

SENIORZY NA RYNKU USŁUG FINANSOWYCH

Ewa Wierzbicka*



<https://doi.org/10.18778/2391-6478.1.33.02>

SENIORS IN THE FINANCIAL SERVICES MARKET

Abstract

The purpose of the article/hipothesis: To determine the trends of changes in the situation of seniors in the financial services market in 2018–2020. The author assesses the standard of living and economic situation of seniors in Poland. The author indicates what factors and conditions affect the activity of seniors in the financial market as well as their safety as clients of financial institutions. According to the author, seniors bear the greater risk while choosing financial products appropriate to their needs and conditions, in comparison with other consumer groups.

On a larger scale, this group of consumers is also affected by the risk of mis-selling and fraud, as well as cyber risk. The above-mentioned types of risk are exacerbated by the decreasing availability of financial services that are specifically dedicated to this group of clients.

Research method: Critical analysis of the literature on the subject and results of empirical research and statistical data available. Selected reports of institutions such as the Polish Banks Association, the National Bank of Poland, the Credit Information Bureau as well as reports of advisory and consulting companies were also analyzed.

Research results: Indication of the basic conditions influencing the economic situation of seniors in Poland and their position as consumers of products offered by the financial intermediaries. Defining the basic determinants of seniors' safety in the financial services market. So far, Poland has not developed a system of comprehensive protection of seniors, based on intergenerational solidarity in which, alongside government and local government institutions, financial intermediaries would actively participate.

Keywords: senior, financial services, financial security, customer of financial institutions, risk.

JEL Class: G21, G22, D14, I22.

* Dr hab., prof. SGH, Instytut Zarządzania Wartością, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, e-mail: ewierz1@sgh.ewaw.pl
<https://orcid.org/0000-0002-3925-0248>

WSTĘP

Celem artykułu jest wskazanie i ocena podstawowych czynników korzystania przez seniorów z usług instytucji pośrednictwa finansowego, takich jak banki i ubezpieczyciele. Bezpieczeństwo finansowe seniorów Polsce w dużym stopniu zależy od polityki państwa prowadzonej wobec tej grupy społeczeństwa, ale również od działań instytucji pośrednictwa finansowego. Instytucje pośrednictwa finansowego powinny dostosowywać ofertę produktową do wymagań i potrzeb seniorów, a także podejmować starania na rzecz zapobiegania przestępstwom na szkodę osób starszych. W analizie wykorzystano wyniki badań udostępnianych przez różne ośrodki i instytucje (vide bibliografia), artykuły naukowe i artykuły z prasy fachowej, raporty Związku Banków Polskich, NBP, Biura Informacji Kredytowej i firm konsultingowych, takich jak m.in. KPMG. Intencją autorki było korzystanie z dostępnych wyników badań różnych ośrodków celem egzemplifikacji złożonej problematyki bezpieczeństwa finansowego seniorów oraz zagrożeń ich funkcjonowania jako konsumentów.

1. ZMIANY DEMOGRAFICZNE W POLSCE I SYTUACJA EKONOMICZNA SENIORÓW

Polska jest jednym z najszybciej starzejących się społeczeństw w Europie. W końcu 2019 r. według danych GUS liczba ludności w Polsce wynosiła 38 382,6 tys. osób, w tym było 9703,7 tys. osób w wieku 60 i więcej lat, co stanowiło 25,3% ludności ogółem (*Sytuacja osób starszych w Polsce za 2019 r.*, 2020: 7). Jeszcze w 2010 r. udział osób 60+ w Polsce wynosił 19,6% ogółu ludności, ale już w 2016 r. 23,6%. W ostatnich latach w Polsce udział osób starszych w ludności ogółem rósł w tempie powyżej średniej unijnej. Od 1989 r. wskaźnik ten wzrósł o ponad 10 p.p. (*Gospodarka senioralna w Polsce...*, 2018: 63). Od 2025 roku zacznie w Polsce przyspieszać przyrost osób po 80. roku życia, ponieważ ten wiek będzie osiągał powojenny wyż demograficzny, co stanowi dodatkowe wyzwanie dla szeroko rozumianych usług, w tym usług finansowych. W 2019 r. żyło w Polsce 879,6 tys. osób w wieku 80–84 lata, co stanowiło 9,1% ogółu ludności i 812,3 tys. osób mających 85 i więcej lat, co stanowiło 8,4% ludności Polski (*Informacja o sytuacji osób starszych...*, 2020: 8). Negatywne trendy demograficzne w Polsce, ale także w innych krajach regionu Europy środkowo-wschodniej, wyznaczają nowe cele dla rządów państw, które powinny znaleźć odzwierciedlenie w polityce społeczno-ekonomicznej. Problem starzejących się społeczeństw występuje również w Niemczech, we Włoszech, w Grecji, Finlandii i Portugalii.

Działania rządu w Polsce oraz samorządów powinny sprzyjać tworzenia warunków zapewniających aktywne życie seniorów, mających odpowiadający ich

potrzebom dostęp do usług finansowych, ograniczać wykluczenie finansowe. W Polsce w 2019 r. mężczyzna w wieku 60 lat miał przed sobą jeszcze średnio 19 lat życia, a kobieta w tym wieku ponad 24 lata (*Informacja o sytuacji osób starszych...*, 2020: 10). Wiele instytucji świadczących usługi finansowe dla seniorów powinno uwzględnić w swoim funkcjonowaniu potrzeby oraz specyfikę tej grupy społeczeństwa. Strategie sprzedażowe i produktowe instytucji świadczących usługi dla seniorów wymagają więc dostosowania do zmian demograficznych oraz możliwości i uwarunkowań klientów–seniorów.

W Polsce zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2015 r. o osobach starszych (Dz.U. 2015, poz. 1705) przez osobę starszą rozumie się taką osobę, która ukończyła 60. rok życia. Stąd monitorowana i badana przez różne instytucje jest sytuacja ekonomiczna w Polsce ludzi w wielu 60+. Jednak nie pokrywa się to z liczbą osób w wieku emerytalnym, ponieważ w Polsce po obniżeniu wieku emerytalnego kobiety mogą przechodzić na emeryturę w wieku 60 lat, natomiast mężczyźni w wieku 65 lat. W 2019 r. emerytury z pozarolniczego systemu ubezpieczeń społecznych przeciętnie miesięcznie pobierało 6 092,5 tys. osób. W tym samym roku emerytury i renty z rolniczego systemu ubezpieczeń społecznych, czyli z Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, przeciętnie miesięcznie pobierało 1 120,6 tys. osób (*Emerytury i renty w 2019 r.*, 2020: 16).

W marcu 2019 r. po waloryzacji minimalne świadczenie emerytalne wynosiło 1 100 zł brutto. Takiej wysokości emeryturę z ZUS otrzymywało 230 tys. osób, a 279,9 tys. osób w Polsce w 2019 r. pobierało świadczenie jeszcze niższe od minimalnego. Według szacunków Federacja Przedsiębiorców Polskich (FPP) w 2020 r. było ok. 315 tys. osób, które otrzymywały świadczenie niższe od minimalnego, które w 2020 r. wynosiło 1200 zł brutto. W 2025 r. problem ten będzie dotyczył już 0,5 mln emerytów, a w 2030 r. liczba tej kategorii emerytów może sięgać 650 tysięcy osób (FPP: 2019). Ta negatywna w skutkach społecznych i ekonomicznych tendencja wynika z tego, że w Polsce nie ma prognozy stażowego uprawniającego do otrzymania emerytury, a wiele osób w okresie aktywności zawodowej pracowało np. na podstawie nieskładkowych umów zlecenia.

