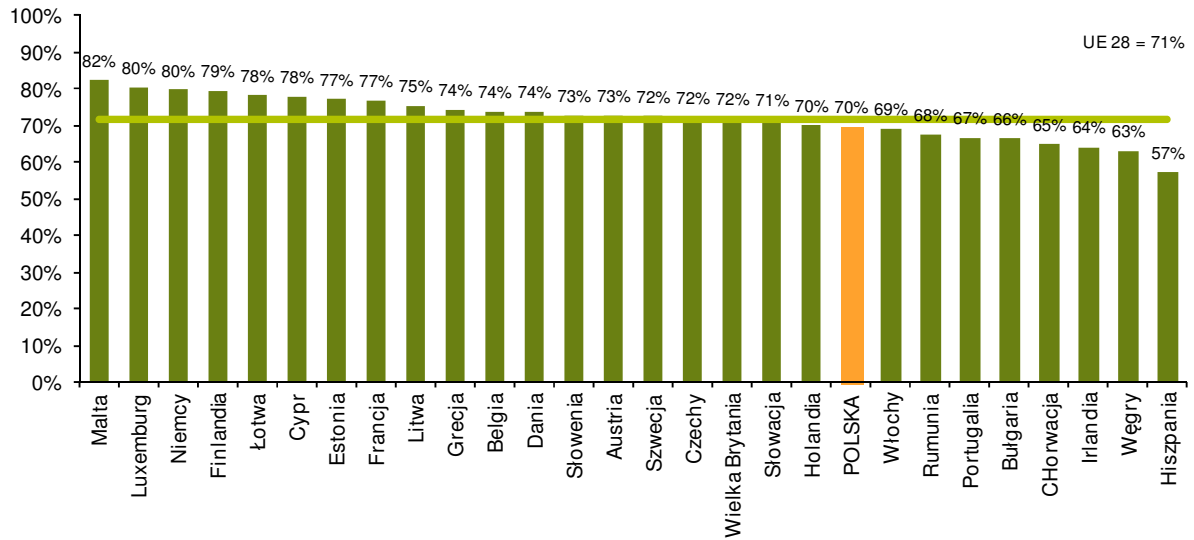
Źródło: „Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014

Indeks netto przedstawia różnicę pomiędzy liczbą respondentów zauważających wzrost skali zjawiska a liczbą respondentów obserwujących spadek. Indeks przyjmuje wartości od -100% do +100%

Nieco innych informacji dostarcza cykliczne badanie przeprowadzane dla Komisji Europejskiej w ramach monitoringu rynków konsumenckich (Consumer Markets Scoreboard) gdzie poszczególne grupy produktów i usług analizowane są pod względem porównywalności ofert, zaufania konsumentów w stosunku do dostawców usług, ilości problemów z produktem, dostępności mechanizmów skarg i reklamacji oraz pod względem ogólnej satysfakcji z produktu. Wskaźnik MPI (Market Performance Indicator) przedstawia syntetyczną wartość powyższych kategorii. W przypadku rynków finansowych obliczane są dwa wskaźniki: MPI – produkty bankowe oraz MPI – produkty ubezpieczeniowe.

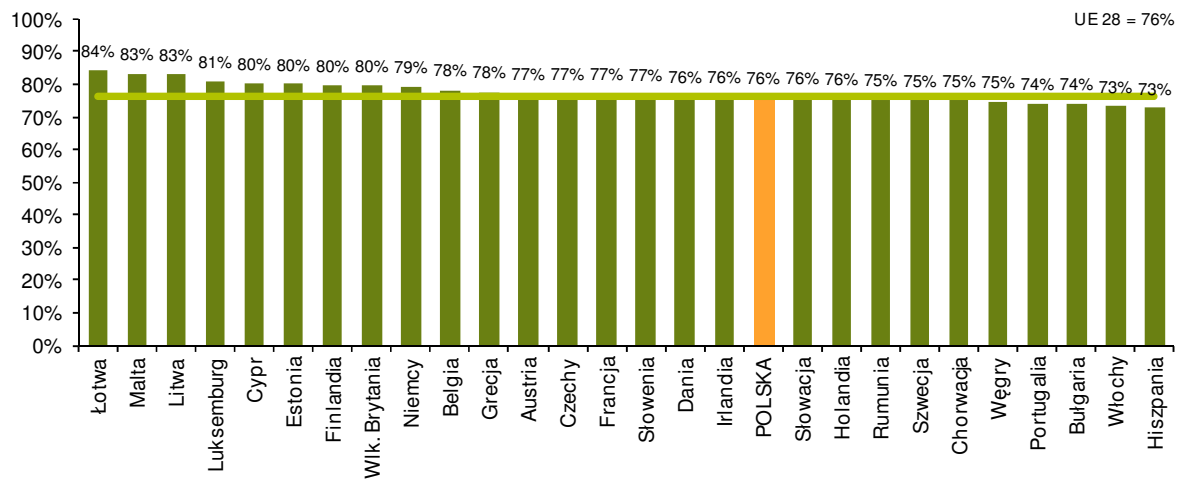
Z analizy porównawczej krajów Unii Europejskiej wynika, że jakość produktów bankowych i ubezpieczeniowych jest na wyrównanym poziomie w większości krajów. Polska nieznacznie tylko odbiega od średniej europejskiej w przypadku produktów bankowych.

