



Konferencja[®]
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

prof. Anna Lewicka-Strzałecka

Moralność finansowa Polaków

Raport z badań – IV edycja

Gdańsk–Warszawa, czerwiec 2019

Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców powstała 27 października 1999 roku i obecnie skupia ponad sto kluczowych przedsiębiorstw z wielu sektorów polskiego rynku finansowego, w tym bankowości, zarządzania wierzytelnościami, pośrednictwa finansowego, instytucji pożyczkowych, zarządzających informacją gospodarczą i kredytową, odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym, platform crowdfundingowych, giełd wierzytelności oraz ubezpieczeń. KPF to Członek Rady Rozwoju Rynku Finansowego, powołanej do życia przez Ministra Finansów Rzeczypospolitej Polskiej oraz Członek prestiżowej organizacji samorządowej europejskiego przemysłu kredytowego EUROFINAS (European Federation of Finance House Associations), zrzeszającej siedemnaście krajowych organizacji, reprezentujących ponad 1.200 instytucji finansowych. KPF ma w swoim dorobku badawczym już kilkaset raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.



PARTNERZY PUBLIKACJI



COPYRIGHT © Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców

Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców
ul. Długie Pobrzeże 30,
80 – 888 Gdańsk
info@kpf.pl

Spis treści

Wstęp	4
Główne wnioski	5
Oddawanie długów jako obowiązek moralny	7
Porządek normatywny wyznaczony przez poziom usprawiedliwiania nadużyć	9
Ocena poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów	14
Aksjonormatywne podstawy moralności konsumenckiej w sferze finansów	28
Znajomość i ocena Biur Informacji Gospodarcze	31
O Autorce	35

Wstęp

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania przeprowadzonego po raz czwarty w ramach projektu zainicjowanego w 2016 roku przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych. Głównym jego celem jest cykliczna analiza moralności finansowej Polaków, opierająca się na ocenach poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów. Tegoroczna edycja została uzupełniona pytaniami o powody usprawiedliwiania tych nadużyć oraz reakcje towarzyszące brakowi ich usprawiedliwiania. Pytania dodatkowe związane były z postrzeganiem biur gromadzących informacje o dłużnikach (tj. Biur Informacji Gospodarczej, BIG-ów).

Odpowiedzi na pytania rekonstruujące obraz moralności finansowej uzyskano w telefonicznym sondażu przeprowadzonym na zlecenie Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w marcu 2019 roku przez firmę Biostat na ogólnopolskiej, reprezentatywnej 1000-osobowej próbie Polaków w wieku powyżej 18 lat. Badanie zostało przeprowadzone metodą CATI, a realizacji celu służył kwestionariusz ankiety składający się z 23 głównych pytań i 7 pytań metryczkowych.

Należy podkreślić, że odpowiedzi otrzymane w trakcie powyższych badań oddają w głównej mierze sferę normatywną i afektywną badanych osób. Oznacza to, że pytamy o to, jakie postępowanie i w jakim zakresie może liczyć na usprawiedliwienie, czyli dowiadujemy się, jaki jest poziom społecznego przyzwolenia na nadużycia oraz poznajemy racje, jakie stoją za tym przyzwoleniem lub potencjalne reakcje w przypadku jego braku. Przyzwolenie na wykroczenia konsumenckie odwzorowuje szczególnie porządek normatywny, będący elementem społecznie uznawanego ładu moralnego. Porządek ten stanowi swoisty regulator rynku, ponieważ szeroka akceptacja dla nieetycznych zachowań może utrudniać działanie prawa i innych formalnych instytucji, natomiast brak takiej akceptacji może je wspomagać i usprawniać.

Przyzwolenie wyznacza sprzyjające środowisko dla nadużyć, ponieważ osoby popełniające je nie tylko nie muszą obawiać się społecznego ostracyzmu, ale mogą liczyć na swoiste wsparcie ze strony otoczenia. Polega ono na przykład na tym, że pracodawcy wypłacają pracownikom wynagrodzenie lub jego część do ręki, by pomóc im uniknąć egzekucji komorniczej, podają nieprawdziwe dane o dochodach swoich pracowników, by umożliwić im uzyskanie kredytu, a sąsiedzi i znajomi dłużnika nie tylko nie okazują dezaprobaty dla jego nierzetelności, ale nierzadko utrudniają wierzycielom dotarcie do niego. Brak przyzwolenia ogranicza potencjalne nadużycia przez różne formy nacisku społecznego otoczenia na ich sprawców, takie jak: niezwerbalizowana dezaprobata, bojkot towarzyski, jawne potępienie, a nawet formalne sygnalizowanie wykroczeń.

Główne wnioski

Przeprowadzone po raz czwarty badanie moralności finansowej Polaków objęło wyłonienie porządku normatywnego, odwzorowywanego przez oceny dziewięciu nadużyć dokonywanych przez konsumentów oraz racje towarzyszące ich usprawiedliwianiu bądź potencjalne reakcje w sytuacji braku akceptacji nadużyć. Respondenci zostali także zapytani o znajomość biur gromadzących informacje o dłużnikach i poproszeni o ocenę ich funkcjonowania.

Porządek normatywny

Podobnie jak w latach poprzednich, ogólna norma nakazująca oddawanie długów jest akceptowana przez przeważającą większość respondentów.

Etyczne standardy dotyczące oceny zachowań konsumentów w konkretnych sytuacjach są w znacznym stopniu zróżnicowane, począwszy od zachowań, które są potępiane przez zdecydowaną większość respondentów, a kończąc na zachowaniach usprawiedliwianych przez ponad połowę badanych osób. Ogólnie mówiąc, zakres społecznego przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze finansów jest duży i wykazuje tendencje rosnące.

Najbardziej rygorystycznie respondenci odnoszą się do objętego surową sankcją karną działania polegającego na wyłudzeniu pieniędzy za pomocą posługiwania się fałszywymi dokumentami. Częściej lub rzadziej usprawiedliwia je co czternasta badana osoba. Zdecydowanie bardziej tolerancyjni, bo w blisko jednej trzeciej, okazali się respondenci wobec zachowań polegających na niezwracaniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść oraz zawyżaniu wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie.

W środkowej części hierarchii etycznych standardów konsumentów najwyżej znalazło się usprawiedliwiane przez ponad dwie piąte respondentów zachowanie polegające na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty. Kolejne miejsca w tej części hierarchii zajmują, usprawiedliwiane przez blisko połowę respondentów, zachowania polegające na częstej zmianie rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika oraz na zatajaniu informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu.

W najniższej części hierarchii etycznych standardów konsumentów znalazły się zachowania usprawiedliwiane przez ponad połowę respondentów, czyli płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT oraz przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem. Na największy poziom społecznego przyzwolenia, bliski trzem piątym, może liczyć praca na czarno celem ściągania długów z pensji.

Przyzwolenie na konkretne zachowania naruszające w różnej formie ogólną zasadę nakazującą wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych okazało się znacznie wyższe niż akceptacja dla przekraczania tej zasady. Potwierdza to prawidłowość polegającą na tym, że ludzie na poziomie ogólnych i abstrakcyjnych deklaracji moralnych są bardziej wymagający niż na poziomie norm szczegółowych i konkretnych zachowań.

Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych, stanowiący syntetyczną miarę społecznego przyzwolenia na naruszanie przez konsumentów norm prawnych bądź standardów etycznych, wskazuje, że Polacy są skłonni usprawiedliwiać odstępstwo od norm w ponad dwóch piątych sytuacji. Wyższy poziom akceptacji dla nieetycznych zachowań finansowych przejawiają mężczyźni niż kobiety, natomiast wymagania moralne w sferze finansów rosną wraz z wiekiem. Najwyższy

poziom permisywizmu w obszarze finansowym przejawiają osoby mające problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań finansowych, niezamożne, mieszkające w wielkim mieście.

Porównanie wyników tegorocznego badania z wynikami z lat poprzednich wskazuje na względnie trwałą porządek normatywny wyznaczony przez hierarchię przyzwolenia na nadużycia popełniane przez konsumentów w sferze finansów. Natomiast poziom usprawiedliwiania poszczególnych nadużyć okazał się w znacznie wyższy niż w latach poprzednich, co prowadzi do wniosku o istotnym poszerzeniu zakresu przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze relacji finansowych. Warto jednocześnie zaznaczyć, że wynik wskazujący na radykalne obniżenie standardów etycznych mógł w jakimś stopniu być efektem odmiennego sposobu doboru próby respondentów spowodowanego zmianą firmy realizującej badania.

Racje usprawiedliwiające nadużycia konsumenckie i reakcje w sytuacji braku akceptacji

Argumentami najczęściej wskazywanymi przez respondentów usprawiedliwiających poszczególne nadużycia okazały się: życiowa konieczność w postaci trudnej sytuacji finansowej osoby popełniającej te nadużycia oraz nieuczciwość instytucjonalnych aktorów funkcjonujących w sferze finansów, czyli kredytodawców, pożyczkodawców, ubezpieczycieli, komorników, urzędów skarbowych. W kontekście braku uczciwości instytucjonalnych aktorów funkcjonujących w sferze finansów, wyjątkowo wyraźnie w negatywnym sensie zostali wyróżnieni ubezpieczyciele.

Respondenci nieakceptujący poszczególnych nadużyć bądź zachowań, poproszeni o wskazanie potencjalnych reakcji w sytuacji, gdyby dotyczyło ono osoby znajomej, najczęściej deklarowali postawę aktywną, polegającą na próbie powstrzymania znajomego od niepożądanego działania. Jednocześnie na uwagę zasługuje znaczący zakres deklarowanej bierności, ponieważ poszerza on pole przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w sferze finansowej.

Wiedza na temat biur informacji gospodarczej

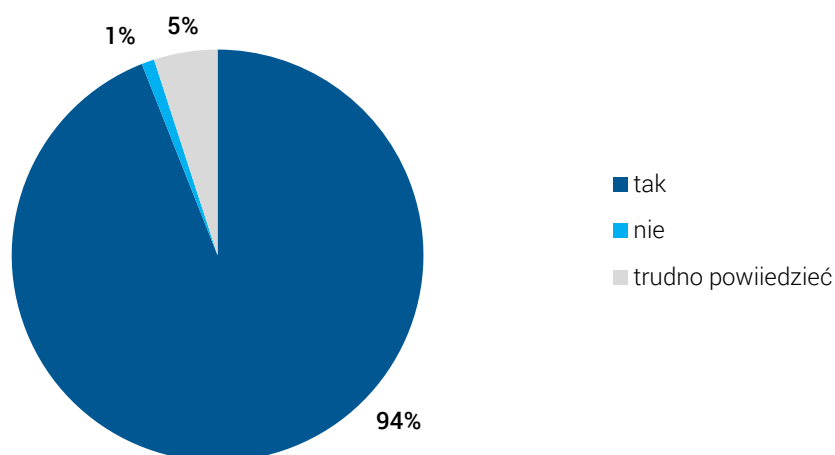
Znajomość funkcjonowania BIG-ów, gromadzących informacje o dłużnikach, deklaruje 85% badanych osób. Rośnie ona wraz z wykształceniem, a najniższa jest wśród osób, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki. Biura zdają się skutecznie pełnić swoją rolę skłaniania ludzi do wywiązywania się ze zobowiązań finansowych, ponieważ prawie 80% respondentów od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru, a blisko 15% spłaciłoby go, gdyby wpis utrudniał życie.