Wysokości świadczeń wypłacanych emerytom przekładają się na dochody ich gospodarstw domowych. W 2019 r. w gospodarstwach domowych emerytów zanotowano przeciętny miesięczny dochód rozporządzalny na 1 osobę w wysokości 1 863,61 zł, był o 44,47 zł wyższy od przeciętnego dochodu w zbiorowości wszystkich gospodarstw domowych w Polsce (1 819,14 zł) (*Emerytury i renty w 2019 r.*, 2020: 25). Natomiast zgodnie z wynikami reprezentacyjnego badania budżetów gospodarstw domowych przez GUS przeciętny miesięczny dochód rozporządzalny na 1 osobę w gospodarstwach domowych wyłącznie z osobami starszymi w 2019 r. wyniósł 2108,93 zł i był o 14,6% wyższy niż w gospodarstwach, w skład których wchodziły wyłącznie osoby młodsze, mające poniżej 60 lat (*Informacja o sytuacji osób starszych...*, 2020: 10, 11).

W 2019 r. przeciętne, miesięczne wydatki na 1 osobę w gospodarstwach domowych wyłącznie z osobami starszymi wyniosły 1576,10 zł i były o 23,1% wyższe niż w gospodarstwach, w skład których wchodziły wyłącznie osoby młodsze. Procentowy udział przeciętnych miesięcznych wydatków na 1 osobę w dochodzie rozporządzalnym gospodarstw domowych składających się wyłącznie z osób w wieku 60 lat i więcej wyniósł 74,7% (*Informacja o sytuacji osób starszych...*, 2020: 13). Największy udział wydatków w dochodzie rozporządzalnym był w gospodarstwach jednoosobowych osób 60+. Prowadzenie gospodarstwa domowego przez jedną osobę zazwyczaj jest bardziej kosztowne, ponieważ jest wiele stałych kosztów, które musi ponieść jedna osoba. Z danych GUS wynika, że w Polsce po ukończeniu 65 roku życia samotnie mieszka co trzecia osoba, a po 80 roku życia już połowa (BIG InfoMonitor/BIK, 2020).

Gospodarstwa domowe wyłącznie z osobami w wieku 60 i więcej lat utrzymywały się przede wszystkim z emerytur i rent, które stanowiły w 2019 r. 79,1% ich dochodów (*Informacja o sytuacji osób starszych...*, 2020: 11). W 2019 r., podobnie jak w latach poprzednich, była duża różnica między przeciętną emeryturą kobiety, która brutto wynosiła 1 681 zł, a przeciętną emeryturą mężczyzn – 2 710 zł. Ogólna stopa zastąpienia w 2019 r. będąca wskaźnikiem procentowym poziomu przeciętnej emerytury do przeciętnego wynagrodzenia wynosiła 53,8% (GUS, 2020: 2). W 2019 r. współczynnik aktywności zawodowej dla zbiorowości osób 60 i więcej lat wynosił 13,9% i był niższy niż średnia dla krajów UE. W IV kwartale 2019 r. ok. 478 tys. osób łączyło pracę zawodową z emeryturą (*Informacja o sytuacji osób starszych...*, 2020: 33, 34).

Z badań przeprowadzonych przez Warszawski Instytut Bankowości w grudniu 2019 wśród osób 65 i więcej lat wynika pozytywna informacja, że aż 89% badanych deklarowało samowystarczalność finansową, co oznacza wzrost o 3 p.p. w stosunku do roku poprzedniego (*InfoSenior 2020:11*). Według GUS w 2019 r., subiektywna ocena sytuacji materialnej gospodarstw domowych emerytów była również w miarę pozytywna: 37,3% oceniało swoją sytuację materialną jako dobrą, 53,2% jako przeciętną, natomiast 9,5% w 2019 r. oceniło swoją sytuację jako złą i raczej złą (GUS, 2020: 12). Najgorzej swoją sytuację materialną oceniały w 2019 r. osoby w wieku 60 lat i więcej zamieszkujące samotnie, a w szczególności na wsi, gdyż aż 19,2% oceniło swoją sytuację jako złą lub raczej złą (*Informacja o sytuacji osób starszych...*, 2020: 15).

2. POZIOM ŻYCIA SENIORÓW W POLSCE

Według raportu NBP pt. *Zasobność gospodarstw domowych w Polsce* (sporządzonego na podstawie badania przeprowadzonego na próbie 12 tys. gospodarstw na jesieni 2016 r.), przeciętne gospodarstwo domowe w Polsce należało do umiarkowanie majątnych na tle krajów strefy euro. Gospodarstwo domowe w Polsce

dysponowało przeciętnie majątkiem netto 60,6 tys. euro¹, co stanowiło 58% mediany majątku netto przeciętnego gospodarstwa w strefie euro, która w 2016 r. wynosiła 104,1 tys. euro. Najwyższy majątek netto w strefie euro w 2016 r. miały gospodarstwa domowe w Luksemburgu (437,5 tys. euro). Najniższą wartość majątku gospodarstwa domowego w UE miała Łotwa (14,7 tys. euro) (*Zasobność gospodarstw domowych w Polsce 2017*: 30 i 33). Pozytywne jest to, że w Polsce – na tle innych krajów UE, aż 79,3% emerytów i dwie trzecie rencistów mieszka w lokalach stanowiących ich własność, co z jednej strony generuje koszty, ale z drugiej zapewnia stabilizację finansową, a nawet może być źródłem dochodów w formie odwróconego kredytu hipotecznego lub renty dożywotniej. W Niemczech tylko 44% gospodarstw domowych posiada na własność nieruchomości, stanowiącą główne miejsce zamieszkania, a średnia dla strefy euro wynosi 61,2% (*InfoSenior 2018*: 6).

Jednak mimo istniejących w Polsce od 2014 r. przepisów o odwróconym kredycie hipotecznym i rencie dożywotniej (Ustawa z dnia 23 października 2014 r.), brak jest nadal odpowiednich praktycznych mechanizmów i instytucji działających na rzecz upowszechnienia renty dożywotniej, która może być, jak wskazują doświadczenia innych krajów, uzupełnieniem luki zabezpieczenia emerytalnego. Renta dożywotnia i odwrócony kredyt hipoteczny są produktami najczęściej sprzedawanymi przede wszystkim w Wielkiej Brytanii, Stanach Zjednoczonych, Szwecji, Niemczech, a także we Włoszech. Z danych EPPARG (European Pensions and Property Asset Release Group) największej europejskiej organizacji zrzeszającej podmioty oferujące odwróconą hipotekę wynika, że w Stanach Zjednoczonych i w Wielkiej Brytanii podpisuje się corocznie kilkadziesiąt tysięcy umów hipoteki odwróconej (*Renta dożywotnia...*, 2021). W 2019 r. w Wielkiej Brytanii zawarto ponad 45 tys. umów, dzięki którym Brytyjczycy mogli sięgnąć do 3,4 miliardów funtów zamrożonych w swoich nieruchomościach (*Hipoteka odwrócona...*, 2020). Wobec przewidywanej w Polsce malejącej stopy zastąpienia (relacja wysokości emerytury do ostatniego wynagrodzenia), renta dożywotnia mogłaby być istotnym uzupełnieniem dochodów emerytów, co umożliwi podniesienie ich poziomu życia.

