

ANNA LEWICKA-STRZALECKA
Polska Akademia Nauk*

MORALNOŚĆ FINANSOWA KONSUMENTÓW JAKO KONSTRUKT TEORETYCZNY I JEGO EMPIRYCZNA REPREZENTACJA NA PRZYKŁADZIE POLSKICH KONSUMENTÓW

Streszczenie

Patologie występujące w sferze finansów są trafnym odzwierciedleniem organizacji społeczeństwa nie tylko w kontekście wielkich skandali i zapaści powodowanych przez instytucje finansowe, bezwzględnych oszustów czy chciwych menedżerów, ale także od strony udziału zwykłych obywateli w deregulacji rynku. Drobne wykroczenia i nadużycia nie są tak spektakularne jak zorganizowane oszustwa, ale popełniane w skali masowej oddziałują negatywnie na rynek i instytucje społeczne. Celem artykułu jest analiza zaburzeń systemu moralnej regulacji konsumentów w obszarze relacji finansowych oraz empiryczna identyfikacja struktury tych zaburzeń i czynników im sprzyjających. W perspektywie teoretycznej analiza bazuje na koncepcji moralności ekonomicznej [Thompson 1971] oraz teorii anomii instytucjonalnej odnoszonej do codziennych nadużyć [Karstedt, Farrall 2006]. Część empiryczna ukierunkowana została na badanie moralności finansowej traktowanej jako konstrukt złożony z dwóch komponentów: oceny nadużyć dokonywanych przez konsumentów oraz percepcji instytucjonalnej deregulacji na rynku finansowym, a także próby uchwycenia zależności między tymi komponentami. Badanie zrealizowano techniką telefonicznego sondażu, przeprowadzonego na ogólnopolskiej, reprezentatywnej 1000-osobowej próbie dorosłych konsumentów.

Słowa kluczowe: moralność ekonomiczna, teoria anomii instytucjonalnej, moralność finansowa konsumentów, codzienne nadużycia

* Prof. dr hab., Instytut Filozofii i Socjologii PAN; e-mail: alewicka@ifispan.waw.pl

WSTĘP

Postępująca finansjalizacja¹ życia gospodarczego i społecznego czyni perspektywę finansową ludzkich zachowań istotnym wyznacznikiem kondycji moralnej społeczeństwa. Zdaniem niektórych badaczy [Lapavitsas 2013] zjawisko finansjalizacji lepiej oddaje procesy zachodzące w światowej gospodarce w ostatnim półwieczu niż idea globalizacji, a nawet identyfikuje współczesne stadium kapitalizmu określane jako kapitalizm finansowy. Patologie występujące w sferze finansów są trafnym odzwierciedleniem istotnych cech organizacji społeczeństwa, nie tylko w kontekście wielkich afer i zapaści, powodowanych przez instytucje finansowe i zarządzających nimi menedżerów, ale także z punktu widzenia udziału, jaki w zaburzeniu funkcjonowania rynku mają zwykli obywatele. Na ów udział składają się różnego rodzaju nieetyczne zachowania, nadużycia, wykroczenia, a nawet przestępstwa, które są popełniane na szeroką skalę w trakcie codziennego funkcjonowania ludzi na rynku, w szczególności na rynku produktów finansowych. Chociaż niektóre z nich nie są nielegalne, wszystkie budzą większe lub mniejsze zastrzeżenia, z jednej strony dlatego, że stanowią sprzeniewierzenie się dotychczas uznawanym wartościom lub normom moralnym, zaś z drugiej dlatego, że ich powszechność, suma przekraczająca pewien poziom uniemożliwia sprawne funkcjonowanie rynku, a nawet może doprowadzić do jego zachwiania. Nadużyć tych dopuszczają się przeciętni obywatele, uchodzący za praworządnych w oczach własnych i innych, zaś ich zakres jest dla określenia moralnej kondycji społeczeństwa równie znaczący jak wskaźniki przestępstw kryminalnych. Może bowiem wskazywać, iż rzekomo przestrzegająca reguł prawnych i moralnych większość obywateli nie jest większością, a naruszanie tych reguł jest normą.

Tymczasem etyczne przekonania i zachowania konsumentów nie cieszą się nadmiernym zainteresowaniem badaczy, które jest kierowane głównie na analizy i krytykę moralności biznesu. Konsumenty są czasem pytani o to jak postrzegają etykę w różnych sferach działalności gospodarczej, w szczególności w praktyce marketingowej, ale nie o etyczny wymiar ich własnych zachowań. Wynika to zapewne z przyjmowanego dość powszechnie założenia, że konsumenci mogą być obiektem działań rynkowych, ze względu na swoją słabszą pozycję powinni być przedmiotem ochrony, ale nie wpływają istotnie na kształt relacji rynkowych. Założenie to wydaje się wątpliwe, ponieważ koncentracja na badaniu moralności

¹ W szerokim ujęciu finansjalizacja (ang. *financialization*) polega na rosnącej roli rynków finansowych, motywów finansowych, instytucji finansowych i elit finansowych w funkcjonowaniu gospodarki i kierujących nią instytucji, zarówno na poziomie poszczególnych krajów, jak i międzynarodowym [Epstein 2005: 3].

podmiotów zajmujących się biznesem oddaje jednostronny obraz rzeczywistości gospodarczej, który pomija istotny wpływ, jaki ma na nią moralność kupujących produkty i usługi. Mieszczące się w tej moralności drobne nadużycia i wykroczenia, zapewne mniej spektakularne niż „wielkie przekręty” dokonywane przez nieuczciwych menedżerów czy skorumpowanych urzędników, jednak popełniane w skali masowej, wywierają istotny wpływ na kształt instytucji rynkowych i pośrednio instytucji społecznych. Na przykład, powszechne korzystanie z usług pewnych wykonawców „pracujących na czarno”² nie tylko stanowi poważny uszczerbek dla finansów publicznych, ale deformuje standardy społeczne. Fakt, że nie tylko konsumenci czują się wykorzystywani przez biznes, ale ten ostatni odnotowuje rosnące straty na skutek oszustw dokonywanych przez klientów przyczynia się do erozji norm regulujących swobodną i efektywną wymianę gospodarczą.

Głównym celem niniejszego opracowania jest analiza zaburzeń systemu moralnej regulacji konsumentów w obszarze relacji finansowych oraz empiryczna identyfikacja struktury tych zaburzeń i czynników im sprzyjających. W perspektywie teoretycznej analiza lokuje się w obszarze badań nad moralnością ekonomiczną oraz teorii anomii instytucjonalnej odnoszonej do codziennych nadużyć. Odwołuje się także do konceptualnych i instrumentalnych ustaleń badaczy posługujących się skalą etyki konsumenta – Consumer Ethics Scale. Część empiryczna ukierunkowana została na badanie moralności finansowej traktowanej jako konstrukt złożony z dwóch komponentów: oceny nadużyć dokonywanych przez konsumentów oraz percepcji instytucjonalnej deformacji na rynku finansowym, a także próby uchwycenia zależności między tymi komponentami. Badanie zrealizowano techniką telefonicznego sondażu, przeprowadzonego na ogólnopolskiej, reprezentatywnej 1000-osobowej próbie dorosłych Polaków.

MORALNOŚĆ FINANSOWA JAKO TYP MORALNOŚCI EKONOMICZNEJ

Etyczne standardy konsumentów przejawiające się w postawach wobec nadużyć popełnianych przez słabszą stronę transakcji rynkowych stanowią jedną ze składowych tzw. moralności ekonomicznej. Pojęcie to zostało zaproponowane przez Edwarda P. Thompsona [1971], który w perspektywie historycznej analizował zamieszki chłopów w osiemnastowiecznej Anglii żądających godziwych cen na podstawowe dobra. Protestowali oni przeciw działaniom właścicieli ziemskich,

² Jak wynika z badań przeprowadzonych przez Mroza [2012] w największym stopniu dotyczy to usług remontowo-budowlanych – 51%, następnie usług opiekuńczych – 15%.

którzy zaczęli sprzedawać mąkę i kukurydzę zewnętrznym kontrahentom, oferującym wyższe ceny na te dobra, zamiast udostępniać je lokalnej społeczności, po cenach z dawien dawna ustalonych. Thomson uważał, że niesłuszne jest redukcjonowanie tych protestów do dążeń stymulowanych koniecznością zaspokojenia elementarnych potrzeb. Twierdził on, że opór pojawił się na skutek rozbieżności między oczekiwaniami ugruntowanymi w relacjach społecznych i regułach wzajemności, realizowanymi przez dotychczas funkcjonującą gospodarkę feudalną, a wyłaniającym się odmiennym porządkiem moralnym, kształtowanym przez autonomiczny i rozwinięty rynek. Deregulacja rynku radykalnie wpłynęła na ład moralny, zmieniając pojmowanie sprawiedliwości i uczciwości, weryfikując przesłanki stanowiące podstawy zaufania, modyfikując przekonania dotyczące handlu dobrami podstawowymi oraz źródeł i zakresu uczciwego zysku. Protesty stanowiły wyraz obrony dotychczasowego porządku normatywnego uznawanego przez wspólnotę biedaków, dotyczącego funkcjonowania lokalnej gospodarki oraz praw i obowiązków uczestniczących w niej aktorów, czyli ich źródłem nie były głód i deprywacja, ale „moralność ekonomiczna”³. Thomson zakładała, że prawa rynku bazują na poczuciu uczciwości, sprawiedliwości, uznawanych rolach i zasadach i akceptowanych zachowaniach, zaś z drugiej strony wskazywał, że zmiany gospodarcze przeobrażają moralność ekonomiczną, w szczególności relacje między władzą rynkową i wymogami moralnymi.

Pojęcie moralności ekonomicznej oderwane od kontekstu historycznego ujawniło swój uniwersalny wymiar, co znalazło wyraz w jego zastosowaniu w badaniach w obszarze antropologii, socjologii ekonomicznej, nauk politycznych [Burke 2005]. W szerokim ujęciu moralność ekonomiczna traktowana jest jako społeczna percepcja reguł sprawiedliwości i moralnej strony ładu gospodarczego kształtowana przez kontekst ekonomiczny oraz wymiar kulturowy i przejawiana w jednostkowych zachowaniach [Lopes 2010]. Pojęcie to zostało wykorzystane w analizie normatywnych orientacji sprzyjających wykroczeniom konsumentkim [Karstedt, Farrall 2006]. W analizie tej przyjęto, że owe wykroczenia są pewnym analogiem wobec chłopskich protestów opisywanych przez Thomsona. Te ostatnie wyrażały swoisty opór wobec nowego ładu moralnego, te pierwsze stanowią reakcję na nieetyczne praktyki biznesu doświadczane przez klientów w postaci oszukańczych praktyk sprzedażowych, ukrytych opłat, umów pisanych małym drukiem. Reakcje nie muszą następować bezpośrednio, przejawiają się

³ Moralność ekonomiczna nie jest dosłownym tłumaczeniem terminu *moral economy*, ale lepiej oddaje istotę tego pojęcia niż stosowane czasem określenie „ekonomia moralna”.

raczej w postaci powolnych zmian instytucjonalnych, szczególnych przeobrażeń zbiorowych postaw, zakorzenionych w kulturze systemów przekonań i wartości.

W oparciu o koncepcję moralności ekonomicznej utworzono jeden z modułów Europejskiego Sondażu Społecznego [ESS-2004]. Ów moduł został zorientowany na analizę normatywną i moralną kultury rynków i konsumpcji w krajach europejskich oraz określenie wpływu, jaki na moralność ekonomiczną wywierają procesy globalizacyjne, polityki neoliberalne oraz transformacja gospodarcza. Moralność ekonomiczna została zoperacjonalizowana w postaci pytań dotyczących: 1. zaufania do poszczególnych sektorów rynku, 2. osobistego doświadczenia nieetycznych praktyk, 3. obawy przed nieuczciwym traktowaniem, 4. przyzwolenia dla nieetycznych praktyk na rynku, 5. stosunku do prawa i powinności społecznych, 6. postrzegania roli biznesu i miejsca konsumentów na rynku, 7. deklarowanych wykroczeń konsumenckich.

Wyniki badania konsumentów z 23 krajów w zakresie wspomnianego wyżej modułu pozwoliły na określenie złożonej relacji między sytuacją ekonomiczną respondentów, będącą miarą względnej ich deprivacji i akceptacji dla nadużyć konsumenckich, a także umożliwiły ustalenie wpływu, jaki na tę relację ma poziom ekonomicznego rozwoju danego kraju oraz czynniki kulturowe [Lopes 2010]. Okazało się, że poczucie deprivacji wpływa na poziom wykroczeń konsumenckich w tych krajach, w których normy społeczne wskazują na dewiacyjny charakter tych wykroczeń, natomiast w krajach, w których nadużycia spotykają się z większym przyzwoleniem typu „wszyscy tak robią”, ma ono drugorzędne znaczenie. Wtedy, gdy ład normatywny jest słabym hamulcem dla popełniania nadużyć, konsumenci w lepszej sytuacji ekonomicznej popełniają ich więcej, ponieważ częściej dokonują transakcji na rynku. Z kolei ład normatywny jest kształtowany przez wzajemne oddziaływanie czynników kulturowych i ekonomicznych. Wzrost ekonomiczny sprzyja przyzwoleniu dla nadużyć konsumenckich, ale tylko w krajach o PKB przekraczającym średni poziom europejski. W krajach o PKB poniżej tego poziomu większy wpływ czynników kulturowych na ład normatywny zdaje się zaburzać oddziaływanie sytuacji ekonomicznej jednostki na jej akceptację dla nadużyć konsumenckich [Lopes 2010].

