

Prof. Anna Lewicka-Strzałecka

Moralność finansowa Polaków

RAPORT Z BADAŃ – V EDYCJA

Z | P | F

Związek
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (wcześniej Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców) powstał 27 października 1999 roku i obecnie skupia ponad sto kluczowych przedsiębiorstw z wielu sektorów polskiego rynku finansowego, w tym bankowości, zarządzania wierzytelnościami, pośredników finansowych, instytucji pożyczkowych, zarządzających informacją gospodarczą i kredytową, odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym, platform crowdfundingowych oraz ubezpieczeń. ZPF 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. ZPF ma w swoim dorobku badawczym już kilkaset raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.

member of 
eurofinas

PARTNERZY PUBLIKACJI



Gdańsk, wrzesień 2020

Opracowanie: prof. Anna Lewicka-Strzałecka (IFIS PAN)
Opracowanie graficzne: Izabela Skajewska

COPYRIGHT © Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce

Raport ten nie może być rozpowszechniany za pomocą jakiegokolwiek nośnika bez zgody ZPF wyrażonej pisemnie. Cytowanie wyników jedynie za podaniem źródła: „*Moralność finansowa Polaków. Raport z badań – V edycja*”, Związek Przedsiębiorstw Finansowych, Gdańsk, wrzesień 2020”.

Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce
ul. Długie Pobrzeże 30
80-888 Gdańsk
info@zpf.pl

SPIS TREŚCI

4	Wstęp
5	Główne wnioski
7	Oddawanie długów jako obowiązek moralny
9	Porządek normatywny wyznaczony przez poziom usprawiedliwiania nadużyć
14	Ocena poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów
32	Aksjonormatywne podstawy moralności konsumenckiej w sferze finansów
35	Znajomość i ocena biur informacji gospodarczej
40	O autorce
43	Partnerzy raportu

WSTĘP

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania przeprowadzonego po raz piąty w ramach projektu zainicjowanego w 2016 roku przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF). Głównym celem projektu jest cykliczna analiza moralności finansowej Polaków, opierająca się na ocenach poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów oraz wskazaniach powodów usprawiedliwiania bądź braku usprawiedliwiania tych nadużyć. Celem dodatkowym jest zbadanie postrzegania biur gromadzących informacje o dłużnikach (tj. Biur Informacji Gospodarczej, BIG-ów).

Odpowiedzi na pytania rekonstruujące obraz moralności finansowej Polaków uzyskano w telefonicznym sondażu, przeprowadzonym przez firmę Biostat na zlecenie ZPF na ogólnopolskiej, reprezentatywnej 1000-osobowej próbie Polaków w wieku powyżej 18 lat w kwietniu i maju 2020 r. Badanie zostało przeprowadzone metodą CATI, a realizacji celu służył kwestionariusz ankiety, składający się z 23 głównych pytań i 9 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 jakie powody uzasadniają jego brak. 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. To ostatnie szczególnie często dotyczy dłużników alimentacyjnych. 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.

Warto podkreślić, że ostatnie z cyklu badań zostały przeprowadzone w okresie, w którym w naszym kraju obowiązywał stan epidemii spowodowany przez światową pandemię wywołaną przez koronawirusa SARS-CoV2. Na opinie respondentów wpływały nastroje kształtowane nie tylko przez obawy o zdrowie i uciążliwości związane z ograniczeniami w poruszaniu się czy koniecznością izolacji społecznej, ale także niepewność dotycząca finansowych uwarunkowań codziennego życia oraz perspektywę zbliżającego się kryzysu gospodarczego.

GŁÓWNE WNIOSKI

Przeprowadzone po raz piąty badanie moralności finansowej Polaków objęło wyłonienie porządku normatywnego odwzorowywanego przez oceny dziewięciu nadużyć dokonywanych przez konsumentów. Dokonano rekonstrukcji aksjonormatywnych podstaw tej moralności, pytając respondentów o racje towarzyszące usprawiedliwianiu poszczególnych nadużyć oraz powody braku ich akceptacji. Badane osoby zostały także zapytane o znajomość biur gromadzących informacje o dłużnikach i poproszone o ocenę ich funkcjonowania.

Porządek normatywny

Podobnie jak w latach poprzednich, ogólna norma traktująca oddawanie długów jako obowiązek moralny jest akceptowana przez przeważającą większość respondentów, jednak zmiana rozkładu opinii na temat tej normy w kolejnych edycjach badania zdaje się wskazywać na postępującą erozję zasady nakazującej wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych.

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 blisko dwie trzecie 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 wyludzaniu pieniędzy za pomocą posługiwania się fałszywymi dokumentami. Częściej lub rzadziej usprawiedliwia je co jedenasta badana osoba. Zdecydowanie bardziej tolerancyjni, bo w blisko jednej trzeciej, okazali się respondenci wobec zachowań polegających na zawyżaniu wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, zaś prawie dwie piąte akceptuje niezwracanie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść.

W środkowej części hierarchii etycznych standardów konsumentów, najwyżej znalazło się, usprawiedliwiane przez blisko połowę respondentów, zachowanie polegające na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty. Kolejne miejsca w tej części hierarchii zajmują, usprawiedliwiane przez ponad połowę respondentów, zachowania polegające na zatajaniu informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu oraz na płaceniu gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT.

W najniższej części hierarchii etycznych standardów konsumentów znalazły się usprawiedliwiane przez ponad połowę respondentów zachowania polegające na częstej zmianie rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika oraz – usprawiedliwiane przez prawie trzy piąte badanych osób – przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem. Na największy poziom społecznego przyzwolenia, bliski dwóm trzecim, może liczyć praca na czarno, by uniknąć 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 prawie połowie badanych sytuacji.

Wyższy poziom akceptacji dla nieetycznych zachowań finansowych przejawiają mężczyźni niż kobiety, determinuje go również wiek – im osoba młodsza tym niższe wymagania moralne w sferze finansów. Najwyższy poziom permissywności w obszarze finansowym przejawiają osoby: mające wykształcenie podstawowe, niezamożne, mieszkające w wielkim mieście, mające problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań finansowych, raczej niezadowolone z usług instytucji finansowych lub czujące się przez nie skrzywdzone, odczuwające pogorszenie sytuacji finansowej z powodu epidemii.

Porównanie wyników tegorocznego badania z wynikami z lat poprzednich wskazuje na względnie trwały porządek normatywny wyznaczony przez hierarchię przyzwolenia na nadużycia popełniane przez konsumentów w sferze finansów. Natomiast poziom usprawiedliwiania poszczególnych nadużyć okazał się znacznie wyższy niż w latach poprzednich, co prowadzi do wniosku o istotnym poszerzeniu zakresu przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze relacji finansowych.

Argumenty usprawiedliwiające nadużycia konsumenckie i racje, dla których nigdy nie mogą one być akceptowane

Argumentem najczęściej wskazywanym przez respondentów usprawiedliwiających poszczególne nadużycia okazała się nieuczciwość instytucjonalnych aktorów funkcjonujących w sferze finansów, czyli kredytodawców, pożyczkodawców, ubezpieczycieli, komorników, urzędów skarbowych. Wśród nich wyjątkowo wyraźnie w negatywnym sensie zostali wyróżnieni komornicy i firmy ubezpieczeniowe.

Dla respondentów nigdy nie akceptujących poszczególnych nadużyć dominującym argumentem jest racja deontologiczna odwołująca się do uczciwości jako wartości, która nigdy nie powinna być naruszana.

Znajomość i ocena biur informacji gospodarczej

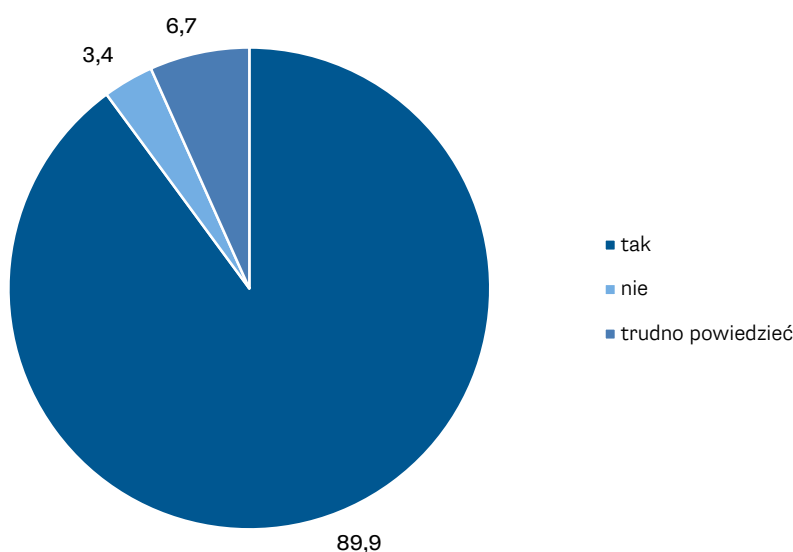
Znajomość biur informacji gospodarczej, gromadzących dane o dłużnikach jest wysoka, deklaruje ją ponad 85% badanych osób. Rośnie ona wraz z wykształceniem, a najniższa jest wśród osób, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki. Biura zdają się skutecznie pełnić swoją rolę skłaniania ludzi do wywiązywania się ze zobowiązań finansowych, ponieważ ponad trzy czwarte respondentów od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru, a ponad 17% spłaciłoby go, gdyby wpis utrudniał życie.

Blisko połowa respondentów ocenia biura pozytywnie, co dziesiąty wyraził ocenę negatywną, ponad dwie piąte nie mają na temat biur żadnej opinii. Pozytywna ocena BIG-ów maleje w miarę obniżania się poziomu zadowolenia z usług instytucji finansowych. 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 gospodarka kapitalistyczna. Rynek nie mógłby sprawnie funkcjonować, gdyby umowy były niedotrzymywane, 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?