Blisko połowa respondentów nie ma na temat BIG-ów żadnej opinii, ponad dwie piąte ocenia je pozytywnie, a prawie co dziesiąty wyraził ocenę negatywną. Osoby pozytywnie oceniające rejestry dłużników uważają, że głównie pomagają one w unikaniu problemów, których przysparzają nierzetelni kontrahenci, zaś osoby oceniające je negatywnie przede wszystkim obawiają się nierzetelnej weryfikacji dłużników.

Oddawanie długów jako obowiązek moralny

Podobnie jak w ubiegłych latach, pytaniem wstępnym w tegorocznym badaniu moralności finansowej polskich konsumentów było pytanie o poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów. Norma nakazująca wywiązywanie się z podjętych zobowiązań finansowych, czyli spłacanie zaciągniętych długów, jest jedną z najbardziej uniwersalnych norm moralnych. Jej uzasadnienie opiera się z jednej strony na szacunku dla cudzej własności, z drugiej zaś odwołuje się do wartości, jaką stanowi zasada dotrzymywania umów. Jak wiadomo, wartości te stanowią etyczny fundament, na którym bazuje każda gospodarka. Rynek nie mógłby sprawnie funkcjonować, gdyby umowy nie były dotrzymywane, własność naruszana, a większość transakcji nie opierała się na zaufaniu. Podobnie relacje tych norm widziała Maria Ossowska, analizująca je z perspektywy antropologii kultury, umieszczając normę zalecającą odpowiedzialność za słowo i zakazującą kradzieży w grupie norm służących potrzebie zaufania¹.

Rysunek 1. Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?



Źródło: KPF.

Poznaniu miejsca normy, nakazującej wywiązywanie się z podjętych zobowiązań finansowych w systemie aksjologicznym Polaków służyło pytanie: „Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?” Przedstawiony na rys. 1 rozkład procentowy odpowiedzi na powyższe pytanie świadczy, że norma ta jest z niewielkimi wyjątkami akceptowana w polskim społeczeństwie. Jak wynika z tabeli 1, rozkład ten w nieznacznym stopniu odbiega od rozkładów odpowiedzi uzyskanych w ubiegłych latach, chociaż zwraca uwagę malejąca tendencja odpowiedzi pozytywnych. Ta zbieżność oraz prawie identyczne rozkłady odpowiedzi na analogiczne pytanie uzyskane w dwu innych badaniach przeprowadzonych kilka lat temu również na reprezentatywnych grupach Polaków² przemawiają na rzecz trwałości normy nakazującej oddawanie długów. Chociaż wyniki te odzwierciedlają tylko deklaratywne poparcie wyrażone na bar-

¹ M. Ossowska 1970, *Normy moralne*, Warszawa: PWN.

² A. Lewicka-Strzałecka, P. Białowolski 2007, *Etyka zobowiązań finansowych i stosunek do instytucji upadłości konsumenckiej*, w: B. Klimczak, A. Lewicka-Strzałecka (red.) *Etyka i ekonomia*, Warszawa: Wydawnictwo PTE oraz Raport KRD 2008.

dzo wysokim poziomie ogólności, to ich dobitność jest godna uwagi, ponieważ niewiele norm etycznych cieszy się tak powszechną akceptacją. Wśród nich nieco wyższe poparcie (96% wskazań) ma pogląd, że „przyjmowanie łapówek jest zawsze złe i nigdy nie może być usprawiedliwione”³, nieco mniejsze (92% wskazań) ma opinia, że „należy płacić podatki, gdyż z nich finansowane są ważne cele i potrzeby społeczne”⁴. Zapewne odpowiedzi na pytania dotyczące ogólnych norm moralnych w ograniczonym stopniu odzwierciedlają rzeczywiste postępowanie czy choćby autentyczne poglądy respondentów i świadczą raczej o ich przekonaniu, jakie stanowisko wypada zająć w danej kwestii. Znaczenie powszechnego uznawania normy nakazującej oddawanie długów polega na tym, że może ono być odczuwane jako przymus zewnętrzny, mający wpływ na postępowanie ludzi, nawet przy braku internalizacji tej normy.

Tabela 1. Poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów

Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?	Wskazania respondentów według terminów badań (w %)			
	2016	2017	2018	2019
Tak	97	95	94	94
Nie	2	3	1	1
Trudno powiedzieć	1	2	5	5

Źródło: KPF.

Analiza profilu osób, które nie zgodziły się z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym lub nie miały na temat opinii, wskazuje, że częściej są to mężczyźni niż kobiety, najczęściej osoby młode (w wieku 18–29 lat) oraz osoby mające problemy ze spłatą pożyczki lub kredytu.

³ CBOS 2013, *Wartości i normy*, Komunikat z badań, BS/111/2013.

⁴ CBOS 2016, *Postawy wobec płacenia podatków*, Komunikat z badań 85/2016.

Porządek normatywny wyznaczony przez poziom usprawiedliwiania nadużyć dokonywanych przez konsumentów

Istotnym składnikiem moralności finansowej Polaków jest przyzwolenie na działania konsumentów niezgodne z prawem lub naruszające standardy etyczne. Przyjęto, że zakres przyzwolenia na te nadużycia, czyli poziom akceptacji nieetycznych zachowań finansowych (moralnego permisywizmu) jest wyznaczony przez okazjonalne, mniej lub bardziej częste usprawiedliwianie nadużyć konsumenckich. Odpowiednio, brak przyzwolenia, czyli brak akceptacji nieetycznych zachowań finansowych (moralny rygoryzm) jest określany przez wskazanie, że dane nadużycie nigdy nie może być usprawiedliwione.

W tabeli 2 przedstawiono rozkład odpowiedzi na pytania o usprawiedliwianie poszczególnych tego typu działań. Pytania zamieszczono w porządku hierarchicznym, ze względu na malejący poziom moralnego rygoryzmu, mierzony odsetkiem odpowiedzi nigdy. Koresponduje z nim rosnący poziom akceptacji nieetycznych zachowań finansowych, mierzony sumą odsetków odpowiedzi czasem, często lub zawsze na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań. Średnia wszystkich sum odsetków odpowiedzi czasem, często lub zawsze na poszczególne pytania o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań wyznaczyła Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych (permisywizmu moralnego). Stanowi on syntetyczną miarę społecznego przyzwolenia na naruszanie przez konsumentów norm prawnych bądź standardów etycznych. W 2019 roku wyniósł on 41, co oznacza, że Polacy są skłonni usprawiedliwiać odstępstwa od zasad w ponad dwóch piątych sytuacji. Wynik ten wskazuje na bardzo duży zakres społecznego przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze finansów. Wartość tego indeksu okazała się zdecydowanie wyższa niż w latach poprzednich (nieco powyżej jednej piątej). Trudno jednoznacznie interpretować tę rosnącą tendencję jako obniżenie etycznych standardów, ponieważ w jakimś stopniu jej źródłem mógł być odmienny sposób doboru próby, spowodowany zmianą firmy realizującej badania. Chociaż poziom usprawiedliwiania przypisywany poszczególnym nadużyciom w bieżącym roku okazał się znacznie wyższy, to hierarchia norm regulujących zachowania konsumentów w obszarze finansowym, poza drobnymi przesunięciami, jest podobna do tej, którą otrzymano w poprzednich edycjach. Może to wskazywać na względnie trwałe porządek normatywny, zorientowany na nadużycia konsumentów w sferze finansów.

Rysunek 2 ilustruje zagregowane dane (sumę odpowiedzi czasem, często lub zawsze na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań) zamieszczone w tabeli 2, przedstawiając swoistą mapę moralnego permisywizmu konsumentów w sferze finansowej. Dane przedstawione na tym rysunku odzwierciedlają znaczny stopień zróżnicowania etycznych standardów dotyczących oceny zachowań konsumentów w konkretnych sytuacjach, począwszy od zachowań, które są potępiane przez zdecydowaną większość respondentów, a kończąc na zachowaniach usprawiedliwianych przez ponad połowę badanych osób. Najbardziej rygorystycznie respondenci odnoszą się do tego nadużycia konsumenckiego, które polega na wyłudzeniu pieniędzy za pomocą posługiwania się fałszywymi dokumentami – usprawiedliwia je nieco ponad 7% respondentów. Działanie to jest zagrożone wysokimi sankcjami karnymi, zatem moralność finansowa okazuje się współgrać z normami prawa.

Tabela 2. Porządek normatywny zorientowany na nadużycia konsumentów w sferze finansów

Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś	Częstość (%)			
	nigdy	czasem	często	zawsze
posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt?	92,9	3,3	2,4	1,4
nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść?	68,0	20,6	7,8	3,6
zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie?	67,8	22,7	7,5	2,0
zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty?	59,2	31,5	6,6	2,7
zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika?	54,3	35,1	6,9	3,7
zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu?	52,4	37,6	7,4	2,6
płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT?	47,3	39,3	9,5	3,9
przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem?	47,2	39,8	8,6	4,4
pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji?	42,5	44,7	8,9	3,9
Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych*	41			

* średnia odsetków odpowiedzi *czasem*, *często* lub *zawsze* na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań

Źródło: KPF.

Rysunek 2. Mapa moralnego permissywizmu konsumentów w sferze finansowej

Można usprawiedliwić, gdy ktoś (w%):



Źródło: KPF.

Znacznie więcej, bo blisko jedna trzecia respondentów usprawiedliwia wykorzystywanie nadarzającej okazji w postaci błędu kasjera, który pomylił się na swoją niekorzyść (32,0%) oraz zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie (32,2%). Ta znacząca różnica między potępieniem pierwszego zachowania i kolejnych jest godna podkreślenia. Być może źródłem tej przewagi jest czynnik, który amerykańscy badacze etyki konsumenckiej Vitell i Muncy⁵ zidentyfikowali jako różnicę między aktywnym i pasywnym wykorzystywaniem nielegalnych działań (*actively and passively benefiting from illegal activities*). Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, jest aktywnie inicjowanym działaniem przestępczym, natomiast kolejne zachowania są działaniami polegającymi na wykorzystaniu nadarzającej się okazji lub mającymi charakter reaktywny.

Nieco ponad dwie piąte badanych osób usprawiedliwia zachowanie polegające na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty (40,8%). Zachowanie to nie jest w żaden sposób sankcjonowane prawnie, ma jednak wymiar etyczny. Może bowiem być potraktowane jako sprzeniewierzenie się powinności bycia odpowiedzialnym konsumentem, powinności analizowanej przez badaczy etycznego konsumeryzmu, a także postulowanej przez stowarzyszenia konsumenckie. Warto zauważyć, że kredytodawcy mają prawny obowiązek udzielania wyczerpujących i precyzyjnie określonych informacji dotyczących warunków udzielanego kredytu⁶, toteż lekceważenie tych informacji przez konsumentów stanowi swojego rodzaju grzech zaniechania, w pierwszym rzędzie mogący skutkować stratami jednostki, ale mający także niekorzystne skutki społeczne.

Blisko 46% respondentów usprawiedliwia zachowania polegające na częstej zmianie rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, a prawie 48% badanych osób legitymizuje zatajanie informacji, uniemożliwiających wzięcie kredytu. W najniższej części mapy moralnego permisywizmu Polaków znalazły się zachowania, usprawiedliwiane przez ponad połowę respondentów, czyli płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT (52,7%) oraz przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem (52,8%). Na największy poziom społecznego przyzwolenia, bliski trzem piątym może liczyć praca na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji (57,5%).