Przepisy dotyczące produktów w Polsce *equity realease*, nie zapewniają bezpieczeństwa seniorom, występuje bowiem ryzyko bankructwa podmiotu oferującego, a fundusze hipoteczne mogą nie mieć wystarczającego zabezpieczenia kapitałowego, aby przez wiele lat wypłacać swoim klientom dożywotnią rentę. Jak wynika z badań Funduszu Hipotecznego Dom najwięcej w Polsce umów o świadczenie dożywotnie z nieruchomości stanowią umowy zawierane z osobami fizycznymi i nieprofesjonalnymi podmiotami, co rodzi wiele nieprawidłowości i sprzyja

¹ Majątek netto jako różnica między wartością aktywów i wartością zobowiązań gospodarstwa domowego, mierzony medianą.

oszustwom na szkodę starszych osób, umowy są celowo niejasno formułowane, czego skutkiem są wyłudzenia nieruchomości od seniorów (*Raport o hipotecie odwróconej w Polsce*, 2018: 21).

Według danych ZUS w 2019 r. ponad 73% seniorów w Polsce otrzymywało zamiast emerytury w gotówce przelew na swoje bankowe konto. Jeszcze 10 lat temu tylko co drugi emeryt korzystał z pośrednictwa banku (*InfoSenior 2020*: 6). Natomiast jest już w sejmie projekt ustawy, żeby osoby przechodzące na emeryturę od 1 stycznia 2022 r. otrzymywały świadczenie emerytalne wyłącznie na konto bankowe, ponieważ zdaniem projektodawców forma bezgotówkowa jest bezpieczniejsza dla seniorów.

Osoby pobierające emeryturę ze względu na stały dochód zwykle posiadają zdolność kredytową i odpowiednią historię kredytową. Przez to często decydują się na kredyt gotówkowy lub pożyczkę, aby pomóc rodzinie, w tym swoim dzieciom lub wnukom. Jak wskazali autorzy badania zrealizowanego przez ARC Rynek i Opinia na zlecenie BIG InfoMonitor: „Jedna trzecia spośród deklarujących pomoc, czyli co siódmy emeryt z całej populacji, pomaga co najmniej raz w miesiącu. Z kolei 40 proc. pomagających robi to od czasu do czasu, a jedna czwarta tylko w wyjątkowych sytuacjach” (BIG InfoMonitor, 2018).

Według badań Biura Informacji Kredytowej BIK i BIG InfoMonitor. wielu seniorów ze względu na zróżnicowanie poziomu świadczeń emerytalnych oraz nieprzewidziane wydatki nie jest w stanie regulować swoich zobowiązań finansowych. Podstawową przyczyną braku dostatecznych środków na regulowanie zobowiązań przez seniorów w Polsce są wydatki – najczęściej wcześniej nieprzewidziane, związane z problemami zdrowotnymi, w tym: na finansowanie leczenia, prywatne wizyty lekarskie, zakup leków, koszty rehabilitacji itp. Na drugim miejscu jest spłata kredytów konsumpcyjnych, na trzecim miejscu konieczność pomocy rodzinie, kolejne pozycje to obciążenia z tytułu kredytów mieszkaniowych (BIG InfoMonitor, 2018)². Podobnie było w kolejnych latach 2019 i 2020.

Jak wynika z danych zawartych w tabeli 1, w 2019 r. najwięcej problemów finansowych z pokrywaniem bieżących zobowiązań seniorów w wieku 65 i więcej lat, było spowodowanych chorobami i problemami zdrowotnymi, które wymagają nieprzewidzianych wydatków.

² Badanie zostało zrealizowane na zlecenie BIG InfoMonitor przez Quality Watch, techniką wywiadów internetowych wspomaganych komputerowo (CAWI) na reprezentatywnej próbie 1 296 dorosłych mieszkańców Polski w październiku 2018 r.

Tabela 1. Powody braku pieniędzy na pokrycie bieżących zobowiązań osób ankietowanych 65+ (dane z 2019 r.)

Przyczyny podane przez ankietowanych	Udział % odpowiedzi
Choroby i problemy zdrowotne	59
Przez kredyt konsumpcyjny, zakupy na raty	36
Muszę pomagać finansowo rodzinie	20
Z powodu zbyt wysokiego kredytu mieszkaniowego	11
Zbyt dużo wydają pod wpływem partnera	10
Nie umiem planować budżetu domowego	10
Partner zbyt dużo wydaje	8
Jestem rozrzutny	8
Zbyt dużo wydaję pod wpływem dzieci	7
Jestem zakupoholikiem	6
Z powodu nałogów	5
Problemy pracodawcy nieterminowe wpływy	5
Obniżka wynagrodzenia	4
Nie mogę znaleźć pracy	3

Źródło: badanie dla BIG InfoMonitor/BIK, 2019.

Seniorzy w Polsce, co należy podkreślić, są bardziej oszczędni niż osoby młodsze i nawet dysponując ograniczonymi środkami finansowymi, decyzje finansowe podejmują w miarę rozważnie i racjonalnie (Kłopotcka, 2018: 262, 263). Dane z października 2020 r. pokazują, że aż 2% ogółu Polaków nie ma żadnych oszczędności (KRD, 2021: 11)³. Są również tacy emeryci (ok. 13%), którzy nie są w stanie regularnie opłacać swoich rachunków i regulować innych zobowiązań finansowych, a ich aktywa majątkowe są zbyt małe, aby mogli wyjść z długów.

3. SENIORZY KLIENTAMI INSTYTUCJI POŚREDNICTWA FINANSOWEGO

Grupa seniorów jako klientów instytucji finansowych nie jest jednolita, jest zróżnicowaną grupą ze względu na: wiek, sytuację materialną, miejsce zamieszkania, kondycję zdrowotną, sprawność fizyczną i umysłową, stopień samodzielności etc.

³ Badanie „Barometr oszczędności” zostało przeprowadzone w drugiej połowie października 2020 roku przez IMAS International na zlecenie Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej metodą CAWI na reprezentatywnej grupie 1 000 Polaków.