Wykres 20: Wskaźnik MPI dla produktów bankowych



Źródło: 'Consumer Markets Scoreboard'. Komisja Europejska 2013

Wykres 21: Wskaźnik MPI dla produktów ubezpieczeniowych



Źródło: 'Consumer Markets Scoreboard'. Komisja Europejska 2013

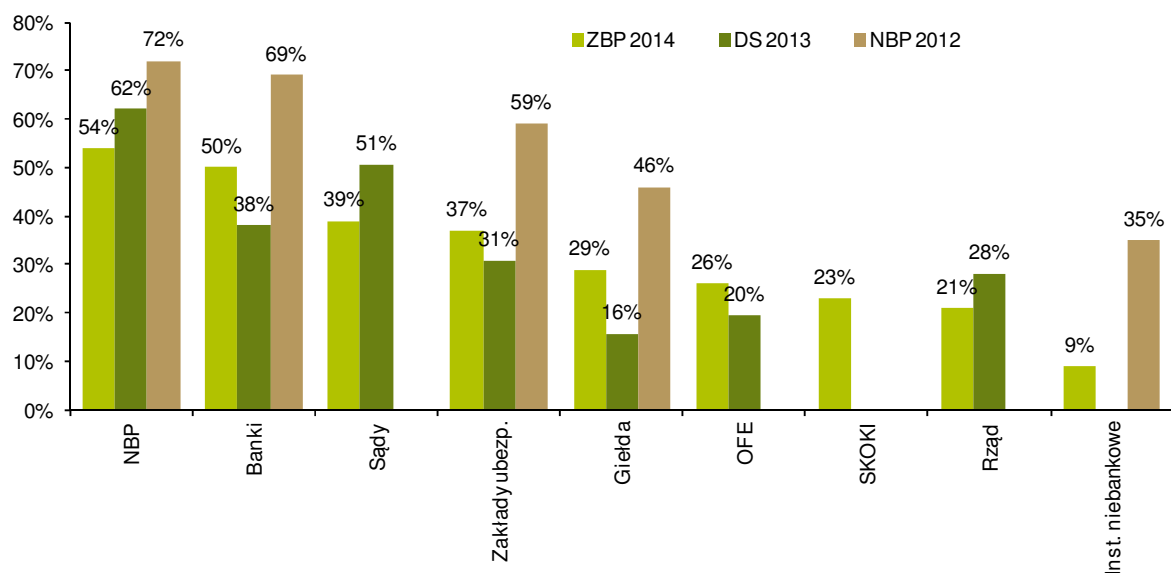
Postawy i zaufanie

Zaufanie

Zaufanie do instytucji finansowych jest w Polsce monitorowane zarówno przez ośrodki badania opinii, sektor bankowy, jak i przez Narodowy Bank Polski. Co roku możemy więc sprawdzić jak zmienia się zaufanie do banków, jak również porównać do zaufania do innych instytucji finansowych oraz instytucji państwowych (NBP, sądy, rząd). Niestety wyniki badań przeprowadzanych przez poszczególne ośrodki różnią się między sobą, jednakże w każdym z nich banki cieszą się wysokim zaufaniem i plasują się na drugim miejscu po NBP. Według najnowszych badań Związku Banków Polskich 50% dorosłych Polaków obdarza banki zaufaniem.

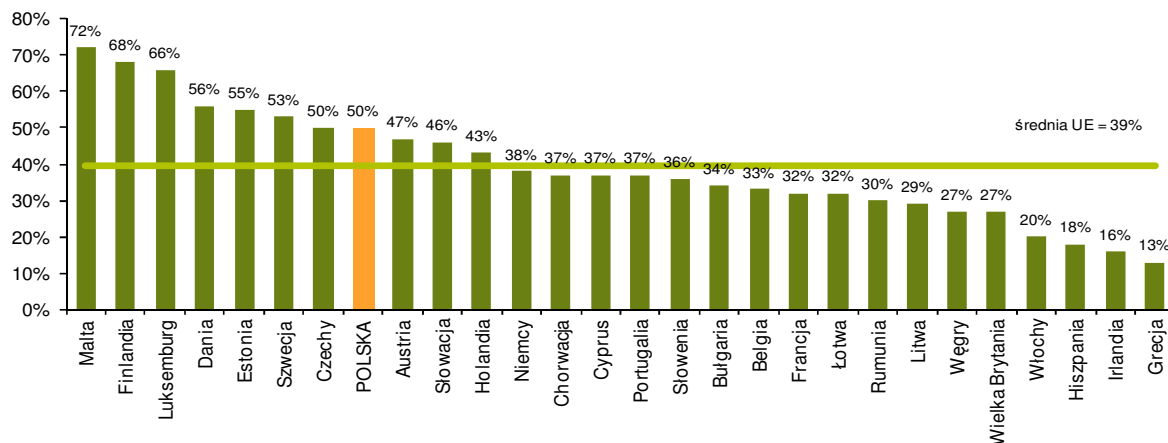
W porównaniu z innymi krajami zaufanie do banków w Polsce jest znacznie powyżej średniej w Unii Europejskiej.

Wykres 22: Zaufanie do instytucji finansowych i instytucji państwowych (% dorosłych)



Źródło: ZBP. Wizerunek polskiego sektora bankowego (2014), Diagnoza Społeczna (2013), NBP. Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków (2012)

Wykres 23: Zaufanie do instytucji finansowych lub banków w krajach Unii Europejskiej (% dorosłych)



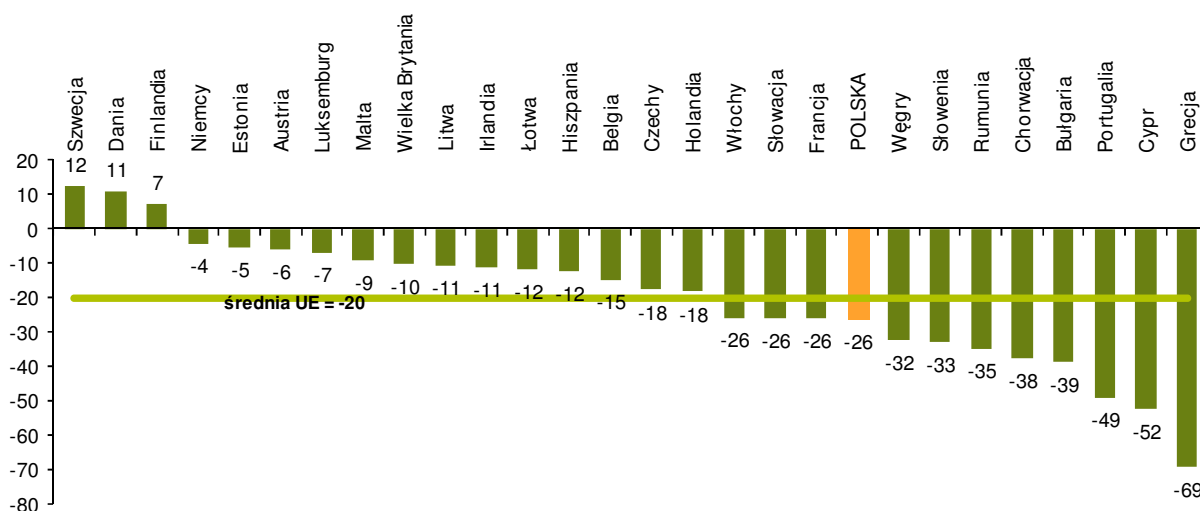
Źródło: Gallup Opinion Poll 2012

Wskaźnik Optymizmu Konsumentów (Consumer Confidence Index)

Wskaźnik Optymizmu Konsumentów (WOK) wyliczany jest na podstawie badań sondażowych, w których respondenci oceniają sytuację kraju, swoją sytuację materialną, poziom bezrobocia, inflację, skłonność do zakupu trwałych dóbr konsumpcyjnych i poziom oszczędności w ciągu ostatnich 12 miesięcy oraz dokonują prognozy tych zjawisk na rok następny.

Indeks przybiera wartości od -100% do + 100% i stanowi różnicę pomiędzy liczbą pozytywnych i negatywnych odpowiedzi. Według badań z 2013 roku, polskie społeczeństwo cechuje wyższy pesymizm w ocenie poprzedniego i nadchodzącego roku w porównaniu do średniej europejskiej.