Warto zwrócić uwagę na rozbieżność między – deklarowanym w pytaniu wstępnym – zdecydowanym poparciem badanych osób dla normy nakazującej oddawanie długów (rys.1) a stosunkowo dużym przyzwoleniem na konkretne nadużycia konsumenckie stanowiące naruszenie tej normy. Rozbieżność ta potwierdza prawidłowość polegającą na tym, że ludzie na poziomie ogólnych i abstrakcyjnych deklaracji moralnych są bardziej restrykcyjni niż na poziomie norm szczegółowych i konkretnych zachowań. Podobną zależność wskazującą na rozbieżność opinii ogólnych i szczegółowych demonstrują prace dotyczące preferencji społeczno-ekonomicznych⁷.

Dane w tabeli 2a przedstawiają indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w 2019 roku w poszczególnych grupach respondentów, różniących się między sobą ze względu na cechy społeczno-demograficzne. Najbardziej wyraźną prawidłowością, obserwowaną także w poprzednich latach, jest to, że wymagania moralne dotyczące kwestii finansowych rosną wraz z wiekiem. Osoby starsze, szczególnie w wieku emerytalnym, znacznie rzadziej są skłonne usprawiedliwiać konsumenckie nadużycia niż osoby młodsze. Może to być efektem różnicy między pokoleniami,

⁵ S.Vitell, J.Muncy 2005, The Muncy-Vitell Consumer Ethics Scale: A Modification and Application, "Journal of Business Ethics" 62: 267–275.

⁶ Obowiązek ten wynika z Ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim.

⁷ J.Frentzel-Zagórska, K.Zagórski 1992, Prywatyzacja i interwencjonizm państwowy w polskiej opinii publicznej. „Studia Socjologiczne” 3–4: 65–87, T.Tyszka, J.Sokołowska 1991. Struktura poznawcza i struktura preferencji Polaków w sferze społeczno-ekonomicznej. „Studia Socjologiczne” 3–4: 29–50.

spowodowanej funkcjonowaniem w odmiennych systemach gospodarczych lub funkcją naturalnego procesu moralnego rozwoju. Warto podkreślić, że wyższy poziom rygorystyki etycznej u osób starszych w obszarze zachowań konsumenckich odnotowano także w wielu innych badaniach⁸.

Również płeć okazała się zmienną trwale różnicującą respondentów ze względu na poziom moralnego permisywizmu – w wyższym stopniu przejawiają go mężczyźni niż kobiety. Ten wniosek koresponduje z wynikami wielu badań nad uwarunkowaniem moralności przez płeć, wskazującymi na niższą tolerancję wobec nadużyć przejawianą przez kobiety⁹.

Zmienną wyraźnie różnicującą badane osoby ze względu na poziom akceptacji nieetycznych zachowań finansowych jest sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu. Najwyższy poziom moralnego permisywizmu przejawiają gospodarstwa, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego spłatą, znacznie niższy poziom te gospodarstwa, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i regularnie je spłacają, a jeszcze niższy – te, które miały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale spłaciły je. Zdecydowanie najniższy poziom moralnego permisywizmu charakteryzuje zaś te gospodarstwa, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki.

Pozostałe cechy społeczno-demograficzne różnicują badane osoby ze względu na poziom permisywizmu moralnego w nieznacznym stopniu. Wśród wyróżnionych grup ze względu na dochód i miejsce zamieszkania największe przyzwolenie na nadużycia konsumenckie deklarują osoby o dochodzie w przedziale 551–1000 zł, mieszkający w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców. Poziom wykształcenia nie jest natomiast związany z moralnym permisywizmem.

Reasumując, moralny permisywista w sferze finansów to mężczyzna, osoba młoda, mająca problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań finansowych, niezamożna, mieszkająca w wielkim mieście.

⁸ S. Fullerton, L. Neale, *An Assessment of the Acceptability of an Array of Perceived Consumer Transgressions in the American Marketplace*, "Journal of Leadership, Accountability and Ethics" 2010, vol. 8(2); M. Y. A. Rawwas, A. Singhapakdi, *Do Consumers' Ethical Beliefs Vary with Age? A Substantiation of Kohlberg's Typology in Marketing*, "Journal of Marketing Theory and Practice", 1998, no 6; S. Fullerton, K. B. Kerch, H. R. Dodge, *Consumer Ethics: An Assessment of Individual Behavior in the Marketplace*, "Journal of Business Ethics", 1996, vol.15, (7); E. Babakus, T. B. Cornwell, V. Mitchell, B. Schlegelmilch, *Reactions to Unethical Consumer Behavior across Six Countries*, "Journal of Consumer Marketing", 2004, vol. 21 (4/5); J. Muncy, S. Vitell, *Consumer Ethics: An Investigation of the Ethical Beliefs of the Final Consumer*, "Journal of Business Ethics", 1992, vol. 24; Vitell, S. J. & J. Muncy, *Consumer Ethics: An Empirical Investigation of Factors Influencing Ethical Judgments of the Final Consumer*, "Journal of Business Ethics", 1992, vol.11; J. Fisher, S. Fullerton, G. Woodbine, *Today's Ethical Perspectives of Tomorrow's Business Leaders*, "Irish Marketing Review", 1999, vol. 12, (2); J. Fisher, G. Woodbine, S. Fullerton, *A Cross-cultural Assessment of Attitudes Regarding Perceived Breaches of Ethical Conduct by Both Parties in the Business/consumer Dyad*, "Journal of Consumer Behavior: An International Review", 2003 vol.2 (4).

⁹ A.Lewicka-Strzalecka 2006, *Moralność ekonomiczna w krajach europejskich*, W: H. Domański, A. Ostrowska i P. Sztabiński (red.), *W środku Europy*, Warszawa: Wydawnictwo IFIS PAN; M. J. O'Fallon, K. D. Butterfield, *A review of the empirical ethical decision-making literature: 1996–2003*, "Journal of Business Ethics", 2005, vol. 59(4); M. C. Reiss, K. Mitra, *The effects of individual difference factors on the acceptability of ethical and unethical workplace behaviors*, "Journal of Business Ethics", 1998, vol.17(14); M. G. S. Atakan, S. Burnaz, Y. I. Topcu, *An Empirical Investigation of the Ethical Perceptions of Future Managers with a Special Emphasis on Gender—Turkish Case*, "Journal of Business Ethics", 2008, vol. 82(3); J. Lindenmeier, C. Schleier, D. Pricl, *Consumer Outrage: Emotional reactions to unethical corporate behavior*, "Journal of Business Research", 2012, vol. 65(9); D. You, Y. Maeda, M. J. Bebeau, *Gender differences in moral sensitivity: a meta-analysis*, "Ethics and Behavior", 2011, vol. 21(4); J. Meyers-Levy, B. Loken, *Revisiting gender differences: What we know and what lies ahead*, "Journal of Consumer Psychology", 2015, vol. 25(1); C. Simga-Mugan, B. A. Daly, D. Onkal, L. Kavut, *The influence of nationality and gender on ethical sensitivity: An application of the issue-contingent model*, "Journal of Business Ethics", 2005, vol.57(2).

Tabela 2a. Cechy społeczno-demograficzne a indeks akceptacji nieetycznych zachowań finansowych

Cechy społeczno-demograficzne	N	Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych*
OGÓŁEM	1000	41
Płeć		
mężczyźni	477	44
kobiety	523	38
Wiek		
18–29 lat	177	49
30–49	371	46
50–64	242	39
65 lat i więcej	210	28
Wykształcenie		
Podstawowe / gimnazjalne	40	41
Zasadnicze zawodowe	113	40
Średnie/policealne	440	41
Wyższe	407	41
Dochód na jedną osobę w gospodarstwie domowym		
do 550 PLN	18	38
551–1.000 PLN	136	45
1.001–1.400 PLN	165	38
1.401–2.000 PLN	266	41
powyżej 2.000 PLN	415	41
Miejsce zamieszkania		
wieś	398	41
miasto do 20 tys. mieszkańców	131	41
Miasto 20–100 tys. mieszkańców	190	39
Miasto 101–500 tys. mieszkańców	167	41
Miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	114	43
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu		
Mamy zaciągnięty kredyt/pożyczkę w instytucji finansowej i regularnie go spłacamy	421	43
Zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego spłatą	56	56
Posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	270	39
Nigdy nie mieliśmy zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki	253	37

*mierzony średnią sum odsetek odpowiedzi czasem, często lub zawsze na pytania o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań

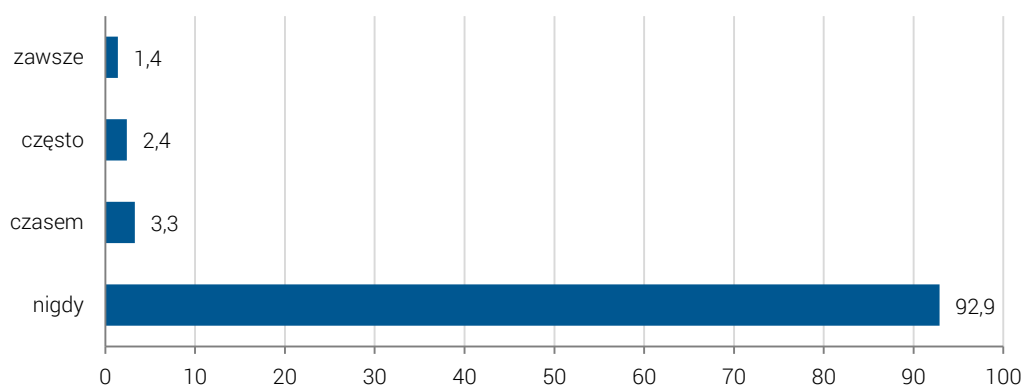
Źródło: KPF.

Ocena poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów

Przedstawiona niżej w porządku hierarchicznym analiza ocen poszczególnych zachowań ze względu na malejący poziom rygorystyczności wobec tych zachowań pozwala na uchwycenie pewnych, bardziej szczegółowych, prawidłowości. Została ona wzbogacona analizą powodów usprawiedliwiania określonych zachowań, a także deklarowanych reakcji na określone działania podejmowane przez osobę znajomą.

Najbardziej surowo ocenianym zachowaniem okazało się posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt (rys. 3). Przeważająca większość respondentów (92,9%) wyraziła opinię, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwiane, czasem usprawiedliwia je 3,3% respondentów, często – 2,4% i zawsze – 1,4%. W latach poprzednich zachowanie to było również na szczycie hierarchii, ale z większym poziomem rygorystyczności (na poziomie 98%).

Rysunek 3. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt? (w %)



Źródło: KPF.

Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt jest przestępstwem zagrożonym karą pozbawienia wolności na mocy kodeksu karnego. Warto zauważyć, że wraz ze wzrostem liczby zastrzeżonych dokumentów tożsamości, począwszy od 2004 roku, liczba przestępstw związanych z dokumentami systematycznie maleje¹⁰. Instytucja zastrzegania dokumentów tożsamości w połączeniu z upowszechnieniem wiedzy na temat jej funkcjonowania okazuje się pewną barierą dla przestępców. Pomimo to, posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt nie jest zachowaniem incydentalnym zdaniem przedstawicieli firm z sektora finansowego, spośród których 74% stwierdziło, że wyłudzenia dokonywane przy wykorzystaniu fałszywych lub skradzionych dokumentów nie tylko miały miejsce w ich instytucjach, ale było to najczęściej popełniane nadużycie konsumenckie, które stanowiło blisko połowę wszystkich zidentyfikowanych nadużyć¹¹.