Wszystko to wpływa na różne potrzeby w zakresie usług finansowych i możliwości korzystania z dostępnych kanałów ich dystrybucji. Najmłodszy emeryci i renciści mają inne potrzeby oraz nawyki korzystania z usług finansowych, których nabraли i nauczyli się w okresie rozwijania się w Polsce rynku finansowego. Inne są także ich umiejętności korzystania z Internetu i posługiwania się komputerem. Najstarsi emeryci i renciści, którzy byli aktywni zawodowo w okresie przed 1989 r. nie mieli możliwości edukować się w zakresie rynku finansowego. Z tych powodów ich edukacja ekonomiczna z tamtego okresu, nie mogła obejmować wielu obecnie dostępnych instrumentów i wykorzystywanych kanałów dystrybucji i dlatego są innymi klientami. Popyt seniorów na produkty finansowe zależy przede wszystkim: od ich dochodów i majątku zgromadzonego w okresie aktywnego życia zawodowego, od ich świadomości i wiedzy ekonomicznej, a także postaw i ich stylu życia, w tym gotowości do podejmowania decyzji, ale również od ograniczeń zdrowotnych, w tym niepełnosprawności. W środowisku seniorów, jak wykazały badania, aktywność w zakresie korzystania z usług bankowych zależy od trzech głównych uwarunkowań (Sołtysiak, 2020: 218):

1) poziomu wykształcenia, tj. im wyższe, tym większy zakres i wachlarz produktów,

2) osiąganego dochodu i zgromadzonych wcześniej środków finansowych, im wyższy poziom dochodu, tym większa aktywność i zakres usług, z których korzystają,

3) od miejsca zamieszkania, im w większej miejscowości mieszka senior, tym ma lepszy dostęp do usług pośrednictwa finansowego, bezpośrednio do placówek bankowych, a także pośrednio, ze względu na lepszy dostęp do usług mobilnych m.in. z powodu lepszego dostępu do Internetu.

Jak pokazało badanie Warszawskiego Instytutu Bankowości (WIB) dla Związku Banków Polskich (ZBP) dokonane na reprezentatywnej próbie badawczej 500 osób powyżej 65 roku życia, w 2019 roku wysoki był odsetek seniorów posiadających konto bankowe. Według deklaracji respondentów badania WIB 88% z nich posiadało konto bankowe i również 88% deklaroowało w 2019 r. posiadanie karty płatniczej, z której 70% korzystało bardzo często. Relatywnie wysoki był procent ankietowanych, którzy deklarowali posiadanie konta oszczędnościowego (51%), a 30% posiadanie lokat. Seniorzy są przeciętnie bardziej zapobiegliwi i przezorni niż ludzie od nich młodsi. Jak wynika z raportu ZBP InfoSenior, częściej korzystają z produktów oszczędnościowych, w tym także z różnych form oszczędzania długoterminowego (*InfoSenior 2020*: 6).

Według opinii wypowiedzianej w styczniu 2021 r. przez S. Nosala – kierownika Zespołu Analiz Portfelowych Biura Informacji Kredytowej (BIK) „Współczesny senior jest aktywnym uczestnikiem rynku finansowego. Osoby w wieku 65 lat i starsze spłacają zarówno kredyty, jak i pożyczki w firmach pozabanko-

wych. Niepokojący jest fakt, że osoby w najstarszej grupie wiekowej, korzystające ze świadczeń emerytalnych, mają najwyższy udział opóźnionych w spłacie kredytów gotówkowych w porównaniu do innych grup wiekowych. Wynosi on 15,4%, czyli o 7,2 p.p. więcej niż najlepiej spłacający klienci z grupy wiekowej 35–44 lat” (BIK, 2021). Jedną z przyczyn tej sytuacji jest przede wszystkim niedostateczna wiedza ekonomiczna tej grupy seniorów oraz wynikająca stąd asymetria informacji w relacji do banku lub ubezpieczyciela, większa podatność na mis-selling pracowników instytucji pośrednictwa finansowego. Zagrożeniem jest relatywnie większe niebezpieczeństwo dla klientów–seniorów wyłudzeń i zawierania niekorzystnych umów pożyczkowych z pozabankowymi instytucjami pożyczkowymi. Każda decyzja dotycząca zakupu produktu finansowego powinna być podejmowana w warunkach zrozumienia umowy i konsekwencji błędnych niekorzystnych dla seniora decyzji.

O popycie seniorów na usługi finansowe decydują takie czynniki jak: poziom dochodów – bowiem wyższe dochody generują wyższy popyt, poziom wykształcenia – czym wyższe, tym częściej nabywane są różne produkty finansowe oraz poziom świadomości ekonomicznej. Kolejnym czynnikiem jest wiek i kondycja zdrowotna – czym starsi są seniorzy, tym są mniej zainteresowani usługami finansowymi. Relatywnie mniejszy wpływ na popyt seniorów na usługi finansowe ma ich poprzedni status na rynku pracy, płeć, a także miejsce zamieszkania (Czerwiński, 2016: 84). Istotną kwestią dla klienta–seniora jest również: specyfika usług finansowych, przejrzystość produktów, zwłaszcza jeśli chodzi o informację dotyczącą skali i rodzajów ryzyka, a także sposób ich świadczenia, ważna jest komunikacja z pracownikami pośrednika finansowego, kanały dystrybucji, rzetelność i sposób informowania o produkcie itp. (Wierzbicka, 2019: 42).

Seniorzy będący kredytobiorcami mają stałe dochody. Stąd też mają zdolność do zaciągania kredytów na różne cele, w tym przede wszystkim na: leczenie i leki, na remonty mieszkań i domów, na zakup ratalny sprzętu RTV, wyposażenia mieszkań. Motywem zaciągania kredytu czy pożyczki jest również pomoc finansowa dzieciom lub wnukom. Z kolei takie czynniki jak: wzrost kosztów utrzymania, wzrost cen leków, konieczność finansowania leczenia w komercyjnej służbie zdrowia, a także wzrost opłat za czynsz, gaz oraz energię elektryczną, opłat za media komunalne etc. jest rosnącą na znaczeniu przyczyną trudności seniorów z regulowaniem zobowiązań. W okresie 2016–2020 tempo wzrostu zadłużania się w tej grupie wiekowej 65 i więcej lat było najwyższe (BIK, 2021).

Tabela 2. Średnia wartość zadłużenia w złotych, podział ze względu na grupę wiekową w latach 2016 i 2019

Wiek	06.2016 r.	06.2019 r.	Zmiana w %
45–54	27.981	37.560	34
55–64	23028	32.453	41
65+	16.070	24.175	50
Wszyscy	20.665	27.413	33

Źródło: www1.

Jak wynika z danych zawartych w tabeli 2 średnia wartość zadłużenia w grupie wiekowej 65+ wzrosła od czerwca 2016 r. do czerwca 2019 r. o 50% najwięcej w tej grupie wiekowej w relacji do innych grup.

Seniorzy korzystają z różnych rodzajów bankowych produktów kredytowych, a także – co generuje dla nich wysokie ryzyko finansowe – z pożyczek zaciąganych w różnego rodzaju firmach pożyczkowych (tzw. parabankach). Prawie 70% wartości zobowiązań seniorów zaciągniętych w bankach stanowiły kredyty konsumpcyjne, w tym gotówkowe i ratalne. Najpopularniejsze wśród seniorów w polskiej gospodarce są następujące produkty finansowe: konto bankowe, ale również ubezpieczenia na życie i ubezpieczenia majątkowe. Natomiast bardzo małe zainteresowanie jest inwestowaniem w instrumenty finansowe, takie jak: akcje lub jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych⁴. W ostatnich latach ze względu na zmiany w systemie emerytalnym, w wiek emerytalny weszło wielu seniorów w wieku 60–65 lat, którzy korzystali z szerokiej oferty usług bankowych w okresie swojej aktywności zawodowej. Dlatego lepiej znają oni produkty banków i ubezpieczycieli, a także częściej wykorzystują Internet do zdobywania wiedzy o produktach finansowych. Seniorzy 65 plus również mogą być aktywnymi i świadomymi swoich praw konsumentami produktów instytucji kredytowych pod warunkiem dostępu do rzetelnej informacji, zwiększeniu ich świadomości ekonomicznej oraz systemowych ograniczeń praktyk naruszania zbiorowych interesów konsumentów.