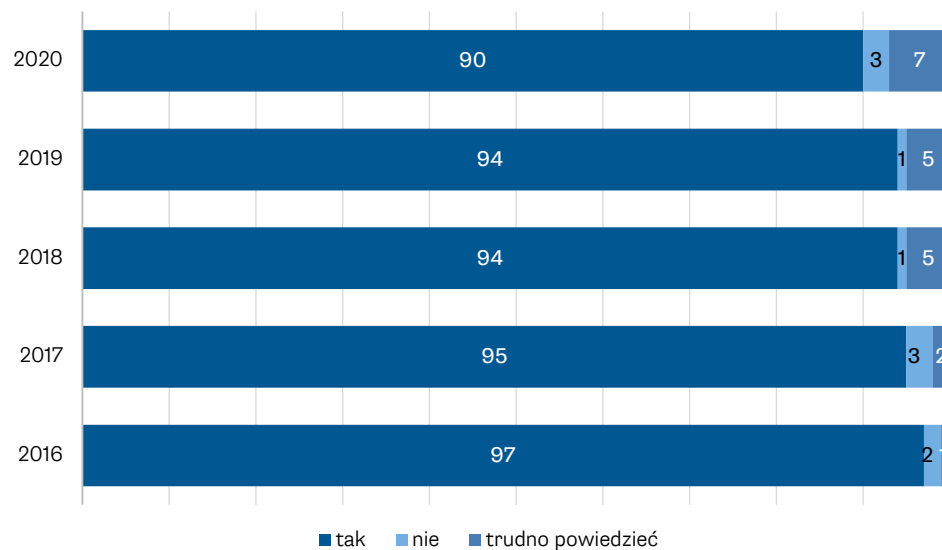
Poznaniu miejsca normy nakazującej wywiązywanie się z podjętych zobowiązań finansowych w systemie aksjologicznym Polaków służyło pytanie: „Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?” Przedstawiony na rys. 1 rozkład procentowy odpowiedzi na powyższe pytanie wskazuje, że norma ta jest akceptowana przez dominującą część polskiego społeczeństwa. Wynik ten potwierdza prawidłowość, iż ogólne normy etyczne cieszą się wysokim poziomem deklaratywnego poparcia. Ilustracją tej prawidłowości jest na przykład wysokie poparcie (96% wskazań) dla poglądu, że „przyjmowanie łapówek jest zawsze złe i nigdy nie może być usprawiedliwione”² oraz mająca nieco mniejsze poparcie opinia (92% wskazań), że „należy płacić podatki, gdyż z nich finansowane są ważne cele i potrzeby społeczne”³.

Jednak rozkład opinii na temat oddawania długów jako obowiązku moralnego przedstawiony w perspektywie czasowej (rys. 2 i tab. 1) zdaje się wskazywać na postępującą erozję tej ogólnej normy. W szczególności poszerza się grupa osób niemających zdania na temat konieczności wywiązywania się ze zobowiązań finansowych, zwiększa się więc sfera niejasności, granice moralnych sądów rozmywają się. 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. Jednak znaczenie deklaratywnego uznawania normy nakazującej oddawanie długów polega na tym, że powszechność takiej deklaracji może być odczuwana jako swoisty przymus zewnętrzny, mający wpływ na postępowanie ludzi, nawet przy braku internalizacji tej normy.

Tabela 1. Poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów (w %)

Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?	Wskazania respondentów według terminów badań				
	2016	2017	2018	2019	2020
Tak	96,5	95,4	94,2	94,2	89,9
Nie	2,1	1,7	1,3	1,2	3,4
Trudno powiedzieć	1,4	2,9	4,5	4,6	6,7

Rysunek 2. Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym? – porównanie wyników w latach 2016–2020 (w %)



Analiza profilu osób, które nie zgodziły się z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym lub nie miały na ten temat opinii, wskazuje, że częściej są to mężczyźni niż kobiety, najczęściej osoby: młode (w wieku 18–29 lat), mające wykształcenie podstawowe, o bardzo niskim lub niskim dochodzie, nie posiadające nigdy zobowiązań wobec instytucji finansowych w formie kredytu lub pożyczki, raczej niezadowolone z usług instytucji finansowych lub czujące się przez nie pokrzywdzone.

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 permissywizmu), 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*. Koreponduje 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 (permissywizmu moralnego). Stanowi on syntetyczną miarę społecznego przyzwolenia na naruszanie przez konsumentów norm prawnych bądź standardów etycznych. W 2020 roku wyniósł on **46,2** co oznacza, że Polacy są skłonni usprawiedliwiać odstępstwa od zasad w niespełna połowie badanych sytuacji. Wynik ten wskazuje na bardzo duży zakres społecznego przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze finansów. Wartość tego indeksu okazała się wyższa niż w roku ubiegłym (nieco powyżej dwóch piątych) i zdecydowanie wyższa niż w latach poprzednich (nieco powyżej jednej piątej). Wskazuje to na tendencję w kierunku obniżania etycznych standardów konsumentów, której źródłem, szczególnie w ostatnim czasie, może być spowodowana epidemią niepewności sytuacji finansowej, zarówno poszczególnych gospodarstw domowych, jak i całej gospodarki. Choć poziom usprawiedliwiania przypisywany poszczególnym nadużyciom w bieżącym roku okazał się znacznie wyższy niż w latach poprzednich, 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 3 ilustruje zagregowane dane (sumę odpowiedzi *czasem*, *często* lub *zawsze* na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań) zamieszczone w tabeli 2, przedstawiając swoistą mapę moralnego permissywizmu 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 blisko 9% respondentów. Działanie to jest zagrożone wysokimi sankcjami karnymi, a zatem moralność finansowa okazuje się współgrać z normami prawa.

Znacznie więcej, bo ponad jedna trzecia respondentów usprawiedliwia zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie (34%) oraz wykorzystywanie nadarzającej okazji w postaci błędu kasjera, który pomylił się na swoją niekorzyść (38,3%). 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 Muncy⁴ 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.

Prawie połowa badanych osób usprawiedliwia zachowanie polegające na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty (49%). 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 kredytu⁵, toteż lekceważenie tych informacji przez konsumentów stanowi swojego rodzaju grzech zaniechania, w pierwszym rzędzie mogący skutkować stratami jednostki, ale mający także niekorzystne skutki społeczne.

Ponad połowa respondentów legitymizuje zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (52,9%). Kolejne pozycje na mapie moralnego permissywizmu Polaków zajmują płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT (53,5%), zachowanie polegające na częstej zmianie rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika (54,2%) oraz przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem (59,1%). Na największy poziom społecznego przyzwolenia, niemal dwóch trzecich badanych osób, może liczyć praca na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji (66,5%).

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-ekonomicznych⁶.

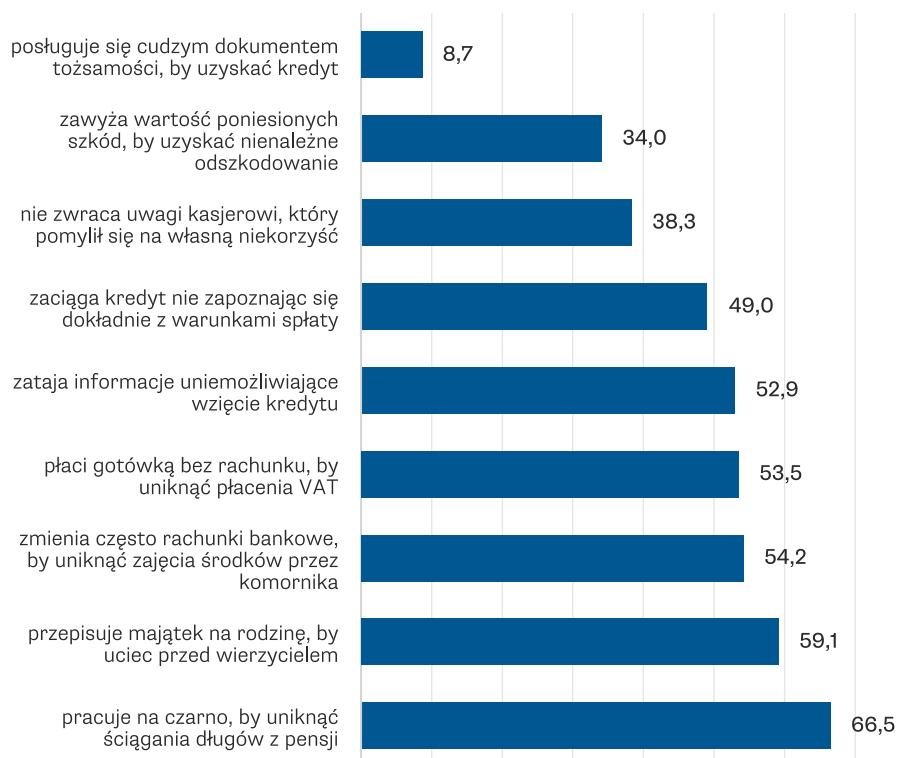
Tabela 2. Porządek normatywny zorientowany na nadużycia konsumentów w sferze finansów

Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś:	Częstość (w %)			
	nigdy	czasem	często	zawsze
posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt?	91,3	3,3	4,2	1,2
zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie?	66,0	23,3	8,7	2,0
nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść?	61,7	23,4	9,0	5,9
zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty?	51,0	37,3	9,5	2,2
zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu?	47,1	42,0	8,2	2,7
płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT?	46,5	37,5	12,7	3,3
zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika?	45,8	39,5	10,2	4,5
przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem?	40,9	40,2	13,6	5,3
pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji?	33,5	49,6	13,3	3,6
Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych*				46,2

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

Rysunek 3. Mapa moralnego permisywizmu konsumentów w sferze finansowej (w %)

Można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś:



Dane w tabeli 3 przedstawiają Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w 2020 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 konsumènckie nadużycia niż osoby młodsze. Może to być efektem różnicy między pokoleniami, 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 konsumènckich odnotowano także w wielu innych badaniach⁷.

Również płeć okazała się zmienną trwale różnicującą respondentów ze względu na poziom moralnego permissyvizmu, który w wyższym stopniu przejawiają mężczyźni niż kobiety. Ten wniosek koresponduje z wynikami wielu badań nad uwarunkowaniem moralności przez płeć, wskazujących na niższą tolerancję wobec nadużyć przejawianą przez kobiety⁸.