¹⁰ ZBP, *Raport InfoDOK*, <https://zbp.pl/raporty/raport-infodok>, dostęp: 1.05.2018.

¹¹ Badanie *Nadużycia w sektorze finansowym przeprowadzone przez Ernst and Young* oraz Konfederację Przedsiębiorstw Finansowych, <https://kpf.pl/badania-i-publicacje/raporty-cykliczne/naduzycia-na-rynku-finansowym/>, dostęp: 1.05.2017.

Suma tego typu przestępstw ma poważne skutki dla finansów publicznych. Związek Banków Polskich szacuje łączną kwotę udaremnionych prób wyłudzeń kredytów w 2017 r. na ponad 442 miliony złotych. Te ostatnie dane dotyczą jedynie liczby i wielkości prób wyłudzeń zablokowanych na stosunkowo późnym etapie sprawdzania wiarygodności kredytowej w Biurze Informacji Kredytowej¹². Przestępstwo wyłudzenia pieniędzy coraz częściej występuje obecnie w nowej szacie cyberprzestępczości, na przykład używania kont otwieranych przelewem i fałszywych personaliów.

Wśród osób usprawiedliwiających posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt najczęściej wskazywaną racją jest brak uczciwości instytucji finansowych (55%), blisko dwie piąte wskazuje na trudną sytuację finansową potencjalnego oszusta i 7% odwołuje się do akceptacji otoczenia (tabela 3a).

Tabela 3a.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie (N=71)
ta osoba ma trudności finansowe	38,0
instytucje finansowe nie zawsze są uczciwe wobec klientów	55,0
moje otoczenie raczej to akceptuje	7,0

Źródło: KPF.

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt w sytuacji, gdyby działanie to dotyczyło osoby znajomej, najwięcej osób (61%) zadeklarowało aktywną postawę. Oznacza to, że osoby te starałyby się powstrzymać znajomego od tego czynu, ponad jedna trzecia okazałaby mu dezaprobatę, natomiast 5% respondentów pozostałoby biernych pomimo negatywnej oceny tego czynu (tabela 3b).

Tabela 3b.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, to gdyby była to osoba znajoma, to:	Odsetek osób, które wybrały daną reakcję (N=929)
okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	34,0
starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	61,0
nic nie robił(a)bym – lepiej się nie wtrącać	5,0

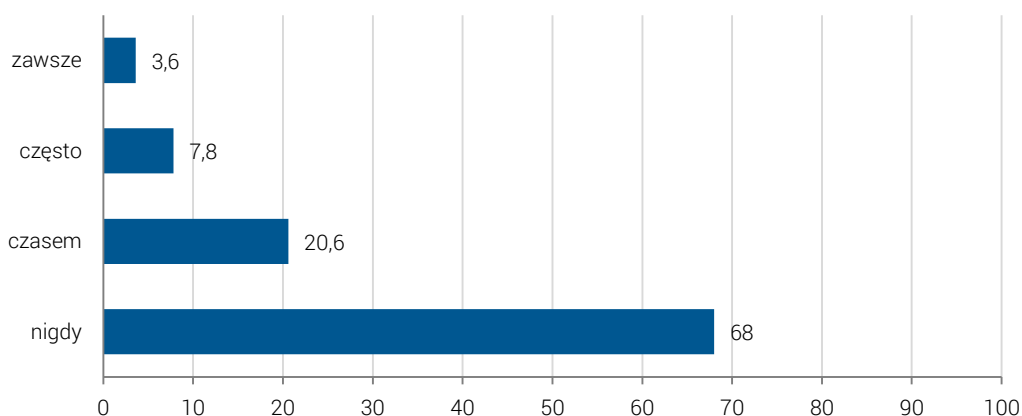
Źródło: KPF.

Drugim, najbardziej rygorystycznie ocenianym zachowaniem okazało się, podobnie jak w ubiegłym roku, zachowanie polegające na niezwróceniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść. Ponad dwie trzecie badanych osób (68%) uznało, że nigdy nie można go usprawiedliwić, ponad jedna piąta (20,6%) dopuszcza taką możliwość czasem, 7,8% – często i 3,6% – zawsze

¹² ZBP, *Raport InfoDOK*, <https://zbp.pl/raporty/raport-infodok>, dostęp: 1.05.2018

(rys.4). Warto zauważyć, że chociaż niereagowanie na pomyłkę kasjera jest zachowaniem nieobjętym sankcjami prawnymi, to powodem jego wysokiej pozycji w porządku normatywnym może być fakt, że negatywne skutki tego zachowania dotyczą określonej jednostki, a nie zdepersonalizowanej instytucji. W rozważanej sytuacji, to kasjer będzie musiał pokryć stratę z własnej kieszeni, czyli stroną poszkodowaną jest konkretna osoba, wobec której miewa się większą empatią niż wobec formalnej organizacji.

Rysunek 4. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść? (w %)



Źródło: KPF.

Wśród osób usprawiedliwiających (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść (tabela 4a) blisko dwie trzecie uważa, że na rynku trzeba ponosić skutki własnych błędów, czyli należy wykorzystać okazję, która zaistniała w trakcie wymiany rynkowej, ponieważ druga strona transakcji powinna cechować się profesjonalizmem i ponosić konsekwencje swoich błędów. Ponad 23% tych osób wskazuje na korzyść, którą może przynieść takie zachowanie i nieco ponad 11% deklaruje przyzwolenie na nie ze strony otoczenia.

Tabela 4a.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze) gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie (N=320)
to się może opłacać	23,4
na rynku trzeba ponosić skutki własnych błędów	65,3
moje otoczenie raczej to akceptuje	11,2

Źródło: KPF.

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, w sytuacji, gdyby działanie to dotyczyło osoby znajomej, najwięcej osób (61,5%) zadeklarowało aktywną postawę, czyli starałoby się powstrzymać znajomego od tego czynu, ponad jedna czwarta okazałaby mu dezaprobatę, natomiast 10,6% respondentów pozostałoby biernych pomimo negatywnej oceny tego czynu (tabela 4b).

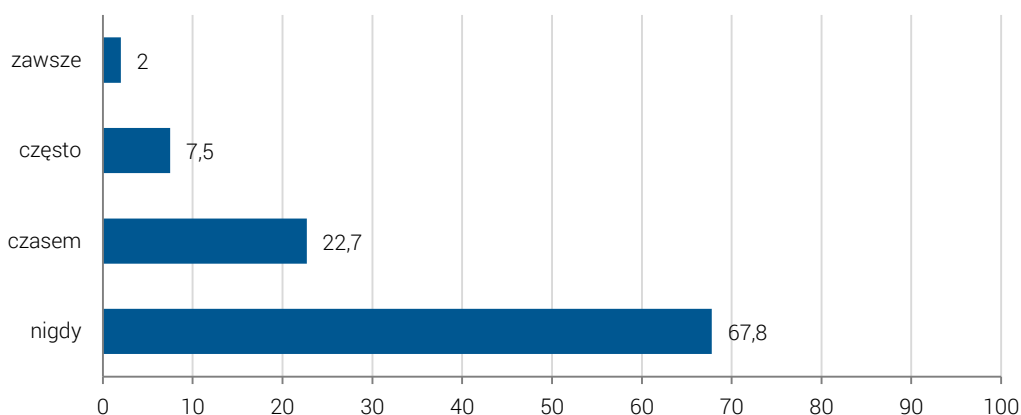
Tabela 4b.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, to gdyby była to osoba znajoma, to:	Odsetek osób, które wybrały daną reakcję (N=680)
okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	27,9
starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	61,5
nic nie robił(a)bym – lepiej się nie wtrącać	10,6

Źródło: KPF.

Trzecim, ze względu na poziom braku usprawiedliwiania, w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się, analogicznie jak w ubiegłym roku, zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie. Ponad dwie trzecie respondentów (67,8%) uznało, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwione, ponad jedna piąta (22,7%) jest skłonna je usprawiedliwiać czasem, 7,5% – często i 2% – zawsze (rys.5).

Wykres 5. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie? (w %)



Źródło: KPF.

Zawyżanie wartości poniesionych szkód po to, by uzyskać nienależne odszkodowanie jest łagodniejszą formą przestępstwa ubezpieczeniowego. W przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych polega ono na np. powiększaniu zakresu uszkodzeń, do których doszło w wyniku kolizji, podciąganiu pod stratę uszkodzeń, dokonanych jeszcze przed wypadkiem. Podobnie jest z wypłatą odszkodowań za utratę uszczerbku na zdrowie czy utratę „fikcyjnego” mienia, utraconego podczas kradzieży mieszkania lub pożaru czy zalania. Do tego typu nadużyć zaliczyć można zawyżanie przez rolników szkód powodowanych przez zwierzyną, co zarzucają im myśliwi. Okazuje się, że świadome powiększenie roszczenia, związanego z autentyczną szkodą (tzw. *opportunistic fraud*) bywa bardziej kosztownym rodzajem przestępstwa dla niektórych ubezpieczycieli niż to, które polega na celowym sfinansowaniu całego zdarzenia¹³. Tego typu działanie jest skorzystaniem z nadarzającej się okazji, więc może budzić mniej oporów moralnych niż intencjonalne zaaranżowanie przestępstwa.

¹³ Ibidem.

Wśród powodów usprawiedliwiania zawyżania wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, dominuje przekonanie o braku uczciwości ubezpieczycieli (65%), na konieczność życiową wskazuje ponad jedna czwarta (25,5%) respondentów, a na społeczny standard – 9,5% (tabela 5a). Przekonanie o braku uczciwości ubezpieczycieli, zapewne w znacznej części kształtowane jest przez osobiste doświadczenie, w jakimś stopniu opiera się na przekazie medialnym, ale jest także sztucznie wzmacnianie w celu przysporzenia klientów firmom, pomagającym w uzyskaniu dopłat do odszkodowań¹⁴.

Tabela 5a.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwiać (czasem, często lub zawsze) gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie (N=322)
ta osoba ma małe dochody	25,5
ubezpieczyciele nie zawsze są uczciwi wobec klientów	65,0
wiele osób tak robi	9,5

Źródło: KPF.

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, w sytuacji, gdyby działanie to dotyczyło osoby znajomej, najwięcej osób (59,3%) zadeklarowało aktywną postawę, czyli starałoby się powstrzymać znajomego od tego czynu, blisko jedna czwarta okazałaby mu dezaprobatę, natomiast 15,9% respondentów pozostałoby biernych pomimo negatywnej oceny tego czynu (tabela 5b).

Tabela 5b.