W październiku 2015 r. zostały opublikowane przez Związek Banków Polskich Rekomendacje Komisji Etyki Bankowej przy ZBP z zakresie obsługi seniorów (osoby 65 plus), w których opisano standardy, jakimi powinni kierować się pracownicy banku wszystkich szczebli w kontaktach z klientami seniorami (*Rekomendacje 2015*). W powyższych rekomendacjach podkreślono, że pomoc wobec seniorów ze strony pracowników banku powinna być dyskretna, aby ze strony

⁴ Badania były przeprowadzone na próbie 753 osób. Wysoka pozycja ubezpieczeń majątkowych może wynikać z tego, że OC komunikacyjne jest obowiązkowe (Czerwiński, 2016).

osoby starszej nie była odebrana jako narzucająca i dyskryminująca. Senior powinien mieć jasno i precyzyjnie wyjaśnione jaka jest istota produktu bankowego, jakie są koszty i opłaty pobierane przez bank, a także jakie są potencjalne korzyści oraz potencjalne rodzaje ryzyka. Senior zazwyczaj potrzebuje więcej czasu, niż młodszy klient, na zastanowienie się i wybór oferty. Zgodnie z zaleceniami rekomendacji banki powinny unikać jednego kanału komunikacji z klientem seniorem np. tylko przez stronę internetową lub call center itp., ponieważ wśród tej grupy klientów jest najwięcej cyfrowo wykluczonych.

Osoby starsze 65 plus preferują kontakt bezpośredni z pracownikiem w oddziale banku, a przy tym są relatywnie, bardziej niż inni, lojalnymi klientami. W niektórych większych oddziałach banków stworzono specjalnie dedykowane stanowiska dla obsługi osób starszych. Doradcy pracujący są zobligowani do tłumaczenia w sposób prosty i jasny cech i rodzajów ryzyka produktów. Należy podkreślić, że informowanie konsumenta o ryzyku instrumentu finansowego należy do obowiązków pracownika banku lub innego pośrednika finansowego i nie można tego zaliczyć do edukacji finansowej, która zazwyczaj ma charakter systemowy i dotyczy zagadnień podstawowych.

Według danych zebranych przez Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, seniorzy w Polsce zgłaszają problemy z dostępem i wykorzystaniem nowych technologii stosowanych przez instytucje pośrednictwa finansowego. Najczęściej wymieniane są następujące problemy: (1) zmuszanie seniorów do posiadania kont elektronicznych, a nikt nie uczy tej grupy klientów, jak z tego korzystać, (2) niejasne dla seniorów instrukcje usługi, (3) rosnąca ilość aplikacji nieznanymi seniorom itp. Ponadto ograniczony dostęp do Internetu oraz częste niedostateczne umiejętności techniczne w obsłudze komputera, a także niedostatek wiedzy w zakresie wykorzystywania zdalnych kanałów dystrybucji wpływają na asymetrię relacji i niebezpieczeństwo naruszania praw seniora-klienta w relacjach konsumenckich z pośrednikami finansowymi. Usługi świadczone drogą elektroniczną przez bank lub ubezpieczyciela stawiają w uprzywilejowanej roli bank lub ubezpieczyciela, a słabszą stroną kontaktu staje się senior klient i na niego przerzucone jest ryzyko jego błędu. Aby w tych uwarunkowaniach normalnie funkcjonować, senior musi prosić o pomoc, a jeśli jej nie uzyska, może być wykluczony cyfrowo. (*Prawa seniorów...*, 2019).

Według Rzecznika Praw Obywatelskich, seniorzy są najbardziej podatną na oszustwa i manipulacje grupą społeczną. Dlatego niezbędne jest podniesienie świadomości seniorów, co do istniejących zagrożeń dotyczących kradzieży danych osobowych, loginu, hasła itp., a także nieudostępniania przestępcom innych danych wrażliwych. W wielu materiałach oraz publikacjach podkreśla się też, że nowe formy zawierania umów, np. sprzedaż przez telefon i Internet generują zwiększoną ilość błędów popełnianych przez seniorów podczas podejmowania decyzji o wyborze oferty kierowanej ze strony pośredników finansowych, jak też

pośredników handlowych. Niestety w warunkach pandemii rośnie też ilość przestępstw związanych z wyłudzeniem pieniędzy przez przestępców wykorzystujących telefoniczne i internetowe metody kontaktu z seniorami. Powinno to skłaniać nie tylko pośredników finansowych, ale także instytucje państwowe, samorządowe do zwiększonej aktywności informacyjnej i prewencyjnej adresowanej do środowisk senioralnych.

Wobec różnego rodzaju zagrożeń bezpieczeństwa ekonomicznego seniorów, konieczne jest podniesienie ich świadomości ubezpieczeniowej, ze względu na tzw. lukę ubezpieczeniową tej grupy społeczeństwa. Według danych raportu ZBP *InfoSenior 2018*, najpopularniejsze wśród seniorów jest ubezpieczenie na życie (dotyczy ono ryzyka śmierci ubezpieczonego), na drugim miejscu jest ubezpieczenie komunikacyjne OC, które jest obowiązkowe, a dopiero na kolejnym ubezpieczenie mienia (*InfoSenior 2018*). Można ocenić, że luka ubezpieczeniowa dotyczy różnych obszarów ryzyka zarówno w zakresie ubezpieczeń życiowych, jak i majątkowych, co wynika głównie z braku świadomości zagrożeń i ryzyka, a potrzeba ubezpieczenia jest na relatywnie dalekim miejscu wśród innych potrzeb seniorów w Polsce. Należy się spodziewać, że wzrost udziału ludzi w wieku 60–65 plus w populacji senioralnej, a także potencjalne wydłużanie się trwania życia, spowoduje w przyszłości wzrost zapotrzebowania przede wszystkim na komercyjne ubezpieczenia zdrowotne, ubezpieczenia pielęgnacyjne, a także na ubezpieczenia asystance.

4. ZNACZENIE EDUKACJI EKONOMICZNEJ DLA SENIORÓW

Edukacja ekonomiczna seniorów 60+ umożliwia ich aktywne korzystanie z usług finansowych i dokonywanie świadomych decyzji dotyczących finansów osobistych, w tym oszczędzania czy inwestowania. Zmiany w systemie finansowym, wprowadzanie nowych produktów oraz nowych kanałów dystrybucji, rozwój różnego rodzaju instytucji finansowych, zwłaszcza tzw. parabanków, a także wdrażane w systemie finansowym innowacje technologiczne w obszarze IT, determinują konieczność popularyzacji wiedzy ekonomicznej, jak również stałej aktualizacji tej wiedzy oraz posiadania określonych umiejętności w obszarze IT. Internet staje się bowiem jednym z ważniejszych kanałów dystrybucji. Jednak Polska wśród krajów europejskich charakteryzuje się jednym z najniższych wskaźników partycypacji w uczeniu się przez całe życie, niewiele osób po skończeniu 25. roku życia decyduje się uzupełniać wiedzę oraz swoje kompetencje. Jeszcze gorzej na tle krajów UE i znacznie poniżej średniej unijnej wygląda w Polsce edukacja ekonomiczna osób starszych (Kuchciak et al., 2014: 162). Brak wiedzy lub niedostateczna wiedza ekonomiczna jest jedną z przyczyn wykluczenia finansowego, co skutkować może brakiem dostępu do kredytów, produktów oszczędnościowych

czy ubezpieczeń, a korzystanie z usług pożyczkowych spoza systemu finansowego generuje dla seniorów dodatkowe zagrożenia.