Analizy danych zawartych we wspomnianej edycji ESS pozwoliły na odtworzenie struktury etycznych standardów konsumentów europejskich w oparciu o pytania dotyczące samoidentyfikacji konsumentów w zakresie wyznawanych norm i zachowań na rynku [Lewicka-Strzałecka 2006a]. Ujawniona hierarchia standardów moralnych okazała się bardzo podobna we wszystkich badanych krajach, istnieją natomiast między nimi różnice w wadze przypisywanej tym standardom. Warto podkreślić, że wyniki ESS nie potwierdzają wysuwanej w li-

teraturze [Wood 1995; van Luijk 1997; Priem i in. 1998] hipotezy głoszącej, iż standardy etyczne konsumentów z krajów rozwiniętych są wyższe niż standardy konsumentów z krajów rozwijających się. Szczególnie wyrazistym tego przykładem jest permisywizm konsumentów z krajów o wyższym poziomie kultury moralno-gospodarczej⁴ wobec unikania płacenia VAT i innych podatków.

Ważnym nurtem w badaniu etyki konsumenckiej są badania, które zapoczątkowali James Muncy i Scott Vitell [1992]. Etyka konsumenta rozumiana jest, zgodnie z oryginalną propozycją tych badaczy, jako ogół standardów i zasad kierujących zachowaniem jednostek w sferze nabywania, użytkowania i pozbywania się produktów i usług. Stworzone przez nich narzędzie do badania tych standardów i zasad – *Consumer Ethics Scale* – składa się z 27 stwierdzeń opisujących zachowania konsumentów w trzech wyodrębnionych sferach, zaś badanie za pomocą tego narzędzia polega na wyrażeniu stopnia akceptacji dla poszczególnych zachowań na pięciostopniowej skali. Muncy i Vitell, na podstawie przeprowadzonych przez siebie badań, określili hierarchię etycznych standardów konsumentów, dokonali ich strukturalizacji i wyłonili pewne społeczno-demograficzne determinanty etycznych postaw. Te rezultaty stały się impulsem do podjęcia badań empirycznych nad etyką konsumenta przez wielu innych badaczy, którzy traktowali wyniki Muncego i Vitella jako punkt odniesienia i wykorzystywali różne wersje skonstruowanego przez nich narzędzia. Samo narzędzie jest modyfikowane i aktualizowane ze względu na zmieniającą się rzeczywistość gospodarczą [Vitell, Muncy 2005]. Skala *Consumer Ethics Scale* stosowana była do badania postaw konsumentów i ich uwarunkowań w różnych krajach [Muncy, Eastman 1998; Rawwas 1996], a także do badań porównawczych między poszczególnymi krajami i grupami krajów [Al-Khatib i in. 1997; Priem i in. 1998].

Przykładem takich badań były badania porównujące etyczne postawy konsumentów reprezentujących południowe i północne państwa Unii Europejskiej [Polonsky i in. 2001]. Próbowano w nich odpowiedzieć, w jakim stopniu wspólny, w sensie uregulowań prawnych i braku barier handlowych, rynek europejski jest jednolity ze względu na etyczne standardy konsumentów. Badania te stanowiły punkt odniesienia dla badań nad etycznymi standardami konsumentów polskich i porównania ich z konsumentami europejskimi [Lewicka-Strzałecka 2006b]. Podobnie jak w badaniach bazujących na danych ESS hierarchia standardów moralnych wszystkich branż pod uwagę grup konsumentów okazała się prawie

⁴ Wyznacznikami kultury moralno-gospodarczej dla poszczególnych krajów są: poziom uogólnionego zaufania, poziom korupcji oraz poziom rozwoju społeczno-gospodarczego [Lewicka-Strzałecka 2006a].

identyczna, różnice między grupami ujawniły się natomiast w ocenie poziomu naganności poszczególnych zachowań.

Szczególnie znaczącą perspektywą w analizie moralności ekonomicznej jest perspektywa finansowa, która w coraz większym stopniu przenika życie współczesnych społeczeństw, stając się jednym z głównych wymiarów funkcjonowania zarówno całej gospodarki, jak i poszczególnych firm. Rosnąca liczba samobójstw spowodowanych względami finansowymi⁵ może być traktowana jako wskaźnik społecznej deformacji, czyli po Durkheimowsku pojmowanej anomii [Durkheim 2006]. Finanse zyskują na znaczeniu w życiu jednostek, zaś poziom finansowych kompetencji staje się coraz ważniejszym wyznacznikiem radzenia sobie w życiu przez współczesnych konsumentów. Moralność finansowa może zatem być traktowana jako szczególny rodzaj moralności ekonomicznej, rozumiany jako ogół standardów i zasad uznawanych i urzeczywistnianych przez konsumentów i biznes w obszarze działań bezpośrednio lub pośrednio związanych ze sferą finansów. Bazę teoretyczną dla analizy moralności finansowej stanowi teoria anomii instytucjonalnej.

TEORIA ANOMII INSTYTUCJONALNEJ

Inspiracją dla teorii anomii instytucjonalnej, sformułowanej w latach dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku przez Stevena Messnera i Richarda Rosenfelda, była próba wyjaśnienia wysokiego, w porównaniu z innymi rozwiniętymi krajami, poziomu przestępstw w Stanach Zjednoczonych. Pozostając w paradygmacie socjologii Durkheima, teoria ta zakłada, że poziom i forma przestępstw dokonywanych w danym społeczeństwie stanowią konstytutywną charakterystykę jego organizacji [Messner, Rosenfeld 1997]. Jej autorzy zmodyfikowali i rozwinęli klasyczną teorię anomii Roberta Mertona [1938, 2002], upatrującą źródeł wysokiego poziomu przestępczości w USA w niezgodności kulturowej presji na sukces materialny z faktycznymi szansami jego osiągnięcia za pomocą legitymizowanych środków. Owa niezgodność polega na tym, że pomimo powszechnego przekonania, że każdy może dorobić się dzięki ciężkiej pracy, istniejąca struktura społeczna ogranicza wielu jednostkom możliwości osiągnięcia sukcesu ekonomicznego za pomocą legitymizowanych sposobów i skłania do wkraczania na drogę przestępstwa. To z kolei sprzyja deformacji i osłabieniu standardów kulturowych normujących sposoby osiągania kulturowo uznanych celów, zaburzeniu społecznego porządku, czyli anomii. W stanie anomii uznane

⁵ *Coraz więcej samobójstw. Polacy nie wytrzymują kryzysu*. Dziennik. pl. 11.06.2012.

normy społeczne ulegają zawieszeniu i przestają regulować zachowanie ludzi, społeczne więzi i interakcje stają się cyniczne i koniunkturalne [Szafraniec 2002: 453]. Normatywne ograniczenia odnoszące zachowania jednostek do kategorii dobra i zła zostają zastąpione przez normy sprawnościowe, czyli jak zauważa Merton [1968: 189], najważniejsze staje się pytanie o efektywność procedur prowadzących do uznanych społecznie celów.

Messner i Rosenfeld [2007], przychylając się do poglądu Mertona o rozbieżności między kulturową presją na sukces ekonomiczny i strukturą społeczną blokującą jego osiągnięcie jako źródle wysokiej przestępczości w USA, wskazali na źródła społecznej demoralizacji, upatrując ich w systematycznym braku równowagi między poszczególnymi sferami instytucjonalnymi. Te wyjaśnienia, początkowo odnoszone do sfery kryminologii, stopniowo poszerzane, stworzyły podstawy dla teorii instytucjonalnej anomii, mającej szersze zastosowanie.

Kluczowe dla tej teorii pojęcie instytucji odwołuje się do koncepcji Parsonsa [1990] i jego rozróżnienia subiektywnego i obiektywnego traktowania instytucji. To pierwsze przyjmuje perspektywę indywidualnego aktora i jest pomocne w rozumieniu zachowań jednostek, to drugie odzwierciedla punkt widzenia socjologicznego obserwatora i ułatwia charakterystykę instytucjonalnego porządku społecznego. Instytucje w sensie subiektywnym wyznaczają relacje między środkami i celami działań jednostek. Wielość celów poszczególnych jednostek i różnorodność dróg, którymi można do nich dążyć, tworzy łańcuchy takich relacji. Mogą być one uznawane za stosowne z punktu widzenia różnych racjonalności, toteż porządek społeczny wymaga zdaniem Parsonsa koordynacji jednostkowych działań, która powinna opierać się na wspólnym systemie wartości. Nie oznacza to, że wszyscy akceptują te wartości i zawsze działają w zgodzie z nimi, jednak brak jakiegokolwiek porozumienia czy podstawowych wartości prowadzi do chaosu, Hobbsowskiej wojny wszystkich ze wszystkimi. Dlatego instytucje społeczne muszą być fundowane na wspólnych wartościach. Wyznaczają one system norm postępowania, wzory ról społecznych, określanych przez oczekiwania partnerów interakcji. Zgodność postępowania z owymi normami obwarowana jest przez odpowiednie sankcje przejawiające się w postaci społecznej presji wywieranej na jednostkę zobowiązującą ją do realizacji uznanych wartości.

Messner i in. [2008] zauważają, że chociaż Parsons zaniedbywał w kreowaniu zachowań inne czynniki niż konsensus wartości i wewnętrzne reguły, to jego rama konceptualna zwraca uwagę na istotny wymiar w analizie instytucjonalnej. Zwykle przyjmuje się, że instytucje są wyznaczone przez obserwowane wzory zachowań, czyli zachowania regularnie powtarzane stanowią zachowania zinstytucjonalizowane. Parsons natomiast sprowadza swoje pojmowanie instytucji

do reguł, które uczestniczą w pojawieniu się tych powtarzanych zachowań. Są to „wzory norm, które określają, co w danym społeczeństwie uważa się za właściwe, prawnie uzasadnione lub oczekiwane sposoby działania bądź normy stosunków społecznych” [Parsons 1972: 53]. Podobna intuicja znalazła swój wyraz w definicji uznawanej za bazową dla neoinstytucjonalizmu, określającej instytucje jako „społecznie uznane reguły gry lub, bardziej formalnie, obmyślane przez ludzi ograniczenia, które kształtują ich wzajemne relacje” [North 1990: 3].

Instytucje rozważane w perspektywie systemu społecznego (obiektywnej) tworzą system wzajemnych powiązań, uzupełniających się lub będących w konflikcie. Poziom zgodności norm właściwych dla poszczególnych instytucji określa poziom „strukturalnej integracji” porządku instytucjonalnego. Inną cechą porządku instytucjonalnego identyfikowaną przez Parsonsa jest „regulacyjna integracja” rozumiana jako stopień, w którym normy instytucjonalne wpływają na rzeczywiste działania. Pełna regulacja jest hipotetyczną sytuacją, typem idealnym, niewystępującym w praktyce. Druga skrajność, czyli normy działania całkowicie pozbawione podstaw moralnych, rozumianych jako zakorzenienie we wspólnym systemie wartości, jest także stanem hipotetycznym. Stany pośrednie, czyli normy społeczne bardziej lub mniej niezależne od względów moralnych odpowiadają słabszym lub silniejszym stanom anomii.

Proces instytucjonalnej kontroli może zachodzić na dwóch poziomach. Na poziomie indywidualnym reguły instytucjonalne stanowią pewną część otoczenia jednostek wpływającą na ich wybory sposobów mających prowadzić do pożądanego celu. Na poziomie makro instytucje ograniczają wybory i jednocześnie kreują pewne możliwości. Chociaż instytucje powstają w wyniku indywidualnych i zespołowych działań ich własności, nie mogą być całkowicie zaprojektowane przez poszczególnych aktorów.

Messner i Rosenfeld rozszerzyli Mertonowski model napięcia między kulturą i strukturą na pozostałe instytucje społeczne, które skupiają się wokół funkcjonalnie wyodrębnionych sfer działalności człowieka. Te sfery to: ekonomia, pełniąca funkcję adaptacyjną, polityka, mobilizująca zasoby i dystrybuująca władzę w celu osiągnięcia kolektywnych celów, rodzina, zapewniająca reprodukcję członków społeczeństwa oraz socjalizująca do norm i wartości obecnych w kulturze dominującej, edukacja, zapewniająca transmisję kanonu kultury oraz socjalizację i zasoby kapitału ludzkiego niezbędnego do wykonywania ról społecznych związanych z pracą zawodową [Messner i Rosenfeld 1997; Bieliński 2013]. Instytucje te są powiązane i wzajemnie się warunkują. Na przykład funkcjonowanie sfery ekonomii zależy od jakości kapitału ludzkiego, który jest rozwijany w szkole, zdolność szkoły do tego, by ten kapitał rozwinąć jest uwarunkowana przez kulturowe

wyposażenie, które uczniowie uzyskali w rodzinie, zaś dla sprawnego działania wszystkich tych instytucji niezbędne jest minimum społecznego porządku, za który odpowiada sfera polityki. Na jakość polityki mają z kolei wpływ zarówno zasoby ekonomiczne, jak i kapitał ludzki.