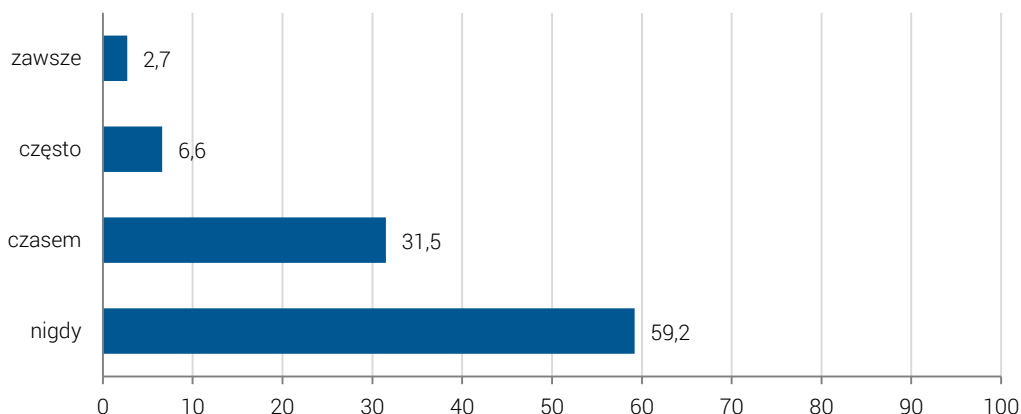
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, to gdyby była to osoba znajoma, to:	Odsetek osób, które wybrały daną reakcję (N=678)
okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	24,8
starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	59,3
nic nie robił(a)bym – lepiej się nie wtrącać	15,9

Źródło: KPF.

¹⁴ Ilustracją tego jest następujący fragment rozsyłanego w masowej skali maila od firmy oferującej pomoc w uzyskaniu dopłat do odszkodowań: *Praktycznie każdy z nas w przypadku wypłaty odszkodowania w formie gotówkowej pada ofiarą oszustwa, przez co odszkodowania nam wypłacane są stosunkowo za niskie. W 94% przypadków, kwoty wypłacane przez Towarzystwa Ubezpieczeniowe są zaniżone, przez co każdy Poszkodowany traci należne mu pieniądze. Średnio jest to ok. 2 000 zł, natomiast często są to kwoty nawet 10 000 zł. Aby temu zapobiec polecamy kontakt z rekomendowaną firmą, która obsłużyła już tysiące Poszkodowanych i zapewniła im pełnowartościowe rozliczenie szkody dopłacając do nich. Jeśli miałeś szkodę w ostatnich latach i rozliczyłeś ją gotówkowo najprawdopodobniej padłeś ofiarą oszustwa. W bardzo prosty sposób możesz uzyskać dodatkowe, należne Ci środki.*

Czwarte w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu jest zachowanie polegające na tym, że ktoś zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty. W przypadku tego niepodlegającego sankcjom prawnym czynu ponad 59,2% respondentów stwierdziło, że nigdy nie może być on usprawiedliwiony, blisko jedna trzecia uważa, że czasem można uznać jego powody (31,5%), ponad 6,6% uważa, że można je uznać często i 2,7%, że zawsze (rys.6).

Rysunek 6. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty? (w %)



Źródło: KPF.

Godna uwagi jest różnica w ocenie tego zachowania wyznaczona przez osobiste doświadczenia ze spłatą zobowiązań finansowych. Okazuje się, że zachowanie to najczęściej (53,6%) usprawiedliwiają osoby, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego spłatą, rzadziej (42,3%) – takie, które regularnie spłacają zaciągnięte zobowiązanie, jeszcze rzadziej (40,4%) – takie, które spłaciły zobowiązanie i najrzadziej (36%) – takie, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki.

Można przypuszczać, że trudności wynikające z wywiązywania się ze zobowiązań finansowych, przynajmniej w jakiejś części, są spowodowane przez ignorowanie informacji o warunkach ich spłaty. Te wyniki korespondują z opinią, uzyskaną w jednym z cyklicznych raportów z badań sytuacji na rynku Consumer Finance¹⁵, w którym brak staranności w zapoznawaniu się z warunkami umowy kredytowej został uznany za główną przyczynę problemów z terminową obsługą długów. Zdaniem respondentów biorących udział w tym badaniu, lekkomyślne zaciąganie zobowiązań finansowych i brak planowania wydatków i dochodów znacznie częściej powoduje niemożność spłacania należności przez konsumentów niż wypadki losowe w postaci utraty pracy lub choroby, czy świadome wyłudzenia.

¹⁵ KPF, IRG SGH, *Sytuacja na rynku Consumer Finance. III kwartał 2014*, Raport z badania przeprowadzonego przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych oraz Instytut Rozwoju Gospodarczego SGH, Gdańsk–Warszawa 2014.

Tabela 6a.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze) gdy ktoś zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie (N=408)
umowy są długie i trudne do zrozumienia	64,5
prawo tego nie wymaga	8,5
wiele osób nie czyta dokładnie umów	27,0

Źródło: KPF.

Spośród osób usprawiedliwiających zaciąganie kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty blisko dwie trzecie (64,5%) wskazywało, że umowy są długie i trudne do zrozumienia, ponad jedna czwarta odwołała się do powszechnie praktykowanego standardu społecznego i 8,5% wskazała na brak sankcji prawnych (tabela 6a). Wyniki te potwierdzają powszechne przekonanie, że bankowe umowy i regulaminy są napisane mało zrozumiałym, prawniczym językiem, są bardzo długie, wydrukowane małą, trudno czytelną czcionką. Suma stron umowy, regulaminu i tabeli opłat to często kilkanaście lub nawet kilkadziesiąt stron. Pomimo tego, że brak wiedzy o warunkach zaciągniętego kredytu może być istotną przyczyną kłopotów z jego spłatą, wiele osób nie czyta dokumentów, które podpisuje lub czyta je pobieżnie.

Ilustrują to badania przeprowadzone w marcu 2019 na zlecenie Warszawskiego Instytutu Bankowości (WIB) i Fundacji Giełdy Papierów Wartościowych (FGPW), z których wynika, że choć większość Polaków (75%) deklaruje, że bardzo dokładnie czyta zapisy w umowach finansowych, to 43% nie rozumie ich w całości. Jednocześnie aż 23% osób z wykształceniem podstawowym przyznaje, że przy ich podpisywaniu sprawdza jedynie podstawowe dane¹⁶.

Tabela 6b.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, to gdyby była to osoba znajoma, to:	Odsetek osób, które wybrały daną reakcję (N=592)
okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	9,0
starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	79,9
nic nie robił(a)bym – lepiej się nie wtrącać	11,1

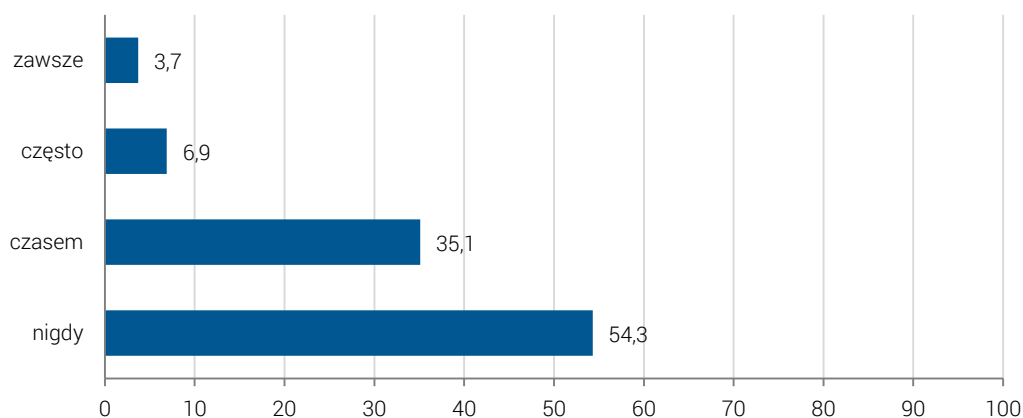
Źródło: KPF.

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, w sytuacji, gdyby działanie to dotyczyło osoby znajomej, blisko cztery piąte (79,9%) zadeklarowało aktywną postawę, czyli starałoby się powstrzymać znajomego od tego nierozważnego działania, 11,1% respondentów pozostałoby biernych pomimo negatywnej oceny tego czynu oraz 9% okazałoby mu dezaprobatę (tabela 6b).

¹⁶ <http://www.kef.edu.pl/>, dostęp: 16.04.2019.

Piątym, ze względu na poziom braku usprawiedliwiania, w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się działanie, polegające na częstej zmianie rachunków bankowych, po to, by uniknąć zajęcia środków przez komornika. Ponad połowa respondentów (54,3%) nie akceptuje tego zachowania nigdy, ponad jedna trzecia (35,1%) jest skłonna usprawiedliwiać je czasem, blisko 7% – często i 3,7% – zawsze (rys.7).

Rysunek 7. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika? (w %)



Źródło: KPF.

Wśród racji usprawiedliwiających częstą zmianę rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika najczęściej (45,2%) wskazywano brak uczciwości instytucji finansowych, niewiele rzadziej (44,6%) trudną sytuację finansową osoby zmieniającej rachunki, co dziesiąty respondent powoływał się na powszechność tej praktyki, czyli społeczny standard (7a).

Tabela 7a.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze) gdy ktoś zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie (N=457)
ta osoba ma małe dochody	44,6
instytucje finansowe nie zawsze są uczciwe wobec klientów	45,2
wiele osób tak robi	10,2

Źródło: KPF.

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś często zmienia rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, w sytuacji, gdyby działanie to dotyczyło osoby znajomej, niespełna połowa (46,2%) zadeklarowała aktywną postawę, czyli starałoby się powstrzymać znajomego od tego działania, 27,8% okazałoby jej dezaprobatę, a ponad jedna czwarta pozostałaby bierna pomimo negatywnej oceny tego czynu (tabela 7b).

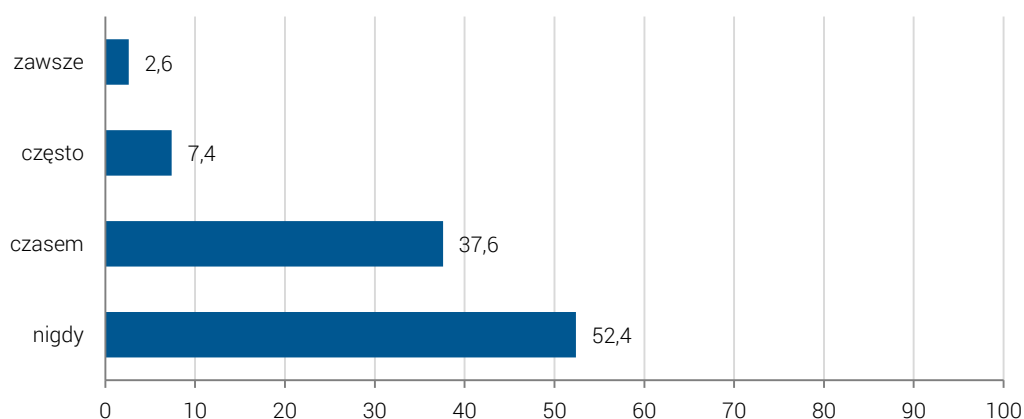
Tabela 7b.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, to gdyby była to osoba znajoma, to:	Odsetek osób, które wybrały daną reakcję (N=543)
okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	27,8
starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	46,2
nic nie robił(a)bym – lepiej się nie wtrącać	26,0

Źródło: KPF.

Szóstym, ze względu na poziom braku usprawiedliwiania, w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się zatajanie informacji, uniemożliwiających wzięcie kredytu. Ponad połowa badanych osób uznała, że zachowanie to nigdy nie może być tolerowane, niespełna dwie piąte są skłonne je usprawiedliwić czasem, 7,4% – często i 2,6% – zawsze (rys.8).

Rysunek 8. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu? (w %)



Źródło: KPF.

Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu ma na celu fikcyjne powiększenie zdolności kredytowej i może być uznane za naruszenie prawa poprzez chęć wyłudzenia kredytu. Obecnie instytucje finansowe mają coraz większe możliwości wnikania w szczegóły dotyczące dochodów, wydatków i zobowiązań finansowych swoich klientów. W oparciu o analizę rachunków oszczędnościowych dochody są dokumentowane, możliwe jest określenie wielkości i struktury wydatków, kredytodawcy mają coraz szerszy dostęp do rejestrów monitorujących aktualne zobowiązania kredytowe i pożyczkowe. Coraz bardziej rozbudowane systemy wymiany informacji kredytowej pozwalają ograniczyć asymetrię informacyjną pomiędzy kredytodawcą i kredytobiorcą, zaś dobrowolna redukcja tzw. renty informacyjnej przez instytucje finansowe świadczy, że informacja o potencjalnych kredytobiorcach ma dla nich podstawową wagę¹⁷. Pewne informacje bywają pozyskiwane w sposób mniej formalny, np. analiza facebookowego profilu potencjalnego kredytobiorcy może umożliwić zdobycie wiedzy o jego zobowiązaniach alimentacyjnych. Mimo powyższych zabezpieczeń, możliwe są nadużycia,

¹⁷ L. Kurkliński, K. Markowski (red.) 2012, *Systemy wymiany informacji kredytowej – doświadczenia polskie i europejskie*, Warszawa: Biuro Informacji Kredytowej S.A.

np. zatajenie prywatnej pożyczki, którą trzeba spłacać czy niepoinformowanie o posiadaniu dzieci, zaś na forach społecznościowych spotyka się rady, jak te zabezpieczenia można obejść.

Osoby, usprawiedliwiające zatajenie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu, pytane o powody swojej opinii (tabela 8a) najczęściej wskazywały konieczność zaspokojenia ważnej potrzeby (57%). Opinia tak dużej grupy, legitymizującej to działanie życiową koniecznością zapewne opiera się na przekonaniu, że to klient najlepiej wie, ile jest w stanie miesięcznie przeznaczać na spłatę zadłużenia. Obok czysto subiektywnych względów w grę może wchodzić liczenie na wsparcie rodziny lub nieudokumentowane dochody. Być może pozyskiwanie przez banki dokładnych informacji o życiu ludzi traktowane jest jako nadmierna ingerencja instytucji w prywatną sferę jednostek i usprawiedliwianie zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu stanowi kontestację takiej ingerencji. Warto również zwrócić uwagę, że ponad jedna trzecia respondentów widzi usprawiedliwienie ukrywania informacji blokujących przyznanie kredytu w braku uczciwości drugiej strony wymiany rynkowej, czyli kredytodawców (36,3 %), zaś blisko 7% wskazało na społeczny standard.

Tabela 8a.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie (N=476)
Kredyt ma zaspokoić ważną potrzebę	57,0
kredytodawcy nie zawsze są uczciwi wobec klientów	36,3
wiele osób tak robi	6,7

Źródło: KPF.

Wśród osób, nigdy nieusprawiedliwiających zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu, w sytuacji, gdyby działanie to dotyczyło osoby znajomej, najwięcej (67,4%) zadeklarowało aktywną postawę, czyli starałoby się powstrzymać znajomego od tego działania, 18,3% respondentów pozostałoby biernych pomimo negatywnej oceny tego czynu oraz 14,3% okazałoby mu dezaprobatę (tabela 8b).

Tabela 8b.

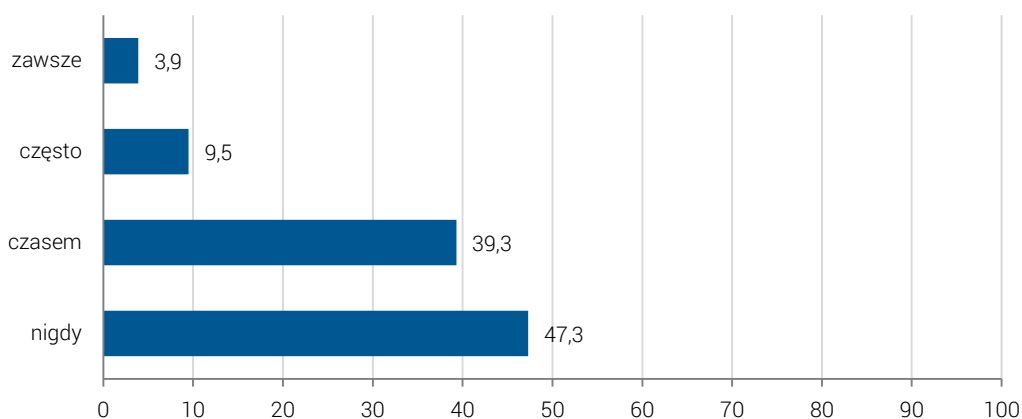
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu, to gdyby była to osoba znajoma, to:	Odsetek osób, które wybrały daną reakcję (N=524)
okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	14,3
starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	67,4
nic nie robił(a)bym – lepiej się nie wtrącać	18,3

Źródło: KPF.

Siódmym, ze względu na poziom braku usprawiedliwiania, w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT. Zachowanie to nigdy nie

może być tolerowane zdaniem mniej niż połowy (47,3%) respondentów, blisko dwie piąte (39,3%) jest skłonna usprawiedliwiać je czasem, co dziesiąty (9,5%) – często i 3,9% – zawsze (rys. 9). Warto przypomnieć, że zachowanie, gdy „ktoś zgadza się zapłacić gotówką bez rachunku, aby uniknąć płacenia VAT lub innych podatków” było nadużyciem konsumenckim najczęściej tolerowanym przez respondentów z 17 krajów europejskich (w tym polskich), badanych w Europejskim Sondażu Społecznym¹⁸.

Rysunek 9. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT? (w %)



Źródło: KPF.

Tabela 9a.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie (N=527)
ta osoba ma małe dochody	42,7
urzędy skarbowe nie zawsze są uczciwie wobec obywateli	42,5
wiele osób tak robi	14,8

Źródło: KPF.

Wśród usprawiedliwień płacenia gotówką, by uniknąć płacenia VAT najczęstsze okazały się dwie racje: ograniczone dochody sprawcy tego czynu (42,7%) oraz nieuczciwość drugiej strony, w tym wypadku urzędów skarbowych (42,5%), natomiast prawie 15% wskazało na powszechnie praktykowany standard społeczny (tabela 9a).

¹⁸ A. Lewicka-Strzałecka 2006, *Moralność ekonomiczna w krajach europejskich*, W: H. Domański, A. Ostrowska i P. Sztabiński (red.), *W środku Europy*, Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN.

Tabela 9b.

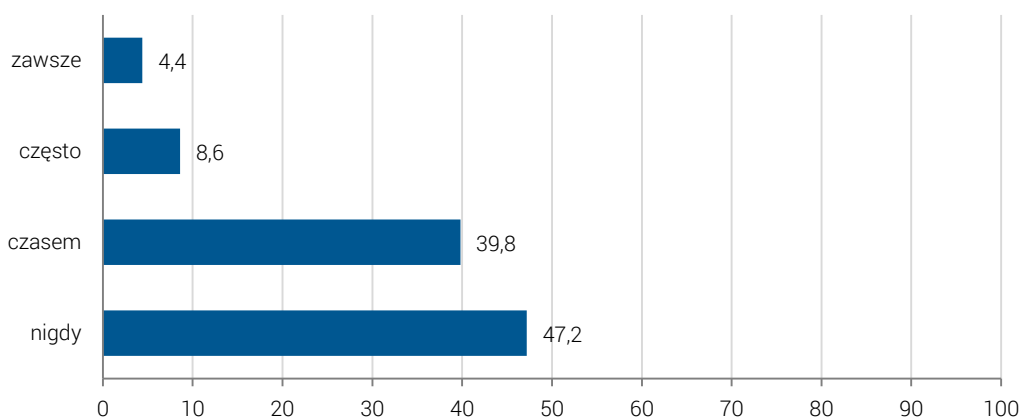
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić ktoś płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT, to gdyby była to osoba znajoma, to:	Odsetek osób, które wybrały daną reakcję (N=473)
okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	24,1
starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	51,4
nic nie robił(a)bym – lepiej się nie wtrącać	24,5

Źródło: KPF.

Wśród osób, nigdy nieusprawiedliwiających płacenia gotówką, by uniknąć płacenia VAT, w sytuacji gdyby działanie to dotyczyło osoby znajomej, ponad połowa (51,4%) zadeklarowało aktywną postawę, czyli starałoby się powstrzymać znajomego od tego działania, 24,1 % okazałoby mu dezaprobatę, zaś 24,5 % respondentów pozostałoby biernych pomimo negatywnej oceny tego czynu (tabela 9b).

Przedostatnim zachowaniem w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu jest działanie, polegające na przepisywaniu majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem. Takiego zachowania nigdy nie akceptuje mniej niż połowa respondentów (47,2%), blisko dwie piąte (39,8%) usprawiedliwia je czasem, 8,6% – często i 4,4% – zawsze (rys. 10).

Rysunek 10. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem? (w %)



Źródło: KPF.

Wśród respondentów usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem najczęściej wybieranym powodem były trudności finansowe danej osoby (49,6%), ponad jedna trzecia (37,6%) wskazywała na nieuczciwość instytucji finansowych i blisko 13% na powszechnie praktykowany standard społeczny (tabela 10a).

Tabela 10a.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie (N=528)
ta osoba ma trudności finansowe	49,6
instytucje finansowe nie zawsze są uczciwe wobec klientów	37,6
wiele osób tak robi	12,8

Źródło: KPF.

Wśród osób, nigdy nieusprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, w sytuacji gdyby działanie to dotyczyło osoby znajomej, najwięcej (44%) zadeklarowało aktywną postawę, czyli starałoby się powstrzymać znajomego od tego działania, ponad jedna trzecia (35,3%) okazałaby mu dezaprobatę, zaś ponad jedna piąta (20,7%) respondentów pozostałoby biernych pomimo negatywnej oceny tego czynu (tabela 10b).

Tabela 10b.

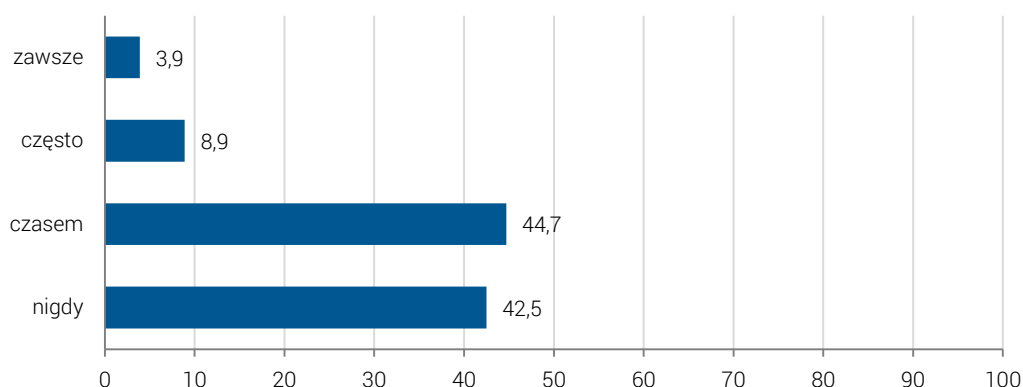
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, to gdyby była to osoba znajoma, to:	Odsetek osób, które wybrały daną reakcję (N=472)
okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	35,3
starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	44,0
nic nie robił(a)bym – lepiej się nie wtrącać	20,7

Źródło: KPF.