Podejmowane inicjatywy w zakresie edukacji ekonomicznej seniorów ma pozytywne konsekwencje w zakresie m.in. zmniejszania skutków ryzyka finansowego. Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej dla osób 55 plus w latach 2015–2016 zajmowało się edukacją seniorów. Ponadto w latach 2014–2020 był też realizowany „Rządowy Program na Rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych”. Narodowy Bank Polski zrealizował 6 edycji projektu Nowoczesne Bezpieczne Finanse Seniora, skierowanego do osób 60+ we współpracy z Uniwersytetami III Wieku. Celem projektu było upowszechnianie wiedzy ekonomicznej w zakresie bezpiecznego korzystania z produktów finansowych, zwiększenia bezpieczeństwa oraz umiejętności zarządzania domowym budżetem aby przeciwdziałać wykluczeniu finansowemu seniorów. Jednak takich inicjatyw jest w Polsce za mało.

W 2020 r. realizowany był specjalny program pod patronatem Ministerstwa Finansów i Ministerstwa Rozwoju, skierowany do seniorów pod nazwą „Tydzień płatności bezgotówkowych”. Chodziło o upowszechnianie wśród seniorów wiedzy na temat aktywnego i bezpiecznego korzystania z płatności bezgotówkowych. Równolegle były realizowane z inicjatywy Policji Państwowej, specjalne akcje i programy o charakterze prewencyjnym, takie jak „Bezpieczne Życie Seniorów”. Szczególnym celem w ramach tych akcji było oddziaływanie na rzecz zmniejszenia liczby i skali przestępstw wobec osób starszych, w tym „na wnuczka”, „na litość”, „na policjanta”. Te zagrożenia i związane z nimi przestępstwa wobec seniorów nasiliły się w czasie pandemii m.in. dlatego, że seniorzy izolują się w obawie o zachorowanie na Covid-19 (*Bezpieczne Życie Seniorów*, 2020).

Edukacja ekonomiczna ma pozytywny wpływ zarówno na indywidualne finanse seniorów, jak i na system finansowy państwa oraz jego instytucje, a zatem dla całej gospodarki.

5. SYTUACJA FINANSOWA SENIORÓW W OKRESIE PANDEMII

Jak wynika z badania „Sytuacja finansowa seniorów w pandemii”, wykonanego na zlecenie Biura Informacji Kredytowej (BIK) w grudniu 2020 r., u prawie połowy seniorów w wieku 65 i więcej lat (49%), w okresie pandemii spadło poczucie bezpieczeństwa finansowego (BIK, 2021). Największy niepokój budzą podwyżki cen, spadek siły nabywczej pieniądza oraz utrata dodatkowej pracy zarobkowej⁵. Sytuację pogarsza malejąca, a obecnie ujemna dochodowość lokat bankowych,

⁵ Badanie opinii pt. „Sytuacja finansowa seniorów w pandemii” zostało wykonane na zlecenie Biura Informacji Kredytowej przez firmę Research&Grow, CAWI, osoby w wieku 65+, N=500, grudzień 2020 r.

będących dla znacznej części seniorów głównym ich zabezpieczeniem na wypadek zdarzeń losowych, w tym zdrowotnych.

Z danych Krajowego Rejestru Długów wynika, że w zasadzie pandemia nie wpłynęła znacząco negatywnie na finanse emerytów, którzy w 2021 roku będą mieli do spłacenia o 100 mln zł zadłużenia mniej niż przed rokiem i jest to jedyna grupa wiekowa dłużników, która w minionym roku spłaciła część zadłużenia. Ogólna liczba dłużników emerytów i wartość ich zobowiązań spadły, jednak na statystycznego seniora wzrosła średnia kwota zaległych zobowiązań finansowych, więcej niż przed rokiem. Wśród emerytów najbardziej zadłużoną grupą wiekową są 65-latkowie, którzy mają także największe trudności w regularnej spłacie zobowiązań wobec wierzycieli. Te osoby muszą oddać z tytułu swoich wierzycielności prawie 627 milionów złotych (KRD, 2021; *Długi emerytów mniejsze...*, 2021). Nastąpiło pewne zmniejszenia zadłużenia, przy jednoczesnej rosnącej koncentracji zadłużenia przeterminowanego w węższej grupie seniorów, jednak dopiero analiza danych za okres co najmniej 3-letni wskaże czy jest to tendencja trwała.

W okresie pandemii zachodzą nie tylko niekorzystne zmiany w sytuacji ekonomicznej części seniorów, ale także pogłębiają się procesy wieloaspektowego wykluczenia, m.in. w warunkach konieczności zachowania dystansu społecznego, ograniczania kontaktów z urzędami, instytucjami, a także – co jest rosnącym problemem – ze środowiskami rówieśniczymi i rodzinnymi. Niekorzystne konsekwencje wynikające z pandemii i izolacji są pogłębiane przez wykluczenie cyfrowe, obejmujące znaczną część środowisk seniorów. Zwraca na to uwagę m.in. Raport Federacji Konsumentów „Pandemia wyraziście naświetliła problem wykluczenia cyfrowego polskiego społeczeństwa, z czym wiąże się również utrudniony dostęp do informacji dla seniorów i usług finansowych świadczonych online. Lockdown i ograniczenia z tym związane, jak wynika z raportu Federacji Konsumentów, pogłębiły wykluczenie cyfrowe zwłaszcza seniorów, osób niepełnosprawnych i mieszkańców wsi” (Raport Federacji Konsumentów, 2021). Według danych Raportu 3,63 mln osób w Polsce w wieku 55–74 nigdy nie korzystało z Internetu. Stanowią one 80,4% wszystkich niekorzystających z Internetu. W Polsce seniorzy, którzy nie korzystają z technologii informatyczno-komunikacyjnej, a zaspokajają swoje potrzeby w zakresie usług urzędów, instytucji finansowych czy ośrodków zdrowia w tradycyjny, bezpośredni sposób, dodatkowo są w większym stopniu narażeni na zakażenie Covid-19. W okresie pandemii nastąpiła kumulacja zagrożeń w zakresie ryzyka finansowego i technologicznego. Ponadto na skutek wymogów dystansu społecznego i szybkiego ograniczania sieci tradycyjnych placówek pośrednictwa finansowego, problemem stają się powyższe rodzaje ryzyka przez malejącą dostępność do usług finansowych, w tym doradztwa *face to face*. Do tego dochodzi stres spowodowany separacją i obawą o zdrowie.

