

Iwona Dorota Czechowska

Uniwersytet Łódzki

INNOWACJE FINANSOWE NA PRZYKŁADZIE BANKOWYCH USŁUG DLA KLIENTÓW 60+

Wprowadzenie

W dotychczasowym piśmiennictwie, którego przedmiotem są finanse, uwaga autorów zazwyczaj koncentrowała się na podmiotach będących tradycyjnymi klientami systemu finansowego. Zachodzi więc potrzeba prezentacji stosunkowo nowego segmentu klientów, który stanowią osoby w wieku 60+. Wymaga to rozważenia specyfiki ich funkcjonowania i możliwości zaspokajania potrzeb przez sektor bankowy. W obliczu zmian demograficznych poszukuje się nowych możliwości i rozwiązań, które pozwolą na rozwój rynku finansowego, podniesienie jego efektywności z jednej strony, a z drugiej zapewnienie dostępu do usług grupie klientów, która korzysta z nich w sposób ograniczony. Odpowiedzią na te poszukiwania może być działanie o innowacyjnym charakterze, którym jest w przypadku tego opracowania bankowa obsługa klientów 60+. W słowniku języka polskiego wyjaśniono znaczenie wyrazu innowacje, jako wprowadzanie czegoś nowego¹. Natomiast w dokumentach OECD innowacja to zastosowanie w praktyce nowego lub znacząco ulepszonego rozwiązania w odniesieniu do produktu albo usługi, procesu marketingu lub organizacji². Według założeń UE, podstawą gospodarki zdolnej do trwałego rozwoju oraz spójnej społecznie są innowacyjne przedsiębiorstwa, wprowadzające innowacyjne rozwiązania³. Poziom innowacyjności traktowany jest jako miernik pozycji gospodarczej kraju, określa poziom warunków życia, a w końcowym rachunku składa się na dobrobyt jego mieszkańców.

¹ *Słownik języka polskiego*. Red. E. Sobol. PWN, Warszawa 2006, s. 276.

² *Oslo Manual. Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*. OECD and Eurostat, 2005, s. 46.

³ *Regionalna Strategia Innowacji dla Województwa Łódzkiego – LORIS 2030*, s. 17-18.

Wobec powyższych ustaleń celem tego opracowania będzie prezentacja specyfiki osób 60+ jako potencjalnych klientów sektora bankowego oraz wykazanie, że obsługa tej grupy klientów może być uznana za rodzaj nowego trendu i wyzwanie w ramach innowacyjnych usług, co będzie prezentowane na przykładzie rachunku bankowego dla seniorów. W przypadku niniejszego opracowania innowacje będą rozumiane jako nowatorskie rozwiązania, obejmujące wprowadzenie ulepszonych usług, przez których zastosowanie instytucja bankowa lepiej realizuje potrzeby klientów.

1. Teoretyczne ujęcie innowacji

Innowacje są przedmiotem analiz teoretycznych i empirycznych. Wielu autorów odwołuje się do teorii innowacji, zwłaszcza roli pełnionej przez przedsiębiorców w tym procesie⁴. W ramach teoretycznych ujęć zwracano uwagę na przedsiębiorcę, jako twórczego organizatora i menedżera, inicjującego innowacje, posiadającego szczególne cechy osobowości, lidera potrafiącego ożywić gospodarkę. Przedsiębiorca to przywódca, który jest m.in. innowatorem posiadającym umiejętność szybkiego dostrzeżenia nowych możliwości. Uwzględniając dynamiczną i aktywną rolę przedsiębiorcy zakładano, że poprzez innowacje powoduje on wzrost gospodarczy i rozwój ekonomiczny⁵.

Działalność innowacyjna definiowana jest w różny sposób, np. jako komercyjne lub przemysłowe zastosowanie czegoś nowego: produktu, procesu, metody, rynku, formy prowadzenia działalności⁶. Działalność innowacyjna to dobra, usługi, postrzegane jako nowe⁷. To całokształt działań naukowych, technicznych, organizacyjnych, finansowych i komercyjnych, których rolą jest prowadzenie do wdrażania innowacji o różnorodnym charakterze⁸. Innowacje dotyczą nowych działań, przedsięwzięć, przekazujących nową wiedzę i technologię do nowych, przynoszących zyski produktów i usług⁹. Innowacje są związane z tworzeniem, wprowadzaniem nowego produktu, jak i ciągłym udoskonalaniem pro-

⁴ Wśród grupy tych autorów występują: G. Schmöller, W. Sombart, M. Weber, J. Schumpeter. Cyt. za M. Nawojczyk: *Przedsiębiorczość o trudnościach w aplikacji teorii*. NOMOS, Kraków 2009, s. 57-88.