Zmienną wyraźnie różnicującą badane osoby ze względu na poziom akceptacji nieetycznych zachowań finansowych jest sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu. Najwyższy poziom moralnego permissyvizmu przejawiają te 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, jeszcze niższy te, które miały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciły, zaś zdecydowanie najniższy poziom moralnego permissyvizmu charakteryzuje te gospodarstwa, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki.

Poziom moralnego permissyvizmu związany jest także z relacją respondentów z instytucjami finansowymi. Najwyższy poziom akceptacji nieetycznych zachowań deklarują osoby raczej niezadowolone z usług instytucji finansowych lub czujące się przez nie pokrzywdzone, niższy – osoby raczej zadowolone z takich usług, a najniższy – respondenci w pełni zadowoleni z usług instytucji finansowych. Można w związku z tym przypuszczać, że przyzwolenie społeczne na wykroczenia konsumènckie w obszarze finansów stanowi, przynajmniej w jakimś stopniu, reakcję na nieetyczne praktyki branży finansowej doświadczane przez klientów. Podniesieniu poziomu moralnego permissyvizmu towarzyszy także pogorszenie sytuacji finansowej gospodarstwa domowego na skutek epidemii.

Inne cechy społeczno-demograficzne różnicują badane osoby ze względu na poziom permissyvizmu moralnego w nieznacznym stopniu. Wśród wyróżnionych grup ze względu na dochód i miejsce zamieszkania największe przyzwolenie na nadużycia konsumènckie deklarują osoby o niższym poziomie dochodzie, mieszkający w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców.

Reasumując, moralny permissyvizm w sferze finansów to raczej męczyzna, osoba młoda, mająca problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań finansowych, wyrażająca niezadowolony z usług instytucji finansowych, niezamożna, mieszkająca w wielkim mieście.

Tabela 3. Cechy społeczno-demograficzne a indeks przyzwolenia dla nieetycznych zachowań finansowych

Cechy społeczno-demograficzne	N	IANZF*
OGÓŁEM	1000	46,2
Płeć		
Mężczyźni	477	47,3
Kobiety	523	45,3
Wiek		
18-29 lat	177	52,4
30-49	371	47,2
50-64	242	43,5
65 lat i więcej	210	42,4
Wykształcenie		
Podstawowe / gimnazjalne	59	49,7
Zasadnicze zawodowe	164	43,9
Średnie/policealne	441	46,3
Wyższe	336	46,6
Dochód na jedną osobę w gospodarstwie domowym		
Do 550 PLN	29	48,6
551-1.000 PLN	84	51,9
1.001-1.400 PLN	216	47,3
1.401-2.000 PLN	285	44,2
Powyżej 2.000 PLN	386	45,8
Miejsce zamieszkania		
Wieś	398	46,3
Miasto do 20 tys. mieszkańców	131	44,9
Miasto 20-100 tys. mieszkańców	190	43,2
Miasto 101-500 tys. mieszkańców	167	47,8
Miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	114	49,4
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu		
Mamy zaciągnięty kredyt/pożyczkę w instytucji finansowej i regularnie go spłacamy	463	45,9
Zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego spłatą	82	59,2
Posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	257	45,1
Nigdy nie mieliśmy zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki	198	42,9
Wpływ epidemii na sytuację finansową gospodarstwa domowego		
Bardzo ją pogarsza	153	52,4
Trochę ją pogarsza	598	46,1
Nie ma wpływu	237	42,9
Poprawia ją	12	34,2

* Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych – mierzony średnią sum odsetków odpowiedzi czasem, często lub zawsze na pytania o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań

OCENA POSZCZEGÓLNYCH NADUŻYĆ DOKONYWANYCH PRZEZ KONSUMENTÓW

Przedstawiona niżej w porządku hierarchicznym analiza ocen poszczególnych zachowań ze względu na malejący poziom rygoryzmu wobec tych zachowań, pozwala na uchwycenie pewnych, bardziej szczegółowych prawidłowości. Została ona wzbogacona analizą powodów usprawiedliwiania określonych zachowań, a także racji, ze względu na które zachowania te nigdy nie mogą być akceptowane.

1. Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt

Najbardziej surowo ocenianym zachowaniem okazało się posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt (rys. 4). Przeważająca większość respondentów (91,3%) wyraziła opinię, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwiane, czasem usprawiedliwia je 3,3%, często 4,2% i zawsze 1,2%. W latach poprzednich zachowanie to było również na szczycie hierarchii nieetycznych działań, ale brak akceptacji wobec niego był większy.

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 wyłudzeniami systematycznie maleje⁹. Instytucja zastrzegania dokumentów tożsamości w połączeniu z upowszechnieniem wiedzy na temat jej funkcjonowania okazuje się pewną barierą dla przestępców. Mimo to posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, nie jest zachowaniem incydentalnym zdaniem przedstawicieli firm z sektora finansowego, spośród których blisko 70% stwierdziło, że wyłudzenia dokonywane przy wykorzystaniu fałszywych lub skradzionych dokumentów nie tylko miały miejsce w ich instytucjach, a co więcej było to nadużycie konsumenckie, którego skala najmocniej wzrosła w ciągu ostatniego roku¹⁰.

Suma tego typu przestępstw ma poważne skutki dla finansów publicznych. Związek Banków Polskich szacuje łączną kwotę udaremnionych prób wyłudzeń kredytów w 2019 r. na ponad 280 miliony złotych. Te ostatnie dane dotyczą jedynie liczby i wielkości prób wyłudzeń zablokowanych na stosunkowo późnym etapie sprawdzania wiarygodności kredytowej w Biurze Informacji Kredytowej¹¹. Przestępstwo wyłudzenia pieniędzy coraz częściej występuje obecnie w nowej szacie cyberprzestępczości, na przykład w formie używania kont otwieranych przelewem i za pomocą fałszywych personaliów.

Wśród osób usprawiedliwiających posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, najczęściej wskazywaną racją jest brak uczciwości instytucji finansowych (51,7%), blisko dwie piąte wskazują na trudną sytuację finansową potencjalnego oszusta i ponad 11% przyznaje, że jest duża szansa na powodzenie takiego działania (tabela 4a).

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, przeważająca większość (96,3%) wybrała argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, znikomy odsetek (2,3%) wskazał na wzgląd utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej, najmniejszy zaś (1,4%) uznał, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (tabela 4b).

Rysunek 4. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt? (w %)

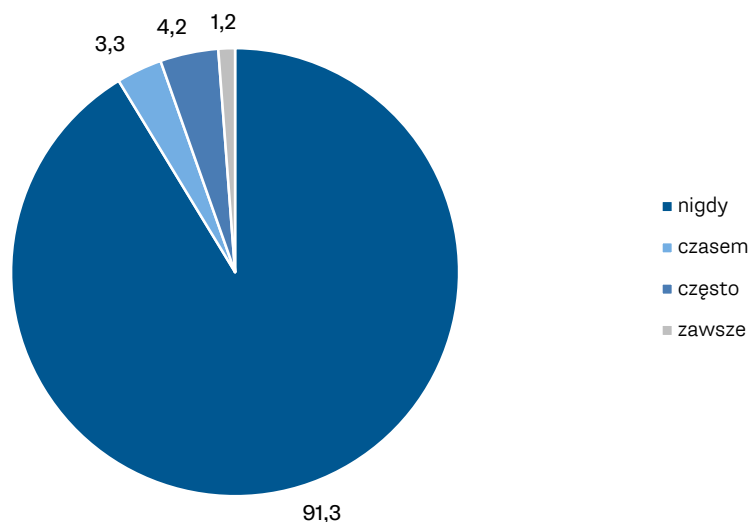


Tabela 4a. Względy usprawiedliwiające posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu (w %; N=87)

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
ta osoba jest w trudnej sytuacji finansowej	36,8
instytucje finansowe nie zawsze są uczciwe wobec klientów	51,7
w wielu przypadkach to się udaje	11,5

Tabela 4b. Powody braku usprawiedliwiania posługiwania się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu (w %; N=913)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie
jest to oszustwo	96,3
to się nie opłaca, bo łatwo się może wydać	1,4
jest to niekorzystne społecznie	2,3

2. Zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie

Drugim, najbardziej rygorystycznie ocenianym zachowaniem, okazało się zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie. Blisko dwie trzecie respondentów (66%) uznało, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwione, prawie jedna czwarta (23,3%) jest skłonna je usprawiedliwić czasem, 8,7% – często i 2% – zawsze (rys. 5).

Zawyżanie wartości poniesionych szkód, po to, by uzyskać nienależne odszkodowanie, jest łagodniejszą formą przestępstwa ubezpieczeniowego. W przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych polega ono na 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 zdrowiu czy utratą „fikcyjnego” mienia, utraconego podczas kradzieży mieszkania lub pożaru czy zalania. Do tego typu nadużyć zaliczyć można też zawyżanie przez rolników szkód powodowanych przez zwierzę, 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 sfingowaniu całego zdarzenia¹². Tego typu działanie jest skorzystaniem z nadarzającej się okazji, więc może budzić mniej oporów moralnych niż intencjonalne zaaranżowanie przestępstwa.

Wśród powodów usprawiedliwiania zawyżania wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, dominuje przekonanie o braku uczciwości ubezpieczycieli (70,4%), na korzyść finansową wskazuje ponad jedna piąta (21,7%) respondentów, a na społeczny standard – 7,9% (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 także jest sztucznie wzmacnianie w celu przysporzenia klientom firmom pomagającym w uzyskaniu dopłat do odszkodowań¹³.

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, ponad cztery piąte (84,9%) wybrała argument deontologiczny wskazując, iż czyn ten narusza normę uczciwości, 7,7% wskazało na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej, podobny odsetek osób (7,4%) uznał, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (tabela 5b).