Ostatnim zachowaniem w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu okazało się podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji. Działania tego nigdy nie usprawiedliwia ponad dwie piąte respondentów (42,5%), jeszcze więcej usprawiedliwia je czasem (44,7%), 8,9% – często i blisko 4% – zawsze (rys. 11). Podejmowanie pracy na czarno okazało się najczęściej usprawiedliwianym zachowaniem spośród zachowań, analizowanych w badaniu spójności społecznej, przeprowadzonym przez GUS, w którym 22% respondentów nie wyraziło na nie przyzwolenia¹⁹. Można przypuszczać, że znaczna przewaga braku tolerancji dla pracy na czarno, podejmowanej w celu uniknięcia ściągania długów z pensji nad brakiem tolerancji dla pracy na czarno jest swoistą miarą moralności finansowej, ograniczającej przyzwolenie dla nieformalnego zatrudnienia wtedy, gdy ma ono służyć naruszeniu normy nakazującej wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych.

¹⁹ Wartości i zaufanie społeczne w Polsce w 2015 r., op. cit.

Rysunek 11. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji? (w %)



Źródło: KPF.

Wśród respondentów usprawiedliwiających pracę na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji najczęściej wybieranym powodem były trudności finansowe danej osoby (56,3%), ponad jedna trzecia (35,4%) wskazywała na nieuczciwość instytucji finansowych i 8,2% na powszechnie praktykowany standard społeczny (tabela 11a).

Tabela 11a.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie (N=575)
ta osoba ma małe dochody	56,3
instytucje finansowe nie zawsze są uczciwe wobec klientów	35,4
wiele osób tak robi	8,2

Źródło: KPF.

Wśród osób, które uznały, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś, pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji w sytuacji, gdyby działanie to dotyczyło osoby znajomej, ponad połowa (52,5%) zadeklarowała aktywną postawę, czyli starałoby się powstrzymać znajomego od tego działania, ponad jedna czwarta (26,4%) okazałaby mu dezaprobatę, zaś ponad jedna piąta (21,5%) respondentów pozostałoby biernych pomimo negatywnej oceny tego czynu (tabela 11b).

Tabela 11b.

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś, pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, to gdyby była to osoba znajoma, to:	Odsetek osób, które wybrały daną reakcję (N=425)
okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	26,4
starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	52,5
nic nie robił(a)bym – lepiej się nie wtrącać	21,5

Źródło: KPF.

Aksjonormatywne podstawy moralności konsumenckiej w sferze finansów

Syntetyczny ogląd powodów usprawiedliwiania poszczególnych nadużyć konsumenckich, wskazanych przez respondentów, skłaniających się do tego usprawiedliwienia oraz deklaracji wskazujących na potencjalne reakcje w przypadku osób nieakceptujących tych nadużyć pozwala na rekonstrukcję aksjonormatywnych podstaw, na których opiera się moralność finansowa konsumentów. Dominującymi argumentami legitymizującymi nadużycia konsumenckie w obszarze finansów okazały się życiowa konieczność w postaci trudnej sytuacji finansowej osoby popełniającej te nadużycia (tabele 8a, 9a, 10a, 11a) oraz nieuczciwość instytucjonalnych aktorów funkcjonujących w sferze finansów, czyli kredytodawców, pożyczkodawców, ubezpieczycieli, komorników, urzędów skarbowych (tabele 3a, 5a, 7a, 9a). Mniej ważnym argumentem, usprawiedliwiającym nadużycia konsumenckie, wybieranym średnio przez kilkanaście procent respondentów, było odwołanie się do zasady społecznego dowodu słuszności²⁰ głoszącej, że o poprawności danego działania przesądza to, że jakieś osoby je podejmują, słuszne jest to, co robi wiele osób.

Respondenci czasem, często lub zawsze legitymizujący nadużycia konsumenckie wyrażają przekonanie, że wymagania dotyczące przestrzegania standardów moralnych lub norm prawnych można rozluźnić wobec osób mających trudności finansowe. Takie trudności usprawiedliwiają w opinii ponad połowy tych respondentów zatajanie informacji, uniemożliwiających wzięcie kredytu oraz pracę na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, prawie połowa spośród nich uznaje, że kłopoty finansowe legitymują przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, a ponad dwie piąte uważa, że mogą stanowić wytłumaczenie dla płacenia gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT. Działania te są traktowane jako skuteczne sposoby radzenia sobie z problemami finansowymi, pewnego rodzaju techniki funkcjonowania we współczesnej rzeczywistości gospodarczej. Uważa się, że ich skutek w postaci indywidualnej korzyści konkretnej osoby przeważa nad abstrakcyjnym wymiarem moralnym, odwołującym się do dobra ogólnego.

Drugim znaczącym powodem, ze względu na który usprawiedliwiane są nadużycia konsumenckie w obszarze finansów, okazał się argument wskazujący na nieuczciwość instytucjonalnych aktorów funkcjonujących w tym obszarze. Argument ten jest najważniejszy w opinii blisko dwu trzecich respondentów, dopuszczających zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, ponad połowy osób usprawiedliwiających posługiwanie się cudzym dokumentem, by uzyskać kredyt, blisko połowy respondentów legitymizujących częstą zmianę rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika oraz ponad dwu piątych osób, usprawiedliwiających płacenie gotówką, by uniknąć płacenia VAT.

Tak mocne akcentowanie zaburzonego ładu instytucjonalnego w obszarze finansowym ma źródło zarówno w wiedzy potocznej, czerpanej z osobistych doświadczeń i otoczenia, jak i opartej na wszechobecnym przekazie medialnym. Ten ostatni obejmuje informacje, dotyczące wielomilionowych nadużyć popełnianych przez globalnych graczy, a także liczne przypadki codziennych oszustw polegających na namawianiu do zakupu nieodpowiednich lub wręcz niebezpiecznych produktów finansowych, ukrywaniu w umowach niekorzystnych warunków, bagatelizowaniu ryzyka, posługiwaniu się oszukańczą lub zwodniczą reklamą itp. Postrzeganie się konsumenta jako ofiary instytucji finansowych kształtuje swoistą moralność retrybutywną, usprawiedliwiającą po-

²⁰ Ibidem.

pełnianie nadużyć dążeniem do wyrównania rachunków. Tego typu usprawiedliwienie jest szczególnie przejawem funkcjonowania reguły wzajemności, zidentyfikowanej i opisywanej przez psychologów społecznych²¹. Silnie zakorzeniona w kulturze reguła wzajemności nakazuje w wersji negatywnej złem odpłacać za doznane zło. W relacjach z instytucjami finansowymi zło nie musiało być doświadczone osobiście, ale jego poczucie jest przenoszone i utrwalane przez prawdziwy lub fałszywy, ale przede wszystkim sensacyjny i zmasowany przekaz medialny.

Zwraca uwagę, że w kontekście braku uczciwości instytucjonalnych aktorów, funkcjonujących w sferze finansów, wyjątkowo wyraźnie w negatywnym sensie zostali wyróżnieni ubezpieczyciele (tabela 5a). Ten ujemny wizerunek branży znajduje odbicie w szerokim przeglądzie nieetycznych działań zakładów ubezpieczeniowych wobec klientów, dokonany przez Rzecznika Ubezpieczonych²², a także w szerokim spektrum mocno krytycznych ocen poszczególnych instytucji, wyrażanych na Forum Opinii o towarzystwach ubezpieczeń²³.

Respondenci nieakceptujący poszczególnych nadużyć bądź zachowań zostali poproszeni o wskazanie potencjalnych reakcji w sytuacji, gdyby dotyczyło ono osoby znajomej (tabela 12). We wszystkich przypadkach dominującą reakcją jest postawa aktywna polegająca na próbie powstrzymania znajomego od niepożądanego działania. Najwięcej, blisko cztery piąte respondentów starałoby się przekonać go do dokładnego zapoznania się z warunkami spłaty zaciąganego kredytu, co wynika zapewne z troski o jego dobro. Ponad dwie trzecie respondentów starałoby się powstrzymać znajomą osobę od zatajania informacji uniemożliwiającej wzięcie kredytu, ponad trzy piąte od posługiwania się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt oraz od niezwrócenia uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, a nieco mniej od zawyżania wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie. Ponad połowa respondentów nieakceptujących odpowiednich zachowań deklaruje powstrzymanie znajomego od pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji oraz od płacenia gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT, zaś mniej niż połowa od częstej zmiany rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika oraz od przepisywania majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem. Pewnym dopełnieniem aktywnej postawy jest okazanie niechęci osobie znajomej, zamierzającej dokonać nieakceptowanego czynu, ponieważ może to udaremnić ów czyn. Zakres takiej dezaprobaty rozciąga się od ponad jednej trzeciej do mniej niż jednej dziesiątej, co obrazuje druga kolumna tabeli 12. Jednak na szczególną uwagę zasługuje przedstawiony w ostatniej kolumnie tabeli 12 zakres deklarowanej bierności, obejmujący od jednej dwudziestej do ponad jednej czwartej respondentów, ponieważ poszerza on pole przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w sferze finansowej. Inaczej mówiąc, faktyczne przyzwolenie na nieetyczne bądź niezgodne z prawem działania konsumentów składa się nie tylko z akceptacji dla takich działań, ale także nieokazywania wobec nich sprzeciwu.

²¹ R. Cialdini 1994, *Wywieranie wpływu na ludzi*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

²² H. Olendzka 2009, *Etyka na rynku ubezpieczeń w Polsce z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych*, „Monitor Ubezpieczeniowy” nr 40.

²³ http://www.ubezpieczenie.com.pl/forum/opinie_o_towarzystwach_ubezpieczen.

Tabela 12. Reakcje respondentów nieakceptujących poszczególnych nadużyć bądź zachowań w sytuacji, gdyby dotyczyło ono osoby znajomej

	Częstość (w %)		
	okazał(a)bym jej dezaprobatę (niechęć)	starał(a)bym się powstrzymać ją od tego działania	nic bym nie robił(a) – lepiej się nie wtrącać
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, gdyby była to osoba znajoma, to	34,0	61,0	5,0
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, gdyby była to osoba znajoma, to	27,9	61,5	10,6
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, gdyby była to osoba znajoma, to	24,8	59,3	15,9
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, gdyby była to osoba znajoma, to	9,0	79,9	11,1
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, gdyby była to osoba znajoma, to	27,8	46,2	26,0
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu, gdyby była to osoba znajoma, to	14,3	67,4	18,3
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT, gdyby była to osoba znajoma, to	24,1	51,4	24,5
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, gdyby była to osoba znajoma, to	35,3	44,0	20,7
Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, gdyby była to osoba znajoma, to	26,4	52,5	21,5

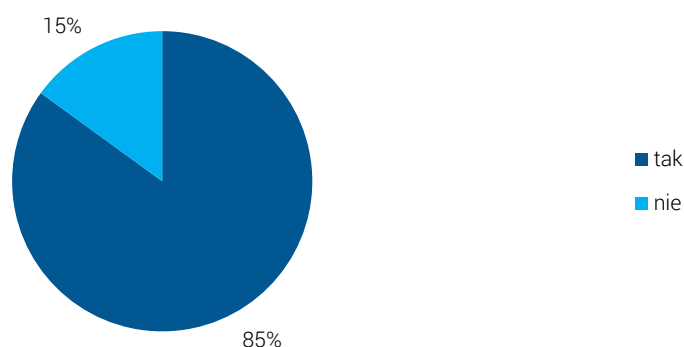
Źródło: KPF.

