

[ ARTYKUŁ RECENZOWANY ]

## Czy innowacje są zawsze korzystne? Eksploracja pozytywnych i negatywnych społecznych skutków innowacji finansowych

### Is innovation always beneficial? An exploration of the positive and negative social effects of financial innovation

**DOI**

10.26368/17332265-54-2-2021-2

**PATRYK DZIURSKI**

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

[pdziur@sgh.waw.pl](mailto:pdziur@sgh.waw.pl)

**WYDAWCY**

Fundacja Akademia Organizacji Obywatelskich

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

**SŁOWA KLUCZOWE**

innowacje, innowacje finansowe, pozytywne skutki innowacji, negatywne skutki innowacji

**KEYWORDS**

innovation, financial innovation, positive effects of innovation, negative effects of innovation

**ABSTRAKT**

Tematy innowacji i innowacyjności często dominują we współczesnej debacie publicznej. Wskazuje się, że innowacje są dobre i pożądane, a ich skutkiem jest rozwój gospodarczo-społeczny. Takie postrzeganie innowacji jest jednak zubażające, gdyż innowacje mogą mieć zarówno pozytywne, jak i negatywne skutki na poziomie indywidualnym, organizacyjnym oraz gospodarczo-społecznym. Celem artykułu jest więc poznanie i opisanie społecznych pozytywnych oraz negatywnych konsekwencji innowacji finansowych. W rozważaniach przedstawionych w artykule zdefiniowano podstawowe pojęcia - „innowacje”, „innowacyjność”, „innowacyjna organizacja” - i scharakteryzowano występujące między nimi relacje. Sformułowano ponadto założenie, że innowacje mają zarówno pozytywne, jak i negatywne skutki - co zostało zweryfikowane na przykładzie innowacji finansowych i ich społecznych konsekwencji - mogą być również źródłem wykluczenia i inkluzji finansowej.

**ABSTRACT**

The issues of innovation and innovativeness frequently dominate contemporary public debate. It is argued that innovation is beneficial and coveted, and results in economic and social development. Such an approach, however, leads to an impoverished perception of innovation. The impact of innovation can be both positive and negative, and permeate the individual, organizational, and socio-economic level. Thus, the objective of this article is to identify and describe the social benefits and drawbacks involved in financial innovation. The considerations presented in this article include definitions of basic terms, i.e. innovation, innovativeness, and innovative organisation. Moreover, the paper discusses the relations between these concepts. The author works on the premise that the effects of innovation can be both positive and negative, which has been verified on the example of financial innovation and its social consequences. The article indicates that innovation may constitute the source of financial exclusion and financial inclusion alike.

Współcześnie innowacyjność jest postrzegana jako najważniejsze źródło trwałej przewagi konkurencyjnej organizacji i gospodarek, a coraz więcej podmiotów wykazuje zainteresowanie tworzeniem i wdrażaniem innowacyjnych rozwiązań. W literaturze przedmiotu wyraźnie dominuje pozytywne postrzeganie innowacji, zakładające, że realizacja procesu innowacyjnego przynosi pozytywne skutki, a organizacje, które chcą odnieść sukces, muszą być innowacyjne. Wydaje się, że w praktyce gospodarczej funkcjonuje niejako nakaz systematycznego tworzenia i wdrażania innowacji, które postrzegane są jako skuteczna odpowiedź na zachodzące zmiany w otoczeniu oraz narzędzie kształtowania nowej i bardziej korzystnej rzeczywistości dla innowatora. Ten pozytywny, niejako romantyczny obraz innowacji nie pozwala jednak na pełne uchwycenie ich istoty. Działalność innowacyjna, mimo licznych pozytywnych skutków, może mieć także negatywne konsekwencje - na poziomie zarówno indywidualnym, organizacyjnym, jak i gospodarczo-społecznym. Niestety, literatura przedmiotu niewiele miejsca poświęca tym drugim, stąd zapewne brak świadomości lub niepełne zrozumienie istoty innowacji.

Rozważania przedstawione w niniejszym artykule stanowią więc próbę rozpoczęcia dyskusji nad pozytywnymi i negatywnymi konsekwencjami tworzenia oraz wprowadzania innowacji, a koncentrują się na innowacjach finansowych i ich skutkach społecznych. Problematyka ta jest rzadko eksplorowana w literaturze przedmiotu, a przez to jest ważna i interesująca z punktu widzenia i nauki, i praktyki gospodarczej. Głównym celem poniższych rozważań jest więc wskazanie i opisanie społecznych pozytywnych i negatywnych skutków innowacji finansowych. Z jednej strony innowacje finansowe są coraz powszechniejsze i przynoszą wiele korzyści dla gospodarki i społeczeństwa, jednak z drugiej strony często zapomina się o społecznym negatywnym wpływie tych innowacji.

Podstawową metodą badawczą jest krytyczna analiza literatury przedmiotu w formie przeglądu narracyjnego, wsparta obserwacją praktyki gospodarczej i przykładami innowacji oraz ich pozytywnych i negatywnych skutków. Kluczowa literatura została zidentyfikowana przy wykorzystaniu bibliometrycznych baz publikacji *Web of Science*, *Scopus* i *Google Scholar*. W procesie identyfikacji kluczowych publikacji skoncentrowano się na literaturze wydanej do końca 2020 roku, która dotyczy innowacji finansowych, innowacyjności oraz ich pozytywnych i negatywnych skutków. Baza publikacji została także uzupełniona o „literaturę szarą”, czyli wszelkie opracowania nieindeksowane w czasopismach naukowych i wydawane głównie w wersji cyfrowej. Stworzona baza obejmuje więc różnorodne publikacje, co umożliwiło autorowi rozpoznanie stanu wiedzy oraz wnioskowanie dotyczące pozytywnych i negatywnych społecznych skutków innowacji finansowych.