Wymogi efektywnego funkcjonowania poszczególnych instytucji często bywają w konflikcie. Wyrazistym tego przykładem jest sfera ekonomii i rodziny. Twórcy teorii anomii instytucjonalnej [Messner i in. 2008] zauważają za Parsonsem, że relacje rodzinne są poddane normom partykularyzmu i afektywnego zaangażowania, podczas gdy transakcje rynkowe są rządzone przez uniwersalizm i afektywną neutralność. Sposób, w jaki konfliktowe wymagania instytucji są uzgadniane, może być uznany za wyróżniającą charakterystykę poszczególnych systemów społecznych, która odwzorowuje „instytucjonalną równowagę sił” (*institutional balance of power*). Na przykład w niektórych krajach byłego bloku komunistycznego porządek instytucjonalny jest zdominowany przez system polityczny. W pewnych społeczeństwach pierwotnych sferą dominującą bywa rodzina, klan, grupa etniczna. Podstawowa teza teorii anomii instytucjonalnej głosi, że zachwianie instytucjonalnej równowagi sił przejawiające się w dominacji ekonomii nad innymi sferami działalności człowieka sprzyja społecznej demoralizacji i powoduje wyższy poziom brutalnych przestępstw w krajach rozwiniętych.

Dominacja ekonomii może przejawiać się na trzy sposoby [Messner, Rosenfeld 2007: 82–83]. Po pierwsze, pozaekonomiczne role społeczne dewaluują się względem ról ekonomicznych, zmniejsza się ich społeczny prestiż i obniża gratyfikacja za efektywne ich pełnienie. Na przykład zdobywanie wiedzy, nauka, edukacja w coraz mniejszym stopniu cenione są ze względu na nie same, a coraz częściej jako środek do poprawiania statusu finansowego. Po drugie, następuje akomodacja jednostek do ról ekonomicznych, wszelkie inne role muszą być im podporządkowane. Służbowe obowiązki są zawsze ważniejsze niż rodzinny obiad. Kłopotem jest raczej znalezienie czasu dla rodziny niż na pracę. Po trzecie, logika rynkowa penetruje wszelkie obszary życia społecznego, czego przykładem jest komercjalizacja sportu, sztuki czy prywatyzacja instytucji publicznych. Logika rynkowa dyktuje kalkulację w kategoriach kosztów i korzyści w celu alokacji rzadkich zasobów, skłania do wyboru efektywnych sposobów realizacji celów oraz zaleca akumulację podstawowego medium wymiany stosowanego w ekonomicznych transakcjach, czyli pieniędzy.

Oderwanie sfery ekonomicznej od instytucji społecznych, podporządkowanie tych ostatnich logice rynkowej, swoiste ich „utowarowienie” kreuje społeczną anomię. Jednocześnie Messner i Rosenfeld [1997] zauważają, że rynek może nie tylko deformować, ale także w pewnych okolicznościach jest w stanie

wspierać porządek moralny społeczeństw kapitalistycznych. Warto podkreślić, że zagadnienie relacji między rynkiem i moralnymi fundamentami społeczeństwa jest trudne do jednoznacznego rozstrzygnięcia. Pytanie o to, czy wolny rynek powoduje erozję charakteru moralnego (*Does the free market corrode moral character?*) jest jednym z wielkich pytań (*big questions*), wokół których ogniskują się debaty fundacji Templetona. Odpowiedzi kilkunastu wybitnych współczesnych przedstawicieli świata nauki odzwierciedlają pełen przekrój stanowisk, począwszy od zdecydowanej negacji, przez liczne opinie relatywizujące ten wpływ, a skończywszy na całkowitej aprobacie poglądu o demoralizujących konsekwencjach rynku. Podejmowane są także próby rozstrzygnięcia tej kwestii na drodze empirycznej [Falk, Szech 2013].

Teoria anomii instytucjonalnej nie deprecjonuje wartości rynkowych jako prowadzących nieuchronnie do anomii, ale jej przyczyn upatruje w braku instytucjonalnej równowagi, czyli dominacji sfery ekonomii nad innymi sferami [Messner i Rosenfeld 1997]. Dominacja taka osłabia zdolność instytucji społecznych do kontrolowania jednostkowych zachowań, a co więcej, wpływa deformująco na funkcjonowanie instytucji rynkowych, które powinny być zakorzenione w aksjologiczno-normatywnym porządku. Źródłem anomii prowadzącej do upowszechnienia zachowań dewiacyjnych jest zatem brak równowagi instytucjonalnej, w szczególności przewaga sfery ekonomii nad innymi sferami życia społecznego.

Warto podkreślić, że zarówno twórcy teorii anomii instytucjonalnej, jak i inni badacze podejmowali próby jej weryfikacji w oparciu o dane empiryczne. W badaniach tych starano się wyjaśnić zróżnicowany poziom przestępczości między krajami lub między stanami USA przez odniesienie do różnych wskaźników odwzorowujących relacje instytucjonalne. Dokonany przez Kittlesona przegląd tych badań wskazuje, że w umiarkowanym stopniu potwierdzają one teorię anomii instytucjonalnej [Kittleson 2012]. Autor ten poddał weryfikacji koncepcję Messnera i Rosenfelda, posługując się zaawansowanymi metodami ilościowymi w postaci hierarchicznego liniowego modelowania i wykorzystując dane z czterech rund Europejskiego Sondażu Społecznego. Kittleson zauważa, że obok zakłóceń wynikających z niejednorodności danych na trudność weryfikacji tej koncepcji ma wpływ złożoność teoretycznego konstrukt, jakim jest „dominacja sfery ekonomicznej nad innymi sferami” i zróżnicowanie sposobów operacjonalizacji tej relacji i jej pomiaru.

TEORIA ANOMII INSTYTUCJONALNEJ W BADANIU CODZIENNYCH NADUŻYĆ

Zapoczątkowana pytaniem o przyczyny wysokiego poziomu brutalnych przestępstw teoria anomii instytucjonalnej znalazła również zastosowanie w wyjaśnianiu uwarunkowań wykroczeń lżejszego kalibru, tzw. nadużyć dnia codziennego (*crimes of everyday life*). W odróżnieniu od przestępstw dokonywanych przez ekskluzywną grupę białych kołnierzyków i brutalnych przestępstw będących udziałem ograniczonej grupy kryminalistów popełniane na szeroką skalę nadużycia dnia codziennego są stosunkowo mało poznanym obszarem. Zdarzają się one w trakcie wykonywania przez zwykłych obywateli codziennych czynności i mają charakter drobnych przestępstw, wykroczeń, naruszenia zasad *fair play* lub przekroczenia norm etycznych. Polegają, między innymi, na unikaniu płacenia podatków, ubieganiu się o nienależne świadczenia, wchodzeniu na pasy na czerwonym świetle, niepłaceniu abonamentu telewizyjnego itp. Codzienne nadużycia, należące do szarej strefy moralności i legalności, popełniane są przez ludzi, którzy obruszyliby się, gdyby nazwać ich przestępcami.

Zakładając, że codzienne nadużycia trafnie charakteryzują społeczny porządek moralny, Suzanne Karstedt i Stephen Farrall podjęli próbę kontekstualizacji normatywnych orientacji i doświadczeń niesprawiedliwości sprzyjających tego typu nadużyciom [Karstedt, Farrall 2006]. Zauważają oni, że na ogół ofiarami i winowajcami nadużyć na rynku są przeciętni konsumenci, przy czym zamożni częściej niż ubodzy angażują się w oszukańcze praktyki i częściej stają się ich ofiarami, czyli przymus ekonomiczny nie jest wiodącym motywem skłaniającym do nadużyć. Ich sprawcy pochodzą z wyższych klas społecznych, są lepiej wykształceni, mają wyższe dochody i większe szanse na zatrudnienie. Karstedt i Farrall uważają, że chciwość i chęć zdobycia przewagi, charakterystyczne dla wielu jednostek należących do tych klas, nie w pełni wyjaśniają rosnący poziom nieetycznych zachowań. Ważnym czynnikiem kształtującym moralność ekonomiczną są przeobrażenia gospodarcze i społeczne, mające w ciągu ostatnich dekad postać polityki neoliberalnej i deregulacyjnej. Zwiększona liczba oszukańczych praktyk biznesu wobec klientów, będąca efektem tej polityki, skłania tych ostatnich do swoistego oporu w postaci uciekania się do rozmaitych konsumenckich nadużyć.

Uważa się, że polityka neoliberalna uformowała moralność ekonomiczną współczesnych społeczeństw na kilka sposobów. Przede wszystkim zakładała ona, że ekonomiczna rola obywateli polega na aktywnym polepszaniu swojej sytuacji i należy kształtować maksymalnie przedsiębiorcze postawy jednostek

[Rose 1996: 340]. Ponadto konsumenci zostali uznani za „suwerena” i zmuszeni do podjęcia odpowiedzialności i ryzyka. Jednocześnie deregulacja rynków stworzyła nowe ryzykowne otoczenie o niewielkim poziomie przewidywalności [Ericsson i in. 1999]. Wreszcie, obywatelom narzucono rolę konsumentów w ich relacjach z instytucjami państwowymi i reguły rynkowe zostały przyjęte w wielu dziedzinach, takich jak opieka społeczna, bezpieczeństwo. Zmieniło to relacje między ryzykiem i winą, odpowiedzialnością i przystosowaniem [Ericsson i in. 1999]. W konsekwencji zmianie uległo definiowanie i postrzeganie nieakceptowanych, nieuczciwych czy kryminalnych praktyk na rynku.

Karstedt i Farrall [2006: 1016–1017] wskazali na pewne mechanizmy rozszerzające zakres anomii rynkowej, prowadzące do zwiększenia nieuczciwych i nieetycznych praktyk zarówno konsumentów, jak i biznesu. Po pierwsze, charakterystyczny dla współczesnego rynku rosnący poziom ryzyka i zakres wyborów konsumenckich przyczynia się do rozmycia granicy między legalnie podejmowanym ryzykiem i nielegalnym wyborem, sprzyjając chęci angażowania się w nieformalne lub nieetyczne praktyki w transakcjach z biznesem lub instytucjami państwa. Coraz niższy stopień wzajemnego zaufania obu stron takich transakcji generuje zapotrzebowanie na dodatkowe skomplikowane regulacje i biurokratyczne rozwiązania, co z kolei skłania do ich naruszania i obchodzenia. Po drugie, konsumenci poszkodowani przez biznes bywają traktowani jako osoby, które same są sobie winne, gdyż nie okazali się wystarczająco przezorni i nie umieli odpowiednio oszacować ryzyka. Upowszechnienie zasady *caveat emptor* osłabia normy zakazujące nieuczciwego traktowania klientów przez biznes, zabraniające dostarczania im wprowadzających w błąd czy nieuczciwych informacji. Po trzecie, rozmywa się granica między legalną, półlegalną i nielegalną strefą. Nielegalność czy nieetyczność staje się kwestią subiektywną, zależną od osoby orzekającej o takiej charakterystyce; coś, co szkodzi mnie, jest lub powinno być traktowane jako przestępstwo, jeżeli szkodzi komuś innemu – jest neutralne, jeżeli natomiast przynosi mi korzyść – jest dopuszczalne lub nawet godne pochwały. W efekcie jednostki stają się cyniczne w stosunku do prawa i regulacji i w zależności od potrzeby przestrzegają ich lub nie. Po czwarte, zbyt wiele norm i regulacji zmniejsza gotowość do podporządkowania się zasadom moralnym i skłania do obchodzenia takich zasad. Skuteczność nielegalnych sposobów osiągania celów przesądza o ich legitymizacji i moralnej dopuszczalności i w konsekwencji obniża respekt dla prawa.

W oparciu o refleksję nad wpływem, jaki na moralność ekonomiczną jednostki miały zmiany społeczne i ekonomiczne na poziomie makro oraz posługując

się instrumentarium wywodzącym się z teorii anomii instytucjonalnej, Karstedt i Farrall [2006] podjęli próbę określenia relacji między poziomem rynkowej anomii i skłonnością przeciętnych konsumentów do angażowania się w nadużycia. Przyjęto, że syndrom rynkowej anomii na poziomie jednostki określa postrzeganie przez nią braku równowagi rynkowej, przejawiającej się w poczuciu asymetrii sił między konsumentami i biznesem oraz takiej dominacji motywu zysku tego ostatniego, która skłania drugą stronę do działań niemoralnych i ryzykownych. Anomia rynkowa jest odwzorowywana przez konstrukt tworzony przez brak zaufania do rynku, obawę przed transakcjami rynkowymi oraz cynizm moralny. Przyzwolenie dla nadużyć zostało wyrażone przez skłonność do angażowania się w następujące działania: płacenie gotówką w celu uniknięcia płacenia VAT, zaciemnianie informacji podawanych do celów ubezpieczeniowych, ukrywanie wad towaru sprzedawanego z drugiej ręki, ubieganie się o nienależne odszkodowanie. Obejmujący powyższe zmienne model równań strukturalnych został empirycznie zweryfikowany na ogólnokrajowych próbach konsumentów reprezentujących Anglię i Walię, Niemcy Zachodnie i Wschodnie. Autorzy wykazali, że syndrom anomii rynkowej zwiększa gotowość przeciętnych obywateli do angażowania się w codzienne nadużycia.