Znajomość i ocena Biur Informacji Gospodarczej

Biura gromadzące informacje o dłużnikach są względnie nowymi instytucjami w naszym kraju, towarzyszącymi gospodarce rynkowej. Mają one za zadanie dostarczanie informacji niezbędnych do pełnej i wiarygodnej oceny wypłacalności dłużnika, w tym także dłużnika potencjalnego. Działania te służą usprawnieniu wymiany gospodarczej i ograniczają zatory płatnicze. Wymuszając praktykowanie płatniczej rzetelności stanowią swoistą protezę dla autentycznej cnoty rzetelności finansowej właściwej wczesnym formacjom kapitalistycznym.

Czasem Biura Informacji Gospodarczej wzbudzają negatywne emocje, bywają traktowane jako rodzaj represji nakładanych na ludzi, forma ograniczania ich wolności, naruszania prywatności. Podobnie jak w trzeciej, również w czwartej edycji projektu respondenci zostali zapytani o znajomość tego typu biur oraz poproszeni o ich ocenę.

Rysunek 12. W naszym kraju funkcjonują biura gromadzące informacje o dłużnikach (Biura Informacji Gospodarczej w skrócie BIG zwane rejestrami dłużników) Czy słyszał/a Pan/i o nich?



Źródło: KPF.

Z przedstawionego na rys. 12 rozkładu znajomości BIG-ów wynika, że o słyszało o blisko 85% polskich konsumentów, co oznacza, że w stosunku do badania ubiegłorocznego znajomość ta utrzymuje się na mniej więcej tym samym poziomie.

Tabela 13. Znajomość BIG a wykształcenie i sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu

	W naszym kraju funkcjonują biura gromadzące informacje o dłużnikach (Biura Informacji Gospodarczej w skrócie BIG zwane rejestrami dłużników). Czy słyszał/a Pan/i o nich? (w %)	
	tak	nie
Wykształcenie		
Podstawowe / gimnazjalne	72,5	27,5
Zasadnicze zawodowe	80,5	19,5
Średnie/policealne	84,5	15,5
Wyższe	87,7	12,3
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu		
Mamy zaciągnięty kredyt/pożyczkę w instytucji finansowej i regularnie go spłacamy	89,8	10,2
Zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego spłatą	89,3	10,7
Posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	86,4	13,7
Nigdy nie mieliśmy zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki	74,3	25,7

Źródło: KPF.

Znajomość BIG-ów wyraźnie związana jest z wykształceniem oraz sytuacją gospodarstwa domowego wobec kredytu (tabela 13). O funkcjonowaniu Biur słyszało 87,7% osób z wyższym wykształceniem, 84,5% z wykształceniem średnim/ policealnym, 80,5% z zasadniczym zawodowym i z wykształceniem podstawowym gimnazjalnym – 72,5%. Brak znajomości Biur w znacznie większym stopniu cechuje osoby, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki (25,7 %) niż te, które mają lub miały takie zobowiązania, czyli mają zaciągnięty kredyt/pożyczkę w instytucji finansowej i regularnie go spłacają (10,2%), te, które zaciągnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą (10,7%) i te – posiadały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciły (13,7%).

Funkcjonujące w obecnej rzeczywistości gospodarczej rejestry dłużników mają za zadanie skłonić ludzi do wywiązywania się ze zobowiązań finansowych. Struktura odpowiedzi na pytanie o potencjalną skuteczność rejestru długów zdaje się potwierdzać tę skuteczność jako instrumentu usprawniającego przepływy finansowe. Jak wynika z rozkładu przedstawionego w tabeli 14 prawie cztery piąte respondentów od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru, blisko 15 % spłaciłoby, gdyby wpis utrudniał życie, natomiast 6% w żadnej sytuacji nie byłoby skłonne do oddania należności. Od tego ogólnego rozkładu wyraźnie odbiegają odpowiedzi respondentów, którzy zaciągnęli kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą, ponieważ tylko połowa spośród nich od razu spłaciłaby dług, aby być wykreślona z rejestru, ponad dwie piąte (40,1%) spłaciłoby go dopiero wtedy, gdyby wpis utrudniał im życie i 8,9% w żadnej sytuacji nie byłoby skłonne do oddania należności.

Tabela 14. Potencjalna skuteczność rejestru dłużników

Co zrobiłaby Pani/Pan gdyby zdarzyła się Pani/Panu przeterminowana płatność i ktoś wpisał Panią/Pana do rejestru dłużników BIG?	Wskazania ogółu respondentów (w %)	Wskazania osób, które mają problem ze spłatą długu (w%)
od razu spłaciłabym dług, aby mnie skreślono z rejestru	79,2	50,0
spłaciłabym, gdyby wpis zaczął utrudniać mi życie (np. nie pozwalał na zaciągnięcie kredytu, pożyczki czy też podpisanie innej interesującej mnie umowy)	14,8	40,1
nie skłoniłoby mnie to do spłaty długu	6,0	8,9

Źródło: KPF.

Badane osoby zostały także poproszone o ocenę BIG-ów gromadzących informacje o dłużnikach. Jak wynika z tabeli 15, największa część respondentów nie ma na ich temat żadnej opinii, ponad dwie piąte ocenia je pozytywnie i prawie co dziesiąta wyraziła ocenę negatywną. Również w tym przypadku, od ogólnego rozkładu wyraźnie odbiegają odpowiedzi osób, które zaciągnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą, ponieważ 37,5% spośród nich ocenia Biura pozytywnie, aż 23% – negatywnie i 39,3% nie ma żadnej opinii. Dobra opinia o BIG-ach rośnie wraz z dochodem respondentów, najlepszą mają osoby o dochodzie powyżej 2000, a także mieszkańcy wielkich miast. W porównaniu z badaniem ubiegłorocznym zmalał odsetek osób nie mających opinii na temat BIG-ów (51,2%), natomiast zwiększył się odsetek oceniających je pozytywnie (42,5%), a także negatywnie (6,3%).

Tabela 15. Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach

Ogólnie rzecz biorąc jak Pani/Pan ocenia BIG-i, biura gromadzące informacje o dłużnikach?	Wskazania ogółu respondentów (w %)	Wskazania osób, które mają problem ze spłatą długu (w %)
pozytywnie	43,8	37,5
negatywnie	9,6	23,0
trudno powiedzieć	46,6	39,3

Źródło: KPF.

Osoby, oceniające pozytywnie Biura zostały poproszone o uzasadnienie swojej odpowiedzi przez wybór jednej z dwu możliwości. Jak wynika z tabeli 15a, ponad połowa tych respondentów wskazała na pomoc BIG-ów w unikaniu problemów, których przysparzają nierzetelni kontrahenci, a mniej niż połowa przyznała, że ułatwiają one odzyskiwanie pieniędzy od dłużników.

Tabela 15a. Uzasadnienie pozytywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach

Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam pozytywnie, ponieważ: (N=438)	Wskazania respondentów (w %)
ułatwiają odzyskanie pieniędzy od dłużników	47,5
pozwalają sprawdzić kontrahentów	52,5

Źródło: KPF.

Również osoby oceniające negatywnie Biura zostały poproszone o uzasadnienie swojej odpowiedzi przez wybór jednej z możliwości. Wyniki przedstawione w tabeli 15b. wskazują, że zdecydowana większość spośród tych osób obawia się nierzetelnej weryfikacji dłużników, a ponad jedna czwarta uważa, że działalność BIG-ów utrudnia uzyskanie kredytu lub pożyczki.

Tabela 15b. Uzasadnienie negatywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach

Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam negatywnie, ponieważ: (N=96)	Wskazania respondentów (w %)
utrudniają pozyskanie kredytu lub pożyczki	27,1
weryfikacja dłużników nie zawsze jest rzetelna	72,9

Źródło: KPF.

O Autorce



Prof. dr hab. Anna Lewicka-Strzańska, Instytut Filozofii i Socjologii PAN

Anna Lewicka-Strzańska jest profesorem w Instytucie Filozofii i Socjologii PAN, redaktorem naczelnym czasopisma „Prakseologia”. Prowadzi badania w dziedzinie metodologii nauk praktycznych, prakseologii, etyki życia gospodarczego i publicznego. Opublikowała ponad sto artykułów i kilkanaście książek w kraju i za granicą, wśród których na uwagę zasługują *Etyczne standardy firm i pracowników* oraz *Odpowiedzialność moralna w życiu gospodarczym, Nędza korupcji*.

Profesor Lewicka-Strzańska wykonywała prace eksperckie między innymi dla Business Centre Club, Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, urzędów różnego szczebla, od 1994 współorganizuje i prowadzi Ogólnopolskie Seminarium Etyki w Biznesie, Organizacji i Zarządzaniu. Prowadzi rozległą aktywność edukacyjną, wyklada w Akademii Leona Koźmińskiego, w Warszawskiej Szkole Zarządzania – Szkole Wyższej.

Partnerzy Raportu



Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor (BIG InfoMonitor)

prowadzi Rejestr Dłużników BIG. W oparciu o Ustawę o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych przyjmuje, przechowuje i udostępnia informacje gospodarcze o przeterminowanym zadłużeniu oraz o płatnościach terminowych osób i firm. BIG InfoMonitor umożliwia dostęp do baz: Biura Informacji Kredytowej i Związku Banków Polskich, dzięki czemu stanowi platformę wymiany danych pomiędzy bankami i pozostałymi sektorami gospodarki. Oferuje również bankom i przedsiębiorcom narzędzia do weryfikowania wiarygodności płatniczej klientów indywidualnych i przedsiębiorstw oraz wspiera ich w odzyskiwaniu zaległych należności.

W 2018 roku BIG InfoMonitor udostępnił swoim klientom blisko 23 mln raportów informacyjnych na temat konsumentów i przedsiębiorstw. BIG InfoMonitor – poprzez swojego głównego akcjonariusza – Biuro Informacji Kredytowej, jest spółką zależną banków.



Polska Sieć Windykacji Sp. z o.o.

Notka
notka
notka



Everest Finanse S.A.

prowadzi działalność w zakresie udzielania pożyczek pieniężnych w domu Klienta pod marką BOCIAN POŻYCZKI. Bocian zapewnia szybką oraz dogodną formę dostarczenia środków pieniężnych w gotówce i/lub w formie karty przedpłaconej. EVEREST FINANSE S.A. wpisana jest do Rejestru instytucji pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego. Należymy do grona członków Business Center Club, akceptujemy Statut organizacji zobowiązujący nas do reprezentowania wysokich norm etycznych i działania zgodnie z ideą społecznej odpowiedzialności biznesu. Wspieramy działalność Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego, której Misją jest budowanie współpracy i dialogu odpowiedzialnych i rzetelnych firm sektora finansowego z instytucjami publicznymi oraz organizacjami konsumenckimi. Jesteśmy ważnym, trzecim pod względem sumy bilansowej, podmiotem sektora pozabankowego, z wyłącznie polskim kapitałem. Jako pierwsi w branży dokonaliśmy przejęcia firmy konkurencyjnej.



Budujemy kapitał społeczny
na rynku finansowym