## **Innowacje, innowacyjność a innowacyjna organizacja – systematyka podstawowych pojęć**

Temat innowacji zdominował nie tylko debatę naukową, ale także debatę publiczną, a choć pojęcie to jest bardzo często używane (nadużywane?), to brakuje jednoznaczności w jego definiowaniu. W dyskursie publicznym funkcjonuje zarówno rzeczowe (statyczne) i czynnościowe (dynamiczne, procesowe) ujęcie innowacji, jak i ich wąskie oraz szerokie rozumienie (Sopińska, Mierzejewska 2017). W ujęciu statycznym innowacje rozumiane są jako wynik procesu innowacyjnego (zob. Roger 2003; OECD, Eurostat 2018), z kolei w ujęciu dynamicznym utożsamiane są z procesem tworzenia innowacji (zob. Ferraresi *et al.* 2012), który obrazuje zamianę idei innowacyjnej w gotowe rozwiązanie (między innymi produkt, usługa, proces, model biznesowy), podlegające wdrożeniu i dyfuzji. Innowacje mogą być też rozumiane wąsko i odnosić się do nowych produktów czy usług, zmian w procesie produkcyjnym i organizacji działalności gospodarczej w różnych rodzajach organizacjach (zob. Dosi 1990), są jednak również definiowane szeroko i odnoszą się nie tylko do zmian w sferze gospodarczej, ale także w całym systemie społecznym (zob. Coates 2003). Wskazuje to, że innowacje mają duże znaczenie w rozwiązywaniu problemów społecznych: migracji i starzenia się społeczeństwa, problemów środowiskowych, ubóstwa, nierówności i wykluczenia społecznego, a także w tworzeniu społeczeństwa cyfrowego (Dziembała 2016).

Różne podejścia do rozumienia innowacji oraz mnogość ich definicji sprawiają, że w literaturze przedmiotu można odnaleźć wiele ich klasyfikacji (Sopińska, Mierzejewska 2017). Niemniej jednak innowacje najczęściej dzielone są ze względu na obszar zmian i stopień nowości. W najnowszej wersji Podręcznika Oslo<sup>1</sup>, ze względu na obszar zmian, wyróżniono dwa rodzaje innowacji: produktowe oraz procesów biznesowych. Innowacje produktowe to wprowadzone na rynek nowe lub ulepszone wyroby czy usługi, innowacje procesów biznesowych zaś to wdrożone przez organizacje nowe albo ulepszone procesy dla jednej lub większej liczby funkcji biznesowych (na przykład marketing, sprzedaż, produkcja, zarządzania zasobami ludzkimi, finanse). W Podręczniku Oslo wskazuje się jednak, że zarówno innowacje

<sup>1</sup> W poprzedniej wersji Podręcznika Oslo wyróżniono cztery rodzaje innowacji: produktowe (wprowadzenie wyrobu lub usługi, które są nowe lub znacznie udoskonalone w zakresie swoich cech lub zastosowań), procesowe (wdrożenie nowej lub znacznie udoskonalonej metody produkcji lub dostawy), marketingowe (wdrożenie nowej metody marketingowej wiążącej się ze znacznymi zmianami w projekcie/konstrukcji produktu lub w opakowaniu, dystrybucji, promocji albo strategii cenowej) oraz organizacyjne (wdrożenie nowej metody organizacyjnej w przyjętych przez organizację zasadach działania, w organizacji miejsca pracy lub w stosunkach z otoczeniem) (OECD, Eurostat 2006).

produktowe, jak i innowacje procesów biznesowych muszą się znacznie różnić od poprzednio wprowadzonych przez organizacje wyborów, usług czy procesów biznesowych (OECD, Eurostat 2018). Klasyfikacja zaproponowana w Podręczniku Oslo pośrednio wskazuje więc na drugi często stosowany podział na innowacje inkrementalne (przyrostowe) i innowacje radykalne. Innowacje inkrementalne obejmują usprawnienia w istniejących produktach, usługach oraz procesach, z kolei innowacje radykalne oznaczają zupełnie nowe, niestosowane dotychczas rozwiązania powodujące znaczne zmiany w systemie gospodarczym i społecznym (Damanpour 2017).

Nierozierwanie z pojęciem innowacji związane jest pojęcie innowacyjności, które także jest różnie definiowane w literaturze przedmiotu. Z jednej strony innowacyjność oznacza mierzalną, możliwą do porównania cechę organizacji, które tworzą i wdrażają innowacje (Sopińska, Wachowiak 2016). Z drugiej jednak strony innowacyjność jako pojęcie złożone i wielowymiarowe oznacza dynamiczną zdolność organizacji do stałego poszukiwania, wdrażania oraz upowszechniania innowacji, co w konsekwencji pozwala na tworzenie i wzmocnienie przewagi konkurencyjnej (Karpacz 2016; Klimas 2013). Warto jednak wskazać, że innowacyjność jest analizowana na różnych poziomach - gospodarki, sektora, organizacji (podmiot, jego części lub pojedynczy pracownik), przy czym można zidentyfikować silne zależności między tymi poziomami. Innowacyjne gospodarki, które charakteryzują się między innymi wysokimi nakładami na działalność badawczo-rozwojową oraz efektywnym systemem wspierania procesów tworzenia i wdrażania innowacji, sprzyjają wyższej innowacyjności sektorów i organizacji (Romanowska 2016), choć należy wskazać, że w nieinnowacyjnych gospodarkach działają innowacyjne podmioty czy sektory, tak samo jak w innowacyjnych gospodarkach funkcjonują organizacje czy sektory charakteryzujące się niską innowacyjnością (Romanowska 2015).