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

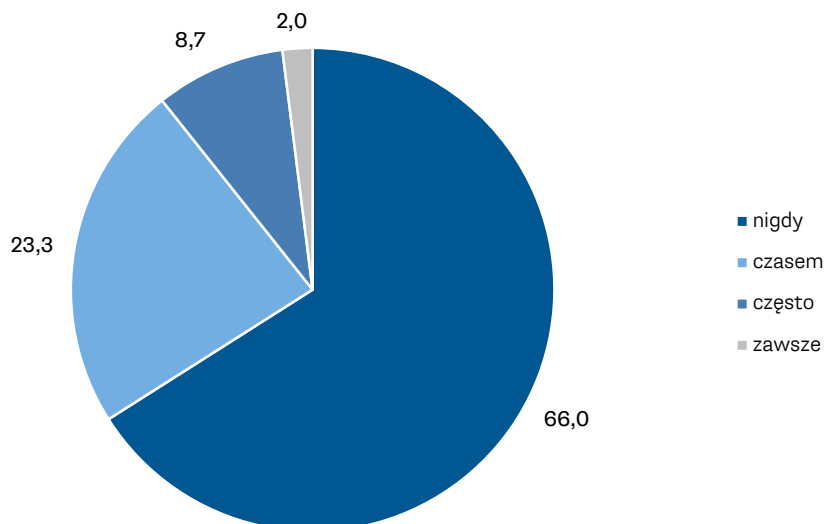


Tabela 5a. Względy usprawiedliwiający zawyżanie wartości poniesionych szkód w celu uzyskania nienależnego odszkodowania (w %; N=340)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze) gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie
jest to finansowo opłacalne	21,7
firmy ubezpieczeniowe nie zawsze są uczciwe wobec klientów, odmawiają wypłaty odszkodowania lub zaniżają jego wartość	70,4
to jest powszechna praktyka, wiele osób tak robi	7,9

Tabela 5b. Powody braku usprawiedliwienia zawyżania wartości poniesionych szkód w celu uzyskania nienależnego odszkodowania (w %; N=660)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie
jest to nieuczciwe	84,9
to się nie opłaca, bo łatwo się może wydać	7,4
jest to niekorzystne społecznie	7,7

3. Niezwrócenie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść

Trzecim, ze względu na poziom braku usprawiedliwiania, w hierarchii nadużyć konsumenc- kich okazało się zachowanie polegające na niezwróceniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść. Ponad trzy piąte badanych osób (61,7%) uznało, że nigdy nie można go usprawiedliwiać, ponad jedna piąta (23,4%) dopuszcza taką możliwość czasem, 9% – często i 5,9% – zawsze (rys. 6). Warto zauważyć, że chociaż niereagowanie na pomyłkę kasjera jest zachowaniem nieobjętym sankcjami prawnymi, zarówno w ostatnich badaniach, jak i w poprzednich edycjach, zajmuje wysoką pozycję w porządku normatywnym konsumentów. Być może jest tak dlatego, że drugą stroną, potencjalnie poszkodowaną, jest konkretna osoba, a nie zdepersonalizowana instytucja.

Wśród osób usprawiedliwiających (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, ponad połowa (53%) odnosi się do zasady wzajemności, uważając, że kasjerzy nie zawsze są uczciwi, blisko 30% tych osób wskazuje na korzyść, którą może przynieść takie zachowanie i nieco ponad 17% czuje na nie przyzwolenie ze strony otoczenia (tabela 6a).

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, najwięcej osób (68,2%) wybrało argument deontologiczny wskazując, iż czyn ten narusza normę uczciwości, blisko jedna trzecia wskazała fakt, że negatywne skutki tego zachowania dotyczą określonej jednostki. W rozważanej sytuacji to kasjer będzie musiał pokryć stratę z własnej kieszeni, czyli stroną poszkodowaną jest konkretna osoba, wobec której miewa się większą empatię niż wobec formalnej organizacji. Znikomy odsetek respondentów (1,1%) wskazał na negatywne konsekwencje w postaci nadwężenia przyszłych relacji (tabela 6b).

Rysunek 6. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść? (w%)

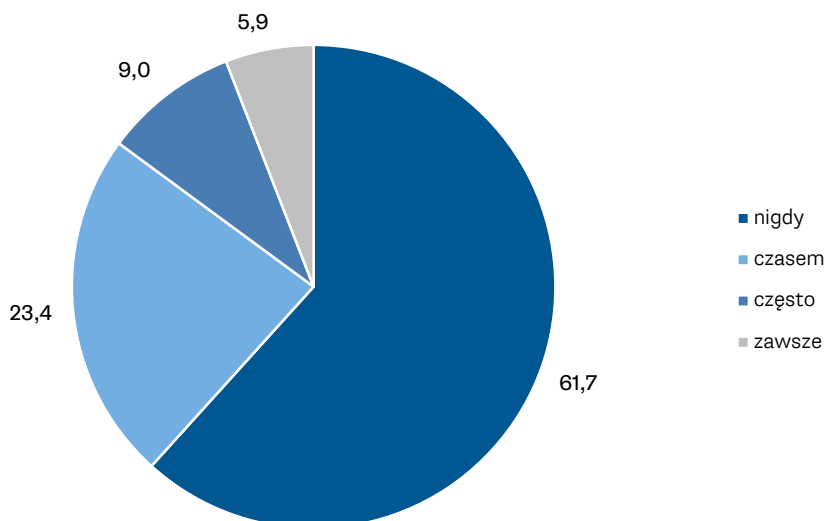


Tabela 6a. Względy usprawiedliwiające niezwracanie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść (w %; N=383)

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
to się może opłacać	29,8
kasjerzy nie zawsze są uczciwi	53,0
moje otoczenie raczej to akceptuje	17,2

Tabela 6b. Powody braku usprawiedliwiania niezwracania uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść (w %; N=617)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie
jest to nieuczciwe	68,2
jak się wyda, to zepsuje przyszłe relacje	1,1
kasjer poniesie stratę	30,6

4. Zaciąganie kredytu bez zapoznania się dokładnie z warunkami spłaty

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 połowa (51%) respondentów stwierdziła, że nigdy nie może być on usprawiedliwiony, ponad jedna trzecia uważa, że czasem można uznać jego powody (37,3%), co dziesiąty (9,5%) uważa, że można je uznać często i 2,2%, że zawsze (rys. 7).

Godna uwagi jest różnica w ocenie powyższego zachowania, wyznaczona przez osobiste doświadczenia związane ze spłatą zobowiązań finansowych. Okazuje się, że zachowanie to najczęściej (63,4%) usprawiedliwiają osoby, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego spłatą, znacznie rzadziej (49,4%) – takie, które miały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciły, jeszcze rzadziej (48,8%) – takie, które regularnie spłacają zaciągnięte zobowiązanie i najrzadziej (42,9%) – takie, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki.

Można przypuszczać, że trudności z obsługą zobowiązań finansowych, przynajmniej w jakiejś części, są spowodowane przez ignorowanie informacji o warunkach spłaty tych zobowiązań. Te wyniki korespondują z opinią uzyskaną w jednym z cyklicznych raportów z badań sytuacji na rynku consumer finance¹⁴, 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 zobowiązań przez konsumentów niż wypadki losowe w postaci utraty pracy lub choroby czy świadome wyludzenia.

Spośród osób usprawiedliwiających zaciąganie kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty cztery piąte (80%) wskazywało, że umowy są długie, skomplikowane i tak nie da się ich w pełni zrozumieć, 13% respondentów wskazało na brak sankcji prawnych, 12% badanych osób uznało, że standardowy charakter umów gwarantuje ich rzetelność (tabela 7a). Wyniki te potwierdzają powszechne przekonanie, że bankowe umowy i regulaminy są napisane mało zrozumiałym, prawniczym językiem, są bardzo długie, wydrukowane małym, trudno czytelnym tekstem, a umowa, regulamin i tabela opłat to często łącznie kilkanaście lub nawet kilkadziesiąt stron lektury. 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 dane¹⁵.

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zaciąga kredyt, nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, najwięcej (40,2%) powołuje się na obojętne dla klienta czytanie umów przed podpisaniem, blisko jedna trzecia (32,1%) wskazuje na wzgląd utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej i 27,1% uzasadnia to potencjalną stratą konsumenta (tabela 7b).

Rysunek 7. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zaciąga kredyt, nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty? (w %)

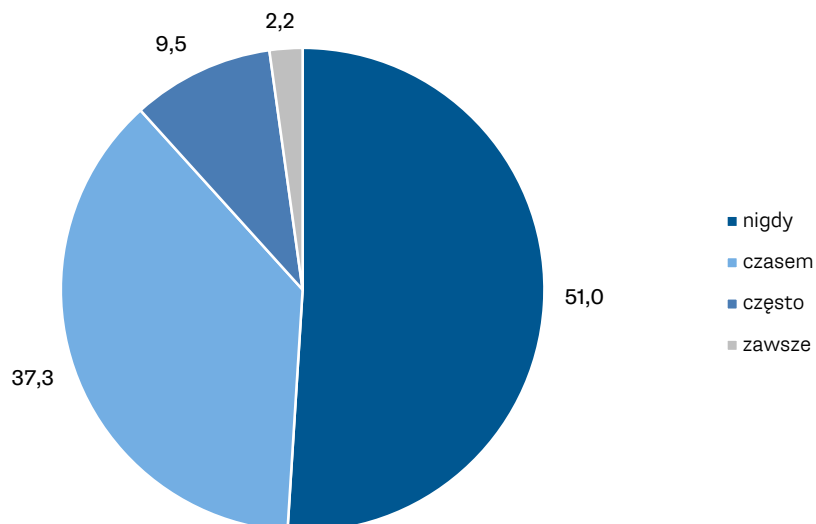


Tabela 7a. Względy usprawiedliwiające zaciąganie kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty (w %; N=490)

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
umowy są zbyt długie, skomplikowane, i tak nie da się ich w pełni zrozumieć	80,0
prawo nie nakazuje czytania umów	10,5
należy mieć zaufanie do kredytodawcy, takie umowy podpisywało już wiele osób i są sprawdzone	9,5

Tabela 7b. Powody braku usprawiedliwienia zaciągania kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty (w %; N=510)

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 dane usprawiedliwienie
obowiązkiem klienta jest czytanie umowy przed podpisaniem	40,2
to się nie opłaca, można wiele stracić	27,1
jest to niekorzystne społecznie	32,7

5. Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu

Piątym, ze względu na poziom braku usprawiedliwienia, w hierarchii nadużyć konsumenc- kich okazało się zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu. Mniej niż połowa (47,1%) badanych osób uznała, że zachowanie to nigdy nie może być tolerowane, niespeł- na dwie piąte są skłonne je usprawiedliwić czasem, 8,2% – często i 2,7% – zawsze (rys. 8).

Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu ma na celu fikcyjne powięk- szenie zdolności kredytowej i może być uznane za naruszenie prawa poprzez chęć wyłu- dzenia 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, możli- we jest określenie wielkości i struktury wydatków, kredytodawcy mają coraz szerszy do- stęp 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 potencjal- nych kredytobiorcach ma dla nich podstawową wagę¹⁶. Pewne informacje bywają pozy- skiwane w sposób mniej formalny, np. analiza facebookowego profilu potencjalnego kredytobiorcy może umożliwić zdobycie wiedzy o jego zobowiązaniach alimentacyjnych. Mimo powyższych zabezpieczeń możliwe są nadużycia, np. zatajenie prywatnej pożyczki, którą trzeba spłacać czy niepoinformowanie o posiadaniu dzieci, zaś na forach społecz- nościowych spotyka się rady, jak te zabezpieczenia można obejść.

Osoby usprawiedliwiające zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu, py- tane o powody swojej opinii (tabela 8a), najczęściej wskazywały konieczność zaspokoje- nia ważnej potrzeby (72,2%). Opinia tak dużej grupy legitymizującej to działanie życiową koniecznością zapewne opiera się na przekonaniu, że to klient najlepiej wie, ile jest w sta- nie 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 piąta (23%) respondentów widzi usprawiedliwe- nie ukrywania informacji blokujących przyznanie kredytu w braku uczciwości kredytodaw- ców, zaś blisko 5% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże.

Wśród osób nigdy nie usprawiedliwiających zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu blisko cztery piąte (79,4%) wybrało argument deontologiczny wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 15,3% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże i 5,3% wskazało na взгляд utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (tabela 8b).

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

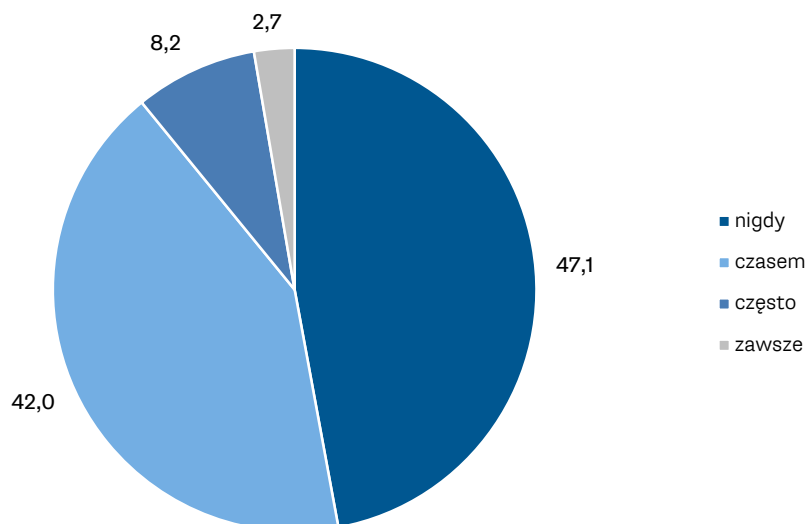


Tabela 8a. Względy usprawiedliwiające zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (w %; N=529)

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
kredyt jest tej osobie bardzo potrzebny	72,2
kredytodawcy też bywają nieuczciwi wobec klientów, sprzedają produkty niedopasowane do ich potrzeb, umowy zawierają niedomówienia i haczyki	23,0
to się nie opłaca, bo łatwo się może wydać	4,8

Tabela 8b. Powody braku usprawiedliwiania zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (w %; N=471)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie
jest to nieuczciwe	79,4
to się nie opłaca, bo łatwo się może wydać	15,3
jest to niekorzystne społecznie	5,3

6. Płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT

Szóstym, 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 (46,5%) respondentów, blisko dwie piąte (37,5%) są skłonne usprawiedliwić je czasem, 12,7% – często, a 3,3% – 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 Polski) badanych w Europejskim Sondażu Społecznym¹⁷.

Wśród usprawiedliwień płacenia gotówką, by uniknąć płacenia VAT, prawie połowa respondentów (49,4%) wskazała na nieuczciwość drugiej strony (w tym wypadku urzędów skarbowych), blisko jedna trzecia (32,7%) na korzyść finansową oraz 17,9% przywołało powszechnie praktykowany standard społeczny (tabela 9a).

Wśród osób nigdy nie usprawiedliwiających płacenia gotówką, by uniknąć płacenia VAT, blisko trzy czwarte (72,7%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, ponad jedna piąta (20,2%) wskazała na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej oraz 7,1% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (tabela 9b).

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

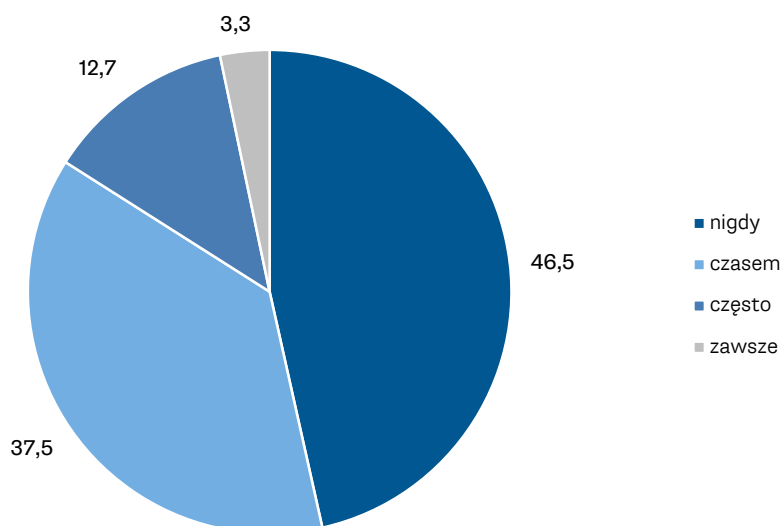


Tabela 9a. Względy usprawiedliwiające płacenie gotówką bez rachunku w celu uniknięcia płacenia VAT (w %; N=535)

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
jest to finansowo opłacalne	32,7
urzędy skarbowe są zbyt restrykcyjne wobec obywateli, podatki są za wysokie	49,4
to jest powszechna praktyka, wiele osób tak robi	17,9

Tabela 9b. Powody braku usprawiedliwiania płacenia gotówką bez rachunku w celu uniknięcia płacenia VAT (w %; N=465)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić ktoś płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie
jest to nieuczciwe	72,7
to się nie opłaca, bo łatwo się może wydać	7,1
jest to niekorzystne społecznie	20,2

7. Częstość zmiany rachunków bankowych po to, uniknąć zajęcia środków przez komornika

Siódmym, 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. Mniej niż połowa respondentów (45,8%) nie akceptuje tego zachowania nigdy, blisko dwie piąte (39,5%) jest skłonna usprawiedliwiać je czasem, co dziesiąty (10,2%) – często i 4,5% – zawsze (rys. 10).

Wśród racji usprawiedliwiających częstą zmianę rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, dominującym wskazaniem (80%) był brak uczciwości komorników w egzekwowaniu długów, znacznie mniej (12%) respondentów przywoływało argument finansowej opłacalności i najmniej (8%) wskazywało na powszechność tej praktyki, czyli społeczny standard (tabela 10a).

Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś często zmienia rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, blisko trzy czwarte (73,6%) wybrało argument deontologiczny wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 15,3% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże oraz 11,1% wskazało na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (tabela 10b).

Rysunek 10. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika? (w %)

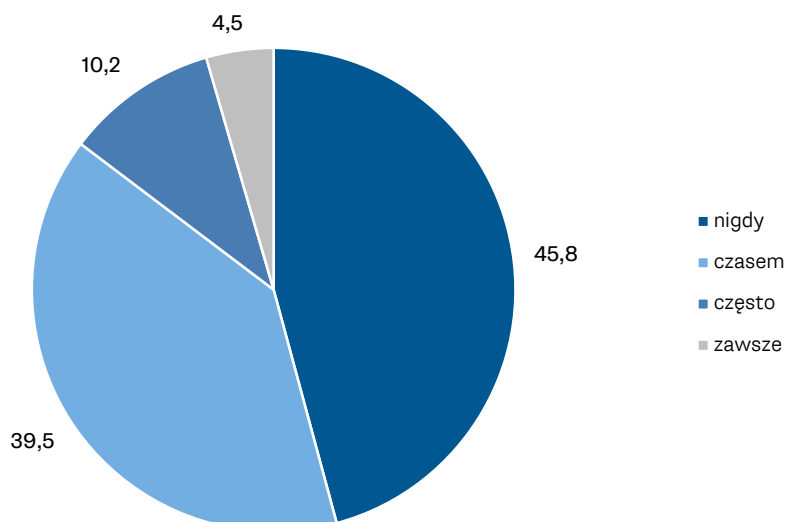


Tabela 10a. Względy usprawiedliwiające częste zmienianie rachunków bankowych w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika (w %; N=542)

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
jest to finansowo opłacalne	12,0
komornicy nie zawsze uczciwie egzekwują długi	80,0
to jest powszechna praktyka, wiele osób tak robi	8,0

Tabela 10b. Powody braku usprawiedliwiania częstego zmieniania rachunków bankowych w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika (w %; N=458)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie
jest to nieuczciwe	73,6
to się nie opłaca, bo łatwo się może wydać	15,3
jest to niekorzystne społecznie	11,1

8. Przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem

Przedostatnim zachowaniem w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu jest działanie polegające na przepisywaniu majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem. Takiego zachowania nigdy nie akceptuje niewiele ponad dwie piąte respondentów (40,9%), nieco ponad dwie piąte (40,2%) usprawiedliwia je czasem, 13,6% – często i 5,3% – zawsze (rys. 11).

Wśród respondentów usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, najczęściej wybieranym argumentem (67,8%) był brak uczciwości windykatorów w egzekwowaniu długów, znacznie mniej (16,6%) respondentów przywoływało argument finansowej opłacalności i jeszcze mniej (15,6%) wskazywało na powszechność tej praktyki, czyli społeczny standard (tabela 11a).