⁵ *Ibid.*, s. 86.

⁶ J. Schumpeter: *Teoria rozwoju gospodarczego*. 1911.

⁷ Ph. Kotler: *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*. Gebethner i Ska, Warszawa 1994.

⁸ J. Marszałek, D. Starzyńska: *Innowacyjność przedsiębiorstw regionu łódzkiego – wyniki badania ankietowego*. „Studia Prawno-Ekonomiczne”, tom XC. ŁTN 2013, s. 66.

⁹ J. Osiadacz: *Innowacje w sektorze usług – przewodnik po systematyce oraz przykłady dobrych praktyk*. Polska Agencja Rozwoju Przemysłu, Warszawa 2012, s. 36.

duktów już funkcjonujących¹⁰. Wyróżnia się wiele rodzajów innowacji, np. produktowe, procesowe, organizacyjne lub marketingowe¹¹. Można również odnotować występowanie innowacji w sektorze usług. Innowacja usługowa została zdefiniowana przez OECD jako efekt procesu zmian lub sam proces związany z produktem o wysokim stopniu niematerialności, potrzeba kontaktu między usługodawcą a klientem i wysoki wkład czynnika ludzkiego¹². W niniejszym opracowaniu przedmiotem analizy będą innowacyjne usługi. Mając na uwadze problem oceny znamion działalności innowacyjnej, Jarosław Osiadacz, powołując się na literaturę przedmiotu, proponuje za innowacje uznać zmiany wpływające na zwiększenie sprzedaży lub wzrost wydajności przedsiębiorstwa¹³.

Uogólniając stanowisko M.E. Portera i J. Schumpetera dotyczące powiązania innowacyjności z przedsiębiorstwami i traktując banki jako przedsiębiorstwa można zauważyć, że znaczenie innowacji dla rozwoju sektora bankowego wynika z ich oddziaływania na konkurencyjność i wpływ na pozycję na rynku poprzez osiąganie większych zysków. Biorąc pod uwagę występowanie różnych cech innowacyjności oraz definiowanie innowacyjności jako działania polegającego na przetwarzaniu i łączeniu istniejących elementów na nowo S. Rudolf zauważa, że sukces przedsiębiorstwa zależy nie tylko od postępu technicznego, ale także od umiejętności adaptacji do zmieniającego się otoczenia¹⁴. W sektorze bankowym panuje intensywna konkurencja i ciągłe dążenie do usprawniania oferowanych usług. Innowacje mogą być ważnym źródłem uzyskiwania przewagi konkurencyjnej. Posiadający potencjał rozwojowy sektor bankowy powinien być kreatywny i dostosowywać się do ewoluującego otoczenia. Rynek stanowi inspirację procesów innowacyjnych, a zachodzące na nim przemiany wpływają na decyzje o konieczności wprowadzania nowych usług czy rozszerzania zasięgu sprzedaży.

¹⁰ *Podręcznik Oslo. Zasady gromadzenia i interpretacji danych dotyczących innowacji*. Komisja Europejska 2005. www.nauka.gov.pl/fileadmin/user_upload/43/46/43464/20081117_Oslo.pdf (14.10.2013).

¹¹ *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w latach 2009-2011, Informacje i opracowania statystyczne*. GUS, Warszawa 2012, s. 30, 36, 42.

¹² J. Osiadacz: Op. cit., s. 37.

¹³ M. Szarucki: *Istota innowacji usługowych*. „Nauka i Gospodarka” z 27.08.2009. Cyt. za J. Osiadacz: Op. cit., s. 38.

¹⁴ S. Rudolf: *Wpływ nowej ekonomii instytucjonalnej na rozwój nauk o zarządzaniu*. UŁ, Łódź 2009, s. 1.