Innowacje są tworzone i wdrażane przez innowacyjne organizacje, które cechują się mniejszą lub większą innowacyjnością. W najprostszym ujęciu, innowacyjna organizacja to podmiot, który w ciągu ostatnich trzech lat wprowadził co najmniej jedną innowację (OECD, Eurostat 2018). Warto jednak podkreślić, że sam fakt wprowadzania innowacji nie jest raczej wystarczający do określania organizacji mianem innowacyjnej, ważne jest bowiem jej ogólne podejście do tworzenia i wdrażania innowacji. Innowacyjna organizacja aktywnie i elastycznie dostosowuje się do zmieniających się warunków otoczenia, stale wyszukuje i opracowuje innowacyjne rozwiązania o wysokim poziomie nowoczesności i konkurencyjności oraz współpracuje z różnymi podmiotami w procesie innowacyjnym. Innowacyjne organizacje charakteryzują się dojrzałością innowacyjną, która oznacza systematyczne i wielostronne podejmowanie działalności

innowacyjnej, a nie działaniami podejmowanymi incydentalnie i w wąskim zakresie (Romanowska 2016).

Proces innowacyjny w organizacji może być realizowany w różnych modelach, które można podzielić na liniowe i nieliniowe. Modele liniowe oznaczają sekwencyjne i chronologiczne realizowanie procesu innowacji, w którym źródłem innowacji jest rozwój nauki (model liniowy podażyowy) albo są nim potrzeby rynku i klientów (model liniowy popytowy) (Rothwell 1994). Modele nieliniowe charakteryzują się bardziej iteracyjnym procesem innowacyjnym, który pozbawiany jest ciągłości. Na przykład w łańcuchowym modelu innowacji kładzie się nacisk na sprzężenia zwrotne między różnymi etapami procesu innowacyjnego oraz tak zwane pętle feedbacku (Kline, Rosenberg 1986). Z kolei w modelu innowacji inspirowanym grą w rugby rezygnuje się z podejmowania uporządkowanych kroków w procesie innowacyjnym, a podkreśla się dużą rolę multidyscyplinarnych zespołów projektowych, które samodzielnie realizują innowacyjne zadania (Takeuchi, Nonaka 1986). Warto także dodać, że procesy innowacyjne bardzo często realizowane są we współpracy z zewnętrznymi partnerami. Oznacza to z jednej strony wykorzystanie zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych źródeł wiedzy w procesie innowacyjnym wraz z zaangażowaniem różnych partnerów w działania innowacyjne, z drugiej zaś strony - także poszukiwanie wewnętrznych i zewnętrznych ścieżek komercjalizacji innowacji (Chesbrough 2003).

### **Skutki działalności innowacyjnej**

Innowacje i innowacyjność organizacji stają się dominującymi paradygmatami zarządzania współczesnymi organizacjami (Kraśnicka 2018), a konieczność ciągłego tworzenia i wdrażania innowacji jest uznawana za jeden z kluczowych czynników sukcesu podmiotów na całym świecie (Janssen *et al.* 2004). Andreas Reckwitz (2017) wskazał, że z jednej strony konieczność nieustannego tworzenia innowacji jest motywowana psychologicznie, gdyż działalność innowacyjna pozwala ludziom realizować potrzebę samorozwoju, z drugiej jednak strony - jest także odpowiedzią na konieczność dostosowywania się organizacji do ciągle zmieniającego się otoczenia. Tym samym przymus bycia innowacyjnym jest silnie związany z koncepcją twórczej destrukcji Josepha Schumpetera. Zgodnie z nią innowacja jest przełożeniem inwencji na rzeczywistość materialną, która jest procesem ciągłego niszczenia starych struktur i zastępowania ich nowymi, bardziej efektywnymi (Schumpeter 1960). Tak rozumiana twórcza destrukcja jest nieuniknionym i naturalnym mechanizmem zmiany w gospodarce kapitalistycznej, będąca przyczyną i porażek, i sukcesów wielu organizacji. Nie należy się więc dziwić wszechobecnemu pędowi innowacyjnemu, który

ułatwia osiągnięcie sukcesu przez innowatorów, a organizacje nieinnowacyjne skazuje na porażkę.

Przymus bycia innowacyjnym i ciągły pęd innowacyjny jest często uzasadniany przez fakt, że innowacje są nie tylko dobre i pożądane, ale że ich skutkiem jest rozwój gospodarczy i szeroko rozumiany dobrobyt społeczny (Chopra 2013; Tutaj 2019). Takie założenie jest jednak zubażające, gdyż innowacje ze względu na swój polimorficzny charakter mogą być związane zarówno z pozytywnymi, jak i z negatywnymi skutkami (Dziurski 2021), rozpatrywanymi na różnych poziomach: indywidualnym, organizacyjnym, gospodarczo-społecznym.

Innowacje oznaczają między innymi wprowadzenie nowych lub ulepszonych metod i narzędzi pracy, praktyk zarządczych czy lepszą organizację pracy, co pozytywnie wpływa na satysfakcję z pracy i dobre samopoczucie pracowników oraz zwiększa ich motywację (Janssen *et al.* 2004; Park *et al.* 2016). Dodatkowo praca w innowacyjnej organizacji często wiąże się z wykonywaniem kreatywnych i interesujących zadań, co samo w sobie może być wynagradzające dla pracowników i może poprawić ich dobrobyt. Innowacyjne środowisko pracy może jednak obniżyć dobrostan psychologiczny pracowników, co związane jest z często występującym nakazem kreatywności, innowacyjności i maksymalizacji skuteczności działań (Turek 2016). Innym negatywnym skutkiem innowacji na poziomie indywidualnym są duża niepewność związana z aktywnością innowacyjną, mniejsze poczucie bezpieczeństwa pracowników i zwiększony poziom stresu (Jones 2001). W literaturze wskazuje się także, że w innowacyjnych organizacjach występują różnego rodzaju konflikty, które mogą negatywnie wpływać na pracowników i całą organizację (Anderson, Gasteiger 2008).