OPERACJONALIZACJA MORALNOŚCI FINANSOWEJ KONSUMENTÓW I OPIS BADANIA

Zjawisko regulacji społecznej i jej zaburzeń bywa operacjonalizowane i mierzone na wiele rozmaitych sposobów, przy czym dominującym podejściem jest zastosowanie pomiaru wielowskaźnikowego w postaci kilku lub kilkunastu pytań [Bieliński 2013]. Tego typu rozwiązanie przyjęto w niniejszym projekcie, zakładając, że moralność finansowa stanowi cechę agregatową danej zbiorowości, czyli taką, którą można określić na podstawie cech ludzi tworzących tę zbiorowość [Nowak 1985: 111]. Empiryczna identyfikacja moralności finansowej Polaków objęła wyłonienie deklarowanego przez nich porządku normatywnego w obszarze zachowań konsumenckich oraz postrzeganej anomii rynkowej, a także próbę uchycenia relacji między tymi zjawiskami (Rys. 1).

RYSUNEK 1. Model moralności finansowej konsumentów



Źródło: Opracowanie własne

Porządek normatywny zorientowany na zachowania konsumentów w sferze finansów został zrekonstruowany na podstawie pytań dotyczących poziomu usprawiedliwiania konkretnych zachowań konsumentów naruszających normy prawne bądź standardy moralne. Chociaż deklaracje ludzi nie są tym samym co ich faktyczne działania, to, jak pokazują wspomniane wyżej międzykrajowe porównania dokonane w ramach Europejskiego Sondażu Społecznego, uznanie dla określonego porządku normatywnego jest istotną determinantą faktycznych wyborów dokonywanych na rynku [Lopes 2010]. Ów porządek ufundowany jest na pewnych wartościach i zasadach moralnych będących warunkiem funkcjonowania gospodarki rynkowej. Jednocześnie ulega on deformacji przez ograniczanie zakresu obowiązywania tych zasad, uznawanie okoliczności, w których wartości mogą być naruszane. Postępująca deformacja kreuje klimat społecznego przyzwolenia na odstępstwa od norm i stanowi proces prowadzący do „rozmiękczenia dotychczasowego sposobu zachowania” [Willgerodt 1980: 141], określane mianem moralności krańcowej⁶. Jak zauważa Aniela Dylus [1992], moralność krańcowa jest ciągłą tendencją w dół, stylem bycia przeciw obowiązującemu porządkowi życia społecznego, podejmowanym najpierw przez jednostki lub pojedyncze grupy społeczne. Podobnie proces zmiany norm społecznych widzi Piotr Sztompka, podkreślając, iż w jego ostatecznym etapie „rosnąca liczba

⁶ Określenie to nie oznacza zachowań moralnych człowieka w sytuacjach krańcowych. Zaczerpnięte z ekonomii wskazuje na zbliżanie się do granicy moralnie dopuszczalnego; podobnie jak w praktyce gospodarczej istnieje pewna granica, po której przekroczeniu działanie przestaje się opłacać.

udanych i bezkarnych ominięć norm prowadzi do sytuacji, kiedy pewne do niedawna dewiacyjne czy przestępcze sposoby zachowania ulegają instytucjonalizacji, wchodzą jako przyzwolenia do społecznego systemu normatywnego” [Sztompka 2016: 267]. W badaniu moralności finansowej przyjęto, że porządek normatywny może być odwzorowywany przez ustosunkowanie się do normy nakazującej wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych oraz oceny odstępstwa od ogólnych zasad w pewnych konkretnych sytuacjach. Zostały one wyrażone na czterostopniowej skali określającej częstość usprawiedliwiania poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów, począwszy od *nigdy* przez *czasem*, *często* do *zawsze*.

Drugi komponent moralności finansowej, czyli percepcję anomii rynkowej, odwzorowywały pytania o ocenę funkcjonowania pewnych instytucji w sferze finansowej. Źródłem anomii w wymiarze globalnym można poszukiwać w neoliberalnej polityce gospodarczej skutkującej powtarzającymi się kryzysami na rynkach finansowych, a w przypadku niedojrzałej gospodarki kapitalistycznej dodatkowo w słabości prawodawstwa i instytucji chroniących konsumentów. Anomia rynku postrzegana przez konsumentów stanowi pewien teoretyczny konstrukt odwzorowujący zaburzenie ładu instytucjonalnego przejawiające się w braku równowagi stron transakcji, a także w erozji norm społecznych regulujących wywiązywanie się z zobowiązań finansowych. Konstrukt ten może być identyfikowany przez kilka wskaźników składających się na ogólną ocenę relacji między konsumentami i instytucjami finansowymi. Zakłada się, że owa ocena kształtowana jest przez przekaz medialny i wiedzę potoczną czerpaną zarówno z otoczenia, jak i opartą na osobistym doświadczeniu. Przekaz medialny obejmuje informacje dotyczące wielomilionowych nadużyć popełnianych przez globalnych graczy, pazernych finansistów z Wall Street, nieuczciwych prezesów banków, którzy doprowadzają do bankructwa swoje firmy i mimo to dostają wysokie odprawy. W odniesieniu do naszego kraju szeroko nagłaśniane są problemy szerokich grup klientów poszkodowanych w aferach typu Amber Gold lub podstępnie skłonionych do wzięcia kredytów walutowych, zakupu polis lokat itp. Określenie „bankster” weszło chyba na dobre do języka polskiego. Z drugiej strony korzystne oferty i poziom usług finansowych świadczonych na co dzień, personalne kontakty z instytucjami ze sfery finansowej, głównie bankami, mają raczej pozytywny wpływ na jej wizerunek [TNS Polska 2014]. Polscy konsumenci ufają bankowi, z którego usług korzystają, chętniej (60%) niż ogółowi banków (50%). Konsumenci opierający swoją wiedzę wyłącznie na przekazie medialnym i doniesieniach prasowych mają zdecydowanie gorsze zdanie o sektorze finansowym niż ci, którzy korzystają z jego usług.

Badania własne zrealizowano techniką telefonicznego sondażu przeprowadzonego na zlecenie Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych na ogólnopolskiej, reprezentatywnej 1000-osobowej próbie Polaków w wieku powyżej 18 lat w marcu 2016 roku. Badania realizowała firma Pactor [<http://www.pactor.pl/badania-opinii-rynku.php>].

WYNIKI

Należy podkreślić, że odpowiedzi otrzymane w trakcie przeprowadzonych badań oddają w głównej mierze sferę normatywną i afektywną badanych osób. Oznacza to, że dowiadujemy się, jakie postępowanie i w jakim zakresie może liczyć na usprawiedliwienie, czyli poznajemy poziom społecznego przyzwolenia na nadużycia oraz dowiadujemy się, jak postrzegany jest zakres nieprawidłowości rynkowych, czyli poznajemy poziom percepcji anomii rynkowej. Chociaż deklarowanie przez ludzi pewnych norm i wartości w ograniczonym stopniu rzutuje na ich rzeczywiste zachowania, to może być uznane za wskaźnik moralnej kondycji rynku, będącej ważnym czynnikiem jego efektywnego funkcjonowania. Takim wskaźnikiem jest również usprawiedliwienie dla naruszania norm, odwzorowujące społeczne przyzwolenie dla nadużyć. Przyzwolenie tworzy korzystny klimat, sprzyjające środowisko dla tych 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 podają nieprawdziwe dane o dochodach swoich pracowników, by pomóc im w uzyskaniu kredytu, a sąsiedzi i znajomi dłużnika nie tylko nie okazują dezaprobaty dla jego nierzetelności, ale nierzadko utrudniają wierzycielom dotarcie do niego.

ODDAWANIE DŁUGÓW JAKO OBOWIĄZEK MORALNY

Pytanie wstępne w badaniu moralności finansowej polskich konsumentów dotyczyło poziomu 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 nie były dotrzymywane, własność naruszana, a większość trans-

akcji nie opierała się na zaufaniu. Podobnie relacje tych norm widziała Maria Ossowska. Analizowała je z perspektywy antropologii kultury, umieszczając normę zalecającą odpowiedzialność za słowo i zakazującą kradzieży w grupie norm służących potrzebie zaufania [Ossowska 1970].

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?* Twierdząco odpowiedziało na nie 97% badanych osób, przecząco – 2%, a niezdecydowanie (*trudno powiedzieć*) wyraził 1% badanych. Wyniki te wskazują, że norma ta jest z niewielkimi wyjątkami akceptowana w polskim społeczeństwie. Prawie identyczne rozkłady odpowiedzi na analogiczne pytanie uzyskano w dwu innych badaniach przeprowadzonych kilka lat temu również na reprezentatywnych grupach Polaków [Lewicka-Strzałecka, Białowolski 2007 oraz Raport KRD 2008].

Chociaż wyniki te odzwierciedlają tylko deklaratywne poparcie wyrażone na bardzo wysokim poziomie ogólności, ich dobitność jest godna uwagi, ponieważ niewiele norm etycznych cieszy się tak powszechną akceptacją. Wysokie, ale mniejsze niż w poprzednim pytaniu, poparcie (92% wskazań) ma opinia, że „należy płacić podatki, gdyż z nich finansowane są ważne cele i potrzeby społeczne, np. bezpieczeństwo, służba zdrowia, szkolnictwo” [CBOS 2016], jeszcze mniejszą akceptacją (83% wskazań) cieszy się pogląd głoszący, że „łapówka w każdej dziedzinie życia, wszędzie i zawsze jest niemoralna” [CBOS 1999]. Zapewne odpowiedzi na pytania dotyczące ogólnych norm moralnych w ograniczonym stopniu odzwierciedlają rzeczywiste postępowanie czy choćby autentyczne poglądy respondentów i świadczą raczej o ich przekonaniu, jakie stanowisko wypada zająć w danej kwestii. Znaczenie powszechnego uznawania normy nakazującej oddawanie długów polega na tym, że może ono być odczuwane jako przymus zewnętrzny, mający wpływ na postępowanie ludzi nawet przy braku internalizacji tej normy.

PORZĄDEK NORMATYWNY WYZNACZONY PRZEZ POZIOM USPRAWIEDLIWIANIA NADUŻYĆ DOKONYWANYCH PRZEZ KONSUMENTÓW

Pierwszy komponent moralności finansowej Polaków, czyli przyzwolenie na działania konsumentów niezgodne z prawem lub naruszające standardy etyczne, został wyznaczony przez rozkłady procentowe odpowiedzi na pytania o usprawiedliwianie poszczególnych działań tego typu (tabela 1). Można przyjąć, że brak

przyzwolenia, czyli poziom moralnego rygoryzmu, jest określany przez wskazanie, że dane nadużycie nigdy nie może być usprawiedliwione. Odpowiednio okazjonalne, mniej lub bardziej częste usprawiedliwianie nadużyć konsumencjki wyznacza zakres przyzwolenia na te nadużycia, czyli poziom moralnego permissywizmu. Pytania w tabeli 1 zamieszczone w porządku hierarchicznym, ze względu na malejący poziom moralnego rygoryzmu, mierzony odsetkiem odpowiedzi *nigdy*. Koresponduje z nim rosnący poziom moralnego permissywizmu, mierzony sumą odsetek odpowiedzi *czasem*, *często* lub *zawsze* na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań.

TABELA 1. Porządek normatywny zorientowany na nadużycia konsumentów w sferze finansów

Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś	Częstość w %			
	<i>nigdy</i>	<i>czasem</i>	<i>często</i>	<i>zawsze</i>
posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt?	98,5	0,5	0,5	0,5
zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie?	85,7	10,6	2,2	1,5
zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu?	83,2	13,6	1,8	1,4
nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść?	80,6	11,8	2,8	4,8
zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika?	76,8	19,2	2,7	1,3
przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem?	71,7	22,5	3,2	2,6
płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT?	67,0	23,2	5,6	4,2
„pracuje na czarno”, by uniknąć ściągania długów z pensji?	64,4	26,9	6,4	2,3
zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty?	64,1	26,6	6,1	3,2
Indeks przyzwolenia dla nieetycznych zachowań finansowych (średnia sum odsetek odpowiedzi <i>czasem</i> , <i>często</i> lub <i>zawsze</i> na pytania o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań)	23,2			

Źródło: Opracowanie własne

Indeks przyzwolenia dla nieetycznych zachowań finansowych (permissywizmu moralnego) został wyznaczony przez średnią sum odsetek odpowiedzi *czasem*, *często* lub *zawsze* na pytania o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań. Stanowi on syntetyczną miarę społecznego przyzwolenia na naruszanie przez konsumentów norm prawnych bądź standardów etycznych w obszarze

relacji finansowych. W badanej grupie wynosi on 23,2, co oznacza, że Polacy są skłonni do usprawiedliwiania odstępstwa od zasad w blisko jednej czwartej sytuacji.

Dane przedstawione w tabeli 1 odzwierciedlają znaczny stopień zróżnicowania etycznych standardów dotyczących oceny zachowań konsumentów w konkretnych sytuacjach, począwszy od zachowań, które są prawie bezwzględnie potępiane, a kończąc na zachowaniach usprawiedliwianych przez ponad jedną trzecią badanych osób. Najbardziej rygorystycznie respondenci odnoszą się do tych nadużyć konsumenckich, które polegają na wyłudzeniu pieniędzy za pomocą posługiwania się fałszywymi dokumentami, zawyżania wartości poniesionych szkód oraz ukrywania informacji uniemożliwiających zaciągnięcie kredytu, przy czym pierwsze zachowanie jest zdecydowanie mocniej potępiane niż dwa kolejne. Być może źródłem tej przewagi jest czynnik, który Scott Vitell i James Muncy zidentyfikowali jako różnicę między aktywnym i pasywnym wykorzystywaniem nielegalnych działań (*actively and passively benefiting from illegal activities*) [Vitell, Muncy 2005]. Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, jest aktywnie inicjowanym działaniem przestępczym, natomiast zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie oraz ukrywanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu, są działaniami polegającymi na wykorzystaniu nadarzającej się okazji. Moralność finansowa okazuje się współgrać z normami prawa, ponieważ najrzadziej usprawiedliwiane nadużycia konsumenckie to te, które są zagrożone sankcjami karnymi. W nieco mniejszym stopniu badane osoby są skłonne potępiać wykorzystywanie nadarzającej się okazji w postaci błędu kasjera, który pomylił się na swoją niekorzyść.

