

Prof. Anna
Lewicka-Strzańska

Moralność finansowa Polaków 2023

Z | P | F

Związek
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (wcześniej Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców) powstał 27 października 1999 roku i obecnie skupia około stu kluczowych przedsiębiorstw z wielu sektorów polskiego rynku finansowego, w tym bankowości, zarządzania wierzytelnościami, pośredników finansowych, instytucji pożyczkowych, zarządzających informacją gospodarczą i kredytową, odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym, platform crowd-fundingowych oraz ubezpieczeń.

ZPF to Członek Rady Rozwoju Rynku Finansowego, powołanej do życia przez Ministra Finansów Rzeczypospolitej Polskiej oraz Członek prestiżowej organizacji samorządowej europejskiego przemysłu kredytowego EUROFINAS (European Federation of Finance House Associations), zrzeszającej szesnaście krajowych organizacji, reprezentujących instytucje finansowe.

ZPF ma w swoim dorobku badawczym już kilkaset raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.

Partner Strategiczny VIII edycji Projektu



Partner Główny VIII edycji Projektu



Partnerzy VIII edycji Projektu



Gdańsk, lipiec 2023

Opracowanie: prof. Anna Lewicka-Strzałecka
Redakcja: Agnieszka Kozioł, Izabela Skajewska
Projekt graficzny i skład: Izabela Skajewska

COPYRIGHT © Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce

Raport ten nie może być rozpowszechniany za pomocą jakiegokolwiek nośnika bez zgody ZPF wyrażonej pisemnie. Cytowanie wyników dozwolone za podaniem źródła: „Moralność finansowa Polaków 2023, ZPF, Gdańsk 2023”.

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

Spis treści

Wstęp	4
Główne wnioski z badań przeprowadzonych w latach 2016–2023	6
Główne wnioski z badania przeprowadzonego w 2023 roku.....	8
Szczegółowe wyniki badania	11
Ocena poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów	20
Aksjonormatywne podstawy moralności konsumenckiej w sferze finansów	41
Znajomość i ocena biur informacji gospodarczej.....	45
Przypisy	52
O Autorce	54
Partnerzy raportu.....	55

Wstep

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania przeprowadzonego po raz ósmy w ramach projektu zainicjowanego w 2016 roku przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF). Głównym celem projektu jest cykliczna analiza moralności finansowej Polaków, opierająca się na ocenach poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów oraz wskazaniach powodów usprawiedliwiania bądź braku usprawiedliwiania tych nadużyć. W ósmej edycji badania dodano pytanie specjalne o poziom akceptacji dla niepłacenia alimentów. Po raz kolejny poddano analizie postrzeganie biur gromadzących informacje o dłużnikach (tj. Biur Informacji Gospodarczej, BIG-ów).

Odpowiedzi na pytania rekonstruujące obraz moralności finansowej Polaków uzyskano w telefonicznym sondażu przeprowadzonym w marcu 2023 roku przez firmę Biostat na zlecenie ZPF. Badanie zostało przeprowadzone metodą CATI na ogólnopolskiej, reprezentatywnej 1000-osobowej próbie Polaków w wieku powyżej 18 lat, a realizacji celu służył kwestionariusz ankiety składający się z 24 pytań głównych i 10 metryczkowych.

Uzyskane w trakcie badania odpowiedzi oddają w głównej mierze sferę normatywną i afektywną badanych osób, co oznacza, że pytamy o to, jakie postępowanie i w jakim zakresie może liczyć na usprawiedliwienie. W ten sposób dowiadujemy się, jaki jest poziom społecznego przyzwolenia na nadużycia oraz poznajemy racje, jakie stoją za tym przyzwoleniem lub powody, które uzasadniają jego brak. Przyzwolenie na wykroczenia konsumenckie odwzorowuje szczególny porządek normatywny, będący elementem społecznie uznawanego ładu moralnego. Porządek ten stanowi swoisty regulator rynku, ponieważ szeroka akceptacja dla nieetycznych zachowań może utrudniać działanie prawa i innych formalnych instytucji, natomiast brak takiej akceptacji może je wspomagać i usprawniać.