2. Charakterystyka seniorów

Proces starzenia się społeczeństwa, analizowany w kontekście problemów kosztów utrzymywania osób starszych i zaspokajania ich potrzeb ze środków publicznych, występuje pod nazwą „demografia apokaliptyczna”¹⁵. Odpowiedzią na te dylematy jest srebrna gospodarka (*silver economy*), polegająca na dostosowywaniu podaży do potrzeb osób starszych w sposób prowadzący do aktywizacji gospodarczej, a w jej konsekwencji postępu i wzrostu gospodarczego. W tym przypadku analizowane są potrzeby starzejącej się populacji zakładając, że ich zaspokajanie służy całemu społeczeństwu, poprzez tworzenie miejsc pracy czy wzrost zatrudnienia¹⁶. Prognozy demograficzne zakładają, że w 2030 r. Polaków będzie mniej, na skutek zmniejszenia przyrostu naturalnego oraz że zmieni się struktura wiekowa społeczeństwa, co spowoduje konsekwencje dla systemu finansowego, także dla jego głównego segmentu – sektora bankowego. Stopniowo konsumenci w starszym wieku stają się podmiotami rynkowymi o coraz większym znaczeniu, wobec tego przed instytucjami finansowymi pojawia się wyzwanie, dotyczące ich pozyskania oraz poszukiwania odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób efektywnie wykorzystać ten stosunkowo nierozpoznany potencjał, oferując usługi spełniające potrzeby i satysfakcjonujące. W tej sytuacji wydaje się wskazane podjęcie działań na rynku finansowym, związanych z budową oferty skierowanej do seniorów, dostosowanej do ich specyfiki.

W 2011 r. osoby w wieku poprodukcyjnym, tzn. dla kobiet 60 lat i więcej, a mężczyzn 65 lat i więcej stanowiły 6,65 mln, z czego liczba kobiet wynosiła 4,63 mln, a liczba mężczyzn 2,02 mln. W tej grupie ludności liczba mieszkańców miast wynosiła 4,28 mln¹⁷. W grupie 60+ były również osoby pracujące¹⁸, łącznie 258 tys., z czego w pełnym wymiarze 138 tys. Większość pracujących w tej grupie to mężczyźni – 160 tys. pracujących, z czego 94 tys. w pełnym wymiarze. Natomiast liczba pracujących kobiet w wieku 60+ wynosiła 99 tys.,

¹⁵ *The Overselling of Population Aging: Apocalyptic Demography, Intergenerational Challenges and Social Policy*. Ed. E.M. Gee, G. Gutman. Oxford University Press, Toronto 2000. Cyt. za S. Golinowska: *Srebrna gospodarka-ekonomiczny wymiar procesu starzenia się populacji*. W: *Strategie działania w starzejącym się społeczeństwie. Tezy i rekomendacje*. Rzecznik PO, Warszawa 2012, s. 134.

¹⁶ S. Golinowska: Op. cit., s. 134-136.

¹⁷ *Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2012*. GUS, Warszawa 2012, s. 191. http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/RS_rocznik_statystyczny_rp_2012.pdf (14.10.2013).

¹⁸ Pracujący – osoby wykonujące w okresie badanego tygodnia, przez co najmniej 1 godzinę pracę przynoszącą zarobek lub dochód i osoby, które miały pracę ale jej nie wykonywały m.in. z powodu choroby. *Aktywność ekonomiczna ludności Polski, 1 kw. 2013*. Informacje i opracowania statystyczne. GUS, Warszawa 2013, s. 16. http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/pw_aktyw_ekonom_ludn_1kw_2013.pdf (14.10.2013).

z czego 43 tys. w pełnym wymiarze¹⁹. Sytuacja finansowa osób starszych zależy od świadczeń emerytalnych, które są niższe niż wynagrodzenia za pracę. W 2011 r. przeciętna miesięczna emerytura brutto wypłacana przez ZUS wynosiła 1783,06 zł, co stanowiło 59,9% przeciętnego wynagrodzenia brutto w grudniu 2011²⁰. Jednak badania dochodów gospodarstw domowych pokazują, że dochód rozporządzalny, przypadający na osobę w gospodarstwach domowych emerytów, był wyższy od przeciętnego, wyższy od dochodów gospodarstw domowych rencistów, rolników i pracowników. Relatywnie wysoki poziom dochodów gospodarstw domowych emerytów *per capita* był uzasadniony małym rozmiarem tych gospodarstw, które są zazwyczaj dwuosobowe, w porównaniu do pozostałych, wieloosobowych gospodarstw, co wpływa na to, że ogólny dochód przypadający na gospodarstwo dzielony jest na większą liczbę osób²¹. Biorąc pod uwagę poziom dochodów i wydatków klientów 60+ trzeba zauważyć, że jest to liczna grupa o stabilnym potencjale nabywczym, częściowo zatrudniona, aktywnie pomagająca innym członkom rodziny²².