Dolną część hierarchii etycznych standardów konsumentów wyznaczyło względnie duże przyzwolenie na zachowania naruszające, w różnej formie, zasadę nakazującą wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych. Respondenci dostrzegają okoliczności usprawiedliwiające kogoś, kto: zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika i/lub przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem i/lub płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT i/lub „pracuje na czarno”, by uniknąć ściągania długów z pensji. Potwierdza to prawidłowość polegającą na tym, że ludzie na poziomie ogólnych i abstrakcyjnych deklaracji moralnych są bardziej restrykcyjni niż na poziomie norm szczegółowych i konkretnych zachowań. Na przykład wyniki Europejskiego Sondażu Społecznego wskazują, że część spośród osób, które wyrażają pogląd, że obywatel nie powinien oszukiwać przy płaceniu podatków, jest skłonna tolerować unikanie płacenia podatku VAT [Lewicka-Strzałecka 2006].

Podobną zależność ujawniającą rozbieżność opinii ogólnych i szczegółowych demonstrują prace dotyczące preferencji społeczno-ekonomicznych [Tyszka, Sokołowska 1991, Frentzel-Zagórska, Zagórski 1992].

Na ostatnim miejscu w hierarchii etycznych standardów konsumentów znalazło się zachowanie polegające na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty. To obdarzone przez respondentów największym poziomem tolerancji zachowanie 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 konsumentów. Warto zauważyć, że kredytodawcy mają prawny obowiązek udzielania wyczerpujących i precyzyjnie określonych informacji dotyczących warunków udzielanego kredytu⁷, toteż lekceważenie tych informacji przez konsumentów stanowi swojego rodzaju grzech zaniechania, w pierwszym rzędzie mogący skutkować stratami jednostki, ale mający także niekorzystne skutki społeczne.

Dane w tabeli 2 przedstawiają indeks przyzwolenia dla nieetycznych zachowań finansowych w poszczególnych grupach respondentów różniących się między sobą ze względu na cechy społeczno-demograficzne. Okazało się, że podobnie jak w badaniach standardów etycznych konsumentów z krajów UE [Lewicka-Strzałecka 2006] wyższy poziom przyzwolenia dla nieetycznych zachowań konsumenckich przejawiają mężczyźni niż kobiety. Ten wynik koresponduje z danymi z raportów o zaległym zadłużeniu, wskazującymi, że niesolidnymi dłużnikami częściej są mężczyźni niż kobiety [InfoDług 2016]. Można przypuszczać, że w jakimś stopniu za tę różnicę odpowiada czynnik moralny. Dane przedstawione w tabeli 2 wskazują także, że wymagania moralne dotyczące kwestii finansowych rosną wraz z wiekiem. To ostatnie może być funkcją naturalnego procesu moralnego rozwoju albo efektem różnicy między pokoleniami, spowodowanej funkcjonowaniem w odmiennych systemach gospodarczych. Inne cechy społeczno-demograficzne różnicują poziom permisywizmu moralnego w nieznacznym stopniu.

⁷ Obowiązek ten wynika z Ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim.

TABELA 2. Cechy społeczno-demograficzne a indeks przyzwolenia dla nieetycznych zachowań finansowych

Cechy społeczno-demograficzne	N	Indeks przyzwolenia dla nieetycznych zachowań finansowych*
OGÓLEM		23
Płeć		
mężczyźni	478	25
kobiety	522	22
Wiek		
18–29 lat	200	27
30–49	358	25
50–64	256	21
65 lat i więcej	186	20
Wykształcenie		
wyższe	380	23
średnie lub policealne	404	23
zasadnicze zawodowe	151	23
gimnazjalne lub podstawowe	65	26
Źródło dochodu		
praca najemna	456	24
własny biznes	102	29
rolnictwo	63	23
zasiłki	17	27
emerytura/renta	292	20
inne	70	26
Dochód na jedną osobę w gospodarstwie domowym		
do 550 PLN	95	25
551–1.000 PLN	236	25
1.001–1.400 PLN	208	21
1.401–2.000 PLN	210	24
powyżej 2.000 PLN	251	24
Miejsce zamieszkania		
wieś	396	23
miasto do 10 tys. mieszkańców	59	22
10–100 tys. mieszkańców	263	24
101–500 tys. mieszkańców	167	22
powyżej 500 tys. mieszkańców	114	26
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu		
regularnie spłaca	342	22
problemy ze spłatą	21	26
spłacony kredyt	286	24
nigdy nie zaciągany kredyt	351	23

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

Źródło: Opracowanie własne

OCENA POSZCZEGÓLNYCH NADUŻYĆ DOKONYWANYCH PRZEZ KONSUMENTÓW

Przedstawiona niżej analiza ocen poszczególnych zachowań przeprowadzona w porządku hierarchicznym ze względu na poziom rygorystyki wobec tych zachowań pozwala na uchwycenie pewnych bardziej szczegółowych prawidłowości.

Najsurowiej ocenianym zachowaniem okazało się posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt. Respondenci byli nieomalże jednomyślni w negatywnej ocenie tego zachowania, ponieważ 98,5% wyraziło opinię, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwiane, po 0,5% było zdania, że *czasem*, *często* lub *zawsze* można je usprawiedliwiać. Zachowanie to jest przestępstwem zagrożonym karą pozbawienia wolności na mocy kodeksu karnego.

Jednocześnie warto zauważyć, że nie jest to zachowanie incydentalne, na co wskazuje badanie opinii przedstawicieli firm z sektora finansowego, spośród których 63% stwierdziło, iż posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości w celu wyłudzenia kredytu nie tylko miało miejsce w ich instytucjach, ale było to najczęściej popełniane nadużycie konsumenckie [KPF, E&Y 2015]. Najbardziej na ryzyko wyłudzeń narażone są kredyty i pożyczki gotówkowe, następnie ratalne i w segmencie kart kredytowych, najmniej – kredyty mieszkaniowe i samochodowe, co zapewne wiąże się z poziomem ich zabezpieczeń [KPF, E&Y 2014]. Suma przestępstw wyłudzenia kredytu ma poważne skutki dla finansów publicznych. Jak wynika z szacunków Związku Banków Polskich, łączna kwota udaremniczonych prób wyłudzeń kredytów w 2015 r. wyniosła ponad 315 milionów złotych. Te ostatnie dane dotyczą jedynie liczby i wielkości prób wyłudzeń zablokowanych na stosunkowo późnym etapie sprawdzania wiarygodności kredytowej w Biurze Informacji Kredytowej [ZBP 2015]. Skala faktycznych nadużyć jest znacznie większa, ponieważ, jak oceniają przedstawiciele firm z sektora finansowego, liczba zawiadomień o popełnieniu przestępstwa była przeszło połowę mniejsza od liczby zidentyfikowanych nadużyć [KPF, E&Y 2015].

Drugim najbardziej rygorystycznie ocenianym zachowaniem okazało się zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie. Blisko 86% respondentów uznało, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwione, co dziesiąty jest skłonny je usprawiedliwiać *czasem*, 2% – *często* i 1,5% – *zawsze*. Zawyżanie wartości poniesionych szkód, po to, by uzyskać nienależne odszkodowanie, jest łagodniejszą formą przestępstwa ubezpieczeniowego. Jednak świadome powiększenie roszczenia związanego z autentyczną szkodą (tzw. *opportunistic fraud*) okazuje się bardziej kosztownym rodzajem przestępstwa dla wielu ubezpieczycieli niż to, które polega na celowym sfin-

gowaniu całego zdarzenia. Jak wynika z raportu Polskiej Izby Ubezpieczeń [PIU 2014], systematycznie rośnie zarówno wartość, jak i liczba wyłudzeń, tak w dziale I, obejmującym ubezpieczenia na życie, jak i w II, opisującym pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz majątkowe. Raport wskazuje, że suma wyłudzeń z polis ubezpieczeń na życie przekroczyła w 2014 roku 10 mln zł, a jeszcze pięć lat temu przekraczała nieco 3 mln zł, zaś poziom oszustw dotyczących ubezpieczeń majątkowych wzrósł w porównywalnym okresie z 88 mln zł do 151 mln zł. Interpretacja tych wyników nie jest jednoznaczna. Wzrost wolumenu ujawnianych nieprawidłowości może z jednej strony świadczyć o wzroście przestępczości ubezpieczeniowej, ale z drugiej – o większej skuteczności w jej wykrywaniu. Wzrostu tego nie da się wytłumaczyć rozwojem rynku ubezpieczeń w Polsce, gdyż w obu analizowanych działach ubezpieczeń odnotowano spadki.

Trzecim ze względu na poziom braku usprawiedliwiania w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu. Ponad 83% badanych osób uznało, że zachowanie to nigdy nie może być tolerowane, co siódma osoba jest skłonna je usprawiedliwić *czasem*, 2% – *często* i 1% – *zawsze*. Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu ma na celu fikcyjne powiększenie zdolności kredytowej i może być uznane za naruszenie prawa poprzez chęć wyłudzenia kredytu. Obecnie instytucje finansowe mają coraz większe możliwości wnikania w szczegóły dotyczące dochodów, wydatków i zobowiązań finansowych swoich klientów. W oparciu o analizę rachunków oszczędnościowych dochody są dokumentowane, możliwe jest określenie wielkości i struktury wydatków, kredytodawcy mają coraz szerszy dostęp do rejestrów monitorujących aktualne zobowiązania kredytowe i pożyczkowe. Coraz bardziej rozbudowane systemy wymiany informacji kredytowej pozwalają ograniczyć asymetrię informacyjną pomiędzy kredytodawcą i kredytobiorcą, zaś dobrowolna redukcja tzw. renty informacyjnej przez instytucje finansowe świadczy, że informacja o potencjalnych kredytobiorcach ma dla nich podstawową wagę [Kurkliński, Markowski 2012]. Pewne informacje bywają pozyskiwane w sposób mniej formalny, np. analiza facebookowego profilu potencjalnego kredytobiorcy może umożliwić zdobycie wiedzy o jego zobowiązaniach alimentacyjnych.

Mimo powyższych zabezpieczeń możliwe są nadużycia, np. zatajanie prywatnej pożyczki, którą trzeba spłacać czy niepoinformowanie o posiadaniu dzieci. Na forach społecznościowych spotyka się rady, jak te zabezpieczenia obejść. Owe rady mają umożliwiać skuteczne osiągnięcie celu, jakim jest uzyskanie kredytu bez względu na faktyczną sytuację finansową potencjalnego kredytobiorcy i ignorowanie obiekcji etycznych. Być może usprawiedliwianie zatajania informacji wynika z przekonania, że to klient najlepiej wie, ile jest

w stanie miesięcznie przeznaczać na spłatę zadłużenia, ponieważ obok czysto subiektywnych względów w grę może wchodzić liczenie na nieformalne 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.

Czwartym w hierarchii ze względu na poziom braku usprawiedliwiania nadużyciem konsumenckim jest zachowanie polegające na niezwróceniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść. Ponad 80% badanych osób uznało, że nigdy nie można go usprawiedliwiać, prawie 12% dopuszcza taką możliwość *czasem*, 3% – *często* i 5% – *zawsze*. Podobny układ odpowiedzi na pytanie o usprawiedliwianie zatrzymywania dla siebie omyłkowo wydanej przez sprzedającego reszty uzyskano w przeprowadzonym przez GUS badaniu spójności społecznej, w którym blisko 81% respondentów nigdy nie usprawiedliwia takiego zachowania, a pozostali w pewnych sytuacjach dopuszczają taką możliwość [GUS 2015]. Warto podkreślić, że niereagowanie na pomyłkę kasjera jest pierwszym w omawianej hierarchii nadużyć konsumenckich zachowaniem, nieobjętym sankcjami prawnymi. Powodem stosunkowo dużego braku przyzwolenia na tego typu zachowanie może być fakt, iż stroną potencjalnie poszkodowaną jest tu konkretna osoba, wobec której miewa się większą empatię niż wobec formalnej organizacji. Z drugiej strony akceptacja dla odmiennego stanowiska może być wyznacznikiem postawy skłaniającej do wykorzystania okazji, która zaistniała w trakcie wymiany rynkowej, może wyrażać przekonanie, że druga strona transakcji powinna cechować się profesjonalizmem i ponosić konsekwencje swoich błędów.

W dalszej części hierarchii etycznych standardów konsumentów znalazła się grupa zachowań łamiących ogólną normę nakazującą finansową rzetelność. Analiza oceny tych zachowań przez respondentów weryfikuje pozytywnie opinię, iż w konkretnych sytuacjach ludzie chętniej przystają na odstępstwa od zasad niż w przypadku ogólnych wymagań moralnych. Pierwszym ze wspomnianej grupy zachowań okazało się działanie polegające na częstej zmianie rachunków bankowych, po to, by uniknąć zajęcia środków przez komornika. Blisko 77% respondentów nie akceptuje tego zachowania nigdy, prawie jedna piąta jest skłonna usprawiedliwiać je *czasem*, 3% – *często* i 1% – *zawsze*. Chociaż działanie to jest coraz mniej skuteczne – ponieważ komornicy korzystają z usługi OGNIVO umożliwiającej poszukiwanie rachunków bankowych dłużników – jego usprawiedliwianie może być przejawem niechęci do działań komorniczych, której źródłem z jednej strony bywają własne doświadczenia, zaś z drugiej szeroko

nagłaśniane naganne, choć w stosunku do liczby takich postępowań jednostkowe [Ostaszewski 2015], postępowania komorników.