Główne wnioski z badań przeprowadzonych w latach 2016–2023

Analiza wyników badań uzyskanych na przestrzeni kilku lat wskazuje na pewne powtarzalne zależności świadczące o względnie trwałym charakterze zjawisk opisujących moralność finansową.

Zakres społecznego przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze finansów jest duży i wykazuje tendencje rosnące. Ogólna norma traktująca oddawanie długów jako obowiązek moralny jest akceptowana przez przeważającą większość respondentów, jednak zmiana rozkładu opinii na temat tej normy w kolejnych edycjach badania zdaje się wskazywać na postępującą erozję zasady nakazującej wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych.

Porządek normatywny wyznaczony przez hierarchię przyzwolenia na nadużycia popełniane przez konsumentów w sferze finansów jest względnie stały. Zachowania znajdujące się na górze i na dole hierarchii nie zmieniają swoich miejsc na przestrzeni lat, a zachowania znajdujące się w środku tej hierarchii w nieznacznym stopniu się przesuwają. Niezmiennie od ośmiu lat zachowaniem najczęściej usprawiedliwianym jest praca na czarno podejmowana, by uniknąć ściągania długów z pensji, natomiast zachowaniem usprawiedliwianym najrzadziej – wyludzanie pieniędzy poprzez posługiwanie się fałszywymi dokumentami.

Stabilny jest profil moralnego permissywy. Jest to raczej mężczyzna, osoba młoda, mająca problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań finansowych i mająca poczucie krzywdy ze strony instytucji finansowych lub niezadowolona z ich usług.

Powtarzalny charakter ma również struktura argumentacji usprawiedliwień dla nadużyć dokonywanych przez konsumentów oraz racji dla braku ich akceptacji. Dominującym argumentem usprawiedliwiającym nadużycia konsumenckie w obszarze finansów okazało się przekonanie o nieuczciwości instytucji finansowych, natomiast najczęściej przywoływanym argumentem dla braku usprawiedliwienia były racje deontologiczne.

Znajomość biur gromadzących informacje o dłużnikach utrzymuje się na wysokim poziomie, zaś ich ocena związana jest z poziomem satysfakcji z usług poszczególnych instytucji finansowych, czyli banków, firm pożyczkowych i firm ubezpieczeniowych.

Główne wnioski

z badania przeprowadzonego w 2023 roku

Porządek normatywny

Etyczne standardy dotyczące oceny zachowań konsumentów w konkretnych sytuacjach są w znacznym stopniu zróżnicowane, począwszy od zachowań, które są potępiane przez zdecydowaną większość respondentów, a kończąc na zachowaniach usprawiedliwianych przez ponad trzy piąte badanych osób. Najbardziej rygorystycznie respondenci odnoszą się do objętego surową sankcją karną wyłudzenia pieniędzy przy użyciu fałszywych dokumentów, które usprawiedliwia 11,2%. Zdecydowanie bardziej tolerancyjni, bo w ponad jednej trzeciej (36,0%), okazali się respondenci wobec zachowań polegających na zawyżaniu wartości poniesionych szkód celem uzyskania nienależnego odszkodowania. Podobny odsetek (36,5%) badanych osób akceptuje niezwracanie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść.

W środkowej części hierarchii etycznych standardów konsumentów najwyżej znalazło się, usprawiedliwiane przez blisko połowę respondentów (49,6%), zachowanie polegające na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty. Kolejne miejsca w tej części hierarchii zajmują, usprawiedliwiane przez ponad połowę respondentów, zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (51,7%) oraz częsta zmiana rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika (52,8%).

W najniższej części hierarchii etycznych standardów konsumentów znalazło się: przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem (53,2%), płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT (53,6%) oraz na ostatnim miejscu, licząca na największy poziom społecznego przyzwolenia, praca na czarno, podejmowana w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (61,6%).