Na poziomie organizacyjnym pozytywny wpływ innowacji wiąże się z możliwością redukcji kosztów, wzrostem efektywności działania (Bunduchi *et al.* 2011) i poprawą wyników finansowych. Przeprowadzone badania (Jones *et al.* 2012) pokazały, że innowacyjne organizacje częściej osiągają sukces na rynku i uzyskują lepsze wyniki finansowe niż podmioty nieinnowacyjne. W literaturze wskazuje się dodatkowo, że innowacje są ważnym źródłem przewagi konkurencyjnej (Urbancova 2013), ponadto pozwalają organizacjom nie tylko przetrwać w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu, ale także się rozwijać (Janssen *et al.* 2004). Ciągła innowacyjność zwiększa jednak ryzyko kanibalizacji produktowej, czyli zastępowanie jeszcze zyskowych produktów przez nową ofertę produktową (De Giovanni, Ramani 2017). Co więcej, negatywnym skutkiem wprowadzania na rynek wielu ulepszonych i zmodyfikowanych produktów czy usług jest zbyt duże rozdrobienie produktowe. Badania Martina Mockera i Jeanne W. Ross (2017) pokazały, że duża różnorodność produktowa nie jest pozytywnie skorelowana z rentownością

organizacji, przysparza jednak dużych trudności klientom i pracownikom. Innowacje często oznaczają także konieczność zmiany modelu działania organizacji i jej modelu biznesowego, co nie jest łatwym zadaniem i może skończyć się niepowodzeniem (Gans 2016). Innowacje mogą więc obniżać efektywność działania oraz negatywnie wpływać na wyniki finansowe organizacji.

Innowacje przynoszą także liczne korzyści gospodarcze i społeczne - i to one są często źródłem rozwoju gospodarczo-społecznego. Innowacje odegrały kluczową rolę we wszystkich rewolucjach przemysłowych, umożliwiając rozwój gospodarczy i poprawę jakości życia. Co więcej, innowacje często przynoszą liczne korzyści i samym innowatorom, i społeczeństwu. Dobrym przykładem są innowacje medyczne, które są korzystne nie tylko dla koncernów farmaceutycznych, ale także dla całej społeczności (Hochgerner 2013). Należy jednak zwrócić uwagę, że część innowacji może mieć negatywne konsekwencje społeczne. Na przykład automatyzacja i robotyzacja bardzo często powodują wzrost bezrobocia, co w dalszej kolejności może zwiększać nierówności społeczne, prowadzić do wykluczenia społecznego i obniżenia dobrobytu społecznego. Część innowacji może być także wprowadzana z zamiarem działania na niekorzyść innych, czego dobrym przykładem są innowacje tworzone i wykorzystywane przez terrorystów (Abdukadyrov 2020; Cropley *et al.* 2010) czy w działaniach korupcyjnych (Karmann *et al.* 2015).

### **Społeczne skutki innowacji finansowych**

Powyższe rozważania pokazują, że innowacje mają zarówno pozytywne, jak i negatywne skutki, które mogą być zidentyfikowane na poziomie indywidualnym, organizacyjnym czy gospodarczo-społecznym. Choć warto jest analizować oddziaływanie innowacji na wszystkich poziomach, w dalszej części rozważań skoncentruję się na społecznych konsekwencjach innowacji finansowych.

Innowacje finansowe są rozumiane jako proces tworzenia i upowszechniania nowych instrumentów finansowych, technologii, instytucji i rynków (Allen, Yago 2010), przy czym w ostatnim czasie zyskują na znaczeniu innowacje finansowe wykorzystujące nowoczesne technologie. Warto jednak podkreślić, że często nie są to tylko proste innowacje inkrementalne (na przykład elektroniczna i telefoniczna dystrybucja produktów finansowych), ale te o bardziej radykalnym charakterze. Dobrym przykładem jest wykorzystywanie przez podmioty z branży finansowej między innymi analizy dużych zbiorów danych, sztucznej inteligencji i biometrii. Innowacje finansowe umożliwiają także poprawę efektywności operacyjnej instytucji finansowych przez zastosowanie chatbotów, rozproszonych rejestrów (DLT),



zautomatyzowanej robotyzacji procesów (RPA), jak również komfortu klientów przez poprawę ergonomii, zastosowanie grywalizacji czy rozszerzonej i wirtualnej rzeczywistości (Capgemini 2018; Gimpel *et al.* 2018).

Innowacje finansowe przynoszą pozytywne skutki dla różnych podmiotów i dla całej gospodarki, lecz część z nich może nie być korzystna dla wszystkich grup interesariuszy (zob. Drach-Zahavy *et al.* 2004), a nawet bywa szkodliwa dla całego systemu gospodarczo-społecznego. Wprawdzie znaczna część innowacji finansowych jest wprowadzana z intencją poprawy dobrobytu społecznego, ale ze względu na interakcje innowacji z systemem gospodarczo-społecznym mogą pojawić się trudne do przewidzenia, niezamierzone i mniej korzystne konsekwencje, a część innowacji finansowych może być także wykorzystywana niewłaściwie i nieetycznie i przez to przynosić więcej złego niż dobrego. Warto jednak zwrócić uwagę, że innowacje finansowe mogą mieć „drapieżny” charakter, co oznacza tworzenie i wprowadzanie na rynek innowacji w celu prowadzenia nielegalnych działań lub oszustw - pokazuje to ich najmniej korzystną stronę (Diaz-Rainey, Ibikunle 2012).

Jak się wydaje, największym zagrożeniem jest wzrost wykluczenia finansowego, które oznacza przynajmniej częściowe pozbawienie obywateli dostępu do usług finansowych i jest traktowane jako część wykluczenia społecznego (Marcinkowska i in. 2014). Termin „wykluczenie finansowe” został użyty po raz pierwszy przez dwóch brytyjskich geografów - Andrew Leyshona i Nigela Thrifta (1993), którzy zaobserwowali ograniczenie dostępu do niektórych usług finansowych dla części społeczeństwa na skutek zamykania oddziałów banków, co wiązało się z ograniczeniem możliwości fizycznego dostępu do usług. Działania te były następstwem kryzysu zadłużenia krajów rozwiniętych na przełomie lat osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych XX wieku, a zamykanie oddziałów było próbą zwiększenia efektywności operacyjnej banków. Choć zmiany opisane przez dwóch brytyjskich geografów nastąpiły prawie trzydzieści lat temu, to polityka ograniczania fizycznej dostępności usług finansowych jest dalej praktykowana, obecnie jednak główną ich przyczyną jest rozwój Internetu.