Grupa seniorów jest zdywersyfikowana. Mając na uwadze wiek osób starszych oraz ich potrzeby można wyróżnić trzy grupy seniorów, odpowiadające trzem fazom starzenia się i realizowanym funkcjom społecznym: grupę „najmłodszych” (50-60/65 lat²³), której uczestnicy są aktywni zawodowo i uzyskują wysokie zarobki, następnie „dojrzałych” (65-70), którzy przebywają na emeryturze i „najstarszych” (powyżej 70 lat), którzy mają relatywnie niskie dochody i najwyższe wydatki na zdrowie²⁴. Najmłodszy, charakteryzujący się stosunkowo dobrym zdrowiem, mogą być jeszcze związani z karierą zawodową, ale mają także czas na realizację swoich planów i marzeń i nie muszą opiekować się dziećmi, które opuściły „rodzinne gniazda”. Tej grupie oferuje się usługi edukacyjne i turystyczne. Dojrzałym opiekują się wnukami, a najstarsi ponoszą zwięk-

¹⁹ Ibid., tab. 1.3, s. 81. http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/pw_aktyw_ekonom_ludn_1kw_2013.pdf (14.10.2013).

²⁰ *Rocznik Statystyczny Ubezpieczeń Społecznych 2009-2011*. Warszawa 2012, tab. 11 (32).

²¹ D. Czechowska: *Kondycja gospodarstw domowych i konsumentów (60+)*. W druku.

²² D. Stańko: *Seniorzy w Polsce – perspektywa ekonomiczna*. W: *Zasada równego traktowania prawo i praktyka. Osoby starsze na rynku usług finansowych analiza i zalecenia*. Rzecznik PO, Warszawa 2013, s. 10.

²³ Dolna granica wiekowa adresatów oferty bankowej skierowanej do seniorów wynosi 50 lat. Problematyką kategorii wieku zajmowali się np. B. Barak, L.G. Schiffman, wyróżniając wiek biologiczny, społeczny, społeczno-psychologiczny. Podziałem osób starszych na różne grupy zajmowali się: m.in. M. Salomon, G. Bamossy i S. Askegard. Cyt. za: F. Byłok: *Strategia zachowań konsumpcyjnych seniorów na rynku dóbr i usług konsumpcyjnych*. „Problemy Zarządzania” 2013, t. 1, vol. 11, nr 1 (40), s. 124-129.

²⁴ D. Stańko: Op. cit., s. 10.

szone wydatki związane ze zdrowiem²⁵. Młodszym seniorom powinno się zapewniać przyjazne warunki pracy i infrastrukturę transportową. Seniorom na emeryturze dostosowywać mieszkania i budować przyjazną infrastrukturę lokalną, umożliwiającą korzystanie z tradycyjnych usług, zakupów czy kontaktów. Dla najstarszych wskazane są regulacje i rozwiązania dotyczące domowej opieki pielęgnacyjnej i socjalnej oraz stacjonarnych usług długoterminowych.

W ramach srebrnej gospodarki często pojawiają się takie tematy związane z osobami starszymi, jak podaż i dostęp do nowych technologii informacyjnych, rynek nieruchomości i rynek usług finansowych.

3. Bankowe (innovacyjne) usługi dla seniorów

Osoby starsze, tak jak inni klienci, mogą korzystać z tradycyjnych usług bankowych: depozytów, kredytów i rachunków bankowych. Specyfika cyklu życia została uwzględniona w teorii cyklu życia autorstwa amerykańskiego ekonomisty, włoskiego pochodzenia, Franco Modiglianiego. Jej autor zakładał, że jednostki i gospodarstwa domowe dążą do wyrównanego poziomu konsumpcji w ciągu całego życia²⁶. W młodości zaciągają kredyty na różne dobra konsumpcyjne, w średnim wieku spłacają kredyty i gromadzą różnego rodzaju dobra, ale także oszczędzają na starość. Natomiast będąc na emeryturze korzystają z oszczędności. Tymczasem, jak zauważa m.in. P. Bańbuła, powyższa teoria nie sprawdza się w praktyce²⁷, ponieważ poziom konsumpcji seniorów jest niższy niż wynikałoby to z ich dochodów, które częściowo oszczędzają, będąc przezornymi, na potrzeby związane zwłaszcza ze zdrowiem. Jak zauważa S. Golinowska, populacja seniorów może stanowić interesującą grupę klientów dla banków, ponieważ poddaje się w mniejszym stopniu niż młodsza generacja modzie i nadsładownictwu, niechętnie akceptuje nowe technologie za to chętnie lokuje swoje środki w przedsięwzięcia mniej ryzykowne, do jakich należą depozyty bankowe²⁸. Seniorzy za pomocą kredytów stosunkowo rzadko zaspokajają swoje potrzeby. Jeżeli już z nich korzystają, to są to zazwyczaj kredyty konsumpcyjne