Wśród osób nigdy nie usprawiedliwiających przepisywania majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, ponad trzy czwarte (78,5%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 13,9% przywołało wzgląd utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej oraz 7,6% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (tabela 11b).

Rysunek 11. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem? (w %)

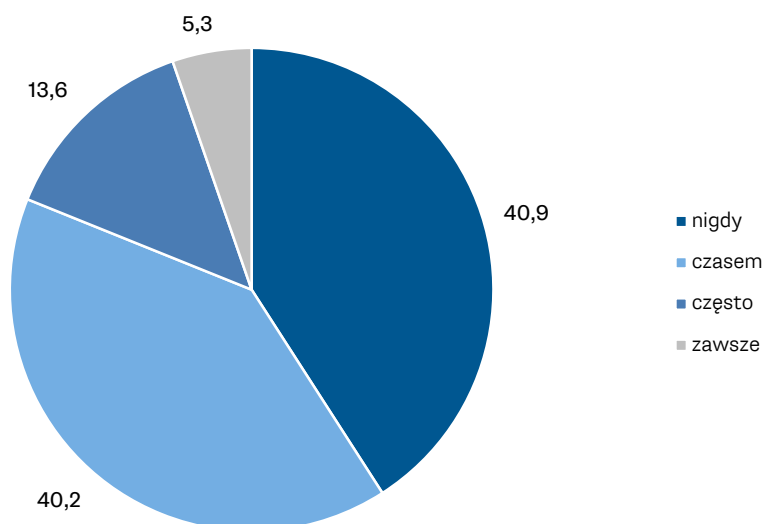


Tabela 11a. Względy usprawiedliwiające przepisywanie majątku na rodzinę celem ucieczki przed wierzycielem (w %; N=591)

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
jest to finansowo opłacalne	16,6
wyndkatorzy nie zawsze uczciwie egzekwują długi	67,8
to jest powszechna praktyka, wiele osób tak robi	15,6

Tabela 11b. Powody braku usprawiedliwiania przepisywania majątku na rodzinę celem ucieczki przed wierzycielem (w %; N=409)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie
jest to nieuczciwe	78,5
to się nie opłaca, bo łatwo się może wydać	7,6
jest to niekorzystne społecznie	13,9

9. Podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji

Ostatnim zachowaniem w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu, czyli tym, na które jest największe przyzwolenie, okazało się podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji. Działania tego nigdy nie usprawiedliwia jedna trzecia respondentów (33,5%), blisko połowa usprawiedliwia je czasem (49,6%), 13,3% – często i 3,6% – zawsze (rys. 12). 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 przyzwolenia¹⁸. Warto również podkreślić, że podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, w każdej z pięciu edycji badania moralności finansowej Polaków było działaniem znajdującym się na dole hierarchii braku akceptacji dla nieetycznych zachowań.

Wśród respondentów usprawiedliwiających pracę na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, najczęściej wybieranym powodem były trudności finansowe danej osoby (69,3%), ponad jedna czwarta (25,1%) wskazywała na nieuczciwość instytucji finansowych i 5,6% na powszechnie praktykowany standard społeczny (tabela 12a).

Wśród osób, które uznały, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, prawie trzy czwarte (74%) wybrały argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 16,7% przywołało względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej oraz 9,3% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (tabela 12b).

Rysunek 12. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji? (w %)

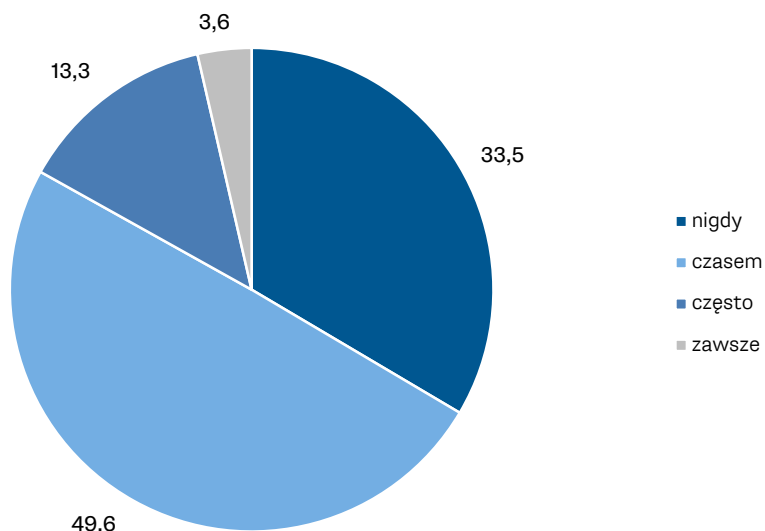


Tabela 12a. Względy usprawiedliwiają pracę na czarno podejmowaną w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (w %; N=665)

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
ta osoba ma małe dochody i brakuje jej pieniędzy na podstawowe potrzeby	69,3
windykatorzy nie zawsze uczciwie egzekwują długi	25,1
to jest powszechna praktyka, wiele osób tak robi	5,6

Tabela 12b. Powody braku usprawiedliwienia pracy na czarno podejmowanej w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (w %; N=335)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś, pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, to dlatego, że:	Odsetek osób, które wybrały dane usprawiedliwienie
jest to nieuczciwe	74,0
to się nie opłaca, bo łatwo się może wydać	9,3
jest to niekorzystne społecznie	16,7

AKSJONORMATYWNE PODSTAWY MORALNOŚCI KONSUMENCKIEJ W SFERZE FINANSÓW

Syntetyczny ogląd powodów usprawiedliwiania poszczególnych nadużyć konsumenckich wskazanych przez respondentów skłaniających się do tego usprawiedliwienia (tabela 13) oraz powodów, dla których takie zachowania nie mogą być nigdy usprawiedliwiane w przypadku osób nieakceptujących tych nadużyć (tabela 13), pozwala na rekonstrukcję aksjonormatywnych podstaw, na których opiera się moralność finansowa konsumentów.

W sześciu przypadkach dominującym argumentem usprawiedliwiającym nadużycia konsumenckie w obszarze finansów okazała się nieuczciwość instytucjonalnych aktorów funkcjonujących w sferze finansów, czyli kredytodawców, pożyczkodawców, ubezpieczycieli, komorników, urzędów skarbowych. Argument ten jest najważniejszy w opinii:

- czterech piątych respondentów legitymizujących częstą zmianę rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika,
- ponad 70% respondentów dopuszczających zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie,
- ponad dwóch trzecich respondentów usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem,
- ponad połowy osób usprawiedliwiających niezwrócenie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść,
- ponad połowy respondentów akceptujących posługiwanie się cudzym dokumentem, by uzyskać kredyt,
- blisko połowy 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 przypadki oszustw polegających na namawianiu do zakupu nieodpowiednich produktów finansowych, zaszywaniu w umowach niekorzystnych warunków, bagatelizowaniu ryzyka, posługiwaniu się oszukańczą lub zwodniczą reklamą itp. Postrzeganie konsumenta jako ofiary instytucji finansowych kształtuje swoistą moralność retributywną, usprawiedliwiającą popełnianie nadużyć dążeniem do wyrównania rachunków. Tego typu usprawiedliwienie jest szczególnym przejawem funkcjonowania reguły wzajemności, zidentyfikowanej i opisywanej przez psychologów społecznych¹⁹. Silnie zakorzeniona w kulturze reguła wzajemności nakazuje w wersji negatywnej odplacać złem 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 przekaz medialny.

Zwraca uwagę to, że w kontekście braku uczciwości instytucjonalnych aktorów funkcjonujących w sferze finansów, wyjątkowo wyraźnie w negatywnym sensie zostali wyróżnieni komornicy i ubezpieczyciele. Wizerunek komorników sądowych jako bezdusznych, nierzadko będących na bakier z prawem, egzekutorów nieliczących się z nikim, w dużej mierze oparty jest na przekazie medialnym dotyczącym nielicznych, ale głośnych przypadków niewłaściwie przeprowadzonej egzekucji. Świadomości społecznej umyka na ogół fakt,

że komornik jest funkcjonariuszem państwowym, wykonującym wyrok sądu i egzekwującym pieniądze nie swoje, ale wierzyciela. Pozytywnym wizerunkiem nie cieszy się także branża ubezpieczeniowa, co znajduje odbicie w przeglądzie nieetycznych działań zakładów ubezpieczeniowych wobec klientów dokonywanym przez Rzecznika Ubezpieczonych²⁰, a także w rozległym spektrum mocno krytycznych ocen poszczególnych instytucji, wyrażanych na Forum Opinii o towarzystwach ubezpieczeń²¹.

W przypadku dwóch nadużyć konsumenckich najczęściej przywoływanym usprawiedliwieniem była trudna sytuacja finansowa osoby popełniającej te nadużycia. Takie trudności usprawiedliwiają w opinii blisko trzech czwartych respondentów zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu oraz według ponad dwóch trzecich pracę na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji. Działania te są traktowane jako skuteczne sposoby radzenia sobie z problemami finansowymi, pewnego rodzaju techniki funkcjonowania we współczesnej rzeczywistości gospodarczej, przy założeniu, że ich skutek w postaci indywidualnej korzyści konkretnej osoby przeważa nad abstrakcyjnym wymiarem moralnym odwołującym się do dobra ogólnego.

We wszystkich przypadkach najmniej ważnym argumentem usprawiedliwiającym nadużycia konsumenckie, wybieranym średnio przez kilkanaście lub kilka procent respondentów, było odwołanie się do zasady społecznego dowodu słuszności²², głoszącej, że o poprawności danego działania przesądza to, że jakież osoby je podejmują i słuszne jest to, co robi wiele osób.

Respondenci nigdy nie akceptujący poszczególnych nadużyć bądź zachowań zostali poproszeni o wskazanie uzasadnienia swojego wyboru (tabela 14). We wszystkich przypadkach dominującym argumentem jest racja deontologiczna, odwołująca się do uczciwości jako wartości, która nigdy nie powinna być naruszana. Szczególnie dużą wagę zyskał ten argument w przypadku zagrożonego odpowiedzialnością karną przestępstwa, jakim jest posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt. Argument deontologiczny, rozumiany jako szczególny obowiązek konsumenta, miał względnie mniejszą wagę w odniesieniu do zachowania polegającego na zaciąganiu kredytu bez zapoznania się dokładnie z warunkami spłaty.