Od kilku lat obserwuje się coraz szybsze zastępowanie obsługi klientów w placówkach podmiotów z branży finansowej przez Internet i za pośrednictwem terminali samoobsługowych (Alińska 2011; Czerwiński 2015), co wprawdzie zwiększa dostępność usług, ale głównie w grupie dotychczasowych klientów instytucji finansowych (Solarz 2011). Innowacje te są jednak trudne do zaakceptowania przez osoby starsze, słabiej wykształcone oraz o niskim statusie materialnym (Alińska 2011; Yousafzai, Yani-de-Soriano 2012; Czerwiński 2015). Problemem jest nie tylko niechęć części społeczeństwa do nowoczesnych kanałów dystrybucji produktów finansowych czy przedkładanie przez nią kontaktu tradycyjnego nad wirtualny, ale także brak możliwości

skorzystania z usług dystrybuowanych i świadczonych elektronicznie. Mimo że dostęp do Internetu znajduje się w coraz większej liczbie gospodarstw domowych (GUS 2020) i obecnie problem braku odpowiedniego sprzętu (komputer, telefon, tablet) czy niemożności wykupienia dostępu do łącza internetowego ze względu na brak wystarczających środków finansowych jest mniejszy niż jeszcze kilka lat temu, to nie jest to często wystarczające, aby część społeczeństwa mogła skorzystać z usług finansowych ze względu na brak lub niedostatecznie rozwinięte kompetencje cyfrowe. W tym wypadku osoby wykluczone finansowo nie posiadają wystarczających umiejętności, aby efektywnie korzystać z Internetu i w pełni korzystać z oferty instytucji finansowych. Tym samym wykluczenie finansowe jest silnie skorelowane z wykluczeniem cyfrowym (Marcinkowska i in. 2014), co sprawia, że część obywateli nie uczestniczy w pełni w życiu społecznym i jest spychana na margines.

Wykluczenie finansowe sprawia, że część obywateli nie korzysta z usług finansowych na regulowanym rynku, ale zastępuje je ofertą instytucji niefinansowych oraz innych podmiotów, które nie podlegają regulacjom rynku finansowego. Usługi oferowane poza regulowanym rynkiem finansowym charakteryzują się jednak często wyższymi kosztami dla klientów (Czerwiński 2019), mogą być ponadto świadczone w niewłaściwy i nieetyczny sposób, wykorzystując obywateli narażonych lub będących wykluczonymi finansowo.

Współcześnie obserwuje się także rosnącą złożoność innowacji finansowych, szczególnie nowych produktów i usług oferowanych przez podmioty z branży finansowej (Henderson, Pearson 2011; Diaz-Rainey, Ibikunle 2012; Cichowicz 2015). Wzrost złożoności produktów finansowych sprawia, że część społeczeństwa ich nie rozumie, a przez to nie potrafi w pełni ocenić korzyści i ryzyka z nimi związanych. Z jednej strony oznacza to zniechęcenie części społeczeństwa do korzystania z tego typu produktów, pogłębiając tym samym wykluczenie finansowe. Z drugiej jednak strony podmioty z branży finansowej, zwiększając złożoność produktów finansowych, wykorzystują klientów, sprzedając im produkty nieodpowiednie lub niedostosowane do ich potrzeb. Ekonomisci wskazują także, że innowacyjne produkty finansowe były jedną z głównych przyczyn globalnego kryzysu finansowego z pierwszej dekady XXI wieku, gdyż doprowadziły do powstania jednej z największych baniek spekulacyjnych w historii ludzkości, choć, co ciekawe, te same innowacje finansowe były uznawane za jeden z czynników stabilizacji gospodarki przed wybuchem kryzysu (Gemzik-Salwach 2009).

Innowacje finansowe mogą być źródłem wykluczenia finansowego części społeczności, co w konsekwencji może negatywnie wpłynąć na wzrost gospodarczy (Penczar 2014), zwiększenie bezrobocia oraz nierówności społecznych i ubóstwa (Maciejasz-Świątkiewicz 2013). Co więcej, niekorzystanie

z usług finansowych może negatywnie wpływać na postrzeganie i stygmatyzować obywateli wykluczonych finansowo, zwiększać ryzyko kradzieży środków finansowych ze względu na konieczność realizowania wszystkich transakcji gotówkowo, utrudniać otrzymanie regularnych dochodów (na przykład wynagrodzenie, emerytura, środki z pomocy społecznej) i oznaczać stratę czasu poświęconego na realizację płatności gotówkowych (Smyczek 2012). Dodatkowo wykluczenie finansowe w zakresie oszczędności może sprzyjać nadmiernemu zadłużaniu się ze względu na brak nawyku oszczędzania, a tym samym brak wolnych środków finansowych (Musiał 2014). Wszystko to sprawia, że obywatele wykluczeni finansowo mogą odczuwać niski poziom dobrobytu, a przez to także mieć niskie poczucie własnej wartości (Smyczek 2012).