²⁵ Ibid., s. 11.

²⁶ F. Modigliani, A. Ando: *The „Life Cycle” Hypothesis of Saving: Aggregate Implications and Tests*. „American Economic Review” 1963, Vol. LIII, s. 55-84. Por. P. Bańbuła: *Oszczędności i wybór międzyokresowy – podejście behawioralne*. „Materiały i Studia”, z. 208, s. 8-10; G. Rytelewska, A. Kłopocka: *Wpływ czynników demograficznych na poziom i strukturę oszczędności gospodarstw domowych w Polsce*. „Bank i Kredyt” 2010, nr 1, s. 59-60.

²⁷ P. Bańbuła: Op. cit., s. 8-10.

²⁸ S. Golinowska: Op. cit., s. 139.

czy związane z remontem domu lub mieszkania²⁹. Często emeryci biorą kredyty i pożyczki dla członków rodziny, którzy nie mają umów o pracę na czas nieokreślony albo prowadzą niezbyt dobrze prosperujące firmy. Emeryci są w zasadzie dobrymi kredytobiorcami, ponieważ spłata zobowiązania to dla nich często sprawa honoru. Jednak nieregulowane zadłużenie emerytów rośnie. Średni dług emeryta w kraju przekroczył 5 tys. zł³⁰ (w 2013 r.).

Nowe usługi, mające charakter innowacyjny, powinny znacząco różnić się cechami i przeznaczeniem od dotychczasowych, poprzez wprowadzenie znaczących udoskonaleń. Jednym z przykładów wprowadzania nowych usług na rynek bankowy jest Bank Poczty, który powstał w 1990 w Bydgoszczy. Jego akcjonariuszami są: Poczta Polska oraz Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski SA. Specyfika tego banku polega na tym, że świadczy usługi finansowe przede wszystkim klientom indywidualnym w urzędach pocztowych i własnych oddziałach na terenie całego kraju. Innowacja w funkcjonowaniu tego banku polega na tym, że dotarł do grupy osób starszych lub zatrudnionych w małych przedsiębiorstwach czy gospodarstwach rolnych we wsiach i małych miejscowościach. Zakładany cel banku, w postaci wzrostu przychodów ze sprzedaży usług finansowych, miał być osiąganym poprzez największą sieć dystrybucji w Polsce (około 5 tys. Urzędów Poczty³¹).

Innowacyjność tego banku polega na zbudowaniu specjalnej oferty dla emerytów i rencistów, przy czym była to grupa, która odbierała często świadczenia pieniężne za pośrednictwem przekazów pieniężnych, dostarczanych przez listonoszy, za pośrednictwem Poczty Polskiej³². Taka forma świadczeń powodowała w 2009 koszty dla ZUS w wysokości 300 mln zł³³. Ministerstwo Finansów (MF) zakładało, że w przypadku gdyby 70% emerytów i rencistów założyło konto w banku, zaoszczędzono by ok. 130 mln zł. Podobnie w przypadku

²⁹ *Rynek pracy i wykluczenie społeczne w kontekście percepcji Polaków*. Red. E. Kotowska. „Diagnoza Społeczna” 2011, tab. 6.12, s. 146.

³⁰ W województwie łódzkim zadłużonych jest 14 tys. osób powyżej 65 roku życia, rekordowy dług wynosi 400 tys. zł. A. Zboińska: *Syn obiecał, że spłaci kredyt, który wzięłam, ale tego nie zrobił...*, „Dziennik Łódzki” z 11.10.2013, s. 4.

³¹ J. Osładacz: *Op. cit.*, s. 54-55.