Wykres 24: Wskaźnik Optymizmu Konsumentów (Consumer Confidence Index)



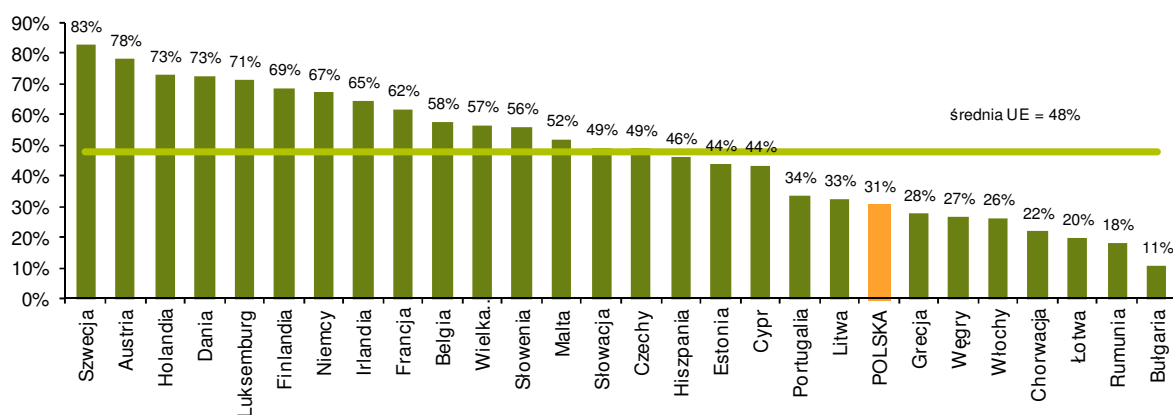
Source: Consumer Confidence Index (Komisja Europejska)

Postawy wobec oszczędzania

Według badań z 2013 roku przeprowadzonych przez Fundację Kronenberga² 61% osób uważało, że warto oszczędzać. Jednakże odsetek osób faktycznie przyznających się do oszczędzania jest znacznie niższy – tylko 44% badanych zadeklarowało, że oszczędza. Podobne wyniki uzyskano w badaniu CBOS³ z marca 2014, jak również w Diagnostyce Społecznej 2013.

Chociaż badania międzynarodowe Banku Światowego (Global Findex) z 2011 pokazują słabszy wynik dla Polski (31% oszczędzających), to dają one możliwość porównania z innymi krajami Unii Europejskiej. Na ich tle polskie społeczeństwo ma znacznie mniejszą skłonność do oszczędzania – Polska zajmuje 8. miejsce od końca pod względem odsetka dorosłych gromadzących oszczędności w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie.

Wykres 25: Odsetek osób oszczędzających



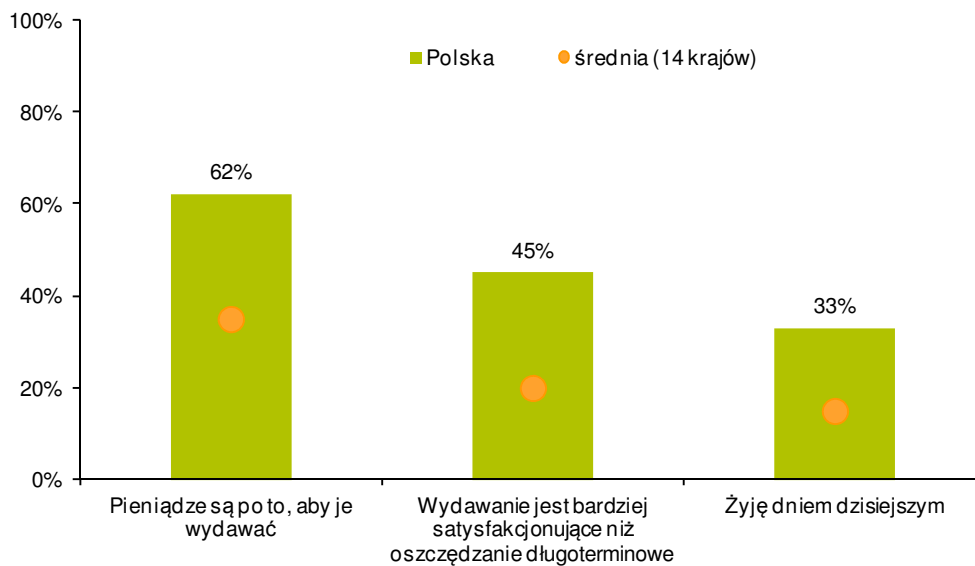
Źródło: Global Findex 2011

Postawy Polaków wobec pieniędzy są znacznie gorsze niż w innych krajach – Polacy lubią wydawać pieniądze i cieszyć się dniem dzisiejszym.

² „Postawy Polaków wobec oszczędzania” Fundacja Kronenberga 2013

³ „Polacy o swoich długach i oszczędnościach”, CBOS, marzec 2014

Wykres 26: Postawy Polaków wobec pieniędzy (% dorosłych)



Źródło: OECD/INFE 2011

Edukacja finansowa

Poziom wiedzy ekonomiczno-finansowej Polaków badany jest od kilku lat na zlecenie NBP, KNF, UOKiK, Akcjonariatu Obywatelskiego, Fundacji Kronenberga i banków ING, Raiffeisen Polbank.

Jednakże wyniki z poszczególnych badań są trudno porównywalne, gdyż każde badanie przeprowadzane jest według innej metodologii i zawiera inny zestaw pytań. Jednakże, porównując poszczególne wyniki można wyciągnąć kilka głównych wniosków:

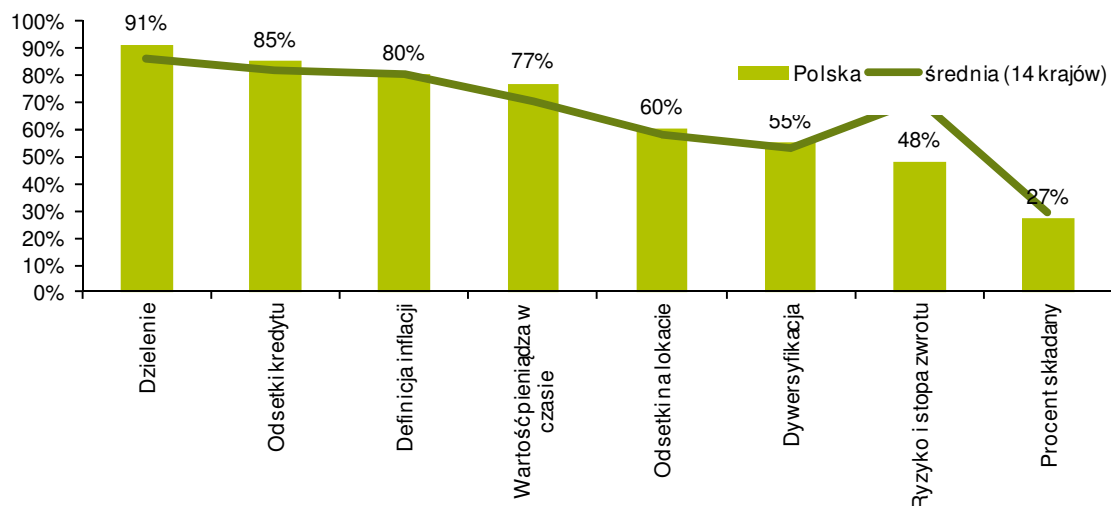
- poziom wiedzy jest raczej średni
- cechy charakterystyczne osób z niską wiedzą: wiek 55+, wykształcenie podstawowe, bardzo niskie dochody, zamieszkanie w regionie wschodnim
- widoczny jest wpływ uczestnictwa w lekcjach, szkoleniach, kursach z finansów i ekonomii na poziom wiedzy