Jest wiele przyczyn wykluczenia cyfrowego seniorów. Do nich należą m.in. bariery: techniczne, mentalne i ekonomiczne. Stąd też brak potrzeb lub niechęć do korzystania ze współczesnych technologii informatycznych (zwłaszcza Internetu), brak umiejętności, zbyt wysokie koszty sprzętu komputerowego oraz zbyt wysokie koszty dostępu do Internetu itd. wymagają skoordynowanego działania administracji rządowej, samorządowej, środowisk lokalnych i pośredników finansowych celem ograniczenia tego negatywnego zjawiska. W 2019 r. Polska według danych Eurostatu była szóstym krajem UE z największym odsetkiem seniorów w przedziale wiekowym 55–74, którzy nie mieli żadnego doświadczenia z Internetem. Według Eurostatu, Polska w 2019 r. miała 15% osób w społeczeństwie, które nigdy nie używały Internetu, co oznacza dużo gorszy wynik od średniej dla wszystkich krajów UE, który wynosił 9%. Jeśli chodzi o osoby (w całej populacji objętej badaniem), które nigdy nie korzystały z komputera, to niestety Polska ze wskaźnikiem 19% plasuje się na wysoce niekorzystnej 6 pozycji (od końca) wśród krajów UE, bowiem średnia dla UE wynosi 14% (Raport Federacji Konsumentów, 2021: 5).

Generalnie polscy seniorzy są na tle innych krajów UE, bardziej wykluczeni cyfrowo. Jednak to się stopniowo zmienia, ale nie przez działania systemowe lecz procesy demograficzne, ponieważ w wiek senioralny wchodzi roczniki, które z Internetu korzystały pracując. Brak doświadczenia u osób 65 plus z korzystania z Internetu, w tym z różnego rodzaju aplikacji i stron internetowych instytucji finansowych powoduje, że seniorzy narażeni są na przestępstwa w sieci i doświadczają skutków cyberzagrożeń. Na stronach Urzędu Ochrony Konsumentów i Konkurencji oraz na stronach Związku Banków Polskich publikowane są specjalne ostrzeżenia dla seniorów. Komisja Nadzoru Finansowego również prowadzi kampanie informacyjne dedykowane seniorom. Chodzi o zachowanie przez seniorów podstawowych zasad bezpieczeństwa, w tym nieudostępnianie danych wrażliwych. Jednak nadal zwłaszcza najstarsza grupa seniorów posiada dość niską świadomość zagrożeń czyhających na nich w sieci (BIK, 2020). „W okresie pandemii nastąpiło przyspieszenie aktywności cyfrowej instytucji finansowych, wzrosło też znaczenie cyfrowej samoobsługi klientów itd., ale niestety nadal zbyt duża grupa obywateli, zwłaszcza seniorów, jest do tego nieprzygotowana, co zagraża ich bezpieczeństwu, nie tylko ekonomicznemu”.

Jak wynika z badania KPMG pt. „Doświadczenia klientów w nowej rzeczywistości”⁶, którego raport z badań został opublikowany w grudniu 2020 r., zmieniająca się sytuacja finansowa i nastroje konsumentów, w tym wzrost niepewno-

⁶ Badanie zostało przeprowadzone przez zewnętrzną wobec KPMG agencję badawczą w II kwartale 2020 r. metodą CAW (Computer Assisted Web Interview) na próbie ponad 5 tys. respondentów mieszkańców Polski w wieku powyżej 16 roku życia. Do analizy włączono 200 marek świadczących usługi i sprzedających towary, dlatego tylko część wniosków dotyczy seniorów.

ści, wpływają na decyzje zakupowe. Konsumenty, nawet ci, których realna sytuacja finansowa nie pogorszyła się, w czasie pandemii mogą podejmować decyzje o ograniczaniu wydatków do minimum, w obawie o przyszłość. W tym trudnym okresie pandemii wiarygodność firm i zaufanie do nich stają się najważniejsze w relacjach klient–organizacja. Dotyczy to również instytucji pośrednictwa finansowego, takich jak banki i ubezpieczyciele. W okresie pandemii w Polsce wzrosło zaufanie klientów do banków i ubezpieczycieli. W raporcie KPMG wykazano na podstawie wzrostu wskaźnika CEE (Customer Experience Excellence), że konsumenci w Polsce w 2020 r. lepiej niż w poprzednim roku ocenili oferty i transfer wiedzy oraz informacji ze strony firm z sektora finansowego (Raport KPMG, 2020: 46). Niestety te wspomniane wyżej pozytywne doświadczenia nie są udziałem znacznej części środowisk seniorów, zwłaszcza wykluczonych cyfrowego.

Polska Izba Ubezpieczeń (PIU) zalecała od początku pandemii Covid-19 podjęcie przez zakłady ubezpieczeń działań wspierających klientów w tym trudnym okresie. Ubezpieczyciele aktywnie wystąpili z nowymi inicjatywami, takimi jak: rozwój sprzedaży zdalnej, elastyczność oferty produktowej, wspieranie lojalnych klientów przez zniżki i dogodne formy płatności, co jest szczególnie ważne, ponieważ część klientów szuka oszczędności i gdyby nie te działania, mogła zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej. Możliwa jest pomoc klientom indywidualnym, którzy w rezultacie pandemii znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej. Polega ona na wprowadzaniu udogodnień w płatnościach składki za ubezpieczenie, np. przez rozłożenie płatności w ratach lub zawieszenie składek i dalsze utrzymanie ochrony ubezpieczeniowej (PIU, 2020: 1).

PODSUMOWANIE

Funkcjonowanie seniorów w społeczeństwie wymaga solidarności międzypokoleniowej i wprowadzania ułatwień w zakresie funkcjonowania w społeczeństwie. Należy podkreślić, że przyjęta przez rząd dnia 26 października 2018 r. polityka senioralna wobec osób starszych do 2030 r. *Bezpieczeństwo – Uczestnictwo – Solidarność* nie odpowiada w pełni wyzwaniom związanym z realnymi problemami starzejącego się polskiego społeczeństwa (Uchwała nr 161 Rady Ministrów z dnia 26 października 2018 r.), zwłaszcza w sytuacji negatywnego wpływu pandemii COVID-19 na sytuację wszystkich grup seniorów. W konsekwencji, powyższa oficjalna polityka wymaga szybkiej nowelizacji i adaptacji do nowych wyzwań. Polityka senioralna powinna – poprzez jej efektywną operacjonalizację – zmierzać do objęcia konkretnymi obowiązkami działalności zarówno instytucji rządowych, samorządowych, a także pośredników finansowych i handlowych oferujących swoje produkty seniorom. Zasadne jest zwrócenie większej uwagi również

na działalność edukacyjną adresowaną do seniorów jak też na działania prewencyjne zarówno wobec seniorów. Niestety do tej pory nie wypracowano w Polsce systemu kompleksowej ochrony klienta–seniora, w którym działania instytucji rządowych i samorządowych oraz działania instytucji pośrednictwa finansowego byłyby uzupełniane o obywatelskie formy ochrony oraz bezpieczeństwa seniorów, chociażby w oparciu o wolontariat.