³² Na mocy ustawy ustalono, że świadczenia wypłaca się za pośrednictwem osób prawnych prowadzących działalność doręczania, czyli gotówkowo za pośrednictwem poczty. Ustawa dopuszcza wypłatę na rachunek uprawnionego w banku lub SKOK, na jego wniosek. Art. 130 ust. 2 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. *O emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych*. Dz.U. 1998, nr 162, poz. 1118.

³³ Według danych ZUS procentowy udział wypłacanych przez niego świadczeń w formie gotówkowej wyniósł na koniec 2007 – 53%. *Strategia rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009-2013*. NBP, ZBP, Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, Warszawa 2009, s. 18.

KRUS³⁴, gdzie na konta bankowe wpływały jedynie emerytury 30% rolników. W przypadku gdyby tę grupę powiększyć do 70% populacji, koszt przekazywania środków byłby o 47 mln niższy³⁵. MF zakłada, że w 2013 r. 90% rent i emerytur oraz innych świadczeń socjalnych ma być przekazywane w formie bezgotówkowej³⁶. Bankową ofertę dedykowaną seniorom posiadało w 2012 r. 21 banków³⁷, ale to Bank Poczty jako pierwszy na szeroką skalę zaproponował tej grupie klientów darmowe konto pod nazwą Nestor. Innowacyjność tej usługi dotyczy przede wszystkim wyboru adresatów, seniorów, którzy do niedawna byli mało atrakcyjnymi z punktu widzenia interesu banków klientami. Okazało się jednak, że ta grupa, charakteryzująca się stałymi dochodami, lojalnością i zaufaniem do listonoszy, stanowi interesujący segment odbiorców usług bankowych. Specyfiką konta Nestor jest możliwość kontaktu z bankiem za pośrednictwem listonosza, co stanowi duże udogodnienie dla starszych klientów. Ponadto, inną zaletą tej usługi jest np. charakterystyka formalności dostępna w postaci zawartej na stronie internetowej prezentacji lektora³⁸. Jednak, mimo występowania w ofertach wielu banków produktów dedykowanych starszym klientom, jest to nadal propozycja niewystarczająca i niespełniająca ich oczekiwań. Dlatego bardzo potrzebne są pogłębione analizy, których celem jest konfrontacja między potrzebami klientów 60+ a możliwościami bankowych usługodawców.

Podsumowanie

Dokonany przegląd i krótka charakterystyka zagadnień związanych z innowacjami na przykładzie rachunku bankowego dla seniorów nie wyczerpują złożoności tego zagadnienia. Choć w literaturze pojawia się coraz więcej opracowań na ten temat, to nadal odczuwalny jest niedosyt w tym względzie. Potrzebna jest modyfikacja postrzegania osób starszych nie jako pasywnych nabywców, ale aktywnych konsumentów, mających wpływ na użyteczność naby-

³⁴ Na mocy ustawy ustalono, że pobór składek i wypłata świadczeń dokonywane są w formie gotówkowej. Art. 41 i 49 ustawy z dnia 20 grudnia 1990 r. *O ubezpieczeniu społecznym rolników*. Dz.U. 1991, nr 7, poz. 24.

³⁵ *Finanse dla seniora*. NBP, Warszawa 2012, s. 3.

³⁶ *Strategia rozwoju...*, op. cit.

³⁷ Zob. szerz. I.D. Czechowska: *Rachunki bankowe dla klientów 60+*. Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu 306. Research papers of Wrocław University of Economics, *Finanse publiczne*. Red. J. Sokołowski, A. Żabiński. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego, Wrocław 2013, s. 61-72.

³⁸ <http://www.poczty.pl/indywidualni/konta/nestor> (14.10.2013).

wanych usług³⁹. Celem niniejszego opracowania było wykazanie, że obsługa grupy klientów 60+ może być uznana za rodzaj nowego trendu i wyzwanie w ramach innowacyjnych usług dla banków komercyjnych. Weryfikacji powyższego założenia dokonano poprzez przedstawienie usług bankowych w kontekście *silver economy* i jej społecznej oraz ekonomicznej perspektywy. W ramach perspektywy społecznej zwraca się uwagę na takie problemy, jak realizacja potrzeb i aspiracji osób starszych, przy uwzględnieniu ich dalszego uczestnictwa w życiu społecznym, ale także na ich ograniczenia psychofizyczne. Ekonomiczny kontekst *silver economy* dotyczy potencjalnych korzyści wynikających z obsługi starzejącej się populacji w postaci: pracy, kwalifikacji, siły nabywczej⁴⁰.