Tabela 4: Porównanie wyników badań poziomu edukacji finansowej

	„Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” zrealizowane przez Quality Watch dla NBP 2012	Barometr Finansowy ING 2010	OECD/INFE Measuring Financial Literacy 2011	Stan wiedzy finansowej Polaków” zrealizowane przez DB Maison dla Fundacji Kronenberga, 2009
Średnia liczba poprawnie udzielonych odpowiedzi	50%	54%	65%	41%
Odsetek badanych z bardzo dobrą wiedzą	37% badanych odpowiedziało poprawnie na większość (60%) pytań	27% badanych odpowiedziało poprawnie na większość (69%) pytań	49% badanych odpowiedziało poprawnie na większość (75%) pytań	18% badanych odpowiedziało poprawnie na większość (65%) pytań
Odsetek badanych ze słabą wiedzą	18% badanych odpowiedziało poprawnie na mniej niż 30% pytań	10% badanych odpowiedziało poprawnie na mniej niż 31% pytań	9% badanych odpowiedziało poprawnie na mniej niż 25% pytań	21% badanych odpowiedziało poprawnie na mniej niż 20% pytań
Porównania międzynarodowe		Poza 1-szą połową: Polska na 7 miejscu wśród 11 krajów	Poza 1-szą połową: Polska na 9 miejscu wśród 14 krajów	

Bardziej szczegółowo porównano wiedzę finansową Polaków ze średnią z 14 innych krajów w których przeprowadzono badania z wykorzystaniem tej samej metodologii (badanie OECD). Wynika z niego, że Polacy nie odbiegają zbyt mocno poziomem wiedzy od średniej. Jedynie umiejętność obliczenia stopy zwrotu i ryzyka inwestycyjnego przysporzyło Polakom znacznie więcej trudności.

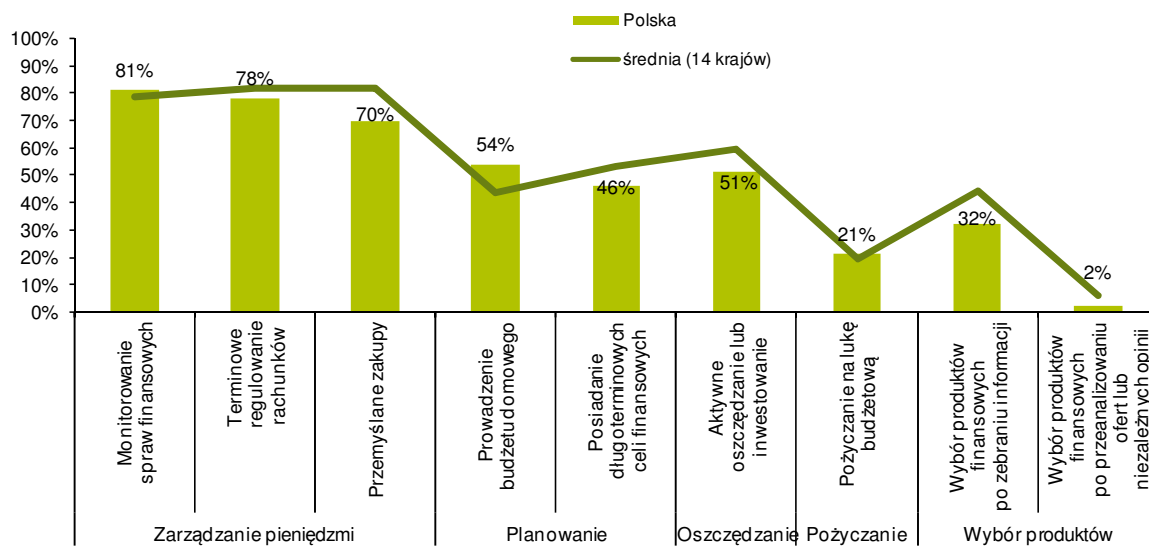
Wykres 27: Wiedza finansowa (% dorosłych)



Źródło: OECD/INFE 2011

W przypadku zachowań finansowych Polacy również niewiele różnią się od średniej.

Wykres 28: Zachowania finansowe (% dorosłych)