Podobnym przejawem niechęci, tym razem do działań windykacyjnych, przynajmniej w pewnym stopniu, jest przyzwolenie na przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem. Takiego zachowania nigdy nie akceptuje blisko 72%, natomiast 22% usprawiedliwia je *czasem*, 3% – *często* i niemal 3% – *zawsze*. Analiza forów internetowych, na których poruszane są kwestie relacji między dłużnikami i windykatorami wskazuje na co najmniej dwa możliwe źródła takiego usprawiedliwiania. Po pierwsze, unikanie spłaty zadłużenia nie jest rozważane w kategoriach etycznych, ale raczej jako problem praktyczny, który trzeba umiejętnie rozwiązać. Po drugie, uważa się, że roszczenia wierzycieli są nieuzasadnione, gdyż zadłużenie powstało na skutek niesprzyjających okoliczności losowych, działania złych ludzi czy instytucji lub przekracza możliwości finansowe dłużnika. Usprawiedliwienia są wzmacniane przez nagłaśniane przez media przykłady osób stojących wysoko w społecznej hierarchii – urzędników państwowych, polityków, przedsiębiorców, które posuwają do się różnych, czasem nielegalnych sztuczek, by uniknąć oddawania zaciągniętych należności.

Jednym z działań, na które badane osoby przyzwalają najczęściej jest płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT. Działanie to nigdy nie może być tolerowane zdaniem 67% respondentów, ale prawie jedna czwarta jest skłonna usprawiedliwiać je *czasem*, 6% – *często* i 2% – *zawsze*. Warto zauważyć, że zachowanie, gdy „ktoś zgadza się zapłacić gotówką bez rachunku, aby uniknąć płacenia VAT lub innych podatków”, okazało się nadużyciem konsumenckim najczęściej tolerowanym przez respondentów z 17 krajów europejskich (w tym polskich) badanych w sondażu Europejskim Sondażu Społecznym [Lewicka-Strzałecka 2006]. Można przypuszczać, że tolerancja dla takich zachowań bierze się stąd, iż poszkodowanym w ich efekcie jest nie lubiany fiskus, a ogólniej państwo, które w powszechnej opinii ustanawia niesprawiedliwe podatki i marnotrawi je.

Najczęściej usprawiedliwianym zachowaniem z serii naruszeń normy nakazującej wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych okazała się „praca na czarno”, by uniknąć ściągania długów z pensji. Działania tego nigdy nie usprawiedliwia 65% respondentów, 27% usprawiedliwia je *czasem*, 6% – *często* i 2% – *zawsze*. 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 przyzwolenia [GUS 2015]. Można przypuszczać, że znaczna przewaga braku tolerancji dla „prac na czarno” podejmowanej w celu uniknięcia ściągania

długów z pensji nad brakiem tolerancji dla „pracy na czarno” jest swoistą miarą moralności finansowej ograniczającej przyzwolenie dla nieformalnego zatrudnienia wtedy, gdy ma ono służyć naruszeniu normy nakazującej wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych.

Ostatnim w hierarchii standardów etycznych konsumentów okazało się zachowanie polegające na tym, że ktoś zaciąga kredyt, nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty. Nieco ponad 64% respondentów stwierdziło, że takie zachowanie nigdy nie może być usprawiedliwione, ale ponad jedna czwarta uważa, że czasem można uznać jego powody, ponad 6% uważa, że można je uznać *często*, a ponad 3%, że *zawsze*. Można przypuszczać, że ten wysoki poziom tolerancji dla zaciągania kredytu bez dokładnego zapoznania się z jego warunkami wynika z dwu powodów. Po pierwsze, uważa się, że przeciętny konsument ma ograniczone możliwości, by zrozumieć zawیłości dokumentów finansowych. W świadomości społecznej dominuje opinia, że bankowe umowy i regulaminy są napisane mało zrozumiałym, prawniczym językiem, są zbyt długie, wydrukowane małą, trudno czytelną czcionką. Suma stron umowy, regulaminu i tabeli opłat to czasem nadal, w zależności od typu kredytu czy poziomu skomplikowania innego niż kredyt produktu, kilkanaście lub nawet kilkadziesiąt stron. Pomimo tego, że brak wiedzy lub nazbyt częste pomijanie w swoich decyzjach wiedzy o warunkach zaciąganego kredytu może być istotną przyczyną kłopotów z jego spłatą, wiele osób nie czyta dokumentów, które podpisuje lub czyta je pobieżnie. Jak wynika z badania TNS Polska, co trzeci Polak decydujący się nabyć produkt finansowy nie czyta umowy przed jej podpisaniem, zaś spośród czytających zaledwie 17% deklaruje pełne jej rozumienie [TNS 2015]. Drugim powodem stosunkowo wysokiej tolerancji dla nieczytania umów jest zapewne fakt, że osoby, które to czynią szkodzą przede wszystkim sobie, czyli same ponoszą negatywne skutki własnej ignorancji. Szkoda konsumenta powstaje w efekcie jego własnych działań czy raczej ich braku.

Brak staranności w zapoznawaniu się z warunkami umowy kredytowej jest istotnym przejawem niefrasobliwego stosunku do kwestii finansów osobistych, która została uznana za główną przyczynę problemów z terminową obsługą długów w jednym z cyklicznych raportów z badań sytuacji na rynku Consumer Finance [KPF, IRG SGH 2014]. Zdaniem respondentów biorących udział w tym badaniu lekkomyślne zaciąganie zobowiązań finansowych i brak planowania wydatków i dochodów znacznie częściej powoduje niemożność spłacania należności przez konsumentów niż wypadki losowe w postaci utraty pracy lub choroby czy świadome wyłudzenia. Taka opinia w kontekście wysokiej tolerancji dla braku dokładności w zapoznawaniu się konsumentów z warunkami spłaty kredytu

wskazuje na poznawcze ograniczenia moralności konsumenckiej i wzmacnia postulat upowszechniania edukacji finansowej.

PERCEPCJA INSTYTUCJONALNYCH ZABURZEŃ NA RYNKU FINANSOWYM

Obok przedstawionej wyżej oceny nadużyć dokonywanych przez konsumentów drugim komponentem moralności finansowej Polaków jest percepcja instytucjonalnych zaburzeń, czyli postrzeganie anomii rynkowej. W oparciu o analizę literatury, wypowiedzi publicystycznych oraz treści sondaży badających wizerunek instytucji finansowych przyjęto, że poziom postrzeganej przez klientów anomii w sferze finansowej można określić za pomocą następujących wymiarów: poczucie rzetelności oferty przedstawianej przez instytucje finansowe, poczucie sprawiedliwej wymiany rynkowej, poziom uczciwości transakcji ubezpieczeniowych, poczucie bezpieczeństwa gwarantowanego przez instytucje państwowe, poziom zaufania do większości instytucji finansowych, poziom skuteczności społecznych sankcji.

Wymiary te zostały zoperacjonalizowane w formie pytań o poziom akceptacji odpowiednich twierdzeń i odpowiadającej im czterostopniowej skali odpowiedzi od *zdecydowanie tak* przez *tak*, *nie*, aż do *zdecydowanie nie*. W tabeli 3 przedstawiono procentowe rozkłady odpowiedzi na te pytania.

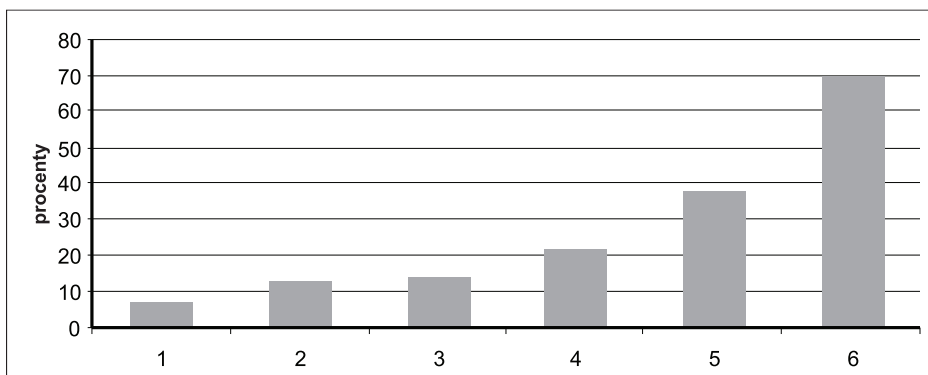
Dane przedstawione w tabeli 3 posłużyły do zilustrowania (rys. 2 załączony poniżej) percepcji anomii w postaci wykresu, który został wyznaczony przez wartości stanowiące sumę odsetek odpowiedzi negatywnych (*zdecydowanie nie* i *raczej nie*) bądź odpowiedzi pozytywnych (*zdecydowanie tak* i *raczej tak*) na pytania wskaźnikowe. Odsetki odpowiedzi negatywnych były sumowane w odniesieniu do początkowych trzech pytań zawartych w tabeli 3, czyli: *Czy uważa Pani/Pan, że oferty produktów finansowych często zawierają „haczyki” i niedomówienia?*, *Czy uważa Pani/Pan, że instytucje finansowe zarabiają zbyt dużo kosztem klientów?*, *Czy uważa Pani/Pan, że ubezpieczyciele często zaniżają należne odszkodowania?*. Odsetki odpowiedzi pozytywnych były sumowane w odniesieniu do końcowych trzech pytań zawartych w tabeli, czyli 3: *Czy uważa Pani/Pan, że instytucje państwa skutecznie zabezpieczają interesy finansowe obywateli?*, *Czy uważa Pani/Pan, że większości instytucji finansowych można ufać?*, *Czy uważa Pani/Pan, że w Polsce, osoby unikające oddawania długów są źle widziane w swoim środowisku?*

TABELA 3. Anomia rynku finansowego postrzegana przez konsumentów

Czy uważa Pani/Pan, że	Częstość w %			
	<i>zdecydowanie tak</i>	<i>raczej tak</i>	<i>raczej nie</i>	<i>zdecydowanie nie</i>
oferty produktów finansowych często zawierają „haczyki” i niedomówienia?	36,7	56,5	5,5	1,3
	93,2		6,8	
instytucje finansowe zarabiają zbyt dużo kosztem klientów?	29,7	58,0	11,7	0,6
	87,7		12,3	
ubezpieczyciele często zaniżają należne odszkodowania?	24,5	61,8	12,1	1,6
	86,3		13,7	
instytucje państwa skutecznie zabezpieczają interesy finansowe obywateli?	2,2	19,8	65,1	12,9
	22		78	
większości instytucji finansowych można ufać?	3,1	35,1	53,4	8,4
	38,2		61,8	
w Polsce, osoby unikające oddawania długów są źle widziane w swoim środowisku?	14,4	56,0	26,6	3,0
	70,4		29,6	

Źródło: Opracowanie własne

RYSUNEK 2. Percepcja anomii rynkowej



1. poczucie rzetelności oferty przedstawianej przez instytucje finansowe
2. poczucie sprawiedliwej wymiany rynkowej
3. poziom uczciwości transakcji ubezpieczeniowych
4. poczucie bezpieczeństwa gwarantowanego przez instytucje państwowe
5. poziom zaufania do większości instytucji finansowych
6. poziom skuteczności społecznych sankcji

Źródło: Opracowanie własne

Analiza danych przedstawionych w tabeli 3 i na rysunku 2 wskazuje, że najsłabszym punktem instytucjonalnej regulacji rynku finansowego jest poczucie braku rzetelności oferty przedstawianej przez instytucje finansowe, przejawiające się w przekonaniu klientów, że są celowo wprowadzani w błąd przez drugą stronę transakcji. Na przekonanie to składają się zarówno osobiste doświadczenia klientów w postaci ulegania namowom do zakupu nieodpowiednich lub wręcz niebezpiecznych dla nich produktów finansowych, ukrywania w umowach niekorzystnych warunków, bagatelizowania ryzyka, posługiwania się oszukańczą lub zwodniczą reklamą, jak i masowo powielane, może nie zawsze rzetelnie, informacje o takich praktykach. Zaledwie co czternasta osoba uważa, że oferty produktów finansowych są rzetelne, czyli nie zawierają „haczyków” i niedomówień, a ponad 93% jest przeciwnego zdania. Nieco lepszą opinię na temat rzetelności oferty produktów finansowych dostarczanej przez banki wyrazili respondenci badani przez TNS Polska, spośród których 18% jest zdania, że banki nie stosują „haczyków” i niedomówień w relacjach z klientami [TNS Polska 2014].