W tegorocznym badaniu oprócz zestawu głównych pytań respondentom zadano pytanie dodatkowe, dotyczące poziomu usprawiedliwiania dla niepłacenia alimentów. Działanie to jest usprawiedliwiane przez 27,8% badanych osób.

Przyzwolenie na poszczególne, wymienione wyżej, zachowania naruszające zasadę nakazującą wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych okazało się znacznie wyższe niż akceptacja dla przekraczania ogólnej zasady mówiącej, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym, bowiem w tym drugim przypadku zaledwie 3% badanych wskazuje na akceptację naruszeń. Potwierdza to prawidłowość polegającą na tym, że ludzie na poziomie ogólnych i abstrakcyjnych deklaracji moralnych są bardziej wymagający niż na poziomie norm szczegółowych i konkretnych zachowań.

Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych stanowiący syntetyczną miarę społecznego przyzwolenia na naruszanie przez konsumentów norm prawnych bądź standardów etycznych wskazuje, że Polacy są skłonni usprawiedliwiać odstępstwo od norm w ponad dwóch piątych badanych sytuacji. Wyższy poziom moralnego permisywizmu wskazywanego przez ten indeks deklarują mężczyźni, osoby młode, z problemami ze spłatą kredytu lub pożyczki, mające poczucie krzywdy lub niezadowolenia z usług instytucji finansowych.

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

Argumentem najczęściej wskazywanym przez respondentów usprawiedliwiających poszczególne nadużycia okazała się nieuczciwość instytucjonalnych aktorów funkcjonujących w sferze finansów, czyli kredytodawców, pożyczkodawców, ubezpieczycieli, komorników czy urzędów skarbowych.

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

Znajomość i ocena biur informacji gospodarczej

Znajomość biur informacji gromadzących dane o dłużnikach, czyli np. BIG InfoMonitor, jest wysoka – deklaruje ją, podobnie jak poprzednio, ponad cztery piąte badanych osób (84,4%) i rośnie ona wraz z wiekiem i wykształceniem. Najslabiej znajomość BIG-ów deklarują osoby, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki. Biura zdają się skutecznie pełnić swoją rolę w postaci skłaniania ludzi do wywiązywania się z zobowiązań finansowych, ponieważ ponad trzy czwarte respondentów (77,3%) od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru, a 16,6% spłaciłoby go, gdyby wpis utrudniał im życie.

Pozytywnie BIG-i ocenia blisko połowa respondentów (47,1%), prawie jedna dziesiąta wyraziła ocenę negatywną (9,6%), a ponad dwie piąte nie ma na ich temat żadnej opinii (43,3%). Negatywne oceny pochodzą najczęściej od osób, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą, a także osoby mające poczucie krzywdy ze strony instytucji finansowych lub raczej niezadowolone z ich usług. Osoby pozytywnie oceniające rejestry dłużników BIG uważają, że głównie pomagają one w unikaniu problemów, których przysparzają nierzetelni kontrahenci, zaś osoby oceniające je negatywnie przede wszystkim obawiają się weryfikacji dłużników i sprawdzania w bazie.