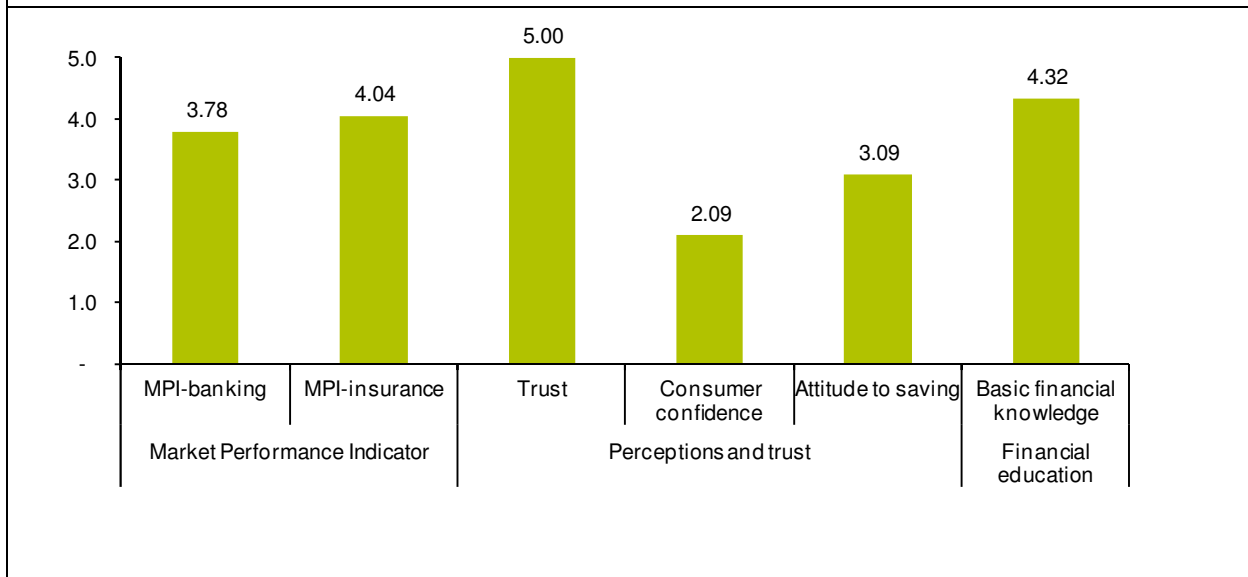


Źródło: OECD/INFE 2011

Wartość wskaźników strony popytowej

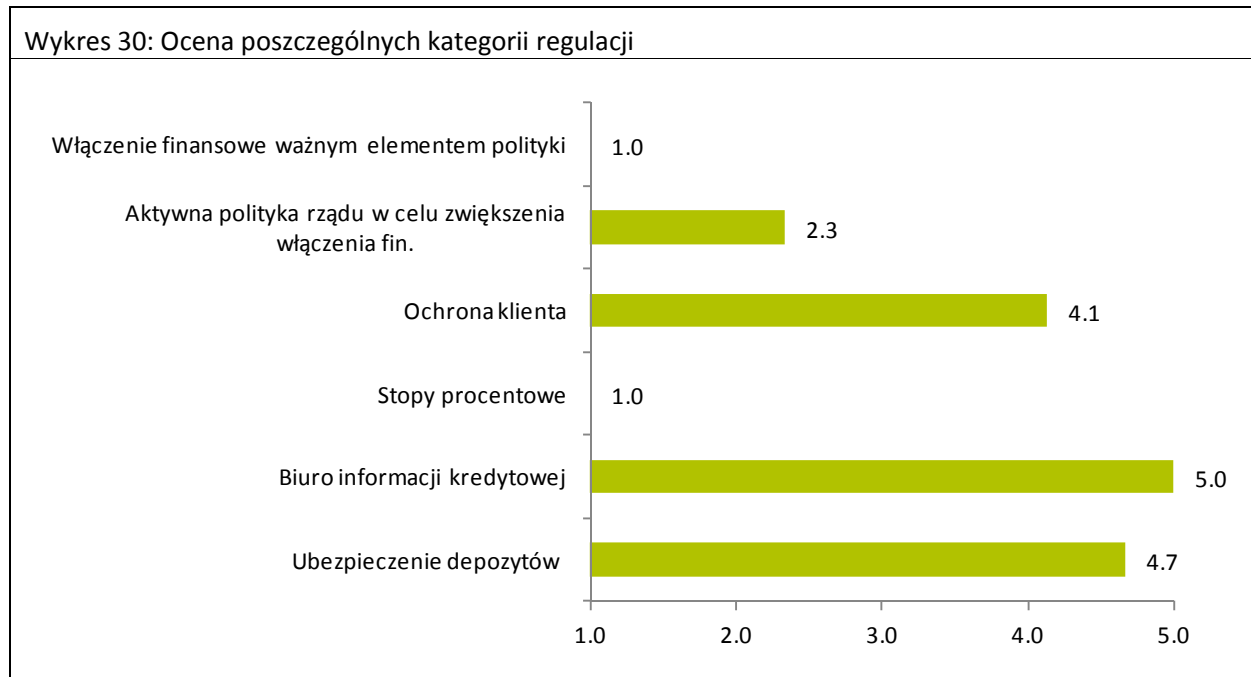
W porównaniu z krajami strefy Euro poszczególne warunki dostępu ze strony popytowej są z reguły poniżej średniej, szczególnie w kategorii optymizmu konsumentów oraz skłonności do oszczędzania. Jedynie wysokie zaufanie do banków pozytywnie wyróżnia Polskę, co jest bardzo dobrym znakiem na przyszłość.

Wykres 29: Wartość wskaźników strony popytowej



4.2.3 Strona regulacyjna

Z analizy regulacji pod kątem ich wpływu na poziom włączenia finansowego w Polsce widać, że choć brak jest spójnej polityki mającej na celu działania prowadzące do zwiększenia włączenia finansowego, niektóre regulacje w pełni sprzyjają dostępowi do usług finansowych.



Włączenie finansowe ważnym elementem polityki

W Polsce nie ma spójnej polityki dotyczącej zwiększenia włączenia finansowego z uwzględnieniem różnorodnych produktów i usług. Żadna instytucja państwowa nie zajmuje się kompleksowo problematyką włączenia finansowego.

Aktywna polityka rządu w celu zwiększenia włączenia finansowego

W badaniu oceniano działania w trzech tematach: dostęp do prostych kont bankowych, przelewy świadczeń socjalnych na konta bankowe oraz zachęty podatkowe do oszczędzania na emeryturę. W Polsce realizowany jedynie trzeci temat poprzez stworzenie w III filarze systemu emerytalnego dwóch wspartych zachętami podatkowymi form indywidualnego dobrowolnego oszczędzania kapitału: Indywidualne Konta Emerytalne (IKE) oraz Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE).

Oszczędności na obu kontach zwolnione są z podatku od zysków kapitałowych. Dodatkowo wpłaty na konto IKZE odliczane są od podstawy opodatkowania, co pomniejsza podatek dochodowy w roku wpłaty. Jednakże podatek dochodowy od kapitału i zysku zostanie odprowadzony w momencie wypłaty pieniędzy.

Nowa dyrektywa Unii Europejskiej zobowiąże europejskie instytucje finansowe do udostępnienia podstawowych usług bankowych każdemu zainteresowanemu klientowi bez dodatkowych kosztów. Nowelizacja wchodzi w życie na początku IV kw. 2016r.

Rząd ma zadbać o to, by przynajmniej jeden bank oferował klientom tzw. podstawowy rachunek płatniczy. Zgodnie z dyrektywą rachunek podstawowy powinien być bezpłatny lub być oferowany za tzw. adekwatną opłatą.

Ochrona klienta

Oceniając regulacje dotyczące ochrony klienta wzięto pod uwagę następujące obszary: zapobieganie nadmiernemu zadłużeniu, przejrzystość cenowa, windykacja długów, mechanizm reklamacji, ochrona danych osobowych.

Stopy procentowe

Ustawa antylichwiarska z 2005 roku ogranicza maksymalną wysokość odsetek do wartości poniżej czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP. Wprowadzenie tej ustawy miało na celu ochronę klientów przed zbyt wysokimi kosztami, jednakże instytucje udzielające kredytów i pożyczek często zastępują utracone przychody z odsetek wyższymi kosztami pozaodsetkowymi.

Ponadto, limit oprocentowania nie rekompensuje bankom podjętego ryzyka braku spłaty ze strony części klientów, co potencjalnie może ograniczyć dostępność kredytów w bankach, co spowoduje 'przesunięcie klientów na rynek niebankowych firm pożyczkowych, gdzie ogólne koszty są wyższe niż w bankach.