W sześciu przypadkach drugim ze względu na ważność, chociaż zdecydowanie mniej ważnym, argumentem był wzgląd utilitarystyczny, wskazujący na straty społeczne spowodowane danym zachowaniem. Najczęściej (blisko jedna trzecia respondentów) tego typu argumentacja była przywoływana w przypadku zachowania polegającego na niezwracaniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, zapewne dlatego, 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 empatię niż wobec formalnej organizacji.

Najrzadziej przywoływanym powodem braku usprawiedliwienia dla nieetycznych zachowań była nieopłacalność ze względu na możliwość ujawnienia danego zachowania. Nieopłacalność była względnie często przywoływanym argumentem w przypadku zachowania polegającego na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami spłaty, zapewne ze względu na zbyt duże ryzyko indywidualnej straty.

Tabela 13. Względy usprawiedliwiające nadużycia konsumenckie w obszarze finansów (w %)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że można usprawiedliwić (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś:	Powód usprawiedliwiania danego nadużycia		
	Korzyść finansowa	Nieuczciwość instytucji finansowych	Powszechna praktyka
posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, to dlatego, że	36,8	51,7	11,5
zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, to dlatego, że	21,7	70,4	7,9
nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, to dlatego, że	29,8	53,0	17,2
zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu, to dlatego, że	72,2	23,0	4,8
płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT, to dlatego, że	32,7	49,4	17,9
zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, to dlatego, że	12,0	80,0	8,0
przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, to dlatego, że	16,6	67,8	15,6
pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji to dlatego, że	69,3	25,1	5,6
	Umowy są zbyt długie	Prawo nie nakazuje czytania umów	Należy mieć zaufanie do kredytodawcy
zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, to dlatego, że	80,0	10,5	9,5

Tabela 14. Powody, dla których nadużycia konsumenckie w obszarze finansów nigdy nie mogą być usprawiedliwiane (w %)

Jeżeli uważa Pan/Pani, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś:	Powód braku usprawiedliwienia dla danego nadużycia		
	Jest to nieuczciwe, naruszenie obowiązku	To się nie opłaca, łatwo się może wydać	Jest to niekorzystne społecznie
posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, to dlatego, że	96,3	1,4	2,3
zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, to dlatego, że	84,9	7,4	7,7
nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, to dlatego, że	68,2	1,1	30,6
zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, to dlatego, że	40,2	27,1	32,1
zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu, to dlatego, że	79,4	15,3	5,3
płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT, to dlatego, że	72,7	7,1	20,2
zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, to dlatego, że	73,6	15,3	11,1
przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, to dlatego, że	78,5	7,6	13,9
pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, to dlatego, że	74,0	9,3	16,7

ZNAJOMOŚĆ I OCENA BIUR INFORMACJI GOSPODARCZEJ

Biura gromadzące informacje o dłużnikach (biura informacji gospodarczej, w skrócie BIG) 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 proteżę 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 dwóch poprzednich, również w piątej edycji projektu respondenci zostali zapytani o znajomość tego typu instytucji oraz poproszeni o ich ocenę.

Z przedstawionego na rys. 13 rozkładu znajomości biur informacji gospodarczej wynika, że o słyszało o nich ponad 85% polskich konsumentów, co oznacza, że w stosunku do badania ubiegłorocznego znajomość ta nieco wzrosła.

Znajomość biur informacji gospodarczej częściej deklarują kobiety (87,4%) niż mężczyźni (83,6%), wyraźnie związana jest też ona z wiekiem, wykształceniem oraz sytuacją gospodarstwa domowego wobec kredytu (tabela 15). Brak znajomości BIG-ów najczęściej przejawiają osoby młode – 30,5% respondentów wieku 18–29 lat nigdy o nich nie słyszało, natomiast wśród starszych ten brak jest na poziomie kilku lub kilkunastu procent. Poziom znajomości BIG-ów rośnie wraz z wykształceniem – o ich funkcjonowaniu nie słyszało 30,5% osób z wykształceniem podstawowym/ gimnazjalnym, 15,9% z zasadniczym zawodowym, 13,8% ze średnim/ policealnym i 11,6% osób z wykształceniem wyższym. Brak znajomości biur informacji gospodarczej w znacznie większym stopniu cechuje osoby, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki (24,2%) niż te, które mają lub miały takie zobowiązania, czyli mają zaciągnięty kredyt/pożyczkę w instytucji finansowej i regularnie go spłacają (10,6%), te, które zaciągnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą (12,2%) lub te, które posiadały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciły (14,4%).

Rysunek 13. 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 %)

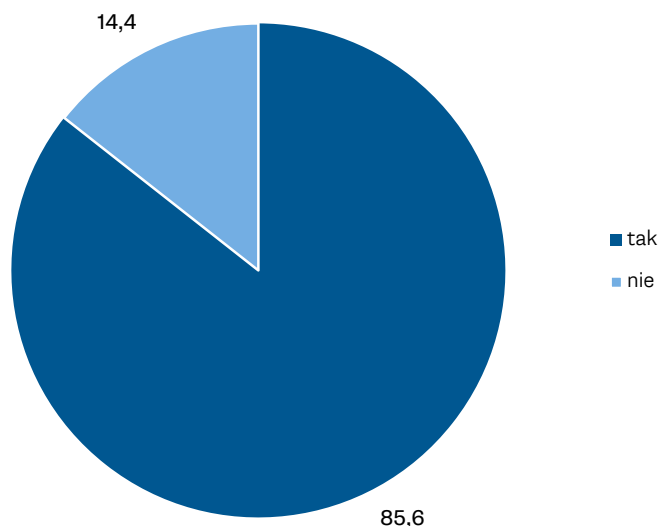


Tabela 15. Znajomość BIG a płeć, wiek, wykształcenie i sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu (w %)

Wyszczególnienie	W naszym kraju funkcjonują biura gromadzące informacje o dłużnikach (...).Czy słyszał/-a Pan/-i o nich?	
	tak	nie
Płeć		
Kobieta	87,4	12,6
Mężczyzna	83,6	16,4
Wiek		
18-29 lat	69,5	30,5
30-49 lat	91,6	8,4
50-64 lat	88,8	11,2
Powyżej 64 lat	84,8	15,2
Wykształcenie		
Podstawowe / gimnazjalne	69,5	30,5
Zasadnicze zawodowe	84,1	15,9
Średnie/policealne	86,2	13,8
Wyższe	88,4	11,6
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu		
Mamy zaciągnięty kredyt/pożyczkę w instytucji finansowej i regularnie go spłacamy	89,4	10,6
Zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego spłatą	87,8	12,2
Posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	85,6	14,4
Nigdy nie mieliśmy zobowiązań w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki	75,8	24,2

Funkcjonujące w obecnej rzeczywistości gospodarczej rejestry dłużników mają za zadanie skłonienie ludzi do wywiązywania się ze zobowiązań finansowych. Struktura odpowiedzi na pytanie o potencjalną skuteczność BIG-ów zdaje się potwierdzać efektywność korzystania z tego instrumentu, usprawniającego przepływy finansowe. Jak wynika z rozkładu przedstawionego w tabeli 16, ponad trzy czwarte respondentów od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru, 17,6% spłaciłoby, gdyby wpis utrudniał im życie, natomiast blisko 6% w żadnej sytuacji nie byłoby skłonne do oddania należności. Od tego ogólnego rozkładu wyraźnie odbiegają odpowiedzi respondentów, którzy zacięgnęli kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą, ponieważ tylko połowa spośród nich od razu spłaciłaby dług, aby zostać wykreślona z rejestru, blisko dwie piąte (39%) spłaciłoby go dopiero wtedy, gdyby wpis utrudniał im życie i 11% w żadnej z powyższych sytuacji nie byłoby skłonne do oddania należności.

Potencjalna skuteczność rejestru dłużników maleje w miarę zmniejszania poziomu satysfakcji z usług instytucji finansowych. Jak wynika z tabeli 17, w sytuacji wpisu do rejestru dłużników na skutek przeterminowanej płatności, nie spłaciłoby długu niespełna 3% osób w pełni zadowolonych z usług instytucji finansowych, nieco więcej, bo 4% osób raczej zadowolonych, znacznie więcej, bo 12,5% osób raczej niezadowolonych i najwięcej, czyli ok. 21% – osób czujących się pokrzywdzonymi przez instytucje finansowe.

Badane osoby zostały także poproszone o ocenę biur gromadzących informacje o dłużnikach. Jak wynika z tabeli 18, blisko połowa ocenia je pozytywnie, co dziesiąta wyraziła ocenę negatywną oraz ponad dwie piąte respondentów nie ma na ich temat żadnej opinii. Porównanie z poprzednimi latami wskazuje wzrost zarówno pozytywnych, jak i negatywnych opinii na temat BIG-ów i co za tym idzie zmniejszenie się odsetka osób niemających zdania na ich temat. Również w tym przypadku od ogólnego rozkładu wyraźnie odbiegają odpowiedzi osób, które zacięgnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą, ponieważ 37,8% spośród nich ocenia biura pozytywnie, aż 20,7% – negatywnie i 41,5% nie ma żadnej opinii.

Pozytywna ocena rejestru dłużników maleje w miarę zmniejszania poziomu satysfakcji z usług instytucji finansowych. Dane w tabeli 19 wskazują, że najczęściej (60,2%) pozytywną opinię na temat BIG wyrażają osoby w pełni zadowolone z usług instytucji finansowych, nieco rzadziej (46,9%) osoby raczej zadowolone, znacznie rzadziej (32,7%) osoby raczej niezadowolone i najrzadziej (20,8%) – osoby czujące się pokrzywdzonymi przez instytucje finansowe.