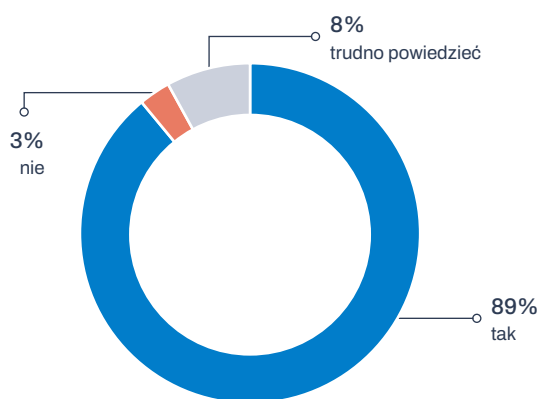
Szczegółowe wyniki badania

Oddawanie długów jako obowiązek moralny

Badanie moralności finansowej polskich konsumentów otwiera pytanie o poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów. Norma nakazująca wywiązywanie się z podjętych zobowiązań finansowych 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 zasady dotrzymywania umów. Wartości te stanowią etyczny fundament, na którym bazuje gospodarka kapitalistyczna. Rynek nie mógłby sprawnie funkcjonować, gdyby umowy nie były dotrzymywane, własność naruszana, a większość transakcji nie opierała się na zaufaniu. Podobnie relacje tych norm widziała Maria Ossowska, analizująca je z perspektywy antropologii kultury, umieszczając normę zalecającą odpowiedzialność za słowo i zakazującą kradzieży w grupie norm służących potrzebie zaufania¹.

Rysunek 1. Poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów

Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?



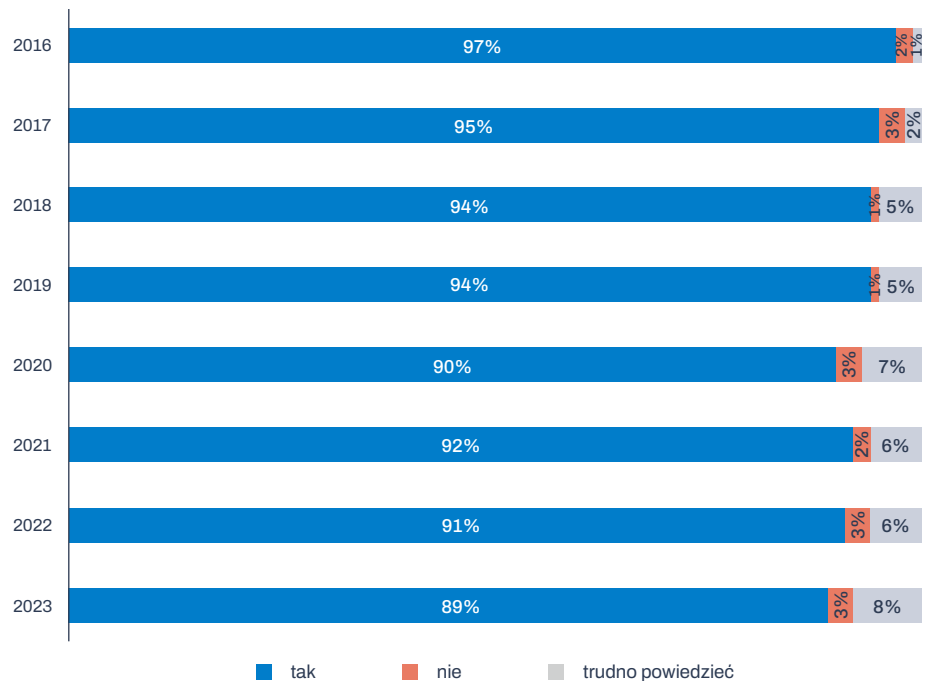
Źródło: ZPF.

Poznaniu miejsca normy nakazującej wywiązywanie się z podjętych zobowiązań finansowych w systemie aksjologicznym Polaków służyło pytanie: „Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?”. Przedstawiony na rysunku 1. rozkład procentowy odpowiedzi na powyższe pytanie wskazuje, że norma ta jest akceptowana przez znaczącą większość polskiego społeczeństwa. Wynik ten potwierdza prawidłowość, że ogólne normy etyczne cieszą się wysokim poziomem deklaratywnego poparcia. Ilustracją tej prawidłowości jest na przykład wysokie poparcie (93% wskazań) dla poglądu, że „przyjmowanie łapówek jest zawsze złe i nigdy nie może być usprawiedliwione”² oraz mająca nieco mniejsze poparcie opinia (92% wskazań), że „należy płacić podatki, gdyż z nich finansowane są ważne cele i potrzeby społeczne”³.