Innowacje finansowe to jednak nie tylko same negatywne skutki dla części społeczeństwa, ale także innowacyjne rozwiązania zwiększające dostęp do usług finansowych, a przez to zmniejszające wykluczenie finansowe. Różne innowacje finansowe sprzyjają inkluzji pod względem finansowym, zapewniając szybsze, tańsze oraz dostosowane do indywidualnych potrzeb produkty i usługi dla obywateli, którzy wcześniej nie mieli do nich dostępu (Łańcucki 2019). Dobrym przykładem innowacji finansowych, które mają potencjał do zmniejszenia wykluczenia finansowego, są mikrofinanse, które polegają na oferowaniu osobom wykluczonym podstawowych usług finansowych. Cechą charakterystyczną mikrofinansów jest ukierunkowanie oferty na ubogie warstwy społeczne i mikroskala oferowanych usług finansowych (Fila 2013). Innym przykładem innowacji finansowych ukierunkowanych na inkluzję finansową jest odwrócony kredyt hipoteczny. Jest to innowacja, która zmniejsza ryzyko wykluczenia finansowego, szczególnie osób starszych (Solarz 2015). Ciekawym przykładem innowacji finansowych służących ograniczeniu wykluczenia finansowego jest także rozwój płatności mobilnych obsługiwanych przez telefon komórkowy (Jędrzejka 2020). W Kenii już od 2007 roku działa M-Pesa, która umożliwia użytkownikom wpłacanie, wypłacanie, przelewanie pieniędzy, dokonywanie płatności oraz daje dostęp do kredytów i oszczędności za pomocą urządzenia mobilnego. Badania zrealizowane w Kenii pokazują, że płatności mobilne pozwoliły zwiększyć oszczędności o 20 procent wśród gospodarstw domowych prowadzonych przez kobiety, co wpłynęło na zmniejszenie poziomu ubóstwa takich gospodarstw o 22 procent (Suri, William 2016). Z kolei w Nigrze zmiana formy wypłaty zasiłków z gotówkowej na mobilną pozwala beneficjentom zaoszczędzić dwadzieścia godzin przez redukcję czasu potrzebnego na dojazd i oczekiwanie na wypłatę świadczenia (Aker *et al.* 2016).

Przedstawione rozważania wskazują, że innowacje finansowe mogą zarówno sprzyjać wzrostowi wykluczenia finansowego, z którym związane

są liczne negatywne skutki społeczne, jak i zwiększać inkluzje finansową obywateli. Postrzeganie i analizowanie innowacji finansowych jako źródła wykluczenia lub inkluzji finansowej jest interesujące, gdyż relatywnie mało uwagi poświęca się temu problemowi w literaturze i debacie publicznej. Ponadto zjawisko wykluczenia społecznego jest stosunkowo słabo uwzględniane przez organizacje pozarządowe w Polsce. Próba opisanie i rozpoznania relacji między innowacjami finansowymi a wykluczeniem i inkluzją finansową pozwala lepiej poznać istotę pozytywnych i negatywnych skutków innowacji oraz opracować skuteczny program działań organizacji pozarządowych mający na celu przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu.

\*\*\*

Rozważania przedstawione w artykule wskazują, że choć pojęcia innowacji i innowacyjności są bardzo rozpowszechnione, to brak jest jednoznaczności i precyzyjności w ich definiowaniu. Innowacje mogą być interpretowane w szerokim lub wąskim rozumieniu albo zgodnie z rzeczowym lub czynnościowym ujęciem, z kolei innowacyjność jest postrzegana albo jako cecha organizacji, albo jako jej dynamiczna zdolność do stałego poszukiwania, wdrażania i upowszechniania innowacji. Konsekwencją niejednoznacznego rozumienia innowacji jest mnogość ich klasyfikacji, choć najczęściej identyfikuje się innowacje produktowe oraz procesów biznesowych o inkrementalnym bądź radykalnym charakterze. Innowacje są tworzone i wdrażane przez innowacyjne organizacje, które coraz częściej realizują prace innowacyjne w modelu otwartym, wykorzystując zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne źródła wiedzy, angażując zewnętrznych partnerów w działalność innowacyjną albo sięgając po zewnętrzne źródła komercjalizacji innowacji.

Jak się wydaje, w praktyce gospodarczej często występuje swoisty nakaz ciągłej innowacyjności i bycia innowacyjnym, gdyż innowacje mają pozytywny wpływ na szeroko rozumiany dobrobyt społeczny. Innowacje mogą jednak przynosić także negatywne skutki dla osób indywidualnych, organizacji, jak i całego systemu gospodarczo-społecznego. Na każdym poziomie można zidentyfikować różne pozytywne i negatywne wpływy innowacji, choć należy wskazać, że są one powiązane - pozytywne/negatywne skutki na poziomie indywidualnym sprzyjają występowaniu pozytywnych/negatywnych skutków na poziomie organizacyjnym, co w następstwie może skutkować pozytywnymi/negatywnymi oddziaływaniami na poziomie gospodarczo-społecznym.

W artykule szczególną uwagę poświęcono pozytywnym i negatywnym skutkom innowacji finansowych. Wskazano, że innowacje finansowe mogą sprzyjać wykluczeniu finansowemu części społeczeństwa, a przez to mieć negatywny wpływ na system gospodarczo-społeczny. Innowacje finansowe

mogą jednak także sprzyjać inkluzji finansowej, a przez to korzyści z nimi związane mogą przewyższać ich negatywne oddziaływanie. Całościowe spojrzenie na działalność innowacyjną - przez pryzmat jej pozytywów i negatywów - będzie wartościowe dla organizacji, gospodarki oraz społeczeństwa i pozwoli lepiej zarządzać innowacjami.

Powyższe rozważania mają charakter teoretyczny, gdyż zostały oparte głównie na analizie literatury przedmiotu i własnych obserwacjach autora. Zagadnienie pozytywnych i negatywnych skutków innowacji finansowych jest na tyle inspirujące i warte dalszej eksploracji naukowej, że planowane są kolejne badania teoretyczne i empiryczne. W pierwszej kolejności zamiarem autora będzie zidentyfikowanie i opisanie indywidualnych, organizacyjnych i gospodarczo-społecznych pozytywnych i negatywnych skutków kilku wybranych innowacji finansowych w badaniach jakościowych, a następnie zaprojektowanie i przeprowadzenie badań ilościowych.