Projekt nowelizacji ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz Prawa bankowego zakłada m.in. wprowadzenie w ustawie o kredycie konsumenckim zapisu, że całkowity koszt kredytu, z wyłączeniem odsetek, nie może przekroczyć 30% kwoty udzielonego kredytu konsumenckiego. Wprowadzenie ograniczeń wysokości kosztów poza odsetkowych będzie chroniło konsumentów przed nadmiernie wysokimi kosztami, ale może także ograniczyć dostępność pożyczek, szczególnie w segmencie klientów o podwyższonym ryzyku.

Wartość oceny dla tego obszaru (1) wynika z ograniczenia dostępu do kredytu bankowego dla klientów podwyższonego ryzyka przy jednoczesnym braku ochrony klienta przed wysokimi kosztami całkowitymi pożyczki/kredytu.

Informacja kredytowa

Biuro Informacji Kredytowej (BIK) działa na podstawie ustawy Prawo Bankowe. BIK gromadzi, przetwarza i udostępnia bankom i innym instytucjom ustawowo upoważnionym do udzielania kredytów - informacji stanowiących tajemnicę bankową w zakresie, w jakim informacje te są niezbędne w związku z udzielaniem kredytów, pożyczek pieniężnych, gwarancji bankowych i poręczeń.

W praktyce oznacza to, że banki oraz SKOKi mają obowiązek przekazywania do BIK informacji o swoich klientach. Podstawą współpracy z BIK jest zasada wzajemności polegająca na umożliwieniu korzystania z informacji przetwarzanych w BIK jedynie tym instytucjom, które przekazują dane o swoich klientach do BIK.

Inne instytucje kredytowe, niezobowiązane ustawowo do współpracy z BIK mogą podpisać umowę z BIK i tak jak banki i SKOKi na zasadzie wzajemności mogą korzystać z informacji przetwarzanych przez BIK. Mogą jednak skorzystać z innej możliwości - wyłącznie sprawdzenia informacji dotyczącej klientów do oceny ryzyka kredytowego konsumenta za pośrednictwem BIG InfoMonitor.

BIK gromadzi i udostępnia bankom oraz instytucjom upoważnionym do udzielania kredytów informacje zarówno pozytywne (terminowe spłaty zobowiązań), jak i negatywne (opóźnienia w spłacie, windykacje). Nie ma znaczenia kwota, której dotyczy informacja.

Wejście w życie Ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych wpłynęło na możliwość nawiązania współpracy z Biurami Informacji Gospodarczej, i związanym z tym poszerzeniem zawartości informacyjnej raportów kredytowych o dane zgromadzone w tych biurach.

Biura Informacji Gospodarczej z założenia gromadzą głównie negatywne informacje o zaległych zobowiązaniach przekraczających 200 złotych w przypadku konsumentów oraz 500 zł w przypadku przedsiębiorców. Informacje dotyczą nie tylko spłat kredytów, ale też opóźnień w zapłacie rachunku np. za energię, telefon, czynsz. Dane te są przekazywane do BIG-ów przez wierzycieli (po uprzednim poinformowaniu dłużnika i jeśli zaległość jest dłuższa niż 60 dni), a usuwane po dokonaniu zapłaty. Nie powstaje zatem żadna historia kredytowa, poza bieżącą, negatywną informacją o istnieniu długu.

Ubezpieczenie depozytów

Zasady gwarantowania depozytów określone zostały w Bankowym Funduszu Gwarancyjnym. Regulacje prawne przyjęte w ustawie o BFG odpowiadają w pełni dyrektywom Parlamentu Europejskiego i Rady Europy.

Ochronie podlegają imienne depozyty złotowe i walutowe osób fizycznych, osób prawnych, w tym jednostek samorządu terytorialnego, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, o ile posiadają zdolność prawną, szkolnych kas oszczędnościowych i pracowniczych kas zapomogowo-pożyczkowych.

Depozyty zgromadzone we wszystkich bankach krajowych (tj. z siedzibą na terytorium RP) oraz spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych. Depozyty w podmiotach wskazanych przez Komisję Nadzoru Finansowego jako nieposiadające zezwoleń Komisji na wykonywanie czynności bankowych nie są objęte gwarancjami BFG.

Kwota depozytów nieprzekraczająca równowartości w złotych 100,000 euro jest gwarantowana w całości. Kwota gwarantowana obliczana jest od sumy środków pieniężnych ulokowanych na wszystkich rachunkach jednej osoby w danym banku.

5 Indeks DUF

Wartości wskaźników w poszczególnych obszarach zostały wyliczone z cząstkowych wyników prezentowanych we wcześniejszych rozdziałach za pomocą funkcji średniej arytmetycznej.

Tabela 5: Wartości wskaźników w poszczególnych grupach i obszarach

Obszar	Grupa	Wskaźnik	Wartość wskaźnika		
Strona podażowa	Infrastruktura instytucji finansowych	Różnorodność instytucji finansowych	5.00	4.15	4.44
		Typ własnościowy banków (państwowy, prywatny)	4.08		
		Typ własności banków (krajowy, zagraniczny)	5.00		
		Obecność oddziałów banków	4.97		
		Obecność bankomatów	3.21		
		Obecność terminali POS	2.61		
		Obecność oddziałów poczt	4.18		
	Infrastruktura regionalna	Obecność oddziałów banków wg. województw	4.63	4.73	

		Obecność bankomatów wg.województw	4.69		
		Obecność oddziałów poczt wg.województw	4.88		
Strona popytowa	Market Performance Indicator	MPI -produkty bankowe	3.78	3.91	3.88
		MPI -produkty ubezpieczeniowe	4.04		
	Opinie i postawy konsumentów	Zaufanie do banków	5.00	3.39	
		Optymizm konsumentów	2.09		
		Postawy wobec oszczędzania	3.09		
	Edukacja finansowa	Podstawowa wiedza finansowa	4.32	4.32	
Strona regulacyjna		Włączenie finansowe ważnym elementem polityki	1	3.02	
		Aktywna polityka rządu w celu zwiększenia włączenia fin.	2.34		
		Ochrona klienta	4.13		
		Stopy procentowe	1		
		Biuro informacji kredytowej	5		
		Ubezpieczenie depozytów	4.67		

Następnie, indeks DUF został wyliczony w następujący sposób:

- Wartości wskaźników w poszczególnych obszarach zostały znormalizowane, tzn. przekształcono ich wartości na odległość od wartości referencyjnej (benchmark) w skali od 0 do 1
- Podstawiono znormalizowane wartości do wzoru na indeks DUF

Tabela 6: Wyliczenia dla wskaźnika DUF

	Wyniki dla poszczególnych obszarów [a]	Wynik docelowy (benchmark) [b]	Znormalizowane wyniki dla poszczególnych obszarów [a/b]
Strona popytowa	4.44	5	0.89
Strona podażowa	3.88	5	0.78
Strona regulacyjna	3.02	5	0.60
Obliczenie wartości indeksu DUF			
Indeks DUF =			0.7293
$DUF = 1 - \frac{\sqrt{(1-0.89)^2 + (1-0.78)^2 + (1-0.60)^2}}{\sqrt{3}}$			

Interpretacja wyniku wskaźnika DUF

Wartość wyniku indeksu DUF opartego na odległości od punktu idealnego informuje jak daleko dany kraj znajduje się od punktu idealnych warunków do pełnego włączenia finansowego (1,1,1).