Przeprowadzone rozważania udowodniły, że osoby w wieku 60+ stanowią dla sektora bankowego interesującą, liczną i powiększającą się grupę klientów, przewidywalnych, rzetelnych, spłacających terminowo zobowiązania, posiadających stabilne dochody, mających zaufanie do instytucji finansowych, awersję do ryzyka i preferujących depozyty bankowe jako bezpieczną formę inwestycji środków pieniężnych. Innowacyjność tych usług bankowych wynika z faktu, że w dobie dominacji nowych technologii informatycznych i preferowania młodzieży, jako głównej grupy docelowej, stosunkowo rzadko pojawia się oferta dla seniorów. Można bankowe usługi oferowane starszej populacji potraktować jako innowacyjne w przypadku, gdy są dostosowane do ich potrzeb. W literaturze⁴¹ spotyka się opis barier dostępności usług bankowych. Nie jest potrzebny duży wysiłek, aby poprawić ich jakość. Wskazuje się na fizyczne ograniczenia seniorów, w związku z którymi zalecane są usprawnienia techniczne, takie jak możliwość pożyczenia okularów, skorzystania z toalety, większa czcionka w umowach, zapewnienie wystarczającej liczby miejsc siedzących, wieszaków. Ponadto zwraca się uwagę na małą odporność seniorów na reklamy i duże zaufanie oraz lojalność wobec banku. Dlatego też podkreśla się potrzebę przejrzystości umów, np. po to, aby starsi klienci mieli świadomość miesięcznych czy całkowitych kosztów związanych z daną usługą. Z jednej strony zaspokajanie potrzeb klientów 60+, przy uwzględnieniu umiejętnego dostosowania usług, może stanowić czynnik dynamizacji i potencjał rozwoju sektora bankowego, z drugiej natomiast większa aktywność osób starszych na rynku bankowym, może poprawić jakość ich życia, co ostatecznie wpływa na całe społeczeństwo.

³⁹ P. Szukalski: Op. cit., s. 105.

⁴⁰ S. Golinowska: Op. cit., s. 140.

⁴¹ M. Buk, N. Pustiowska: *Wykluczenie osób starszych na rynku finansowym – wyniki badań jakościowych*. W: *Zasada równego traktowania prawo i praktyka. Osoby starsze na rynku usług finansowych analiza i zalecenia*. Rzecznik PO, Warszawa 2013, s. 43-42.

Powyższe wnioski utwierdzają w przekonaniu, że proces starzenia się populacji i umiejętne zaspokajanie potrzeb finansowych (w postaci innowacji) może stanowić dla gospodarki i jej uczestników szansę, a nie zagrożenie.

Bibliografia

- Bańbuła P.: *Oszczędności i wybór międzyokresowy – podejście behawioralne*. „Materiały i Studia” 2006, z. 208.
- Buk M., Pustiowska N.: *Wykluczenie osób starszych na rynku finansowym – wyniki badań jakościowych*. W: *Zasada równego traktowania prawo i praktyka. Osoby starsze na rynku usług finansowych analiza i zalecenia*. Rzecznik PO, Warszawa 2013.
- Bylok F.: *Strategia zachowań konsumpcyjnych seniorów na rynku dóbr i usług konsumpcyjnych*. „Problemy Zarządzania” 2013, t. 1, vol. 11, nr 1 (40).
- Czechowska I.D.: *Kondycja gospodarstw domowych i konsumentów (60+)*. W druku.
- Czechowska I.D.: *Rachunki bankowe dla klientów 60+*. Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu 306, Research papers of Wrocław University of Economics, Finanse publiczne. Red. J. Sokołowski, A. Żabiński. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego, Wrocław 2013.
- Finanse dla seniora*. NBP, Warszawa 2012.
- Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w latach 2009-2011. Informacje i opracowania statystyczne*. GUS, Warszawa 2012.
- <http://www.pocztowy.pl/indywidualni/konta/nestor> (14.10.2013).
- Golinowska S.: *Srebrna gospodarka – ekonomiczny wymiar procesu starzenia się populacji*. W: *Strategie działania w starzejącym się społeczeństwie. Tezy i rekomendacje*. Rzecznik PO, Warszawa 2012.
- Kotler Ph.: *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*. Gebethner i Ska, Warszawa 1994.
- Marszałek J., Starzyńska D.: *Innowacyjność przedsiębiorstw regionu łódzkiego – wyniki badania ankietowego*. „Studia Prawno-Ekonomiczne”, tom XC, ŁTN 2013.
- Modigliani F., Ando A.: *The „Life Cycle” Hypothesis of Saving: Aggregate Implications and Tests*. „American Economic Review” 1963, Vol. LIII.
- Nawojczyk M.: *Przedsiębiorczość o trudnościach w aplikacji teorii*. NOMOS, Kraków 2009.
- Osiadacz J.: *Innowacje w sektorze usług – przewodnik po systematyce oraz przykłady dobrych praktyk*. Polska Agencja Rozwoju Przemysłu, Warszawa 2012.
- Rudolf S.: *Wpływ nowej ekonomii instytucjonalnej na rozwój nauk o zarządzaniu*. UŁ, Łódź 2009.
- Rynek pracy i wykluczenie społeczne w kontekście percepcji Polaków*. Red. E. Kotowska. „Diagnoza Społeczna” 2011.
- Rytelewska G., Kłopocka A.: *Wpływ czynników demograficznych na poziom i strukturę oszczędności gospodarstw domowych w Polsce*. „Bank i Kredyt” 2010, nr 1.