#### BIBLIOGRAFIA

- Abdukadyrov, Sherzod. 2020. Terrorism: The dark side of social entrepreneurship. *Studies in Conflict & Terrorism*, 33(7): 603-617.
- Aker, Jenny C., Boumniel, Rachid, McClelland, Amanda, Tierney, Niall. 2016. Payment mechanisms and antipoverty programs: Evidence from a mobile money cash transfer experiment in Niger. *Economic Development and Cultural Change*, 65(10): 1-37.
- Allen, Franklin, Yago, Glenn. 2010. *Financing the future: Market-based innovations for growth*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Alińska, Agnieszka. 2011. Problem wykluczenia finansowego w Polsce. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego „Ekonomiczne Problemy Usług”*, 76: 9-22.
- Anderson, Neil, Gasteiger, Rosina M. 2008. *Helping creativity and innovation thrive in organizations: Functional and dysfunctional perspectives*, [w:] Janice Langan-Fox, Cary L. Cooper, Richard J. Klimoski (red.), *Research Companion to the Dysfunctional Workplace: Management Challenges and Symptoms*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Bunduchi, Raluca, Weisshaar, Clara, Smart, Alison U. 2011. Mapping the benefits and costs associated with process innovation: The case of RFID adoption. *Technovation*, 31(9): 505-521.
- Capgemini (2018). *World FinTech Report 2018*, <https://bit.ly/36e8DzG> [dostęp: 15 czerwca 2021 roku].
- Cichowicz, Ewa. 2015. Wykorzystanie nowoczesnych technologii przez instytucje finansowe w procesie przeciwdziałania wykluczeniu finansowemu. *Annales. Etyka w życiu gospodarczym*, 19(1): 71-82.
- Coates, Joseph F. 2003. *Future innovation in science and technology*, [w:] Larisa V. Shavina (red.), *The international handbook of innovation*, Oxford: Elsevier Science.
- Dosi, Giovanni. 1990. Finance, innovation and industrial change. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 13(3): 299-319.
- Chesbrough, Henry W. 2003. *Open innovation: The new imperative for creating and profiting from technology*, Boston: Harvard Business School Press.
- Chopra, Ankush. 2013. *The dark side of innovation*, Vermont: Raphael Marketing.
- Cropley, David H. Kaufman, James C., Cropley, Arthur J. 2008. Malevolent Creativity: A Functional Model of Creativity in Terrorism and Crime. *Creativity Research Journal*, 20(2): 105-115.
- Czerwiński, Bogumił. 2015. Osoby starsze wobec innowacyjnych form świadczenia usług ubezpieczeniowych. *Polityki Europejskie, Finanse i Marketing*, 14(63): 19-29.

- Czerwiński, Bogumił. 2019. *Zjawisko wykluczenia na rynku usług finansowych*, [w:] Lech Gąsioriewicz, Jan Monkiewicz (red.), *Wyzwania współczesnych rynków finansowych*, Management Sciences Series, 7: 75-96.
- De Giovanni, Pietro, Ramani, Vinay. 2017. Product cannibalization and the effect of a service strategy. *Journal of the Operational Research Society*, 69(3): 340-357.
- Diaz-Rainey, Ivan, Gbenga, Ibikunle. 2012. A taxonomy of the 'dark side' of financial innovation: the cases of high frequency trading and exchange traded funds. *International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management*, 16(1/2).
- Drach-Zahavy, Anat, Somech, Anti, Granot, Michal, Spitzer, Ada. 2004. Can we win them all? Benefits and costs of structured and flexible innovation- implementations. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2): 217-234
- Dziębala, Małgorzata. 2016. Rola innowacji w osiąganiu spójności społecznej. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, 46(2): 191-201.
- Dziurski, Patryk. 2021. *Different shades of innovation*, [w:] Patryk Dziurski (red.), *Critical perspectives on innovation management: The bright and dark sides of innovative firms*, w druku.
- Ferraresi, Alex A., Quandt, Carlos O., dos Santos, Silvio A., Frega, José R. (2012). Knowledge management and strategic orientation: Leveraging innovativeness and performance. *Journal of Knowledge Management*, 16(5): 688-701.
- Fila, Joanna. 2013. Mikrofinanse a wykluczenie finansowe i społeczne - polityka i instrumenty. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 311: 95-106.
- Gans, Joshua. 2016. The other disruption. *Harvard Business Review*, 162: 78-85.
- Gemzik-Salwach, Agata. 2009. Innowacje finansowe jako przyczyna kryzysu na rynkach międzynarodowych. *e-Finanse*, 3: 1-11.
- Gimpel, Henner, Rau, Daniel, Röglinger, Maximilian. 2018. Understanding FinTech start-ups - a taxonomy of consumer-oriented service offerings. *Electron Markets*, 28: 245-264.
- GUS. 2020. *Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2020 r.*, <https://bit.ly/3ymKuD4> [dostęp: 15 czerwca 2021 roku].
- Henderson, Brian J., Pearson Neil D. 2011. The dark side of financial innovation: A case study of the pricing of a retail financial product. *Journal of Financial Economics*, 100(2): 227-247.
- Hochgerner Josef. 2013. *Social innovations and the advancement of the general concept of innovation*, [w:] Carmen R. Viñals. Carmen P. Rodriguez (red.), *Social innovation. New forms of organisation in knowledge-based societies*, Oxford: Routledge.
- Jędrzejka, Dariusz. 2020. Fintech a ograniczanie wykluczenia finansowego. *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, 21(4): 149-163.
- Jones, Gareth R. 2001. *Organizational theory: Text and cases*. New York, NY: Addison-Wesley.
- Jones, Tim, McCormick, Dave, Dewing, Caroline (red.). 2012. *Growth champions: The battle for sustained innovation leadership*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Janssen, Onne, Van De Vliert, Evert, West, Michael. 2004. The bright and dark sides of individual and group innovation: A Special Issue introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2): 129-145.
- Karmann, Tobias, Mauer, René, Flatten, Tessa C., Brettel, Malte. 2015. Entrepreneurial Orientation and Corruption. *Journal of Business Ethics*, 133(2): 223-234.
- Karpacz, Jarosław. 2016. Moderacje relacji innowacyjności organizacji - wyniki. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach „Studia Ekonomiczne”*, 280: 47-57.
- Kline, Stephen J., Rosenberg, Nathan. 1986. *An overview of innovation*, [w:] Ralph Landau, Nathan Rosenberg, *The positive sum strategy. Harnessing technology for economic growth*, Washington D.C.: National Academy Press.
- Leyshon, Andrew, Thrift, Nigel. 1993. The restructuring of the UK financial services industry in the 1990s: a reversal of fortune? *Journal of Rural Studies*, 9(3): 223-241.
- Łańcucki, Jerzy. 2019. Wpływ innowacyjnych technologii na funkcjonowanie rynku ubezpieczeniowego. *Prawo Asekuracyjne*, 2(99): 6-22
- Maciejasz-Świątkiewicz, Marta. 2013. *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*. Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.