W Polsce, całkowita wartość indeksu DUF wyniosła 0.7293, czyli można stwierdzić, że obecne warunki dostępu do usług finansowych stanowią prawie $\frac{3}{4}$ stanu idealnego. Najlepiej ukształtowana jest infrastruktura instytucji finansowych (strona podażowa), nieco gorzej wypadają postawy i przygotowanie konsumentów do odbioru usług finansowych. Najdalej od ideału plasują się warunki prawne i regulacje.

Należy jednak zwrócić uwagę, że słaby wynik w obszarze regulacyjnym wynika z ważnej różnicy metodologicznej – podczas gdy w przypadku pierwszych dwóch obszarów punktem odniesienia do wyliczeń (benchmark) była średnia dla krajów strefy Euro, to w przypadku obszaru regulacji założono, że wartością referencyjną będzie stan w którym panuje idealna polityka regulacyjna.

6 Wnioski

W Polsce przeprowadzane są liczne badania na temat korzystania z usług finansowych, choć głównie dotyczyły one bankowych i płatności bezgotówkowych. Korzystanie z produktów oszczędnościowych i ubezpieczeniowych najslabiej zbadane, choć same zachowania oszczędnościowe są corocznie badane. Są to jednak wyłącznie badania sondażowe na próbie populacji, które mogą nieść ze sobą błąd niedoszacowania lub przeszacowania. Brak natomiast systemu raportowania liczby użytkowników produktów przez instytucje finansowe. W przypadku produktów ubezpieczeniowych regularne raportowanie liczby ubezpieczonych przez zakłady ubezpieczeń umożliwia poznanie rzeczywistej liczby osób włączonych w system ubezpieczeń.

Jeżeli chodzi o informacje dotyczące warunków dostępu, to dużo danych dostępnych jest na temat infrastruktury finansowej, ale brak szczegółowych danych regionalnych. W przypadku strony popytowej szczególnie dużo badań przeprowadzono na temat poziomu edukacji finansowej, zachowań, postaw konsumenckich, ale brak jest dogłębnych analiz ich wpływu poziomu edukacji na włączenie finansowe.

Jednakże, wszystkie dane, które udało się zebrać w niniejszym badaniu dają dość dobry obraz poziomu włączenia i warunków dostępu do usług finansowych w Polsce. Widać, że ogółem 75% Polaków korzysta z usług finansowych, choć nadal 1/5 Polaków jest wykluczona finansowo. Najbardziej używane są produkty oszczędnościowe oraz inwestycyjne.

Pod względem warunków dostępu, w Polsce bardzo dobrze rozwinięta jest infrastruktura instytucji finansowych, choć ciągle stosunkowo mało jest punktów dostępu poza oddziałami banków.

Ponadto, konsumenci są słabo przygotowani do odbioru usług finansowych – pomimo wysokiego zaufania do banków mają raczej niskie oczekiwania, co do poprawy sytuacji ekonomicznej i warunków bytowych i słabszą wiedzę finansową.

Załącznik nr.1: Źródła danych wykorzystanych w badaniu

Wykorzystanie usług finansowych

Wskaźnik	Typ źródła	Źródło
KONTA I PŁATNOŚCI		
Konto ROR	Lokalne	„Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014
	Lokalne	„Stan wiedzy ekonomicznej Polaków”. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank 1/2014
	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
	Lokalne	NBP report “Zwyczajne płatnicze Polaków 2013” T. Kozłiński
	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Lokalne	MoneyTrack 2011
	Lokalne	Maison, Kronenberg „Stan wiedzy finansowej Polaków” 2009
	Międzynarodowe	Special Eurobarometer 373, 2011
	Międzynarodowe	Global FIndex 2011
Karta debetowa	Lokalne	„Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014
		„Stan wiedzy ekonomicznej Polaków”. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank
	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
	Lokalne	NBP report “Zwyczajne płatnicze Polaków 2013” T. Kozłiński
	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Lokalne	MoneyTrack 2011
	Międzynarodowe	Global FIndex 2011
Płatności elektroniczne	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
	Lokalne	NBP Rozwój systemu finansowego w Polsce 2012
	Lokalne	Analiza barier dotyczących korzystania z obrotu bezgotówkowego. Badanie jakościowe. NBP 2010
	Międzynarodowe	Global FIndex 2011

Wskaźnik	Typ źródła	Źródło
Płatności mobilne	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
	Międzynarodowe	Global FIndex 2011
OSZCZĘDNOŚCI		
Konto oszczędnościowe	Lokalne	„Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014
		„Stan wiedzy ekonomicznej Polaków”. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank 1/2014
	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
	Lokalne	TNS, Kronenberg „Postawy Polaków wobec oszczędzania” 2012
	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Lokalne	Maison, Kronenberg „Stan wiedzy finansowej Polaków” 2009
Lokata	Lokalne	„Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014
		Diagnoza Społeczna 2013
	Lokalne	TNS, Kronenberg „Postawy Polaków wobec oszczędzania” 2012
	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Lokalne	Maison, Kronenberg „Stan wiedzy finansowej Polaków” 2009
Akcje i obligacje	Lokalne	„Stan wiedzy ekonomicznej Polaków”. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank 1/2014
	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
	Lokalne	MoneyTrack 2011
	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Międzynarodowe	Special Eurobarometer 373, 2011
Fundusz inwestycyjny	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
	Lokalne	TNS, Kronenberg „Postawy Polaków wobec oszczędzania” 2012
	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Międzynarodowe	Special Eurobarometer 373, 2011
Produkty strukturyzowane	Lokalne	TNS, Kronenberg „Postawy Polaków wobec oszczędzania” 2012