Osoby oceniające pozytywnie biura zostały poproszone o uzasadnienie swojej odpowiedzi przez wybór jednej z dwóch możliwości. Jak wynika z tabeli 20, blisko trzy piąte tych respondentów wskazała na pozytywny efekt działania BIG-ów, tj. ich pomoc w unikaniu problemów, których przysparzają nierzetelni kontrahenci, a ponad dwie piąte przyznało, że ułatwiają one odzyskiwanie pieniędzy od dłużników.

Osoby oceniające BIG-i negatywnie również zostały poproszone o uzasadnienie swojej odpowiedzi przez wybór jednej z możliwości. Wyniki przedstawione w tabeli 21 wskazują, że zdecydowana większość spośród tych osób obawia się nierzetelnej weryfikacji dłużników, a ponad jedna trzecia uważa, że działalność biur utrudnia uzyskanie kredytu lub pożyczki.

Tabela 16. Potencjalna skuteczność rejestru dłużników (w %)

Co zrobił(a)by Pani/Pan, gdyby zdarzyła się Pani/Panu przeterminowana płatność i ktoś wpisał Panią/Pana do rejestru dłużników BIG?	Wskazania ogółu respondentów	Wskazania osób, które mają problem ze spłatą długu
Od razu spłaciłabym dług, aby mnie skreślono z rejestru	76,7	50,0
Spłaciłabym, gdyby wpis zaczął utrudniać mi życie (np. nie pozwalał na zaciągnięcie kredytu, pożyczki czy też podpisanie innej interesującej mnie umowy)	17,6	39,0
Nie skłoniłoby mnie to do spłaty długu	5,7	11,0

Tabela 17. Potencjalna skuteczność rejestru dłużników a relacje gospodarstwa domowego z instytucjami finansowymi (w %)

Co zrobił(a)by Pani/Pan, gdyby zdarzyła się Pani/Panu przeterminowana płatność i ktoś wpisał Panią/Pana do rejestru dłużników BIG?	Które określenie najlepiej charakteryzuje Pani/Pana relacje z instytucjami finansowymi:			
	Jestem w pełni zadowolony/a z usług instytucji finansowych	Jestem raczej zadowolony/a z usług instytucji finansowych	Jestem raczej niezadowolony/a z usług instytucji finansowych	Czuję się pokrzywdzony/a przez instytucje finansowe
Od razu spłaciłabym dług, aby mnie skreślono z rejestru	84,2	77,5	59,6	58,3
Spłaciłabym, gdyby wpis zaczął utrudniać mi życie (np. nie pozwalał na zaciągnięcie kredytu, pożyczki czy też podpisanie innej interesującej mnie umowy)	12,9	18,5	27,9	20,8
Nie skłoniłoby mnie to do spłaty długu	2,9	4,0	12,5	20,8

Tabela 18. Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach (w %)

Ogólnie rzecz biorąc, jak Pani/Pan ocenia BIG – biura gromadzące informacje o dłużnikach?	Wskazania ogółu respondentów			Wskazania osób, które mają problem ze spłatą długu
	2018	2019	2020	2020
Pozytywnie	42,5	43,8	46,8	37,8
Negatywnie	6,3	9,6	10,4	20,7
Trudno powiedzieć	51,3	46,6	42,8	41,5

Tabela 19. Ocena biur, gromadzących informacje o dłużnikach a relacje gospodarstwa domowego z instytucjami finansowymi (w %)

Ogólnie rzecz biorąc, jak Pani/Pan ocenia BIG – biura gromadzące informacje o dłużnikach?	Które określenie najlepiej charakteryzuje Pani/Pana relacje z instytucjami finansowymi:			
	Jestem w pełni zadowolony/a z usług instytucji finansowych	Jestem raczej zadowolony/a z usług instytucji finansowych	Jestem raczej niezadowolony/a z usług instytucji finansowych	Czuję się pokrzywdzony/a przez instytucje finansowe
Pozytywnie	60,2	46,9	32,7	20,8
Negatywnie	8,7	7,1	26,0	29,2
Trudno powiedzieć	31,1	46,0	41,3	50,0

Tabela 20. Uzasadnienie pozytywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach (w %; N=468)

Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam pozytywnie, ponieważ:	Wskazania respondentów
Ułatwiają odzyskanie pieniędzy od dłużników	41,0
Pozwalają sprawdzić kontrahentów	59,0

Tabela 21. Uzasadnienie negatywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach (w %; N=104)

Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam negatywnie, ponieważ:	Wskazania respondentów
utrudniają pozyskanie kredytu lub pożyczki	36,5
weryfikacja dłużników nie zawsze jest rzetelna	63,5

PRZYPISY

1. M. Ossowska, *Normy moralne. Próba systematyzacji*, Warszawa: PWN 1970.
2. *Normy i wartości. Komunikat z badań BS/111/2013*, Warszawa: CBOS 2013.
3. *Postawy wobec płacenia podatków. Komunikat z badań 85/2016*, Warszawa: CBOS 2016.
4. S.Vitell, J.Muncy. *The Muncy-Vitell Consumer Ethics Scale: A Modification and Application*, „Journal of Business Ethics” 2005, nr 62, s. 267–275.
5. Obowiązek ten wynika z ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim.
6. J.Frentzel-Zagórska, K.Zagórski 1992, *Prywatyzacja i interwencjonizm państwowy w polskiej opinii publicznej*, „Studia Socjologiczne”, 3-4, s. 65–87; T.Tyszka, J.Sokołowska, *Struktura poznawcza i struktura preferencji Polaków w sferze społeczno-ekonomicznej*, „Studia Socjologiczne” 1991, 3-4: 29–50.
7. 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; S.Vitell, 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).
8. A.Lewicka-Strzatecka, *Moralność ekonomiczna w krajach europejskich*, w: *W środku Europy*, H.Domański, A.Ostrowska i P.Sztabiński (red.), Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN 2006; 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.Schleer, 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).
9. *InfoDOK. Raport o dokumentach. I kwartał 2020*, Warszawa: ZBP 2020.
10. *Nadużycia w sektorze finansowym. Edycja 2019*, Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce i EY Polska, Gdańsk–Warszawa 2019.
11. *InfoDOK. Raport o dokumentach...*, op.cit.
12. Ibidem.
13. 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. 2000 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.

14. *Sytuacja na rynku consumer finance. III kwartał 2014*, Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych oraz Instytut Rozwoju Gospodarczego SGH, Gdańsk–Warszawa 2014.
15. <http://www.kef.edu.pl/>, dostęp: 16.04.2019.
16. L.Kurkliński, K.Markowski (red.), *Systemy wymiany informacji kredytowej – doświadczenia polskie i europejskie*, Warszawa: Biuro Informacji Kredytowej S.A. 2012.
17. A.Lewicka-Strzalecka, *Moralność ekonomiczna w krajach europejskich*, op.cit.
18. *Wartości i zaufanie społeczne w Polsce w 2015 r.*, Warszawa: GUS 2015.
19. R.Cialdini, *Wywieranie wpływu na ludzi*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne 1994.
20. H.Olendzka, *Etyka na rynku ubezpieczeń w Polsce z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych*, „Monitor Ubezpieczeniowy” 2009, nr 40.
21. www.ubezpieczenie.com.pl/forum/opinie_o_towarzystwach_ubezpieczen, dostęp: 04.06.2020.
22. Ibidem.

O AUTORCE



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

Anna Lewicka-Strzałecka 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-Strzałecka 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, wykłada 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 2019 roku BIG InfoMonitor udostępnił swoim klientom ponad 25 mln raportów na temat sytuacji finansowej konsumentów i przedsiębiorstw. BIG InfoMonitor – poprzez swojego głównego akcjonariusza – Biuro Informacji Kredytowej, jest spółką zależną od banków.



Ikano Bank AB (publ) Spółka Akcyjna Oddział w Polsce jest bankiem, który powstał prawie 30 lat temu. Należy do rodziny, która stworzyła IKEA i w codziennej działalności kieruje się tymi samymi wartościami. Ikano Bank wkłada dużo energii w tworzenie wygodnych rozwiązań, które wspierają domowe finanse i ułatwiają codzienne życie. Obecnie grupa Ikano działa w 14 krajach Europy i Azji świadcząc usługi z zakresu bankowości, ubezpieczeń, nieruchomości oraz zarządzania centrami handlowymi. W Polsce IKANO Bank jest obecny od 2010 roku i oferuje swoje usługi w sklepach IKEA, w których Klienci mogą skorzystać z kredytu ratalnego i Karty Kredytowej IKEA FAMILY.



Intrum Sp. z o.o. – Naszą misją jest wyznaczanie drogi ku zdrowej gospodarce. Dlaczego? Wierzymy, że dzięki zdrowej gospodarce i prawidłowo funkcjonującemu rynkowi finansowemu, całe społeczeństwo mają szansę na rozwój. Każdego dnia kontaktujemy się z konsumentami, którym pomagamy uwolnić się od długów. W ten sposób firmy-wierzyciele mogą odzyskać płynność finansową lub zadbać o to, by kwestia dotycząca opóźnionych płatności nie stała się ich problemem. Specjalizujemy się w pomocy największym firmom oraz dużym instytucjom finansowym, ale rozwiązujemy również problemy Klientów z sektora MŚP. Stoi za nami doświadczenie globalnej marki, która jest obecna w 25 krajach, w których obsługuje ponad 80 tys. podmiotów. Wierzymy, że sprawiedliwa i etyczna windykacja jest nie tylko możliwa, ale jest po prostu obowiązkiem firm z naszej branży..



Smartney Sp. z o.o. jest nowoczesną instytucją finansową, której właścicielem jest francuski Oney Bank. Firma oferuje pożyczki do 60 tys. zł z terminem spłaty do 5 lat, zapewniając klientom bardzo szybki i transparentny proces oraz minimum formalności. Oferta SMARTNEY jest dostępna nie tylko online, ale także w punktach stacjonarnych, u pośredników, a dedykowana jest dla osób ceniących najnowsze technologie, wrażliwych cenowo i poszukujących mądrych rozwiązań finansowych. Smartney dąży do promowania najwyższych standardów jakości obsługi Klientów. Od 2018 Smartney jest członkiem ZPF i aktywnie wspiera działania organizacji.)



Budujemy kapitał społeczny
na rynku finansowym

www.zpf.pl