- Marcinkowska, Monika, Ziemba, Marika, Świeszczyk, Krzysztof. 2014. Wykluczenie finansowe osób 50+ w kontekście dostępnej oferty bankowej. *Finanse: Czasopismo Komitetu Nauk o Finansach PAN*, 1(7): 145-170.
- Musiał, Marta. 2014. Zachowania oszczędnościowe Polaków na tle wybranych krajów UE. *Marketing i Rynek*, 8: 1147-1155.
- Klimas, Patrycja. 2013. *Wielowymiarowe ujęcie innowacyjności organizacyjnej*, [w:] Jan Pyka (red.), *Nowoczesność przemysłu i usług w warunkach kryzysu i nowych wyzwań*, Katowice: TNOiK.
- Kraśnicka, Teresa. *Innowacje w zarządzaniu - nowe ujęcie*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck.
- Mocker, Martin, Ross, Jeanne W. 2017. The problem with product proliferation. *Harvard Business Review*, 95: 105-110.
- OECD, Eurostat. 2006. *Podręcznik Oslo. Zasady gromadzenia i interpretacji danych dotyczących innowacji*. Paris: OECD, Eurostat.
- OECD, Eurostat. 2018. *Oslo Manual 2018: Guidelines for collecting, reporting and using data on innovation*. Paris: OECD Publishing and Eurostat.
- Park, Soyoun, Tseng, Yinglee, Kim, Sungchan. 2016. The impact of innovation on job satisfaction: Evidence from U.S. federal agencies. *Asian Social Science*, 12(1): 274-286.
- Penczar, Marta. 2014. *Analiza skutków wykluczenia finansowego z punktu widzenia gospodarki, społeczeństwa i sektora finansowego*, [w:] Marta Penczar (red.), *Rola edukacji finansowej w ograniczaniu wykluczenia finansowego*, Gdańsk: Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową w ramach współpracy z Fundacją Konrada Adenauera.
- Reckwitz, Andreas. 2017. *Odkrywanie kreatywności. O procesie społecznej estetyzacji*, Warszawa: Narodowe Centrum Kultury.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of innovations*. New York, NY: Free Press.
- Romanowska, Maria. 2015. Innowacyjne przedsiębiorstwo w nieinnowacyjnej gospodarce. *Przegląd Organizacji*, 8: 4-8.
- Romanowska, Maria. 2016. Determinanty innowacyjności polskich przedsiębiorstw. *Przegląd Organizacji*, 2: 29-35.
- Rothwell, Roy. 1994. Towards the fifth-generation innovation process. *International Marketing Review*, 11: 7-31.
- Schumpeter, Joseph A. 1960. *Teoria wzrostu gospodarczego*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Smyczek, Sławomir. 2012. *Nowe trendy w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych*, Warszawa: Placet.
- Solarz, Małgorzata. 2011. Wykluczenie finansowe jako przejaw nierówności społecznych. *Nauki o Finansach*, 2(7): 76-89.
- Solarz, Małgorzata. 2015. Odwrócony kredyt hipoteczny jako instrument inkluzyjnego systemu finansowego. *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, 16(8): 221-235.
- Sopińska, Agnieszka, Mierzejewska, Wioletta. 2017. *Otwarte innowacje produktowe realizowane przez przedsiębiorstwa działające w Polsce. Podejście zasobowe*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza SGH w Warszawie.
- Sopińska, Agnieszka, Wachowiak Piotr. 2016. Innowacyjność przedsiębiorstw działających w Polsce. *Przegląd Organizacji*, 5: 17-23.
- Suri, Tavneet, William, Jack. 2016. The long-run poverty and gender impacts of mobile money. *Science*, 354: 1288-1292.
- Takeuchi, Hirotaka, Nonaka, Ikujiro. 1986. The new product development game. *Harvard Business Review*, 64: 137-146.
- Turek, Dariusz. 2016. „Ciemne strony” przedsiębiorczości. *Edukacja Ekonomistów i Menedżerów*, 3(41): 105-118.
- Tutaj, Jerzy. 2019. *Innowacje - próba pomiaru*, [w:] Zbigniew Malara, Jerzy Tutaj (red.), *Innowacje a dobrostan społeczeństwa, gospodarki i przedsiębiorstw. Próba pomiaru*, Wrocław: Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej.
- Urbancova, Hana. 2013. Competitive advantage achievement through innovation and knowledge. *Journal of Competitiveness*, 5(1): 82-96.
- Yousafzai, Shumaila, Yani-de-Soriano, Mirella. 2012. Understanding customer-specific factors underpinning internet banking adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 30(1): 60-81.

Niniejszy tekst jest dostępny na licencji Creative Commons - Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowa. Pełna treść licencji jest dostępna na stronie internetowej: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.pl>