Wskaźnik	Typ źródła	Źródło
Fundusze emerytalne	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
KREDYTY		
Pożyczki i kredyty	Lokalne	CBOS „Polacy o swoich długach i oszczędnościach” 2014
	Lokalne	CBOS „Oszczędności i Kredyty” 2012
	Lokalne	CBOS, ZMIANY W POSTRZEGANIU KRYZYSU I ZACHOWANIACH EKONOMICZNYCH POLAKÓW, 2013
Kredyty	Lokalne	„Stan Wiedzy na temat wiarygodności finansowej” MillwardBrown dla BIK i FK
	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
	Lokalne	TNS, Kronenberg „Postawy Polaków wobec oszczędzania” 2012
	Lokalne	MoneyTrack 2011
	Lokalne	Maison, Kronenberg „Stan wiedzy finansowej Polaków” 2009
Kredyt konsumpcyjny	Lokalne	„Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014
		„Stan wiedzy ekonomicznej Polaków”. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank
	Lokalne	„Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Międzynarodowe	Special Eurobarometer 373, 2011
Kredyt hipoteczny	Lokalne	„Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014
		„Stan wiedzy ekonomicznej Polaków”. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank 1/2014
	Lokalne	MoneyTrack 2011
	Lokalne	„Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Międzynarodowe	Special Eurobarometer 373, 2011
Karta kredytowa	Lokalne	„Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014
		„Stan wiedzy ekonomicznej Polaków”. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank 1/2014
	Lokalne	NBP report „Zwyczajne płatnicze Polaków 2013” T. Kozłiński
	Lokalne	„Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Lokalne	MoneyTrack 2011

Wskaźnik	Typ źródła	Źródło
	Lokalne	Maison, Kronenberg „Stan wiedzy finansowej Polaków” 2009
	Międzynarodowe	Special Eurobarometer 373, 2011
Kredyt w rachunku bieżącym	Lokalne	„Stan wiedzy ekonomicznej Polaków”. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank
UBEZPIECZENIA		
Ubezpieczenie na życie	Lokalne	Statystyki KNF
		“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Lokalne	MoneyTrack 2011
	Międzynarodowe	Special Eurobarometer 373, 2011
Ubezpieczenie NNW	Lokalne	Statystyki KNF
		“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Lokalne	MoneyTrack 2011
Ubezpieczenie majątkowe	Lokalne	Statystyki KNF
		“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Lokalne	MoneyTrack 2011
Ubezpieczenie autocasco	Lokalne	Statystyki KNF
		“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
Ubezpieczenie na życie z funduszem kapitałowym	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
inne	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Międzynarodowe	Special Eurobarometer 373, 2011
Ubezpieczenie OC		NBP statystyki kwartalne
CAŁKOWITE WŁĄCZENIE/WYŁĄCZENIE		
Całkowite wyłączenie	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Międzynarodowe	Special Eurobarometer 373, 2011

Warunki dostępu

Wskaźnik	Typ źródła	Źródło
INFRASTRUKTURA INSTYTUCJI FINANSOWYCH		
Różnorodność typów instytucji	Lokalne	NBP Rozwój systemu finansowego w Polsce 2012
Struktura własnościowa Typ własności (państwowy, prywatny)	Międzynarodowe	Bank Światowy. Bank Regulation and Supervision in 180 Countries from 1999 to 2011
Struktura własnościowa Typ własności (lokalny,	Międzynarodowe	Bank Światowy. Bank Regulation and Supervision in 180 Countries from 1999 to 2011
Liczba oddziałów banków	Lokalne	KNF Informacja o sytuacji banków spółdzielczych i zrzeszających w 2013 r.
		KNF Raport o sytuacji banków 2013
		NBP Rozwój systemu finansowego w Polsce 2012
		GUS „Monitoring Banków” 2012
	Międzynarodowe	MFW Financial Access Survey
	Międzynarodowe	Europejski Bank Centralny: ECB structural indicators
Liczba bankomatów	Lokalne	NBP statystyki kwartalne
	Międzynarodowe	MFW Financial Access Survey
Liczba terminali POS	Lokalne	NBP statystyki kwartalne
	Międzynarodowe	Europejski Bank Centralny: ECB structural indicators
Liczba oddziałów poczt	Lokalne	dane ze strony internetowej Poczty Polskiej
Niebankowe instytucje finansowe	Lokalne	P. Masiukiewicz “Regulacje a ryzyko shadow banking w Polsce” 2012
INFRASTRUKTURA REGIONALNA		
Liczba oddziałów banków	Lokalne	Hoga service
Liczba bankomatów	Lokalne	www.karty.pl
Liczba oddziałów poczt	Lokalne	dane ze strony internetowej Poczty Polskiej

JAKOŚĆ DOSTĘPU		
Jakość produktów i usług	Lokalne	„Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014
Wskaźnik MPI	Międzynarodowe	Raport Komisji Europejskiej http://ec.europa.eu/consumers/archive/consumer_research/consumer_market_monitoring_survey_en .
POSTAWY I ZAUFANIE		
Zaufanie	Lokalne	TNS « Wizerunek polskiego sektora bankowego » 2014 dla ZBP
	Lokalne	Diagnoza Społeczna 2013
	Międzynarodowe	Gallup Opinion poll05/2012 http://www.gallup.com/poll/162602/european-countries-lead-world-distrust-banks.aspx
	Lokalne	„Wizerunek polskiego sektora bankowego” TNS dla ZBP, 2014
		CBOS Zaufanie do banków 08/2012
	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Międzynarodowe	EBRD Life in Transition II2010
Optymizm konsumentów (Consumer confidence)	Międzynarodowe	http://ec.europa.eu/economy_finance/db_indicators/surveys/index_en.htm
	Lokalne	PwC “Czekając na impuls”2010
Postawy wobec oszczędzania	Międzynarodowe	Global FIndex 2011
	Lokalne	CBOS „Polacy o swoich długach i oszczędnościach”2014
	Lokalne	CBOS, ZMIANY W POSTRZEGANIU KRYZYSU I ZACHOWANIACH EKONOMICZNYCH POLAKÓW, 2013
	Lokalne	Stan wiedzy finansowej Polaków” zrealizowane przez DB Maison dla Fundacji Kronenberga, 2009
EDUKACJA FINANSOWA		
Poziom wiedzy finansowej, zachowania finansowe	Międzynarodowe	OECD/INFE publication „Measuring Financial Literacy” 2011
	Lokalne	Barometr Finansowy ING 2010, 2012
	Lokalne	Podejście Polaków do inwestowania i akcjonariatu, TNS for Akcjonariat Obywatelski 2011
	Lokalne	Finansowy portret Młodych” by Millward Brown for KRD BIG
	Lokalne	“Badanie świadomości i wiedzy ekonomicznej Polaków” Quality Watch dla NBP 2012
	Lokalne	„Konsument na rynku usług finansowych” TNS dla UOKiK2012

	Lokalne	Polak na rynku finansowym CBOS 2012
	Lokalne	Federacja Konsumentów - Postawy oraz świadomość konsumentów, związane z użytkowaniem kart płatniczych2012
	Lokalne	„Stan Wiedzy na temat wiarygodności finansowej” MillwardBrown dla BIK i FK2014
	Lokalne	„Stan wiedzy ekonomicznej Polaków”. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank 01/2014