BIBLIOGRAFIA

- Bezpieczne Życie Seniorów (2020). *senior.gov.pl/bezpieczny_i_aktywny_senior/strona/76* [dostęp 05.01.2021].
- BIG InfoMonitor (2018). *Co siódmy emeryt regularnie pomaga finansowo rodzinie*, <https://media.big.pl/informacje-prasowe/423304/big...> [dostęp 21.01.2021].
- BIG InfoMonitor/BIK (2019). *Zaległości seniorów wzrosły o 1/3 w ciągu ostatnich 3 lat*, <https://www.money.pl/gielda/big-infomonitor-bik-zaleglosci-seniorow-wzrosly-o-1-3-w-ciagu-ostatnich-3-lat-6442429578700930a.html> [dostęp 05.01.2021].
- BIG InfoMonitor/BIK (2020). *Osoby 65+ miały 10,4 mld zł*, <https://www.money.pl/gielda/big-infomonitor-bik-osoby-65-mialy-10-4-mld-zl-zaleglosci-na-koniec-xi-2020-r-6599182679578753a.html> [dostęp 05.12.2020].
- BIK (2020). *Seniorzy najbardziej narażeni na kradzież tożsamości*, <https://www.egospodarka.pl/161452,BIK-seniorzy-najbardziej-narazeni-na-kradziez-tozsamosci,1,12,1.html> [dostęp 05.01.2021].
- BIK (2021). *Kredytowo-pożyczkowy portret seniorów*, <https://media.bik.pl/informacje-prasowe> [dostęp 21.01.2021].
- Czerwiński, B. (2016). Zachowanie seniorów z Polski Północnej na rynku usług finansowych w świetle wyników badań. *Handel Wewnętrzny*, 3(362), s. 76–87.
- Długi emerytów mniejsze, ale średnie zadłużenie wyższe niż przed rokiem* (2021), <https://www.money.pl/gielda/big-infomonitor-bik-zaleglosci-seniorow-wzrosly-o-1-3-w-ciagu-ostatnich-3-lat-6442429578700930a.html> [dostęp 21.01.2021].
- Emerytury i renty w 2019 r.* (2020), https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5486/32/11/1/emerytury_i_renty_w_2019.pdf [dostęp 15.01.2021].
- FPP (2019). *W 2020 roku będzie 315 tys. osób z emeryturą poniżej...*, <https://alebank.pl/fpp-alarmuje-w-2020-r-będzie-315-tys-osob-z-emerytura-poniżej-minimalnego-poziomu/?id=284832&catid=22870> [dostęp 15.01.2021].
- Gospodarka senioralna w Polsce 2018 – stan i metody pomiaru*, stat.gov.pl [dostęp 15.01.2021].
- GUS (2019). *Sytuacja gospodarstw domowych w 2018 r. w świetle wyników badań budżetów gospodarstw domowych* (2019), Warszawa: GUS.
- GUS (2020). *Sytuacja gospodarstw domowych w 2019 r. w świetle wyników badań budżetów gospodarstw domowych*, stat.gov.pl [dostęp 24.01.2021].
- Hipoteka odwrócona. Wielka Brytania i Niemcy podsumowują rok 2019* (2020), <https://ceo.com.pl/hipoteka-odwrocona-wielka-brytania-i-niemcy-podsumowuja-rok-2019>, [dostęp 16.01.2021]
- Informacja o sytuacji osób starszych w Polsce za 2019 r.* (2020), <https://www.gov.pl/web/rozdzina/informacja-o...> [dostęp 10.01.2021].
- InfoSenior 2018* (2018). Raport ZBP, https://zbp.pl/public/repozytorium/wydarzenia/images/styczen_2018/ZBP_InfoSenior_18.01_f.pdf [dostęp 20.01.2021].

- InfoSenior 2020* (2020). Raport ZBP, <http://bde.wib.org.pl/wp-content/uploads/2020/01/200121-raport-infosenior-2020.pdf> [dostęp 25.01.2021].
- Kłopocka, A. (2018). Skłonność gospodarstw domowych do oszczędzania a wiedza finansowa. *Bank i Kredyt*, 49(5).
- Krajowy Rejestr Długów – KRD (2021). *Barometr Oszczędności*, Raport BIG, <https://krd.pl> [dostęp 04.01.2021].
- Kuchciak, I., Świeszczak, M., Świeszczak, K. i Marcinkowska, M. (2014). *Edukacja Finansowa i inkluzja bankowa w realizacji koncepcji Silver Economy*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, <http://dx.doi.org/10.18778/7969-465-5>.
- PIU (2020). *Rekomendacje działań proklienckich dla rynku ubezpieczeń*, https://piu.org.pl/wp-content/uploads/2020/04/Rekomendacje_proklienckie_PIU_covid19-1.pdf [dostęp 24.01.2021].
- Prawa seniorów w działalności Rzecznika Praw Obywatelskich* (2019), www.rpo.gov.pl [dostęp 21.01.2021].
- Raport Federacji Konsumentów (2021). *Wykluczenie cyfrowe podczas pandemii*, <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/n,6,1479,1,1,wykluczenie-cyfrowe-podczas-pandemii.html> [dostęp 22.01.2021].
- Raport KPMG (2020). *Doświadczenie klientów w nowej rzeczywistości*, <https://home.kpmg/pl/pl/home/insights/2020/12/raport-doswiadczenia-klientow-w-nowej-rzeczywistosci.html> [dostęp 21.01.2021].
- Raport o hipotecę odwróconej w Polsce* (2018). Fundusz Hipoteczny Dom, Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, https://www.funduszhipoteczny.pl/wp-content/uploads/2018/10/Raport-o-hipotecę-odwr%C3%B3conej-w-Polsce_KPF-i-FH-DOM_pazdzier-nik-2018.pdf [dostęp 23.01.2021].
- Rekomendacje 2015*, https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/.. [dostęp 23.01.2021].
- Renta dożywotnia. Ile można dostać? Jak się ubiegać?* (2021), eGospodarka.pl - Porady finansowe [dostęp 19.09.2021].
- Sołtysiak, M. (2020). Seniorzy na rynku usług finansowych w Polsce. *Zeszyty Naukowe SGGW: Polityki Europejskie, Finanse i Marketing*, 24(73), <https://doi.org/10.22630/PE-FIM.2020.24.73.39> [dostęp 9.09.2021].
- Sytuacja osób starszych w Polsce za 2019 r.* (2020), <https://www.gov.pl/web/rodzina/informacja-o...> [dostęp 24.01.2021].
- Uchwała nr 161 Rady Ministrów z dnia 26 października 2018 r., MP 2018, poz. 1169.
- Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o osobach starszych, Dz.U. 2015, poz. 1705.
- Ustawa z dnia 23 października 2014 r. o odwróconym kredycie hipotecznym, Dz.U. 2014, poz. 1585.
- Wierzbicka, E. (2019). Znaczenie edukacji ekonomicznej dla bezpieczeństwa finansowego seniorów. *Rozprawy Ubezpieczeniowe*, 33(3).
- Zasobność gospodarstw domowych w Polsce 2017*. Raport z badania NBP, https://ssl.nbp.pl/aktualnosci/wiadomosci_2018/Raport_BZGD_2016-prezentacja.pdf [dostęp 25.01.2021]. (www1) <https://media.bik.pl/informacje.prasowe/469800/seniorzy-nadrobili-zaległości-i-maja-juz-ponad-8-8-mln-zl> [dostęp 03.01.2021].