Jednak rozkład opinii na temat oddawania długów jako obowiązku moralnego przedstawiony w perspektywie czasowej (rys. 2) zdaje się wskazywać na postępującą erozję tej ogólnej normy. Choć odsetek osób negujących ten obowiązek nie przekracza 3% i jest stosunkowo stabilny, to systematycznie maleje grupa osób uznających oddawanie długów za bezwzględnie powinność moralną, rośnie zaś odsetek osób niemających zdania na temat konieczności wywiązywania się ze zobowiązań finansowych. Na przestrzeni kilku lat można dostrzec zwiększającą się sferę niejasności, rozmywanie granic moralnych sądów.

Rysunek 2. Poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów – wskazania w latach 2016–2023

Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?



Źródło: ZPF.

Analiza profilu osób, które nie zgodziły się z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym lub nie miały na ten temat opinii, wskazuje, że częściej są to mężczyźni niż kobiety, najczęściej osoby młode (w wieku 18–29 lat), mające wykształcenie podstawowe, o bardzo niskim dochodzie, mające problem ze spłatą kredytu lub pożyczki, raczej niezadowolone z usług instytucji finansowych (banków, instytucji pożyczkowych czy ubezpieczeniowych) lub czujące się przez nie pokrzywdzone. Wyniki ubiegłorocznych badań wskazują na podobny profil.

Porządek normatywny wyznaczony przez hierarchię poziomu usprawiedliwiania nadużyć dokonywanych przez konsumentów

Istotnym składnikiem moralności finansowej Polaków jest przyzwolenie na działania konsumentów niezgodne z prawem lub naruszające standardy etyczne. Przyzwolenie wyznacza środowisko sprzyjające nadużyciom, ponieważ osoby popełniające je nie tylko nie muszą obawiać się społecznego ostracyzmu, ale mogą też liczyć na określone wsparcie ze strony otoczenia. Polega ono na przykład na tym, że pracodawcy wypłacają pracownikom wynagrodzenie lub jego część do ręki, by pomóc im uniknąć egzekucji komorniczej, podają nieprawdziwe dane o dochodach swoich pracowników, by umożliwić im uzyskanie kredytu, a sąsiedzi i znajomi dłużnika nie tylko nie okazują dezaprobaty dla jego nierzetelności, ale nierzadko utrudniają też wierzycielom dotarcie do niego. To ostatnie szczególnie często dotyczy dłużników alimentacyjnych. Brak przyzwolenia ogranicza potencjalne nadużycia przez różne formy nacisku społecznego otoczenia na ich sprawców takie jak: niezwerbalizowana dezaprobatą, bojkot towarzyski, jawne potępienie, a nawet formalne sygnalizowanie wykroczeń.

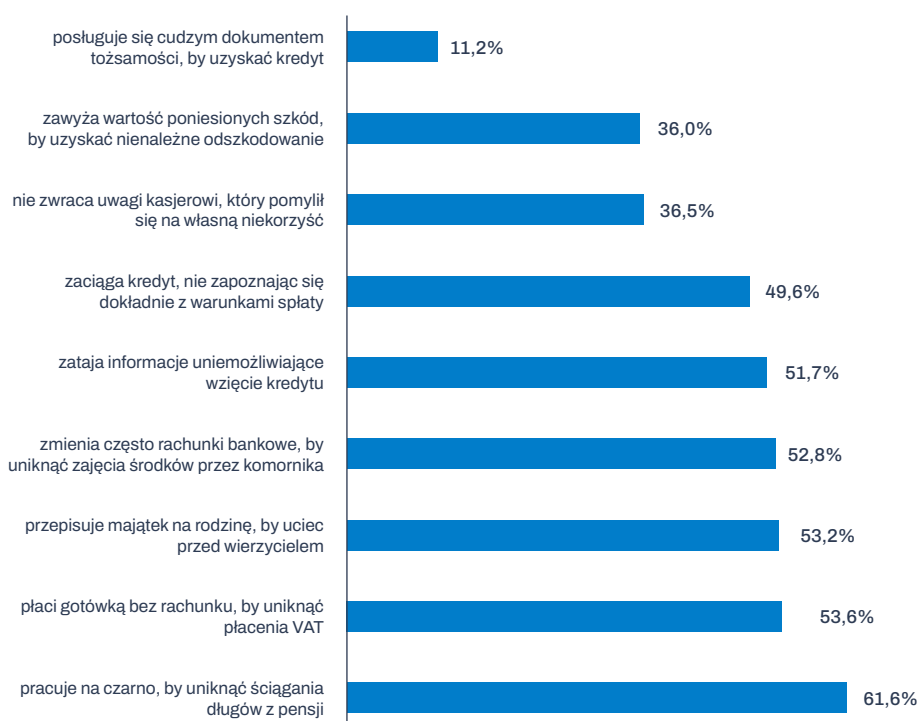
Przyjęto, że zakres przyzwolenia na te nadużycia, czyli poziom akceptacji nieetycznych zachowań finansowych (moralnego permissywizmu) jest wyznaczony przez