Niewiele lepiej w obszarze ładu instytucjonalnego uplasowało się poczucie braku sprawiedliwej wymiany rynkowej. Nieco ponad 12% respondentów zaprzeczyło opinii, że instytucje finansowe zarabiają zbyt dużo kosztem klientów, natomiast ponad 87% zgodziło się z nią. Podobnie niskie poczucie sprawiedliwej wymiany na rynku mają respondenci badani przez CBOS [CBOS 2012], spośród których 12% wyraziło opinię, że banki zwykle uczciwie zarabiają na prowizjach, a trzy czwarte uznało, że banki stosują za wysokie marże i lichwiarskie procenty. Można przypuszczać, że poczucie sprawiedliwej wymiany rynkowej zostało na poziomie ogólnym osłabione przez wybuch kryzysu na rynkach finansowych, któremu towarzyszyły doniesienia medialne o niebotycznych dochodach członków finansjery, nieponoszących żadnych konsekwencji swoich nieodpowiedzialnych decyzji. Z drugiej strony poczucie to stanowi pochodną świadomości nadmiernie wysokich prowizji i opłat na co dzień ponoszonych przez klientów instytucji finansowych. Na przykład, jak wynika z raportu Goldman Sachs, prowizje i opłaty w polskich bankach są jednymi z najwyższych w Europie [Goldman Sachs Global Investment Research 2013]. W łącznych przychodach polskich banków aż 27 procent pochodzi właśnie z prowizji i opłat. Pod tym względem zajmujemy czwarte miejsce w Europie [Wąsowski 2014]. To pokazuje, w jak dużym stopniu banki generują gigantyczne zyski, między innymi dzięki nakładaniu na klientów kolejnych, wysokich opłat.

Zbliżonym do poprzedniego wynikiem poziomu instytucjonalnej anomii okazała się percepcja niewysokiego poziomu uczciwości transakcji ubezpieczeniowych, mogąca skutkować obawą przed byciem oszukanym przez stronę

wykorzystującą przewagę biznesową, przejawiająca się w niskiej ocenie poziomu uczciwości transakcji ubezpieczeniowych. Ponad 86% badanych osób zgodziło się z opinią, że ubezpieczyciele często zaniżają należne odszkodowania i tylko co siódmy respondent wyraził odmienne zdanie. Na niską ocenę poziomu uczciwości transakcji ubezpieczeniowych składają się zapewne szeroko nagłaśniane historie osób, którym firmy ubezpieczeniowe nie chciały zrekompensować poniesionych strat pomimo prawidłowo opłacanych składek. W wielu spośród tych historii problem polegał na niejednoznacznej interpretacji odpowiednich zapisów umowy. Za szczególnie bogate źródło intratnych dochodów firm ubezpieczeniowych uchodzi zaniżanie odszkodowań z polis OC. Według wyliczeń Rzecznika Ubezpieczonych (obecnie już Rzecznika Finansowego), kwoty te mogą sięgać miliardów złotych, zaś jak donosi prasa, ubezpieczyciele zaniżają odszkodowania nawet o 70%. Klienci rezygnują z podjęcia konfrontacji z potężnymi towarzystwami ubezpieczeniowymi zatrudniającymi tysiące pracowników, sztaby prawników i dysponującymi olbrzymimi budżetami, ale pozostają z poczuciem krzywdy i wykorzystania [Głapiak 2014].

Kolejny wymiar instytucjonalnej deformacji wyznaczyło poczucie braku bezpieczeństwa gwarantowanego przez instytucje państwowe. Instytucje państwowe powinny chronić interesy konsumentów, którzy są stroną zdecydowanie słabszą w konfrontacji z organizacjami silnymi pod względem informacyjnym i finansowym. Tymczasem powtarzające się i mające szeroki zasięg patologie, słabość KNF i UOKiK, które nie posiadają wystarczających uprawnień i kompetencji, by im przeciwdziałać, zdają się wskazywać na brak instytucjonalnej ochrony interesów finansowych obywateli ze strony państwa. Badane osoby przychyliły się do opinii o niskim poziomie tej ochrony, ponieważ tylko 22% respondentów zgodziło się z opinią, że instytucje państwa skutecznie zabezpieczają interesy obywateli, a blisko cztery piąte uznało, że tak nie jest.

Ważnym wyznacznikiem poziomu rynkowej anomii jest zaufanie do instytucji finansowych, które zostało zmierzone za pomocą pytania *Czy większości instytucji finansowych można ufać?* Odsetek pozytywnych odpowiedzi na to pytanie wyniósł 38% i odpowiednio negatywnych – 62%. Zaufanie jest traktowane jako kluczowy zasób w gospodarce, toteż poziom zaufania w różnych konfiguracjach jest oceniany w międzykrajowych i krajowych sondażach. Przykładem pierwszego jest barometr zaufania Edelmana (*Edelman Trust Barometr*) od 16 lat porównujący poziom zaufania do biznesu, mediów, organizacji pozarządowych i rządu. Jak wynika z sondażu przeprowadzonego w 2016 roku w 28 krajach, konsumenci uznali branżę finansową za najmniej godną zaufania spośród kilkunastu sektorów gospodarki [Edelman Trust Barometr 2016]. Instytucjom finansowym

ufa nieco ponad połowa respondentów (51%), podczas gdy na przykład branży technologicznej – trzy czwarte. Konsumenci bardziej niż branży finansowej ufają przemysłowi farmaceutycznemu (53%), obciążonemu również skutkami poważnych afer i nadużyć. Najniższy poziom zaufania do instytucji finansowych przejawiają obywatele Niemiec (32%), polscy konsumenci darzą je zaufaniem na poziomie 39%, więc zbliżonym do wyniku uzyskanego w badaniach własnych.

Najmniej negatywnie ocenianym wymiarem instytucjonalnej deformacji okazało się poczucie skuteczności społecznych sankcji wyznaczone przez odpowiedzi na pytanie *Czy w Polsce, osoby unikające oddawania długów są źle widziane w swoim środowisku?* Negatywnej odpowiedzi na to pytanie, wskazującej na erozję społecznej normy nakazującej wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych, udzieliło 30% i odpowiednio przekonanie o funkcjonowaniu społecznej instytucji stojącej na straży przestrzegania tej normy – 70%. Ocena presji społecznej na oddawanie długów okazuje się znacznie bardziej pozytywna niż ocena funkcjonowania formalnych instytucji finansowych. Tym niemniej prawie co trzecia badana osoba wyraziła przekonanie, że ludzie coraz mniej obawiają się napiętnowania ze strony dalszego czy bliższego otoczenia z powodu unikania spłacania długów i potencjalna dezaprobata skłaniająca do wywiązywania się ze zobowiązań finansowych traci znaczenie. Przekonanie to zbieżne jest z doświadczeniem przedstawicielki środowiska komorniczego wyrażonym w następującej opinii: „Kiedyś dla przeciętnego Kowalskiego z małego miasteczka dług z finałem u komornika to był wstyd, dziś co drugi sąsiad tego Kowalskiego jest zadłużony, a większość ma sprawy u komornika. Nikogo już nie dziwi wizyta komornika w małej wiosce, to nie wzbudza żadnej sensacji” [Sowa 2015].

ANOMIA RYNKOWA A PORZĄDEK NORMATYWNY

Porządek normatywny, zarówno ten dotyczący ogólnych norm moralnych, jak i odwzorowywany w ocenach konkretnych nadużyć, w szczególności popełnianych przez konsumentów, kształtowany jest przez wiele rozmaitych czynników. Przypuszcza się, że jednym z takich czynników może być zaburzenie instytucjonalnej regulacji rynku, czyli anomia rynkowa [Karstedt, Farrall 2006]. Teoria wymiany społecznej [Blau 2010] podpowiada, że poczucie zaburzonej równowagi, którego źródłem jest ujemny bilans kosztów i korzyści w relacjach z instytucjami, w szczególności z instytucjami finansowymi, sprzyja zachowaniom dewiacyjnym. Reguła wzajemności w wersji negatywnej [Cialdini 1994] skłania ludzi do usprawiedliwiania nadużyć wobec instytucji, które w ich mniemaniu zarabiają zbyt dużo, postępują nieuczciwie, nie są godne zaufania. Czynnikiem osłabiają-

cym wymagania etyczne może być także obserwowanie, że presja otoczenia na ich respektowanie traci na znaczeniu. Inaczej mówiąc, można przypuszczać, że postrzeganie dysfunkcji rynku wpływa demoralizująco na jego uczestników, czyli respondenci mający poczucie zaburzonego funkcjonowania instytucji finansowych przejawiają wyższy poziom moralnego permissywizmu, manifestujący się w częstszym usprawiedliwianiu nadużyć konsumentekich.

W celu sprawdzenia tego przypuszczenia porównano poziom postrzegania zaburzeń instytucjonalnych przez osoby w żadnym wypadku nieakceptujące nieetycznych zachowań konsumentów oraz takie, które są skłonne przymknąć na nie oko, czyli grupy rygorystów i permissywistów. Do grupy rygorystów zaliczono osoby, które na wszystkie pytania o możliwość usprawiedliwiania nadużyć konsumentekich odpowiedziały, iż nigdy nie dopuszczają takiej możliwości, natomiast w grupie permissywistów znaleźli się respondenci dopuszczający taką możliwość w co najmniej siedmiu przypadkach. Poziom anomii w odpowiednich wymiarach postrzeganej przez grupy rygorystów, permissywistów oraz ogół respondentów został przedstawiony w tabeli 4.

TABELA 4. Postrzegana anomia rynkowa a deklarowany stosunek do nadużyć konsumentekich

Czy uważa Pani/Pan, że	Częstość w % suma odsetek odpowiedzi zdecydowanie nie i raczej nie		
	rygorysty n = 247	ogół respondentów n = 1000	permissywiści n = 98
oferty produktów finansowych często zawierają „haczyki” i niedomówienia?	12	7	6
instytucje finansowe zarabiają zbyt dużo kosztem klientów?	15	12	10
ubezpieczyciele często zaniżają należne odszkodowania?	13	13	13
instytucje państwa skutecznie zabezpieczają interesy finansowe obywateli?	Częstość w % suma odsetek odpowiedzi zdecydowanie tak i raczej tak		
	22	22	22
większości instytucji finansowych można ufać?	42	38	30*
w Polsce, osoby unikające oddawania długów są źle widziane w swoim środowisku?	74	70	62*

*p < 0.05

Źródło: Opracowanie własne

Otrzymane wyniki uprawdopodobniają wskazane wyżej prawidłowości dotyczące relacji między postrzeganą anomią rynkową a deklarowanym stosunkiem do nadużyć konsumenckich. W wymiarach obejmujących poczucie uczciwości transakcji ubezpieczeniowych oraz poczucie bezpieczeństwa gwarantowanego przez instytucje państwowe rygorysty i permisywiści nie różnią się między sobą. Natomiast rygorysty wyżej niż permisywiści oceniają rzetelność oferty przedstawianej przez instytucje finansowe oraz sprawiedliwość transakcji z tymi instytucjami, a co więcej rygorysty istotnie częściej niż permisywiści deklarują zaufanie do instytucji finansowych oraz przekonanie o skuteczności społecznych sankcji. Dane te wzmacniają zatem słuszność poglądu, że postrzeganiu zaburzeń na rynku finansowym towarzyszą postawy permisywizmu moralnego konsumentów w sferze finansów.

ZAKOŃCZENIE

Przedstawione wyżej analizy opierają się na założeniu, że rynek jest miejscem, na którym nie tylko przeprowadzane są transakcje gospodarcze, ale również urzeczywistniane są standardy moralne. Ponieważ sfera finansów odgrywa coraz większą rolę w życiu współczesnego człowieka, może być traktowana jako obszar badań, szczególnie użyteczny zarówno w identyfikacji ładu moralnego, jak i w analizie procesu jego przeobrażeń. Koncentracja na normach i ocenach moralnych konsumentów zwraca uwagę na podmiotową rolę słabszej strony wymiany gospodarczej w rynkowych transakcjach i jednocześnie jest wyrazem przekonania o wpływie moralności konsumenckiej na kształt relacji rynkowych. Obniżające się standardy tej moralności, przejawiające się w rosnącej liczbie nadużyć i wykroczeń konsumenckich, nie tylko wyrażają spadkową tendencję fenomenu etosu właściwego życiu gospodarczemu, ale mają także negatywne skutki dla wszystkich stron wymiany. Biznes ponosi straty finansowe, które są powodowane przez kradzieże dokonywane przez klientów, niespłacone kredyty, wyłudzone odszkodowania. Straty ponoszą także konsumenci na skutek zwiększenia kosztów transakcyjnych w postaci dodatkowych zabezpieczeń, wzmocnionej kontroli, bardziej rozbudowanej biurokracji, zaostrzenia rozmaitych sankcji, ograniczenia dostępu do niektórych usług dla pewnych grup użytkowników. Nadużycia konsumenckie mają również negatywny wpływ na finanse publiczne, na przykład nagminne płacenie gotówką bez faktury powoduje znaczący uszczerbek wpływów z podatku VAT.

Zrekonstruowany na podstawie pytań dotyczących poziomu usprawiedliwienia określonych zachowań konsumentów porządek normatywny ma wyraźnie

hierarchiczny charakter. Na szczycie hierarchii społecznej dezaprobaty znalazły się zachowania polegające na wyłudzeniu pieniędzy, nieco niżej – wykorzystanie nadarżającej się okazji, by odnieść korzyść kosztem sprzedawcy, dolną część hierarchii wypełniły oszukańcze praktyki sprzeniewierzające się zasadzie nakazującej wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych, zaś ostatnie miejsce zajął brak staranności konsumentów w zawieraniu umów. Wyznaczony przez tę hierarchię porządek normatywny odwzorowujący zakres społecznego przyzwolenia na naruszanie norm prawnych bądź standardów moralnych jest istotnym regulatorem rynku, ponieważ szerokie przyzwolenie na subnormatywne zachowania może utrudniać działanie prawa i innych formalnych instytucji, zaś jego brak może je wspomagać i usprawniać.