- Schumpeter J.: *Teoria rozwoju gospodarczego*. 1911.
- Słownik języka polskiego*. Red. E. Sobol. PWN, Warszawa 2006.
- Stańko D.: *Seniorzy w Polsce – perspektywa ekonomiczna*. W: *Zasada równego traktowania prawo i praktyka. Osoby starsze na rynku usług finansowych analiza i zalecenia*. Rzecznik PO, Warszawa 2013.
- Szukalski P.: *Uczestnictwo w rynku dóbr i usług konsumpcyjnych i finansowych*. W: *Strategie działania w starzejącym się społeczeństwie. Tezy i rekomendacje*. Rzecznik PO, Warszawa 2012.
- The Overselling of Population Aging: Apocalyptic Demography, Intergenerational Challenges and Social Policy*. Ed. E.M. Gee, G. Gutman. Oxford University Press, Toronto 2000.
- Zboińska A.: *Syn obiecał, że spłaci kredyt, który wzięłam, ale tego nie zrobił...* „Dziennik Łódzki” z 11.10.2013.
- Aktywność ekonomiczna ludności Polski, I kw. 2013. Informacje i opracowania statystyczne*. GUS, Warszawa 2013, s. 16. http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/pw_aktyw_ekonom_ludn_1kw_2013.pdf (14.10.2013).
- Podręcznik Oslo. Zasady gromadzenia i interpretacji danych dotyczących innowacji*. Komisja Europejska 2005, www.nauka.gov.pl/fileadmin/user_upload/43/46/43464/20081117_Oslo.pdf
- Regionalna Strategia Innowacji dla Województwa Łódzkiego – LORIS 2030*.
- Rocznik Statystyczny RP*. GUS, Warszawa 2012. http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/RS_rocznik_statystyczny_rp_2012.pdf (14.10.2013).
- Rocznik Statystyczny Ubezpieczeń Społecznych 2009-2011*. Warszawa 2012.
- Strategia rozwoju obrotu bezgotówkowego w Polsce na lata 2009-2013*. NBP, ZBP Koalicja na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, 2009.
- Ustawa z dnia 20 grudnia 1990 o ubezpieczeniu społecznym rolników*. Dz.U. 1991, nr 7, poz. 24.
- Ustawa z dnia 17 grudnia 1998 o emeryturach i rentach z FUS*. Dz.U. 1998, nr 162, poz. 1118.

FINANCIAL INNOVATIONS FOR EXAMPLE BANKING SERVICES FOR CLIENT'S 60+

Summary

Demographic changes result in an increase of interest in the process of aging. The aim of this paper is to present and evaluate banking services offered to clients (60+) as innovative. The paper consists of three parts. The first one describes the aspects of innovation. The second one introduces the characteristics of clients (60+). The last part presents some banking services for this kind of clients. The conclusions were reached that the continuously aging society forces the development of products for this market segment. The clients (60+) create a growth opportunity for the banking sector, providing that the products take into account the specific characteristics and needs of these clients. Mutual contacts may be beneficial to both parties and even determine the significant areas of profit for the banking sector. The older people would take advantage not only of material benefits, but they also could be provided incentives to development and activity in the world of modern technology.