Jak zauważa Victor Nee, „ład społeczny nie jest efektem samych norm społecznych, lecz mechanizmów społecznych, „poprzez które owe normy powstają oraz są podtrzymywane” [Nee 2006: 564]. Teoria anomii instytucjonalnej podpowiada, że jednym z takich mechanizmów może być postrzeganie przez konsumentów instytucjonalnej regulacji rynku. Przedstawiona wyżej rekonstrukcja tego postrzegania wskazuje na niskie oceny funkcjonowania instytucji w sferze finansowej, zgodne z opiniami konsumentów uzyskanymi w wielu innych badaniach. Okazuje się także, że osoby w większym stopniu przekonane o dysfunkcjonalności instytucji w sferze finansów są bardziej skłonne usprawiedliwiać nieetyczne zachowania konsumentów. Inaczej mówiąc, coraz bardziej zasadne staje się przypuszczenie, że postrzeganie dysfunkcji rynku łączy się z demoralizacją jego uczestników, czyli respondenci mający poczucie zaburzonego funkcjonowania instytucji finansowych przejawiają wyższy poziom moralnego permisywizmu manifestujący się w częstszym usprawiedliwianiu nadużyć konsumenckich.

BIBLIOGRAFIA

- Al-Khatib J., S.J. Vitell, M.A. Rawwas.** 1997. “Consumer Ethics: A Cross-Cultural Investigation”. *European Journal of Marketing* 31(11/12): 750–767.
- Bieliński J.** 2013. *Między anomią a fatalizmem. Regulacja społeczna w Polsce w okresie zmiany systemowej*. Kraków: Nomos.
- Bernstein L.** 1992. “Opting Out of the Legal System. Extralegal Contractual Relations in the Diamond Industry”. *Journal of Legal Studies* 21: 115–157.
- Blau P.M.** 2010. *Wymiana i władza w życiu społecznym*. Kraków: Nomos.
- Burke P.** 2005. *History and Social Theory*. Ithaca: Cornell University Press.
- CBOS 1999. *Opinie o łapówkach*. Komunikat z badań BS/139/99.
- CBOS 2012. *Zaufanie do banków*. Komunikat z badań BS/145/2012.
- CBOS 2016. *Postawy wobec płacenia podatków*. Komunikat z badań 85/2016.

- Cialdini R.** 1994. *Wywieranie wpływu na ludzi*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Durkheim É.** 2006. *Samobójstwo. Studium z socjologii*. Tłum. K. Wakar. Warszawa: Oficyna Naukowa.
- Dylus A.** 1992. *Moralność krańcowa jako problem dla katolickiej nauki społecznej*. Warszawa: Pallotinum.
- Edelman Trust Barometer.** 2016. <http://www.edelman.com/insights/intellectual-property/2016-edelman-trust-barometer/> [dostęp: 15.09.2016].
- Epstein G.A.** 2005. *Financialization and the World Economy*, Cheltenham: Edward Elgar.
- Ericson R.V., D. Barry, A. Doyle.** 1999. "The Moral Hazards of Neo-Liberalism: Lessons from the Private Insurance Industry". *Economy and Society* 29: 532–58.
- Falk A., N. Szech.** 2013. „Morals and Markets”. *Science* 340: 707–711.
- Frentzel-Zagórska J., K. Zagórski.** 1992. „Prywatyzacja i interwencjonizm państwowy w polskiej opinii publicznej”. *Studia Socjologiczne* 3-4: 65–87.
- Głapiak E.** 2014. „Ubezpieczyciele zaniżają odszkodowania”. *Rzeczpospolita. Ubezpieczenia*. 14.05.
- Goldman Sachs Global Investment Research. 2013. <http://www.goldmansachs.com/our-thinking/archive/> [dostęp: 15.04.2016].
- GUS. 2015. *Wartości i zaufanie społeczne w Polsce w 2015 r. Badanie spójności społecznej*. Warszawa: GUS.
- InfoDług. 2016. *Ogólnopolski raport o zaległym zadłużeniu i niesolidnych dłużnikach*. BIG InfoMonitor.
- Karstedt S., S. Farrall.** 2006. "The Moral Economy of Everyday Crime. Markets, Consumers and Citizen". *British Journal of Criminology* 46: 1011–1036.
- Kittleson M.A.** 2012. *A Cross-National, Longitudinal Test of Institutional Anomie Theory*. Western Michigan University, Master's Theses. Paper 54. http://scholarworks.wmich.edu/masters_theses/54. [dostęp: 15.06.2016].
- KPF, E&Y. 2014. *Wyludzenia kredytów w segmencie detalicznym*. Raport z badania przeprowadzonego przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych oraz Ernst & Young.
- KPF, E&Y. 2015. *Nadużycia w sektorze finansowym*. Raport z badania przeprowadzonego przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych oraz Ernst & Young.
- KPF, IRG SGH. 2014. *Sytuacja na rynku Consumer Finance. III kwartał 2014*. Raport z badania przeprowadzonego przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych oraz Instytut Rozwoju Gospodarczego SGH.
- Kurkliński L., K. Markowski (red.)**. 2012. *Systemy wymiany informacji kredytowej – doświadczenia polskie i europejskie*. Warszawa: Biuro Informacji Kredytowej S.A.
- Lapavistas C.** 2013. *Profiting without Producing: How Finance Exploits Us All*. London and New York: Verso.
- Lewicka-Strzałecka A.** 2006a. Moralność ekonomiczna w krajach europejskich. W: *W środku Europy*. H. Domański, A. Ostrowska, P. Sztabiński (red.). 241–266. Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN.
- Lewicka-Strzałecka A.** 2006b. *Odpowiedzialność moralna w życiu gospodarczym*. Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN.
- Lewicka-Strzałecka A., P. Białowolski.** 2007. Etyka zobowiązań finansowych i stosunek do instytucji upadłości konsumenckiej. W: *Etyka i ekonomia*. B. Klimczak, A. Lewicka-Strzałecka (red.), 87–108. Warszawa: Wydawnictwo PTE.

- Lopes C.A.** 2010. "Consumer morality in times of economic hardship: evidence from the European Social Surve". *International Journal of Consumer Studies* 34: 112–120.
- Luijk H.J.L. van.** 1997. "Business Ethics in Western and Northern Europe: A Search for Effective Alliances". *Journal of Business Ethics* 6: 111–122.
- Merton R.K.** 1938. "Social Structure and Anomie". *American Sociological Review* 3: 672–82.
- Merton R.K.** 1964. Anomie, Anomia, and Social Interaction. W: *Anomie and Deviant Behavior*. Marshall Clinard (red.), 213–242. New York: Free Press.
- Merton R.K.** 1968, 2002. *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*. Tłum. E. Morawska, J. Wertenstein-Zuławski. Warszawa: PWN.
- Messner S., R. Rosenfeld.** 1997. Markets, Morality and an Institutional Anomie Theory of Crime. W: *The Future of Anomie Theory*. N. Passas, R. Agnew (red.), 207–224. Boston: Northeastern University Press.
- Messner S., R. Rosenfeld.** 2007. *Crime and the American Dream*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Messner S., H. Thome, R. Rosenfeld.** 2008. "Institutions, Anomie, and Violent Crime: Clarifying and Elaborating Institutional-Anomie Theory". *International Journal of Conflict and Violence* 2 (2): 163–181.
- Mrólz B.** 2012. Konsumenci i gospodarstwa domowe na nieformalnym rynku pracy w Polsce, *Konsumpcja i rozwój* 1(2): 24–35.
- Muncy J.A., J.K. Eastman.** 1998. "Materialism and Consumer Ethics: An Exploratory Stud". *Journal of Business Ethics* 17: 137–145.
- Muncy J.A., S.J. Vitell.** 1992. "Consumer Ethics: An Investigation of the Ethical beliefs of the final Consumer". *Journal of Business Research* 27: 297–311.
- Nee V.** 2006. Instytucje jako forma kapitału. Tłum. M. Biernacka. W: *Współczesne teorie socjologiczne*. A. Jasińska-Kania, L.M. Nijakowski, J. Szacki, M. Ziółkowski (red.), 563–565. Warszawa: Scholar.
- North D.C.** 1990. *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nowak S.** 1985. *Metodologia badań społecznych*. Warszawa: PWN.
- Ossowska M.** 1970. *Normy moralne*. Warszawa: PWN.
- Ostaszewski P.** 2015. *Efektywność egzekucji komorniczej*. Warszawa: Instytut Wymiaru Sprawiedliwości.
- Parsons T.** 1951. *The Social System*. New York: Free Press.
- Parsons T.** 1990 [1934]. "Prolegomena to a Theory of Social Institutions". *American Sociological Review* 55: 319–33.
- Parsons T.** 1972. *Szkice z teorii socjologicznej*. Tłum. A. Bentkowska. Warszawa: PWN.
- PIU.** 2014. Raport roczny Polskiej Izby Ubezpieczeń 2014. <https://www.piu.org.pl/raport-roczny-piu>. [dostęp: 15.04.2016].
- Polonsky M.J., P.Q. Brito, J. Pinto, N. Higgs-Kleyn.** 2001. "Consumer Ethics in the European Union: A Comparison of Northern and Southern Views". *Journal of Business Ethics* 31: 117–130.
- Priem R., D. Worrell, B. Walters, T. Coalter.** 1998. "Moral Judgment and Values in a Developed and Developing Nation: A Comparative Analysis". *Journal of Business Ethics* 17: 491–501.
- Rawwas M.Y.A.** 1996. "Consumer Ethics: An Empirical Investigation of Ethical beliefs of Austrian Consumers". *Journal of Business Ethics* 15(9): 1009–1119.

- Rona-Tas A.** 2014. Consumer Credit and Society in Transition Countries. In: *Markets and Civil Society: The European Experience in Comparative Perspective*. V. Peres-Dias (ed.). New York: Berghan.
- Rose N.** 1996. "The Death of the Social? Re-figuring the Territory". *Economy and Society* 25: 327–56.
- Sowa B.** 2015. „Zabawy z długami, jak ustrzec się komornika”. *Dziennik.pl* 21.01.2015.
- Szafraniec K.** 2002. Anomia okresu transformacji a orientacje normatywne młodzieży. Perspektywa międzygeneracyjna. W: *Kondycja moralna społeczeństwa polskiego*. J. Mariański (red.), 453–480. Kraków: Wydawnictwo WAM.
- Sztompka P.** 2016. *Kapitał społeczny. Teoria przestrzeni międzyludzkiej*. Kraków: Wydawnictwo Znak.
- Thompson E.P.** 1971. „The Moral Economy of the English Crowd in the Eighteenth Century”. *Past and Present* 50: 76–136.
- TNS Polska. 2014. *Wizerunek polskiego sektora bankowego*. Raport TNS Polska dla Związku Banków Polskich.
- TNS Polska. 2015. *Postawy konsumentów wobec produktów finansowych w kontekście tzw. polisolat*. Raport TNS Polska dla Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- Tyszka T., J. Sokółowska.** 1991. „Struktura poznawcza i struktura preferencji Polaków w sferze społeczno-ekonomiczne”. *Studia Socjologiczne* 3–4: 29–50.
- Vitell S., J. Muncy.** 2005. “The Muncy-Vitell Consumer Ethics Scale: A Modification and Application”. *Journal of Business Ethics* 62: 267–275.
- Wąsowski M.** 2014. *Banki w Polsce mają jedne z najwyższych opłat i prowizji w Europie?* Raport Goldman Sachs uderza w polską bankowość. <http://natemat.pl/97041> [dostęp: 16.04.2016].
- Willgerodt H. von.** 1980. *Grenzmoral und Wirtschaftsordnung*. W: *Soziale Verantwortung. Festschrift für Goetz Briefs zum 80. J. Broermann, P. Herder-Dorneich* (red.). Berlin: Geburtsag.
- Wood G.** 1995. “Ethics at the Purchasing/Sales Interface: An International Perspective”. *International Marketing Review* 12(4): 7–19.
- ZBP. 2015. InfoDOK. Raport o dokumentach. 24 edycja: IV kwartał 2015.

Anna Lewicka-Strzalecka

CONSUMER FINANCIAL MORALITY AS A THEORETICAL CONSTRUCT AND ITS EMPIRICAL REPRESENTATION IN THE CASE OF POLISH CONSUMERS

Abstract

Pathologies in the financial sphere accurately reflect the organization of society, not only in the context of the major scandals and collapses caused by financial institutions, ruthless crooks, or greedy managers, but also with respect to the participation of normal citizens in market deregulation. Petty crime and unfair practices are not so spectacular as organized swindles, but committed en masse they negatively affect the market and social institutions. The aim of this paper is to analyze the disturbances in the system of moral regulation of consumers in the financial sphere, and to identify empirically the structure of these disturbances and their facilitators. The theoretical framework of the analysis is based on the concept of a moral economy (Thompson 1971) and

the institutional anomie theory of everyday crime (Karstedt, Farrall 2006). The empirical part is oriented toward the study of financial morality of consumers, treated as a construct comprised of two components: evaluation of everyday crimes committed by consumers and the perception of the institutional deregulation in the financial market. This work is also an attempt to capture the relationship between these components. The study was conducted using a telephone survey on a Polish nationwide representative sample of 1000 adult consumers.

Keywords: moral economy, institutional anomie theory, consumer financial morality, crimes of everyday life