okazjonalne, mniej lub bardziej częste usprawiedliwianie nadużyć konsumenckich. Odpowiednio brak przyzwolenia, czyli brak akceptacji nieetycznych zachowań finansowych (moralny rygoryzm), jest określany przez wskazanie, że dane nadużycie nigdy nie może być usprawiedliwione.

Rysunek 3. ilustruje zagregowane dane (sumę odsetków odpowiedzi „czasem”, „często” lub „zawsze” na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych nieetycznych działań) przedstawiające swoistą mapę moralnego permissywizmu konsumentów w sferze finansowej. Dane te odzwierciedlają znaczny stopień zróżnicowania etycznych standardów dotyczących oceny zachowań konsumentów w konkretnych sytuacjach, poczynwszy od zachowań, które są potępiane przez prawie 89% respondentów, a kończąc na zachowaniach usprawiedliwianych przez prawie 62%.

Rysunek 3. Mapa moralnego permissywizmu konsumentów w sferze finansowej

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



Źródło: ZPF.

Niezmiennie najbardziej rygorystycznie respondenci odnoszą się do wyłudzenia pieniędzy przy użyciu fałszywych dokumentów – usprawiedliwia je nieco ponad 11%. Działanie to jest zagrożone wysokimi sankcjami karnymi, a zatem moralność finansowa okazuje się współgrać z normami prawa.

Znacznie więcej, bo ponad jedna trzecia badanych, usprawiedliwia zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie (36,0%) oraz niezwracanie uwagi na błąd kasjera, który pomylił się na swoją niekorzyść (36,5%). Ta znacząca różnica między potępieniem pierwszego zachowania i kolejnych jest godna podkreślenia. Być może źródłem tej przewagi jest czynnik, który amerykańscy badacze etyki konsumenckiej Vitell i Muncy⁴ zidentyfikowali jako różnicę między aktywnym i pasywnym wykorzystywaniem nielegalnych działań (*actively and passively benefiting from illegal activities*). Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsa-

mości w celu uzyskania kredytu jest aktywnie inicjowanym działaniem przestępczym, natomiast kolejne zachowania są działaniami polegającymi na wykorzystaniu nadarzającej się okazji lub mającymi charakter reaktywny.

Prawie połowa badanych osób usprawiedliwia zaciąganie kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty (49,6%). Zachowanie to nie jest w żaden sposób sankcjonowane prawnie, ma jednak wymiar etyczny. Może bowiem być potraktowane jako sprzeniewierzenie się powinności bycia odpowiedzialnym konsumentem, analizowanej przez badaczy etycznego konsumeryzmu, a także postulowanej przez stowarzyszenia konsumenckie. Warto zauważyć, że kredytodawcy mają prawny obowiązek udzielania wyczerpujących i precyzyjnie określonych informacji dotyczących warunków udzielanego kredytu⁵, dlatego lekceważenie tych informacji przez konsumentów stanowi swojego rodzaju grzech zaniechania, w pierwszym rzędzie mogący skutkować stratami jednostki, ale mający także niekorzystne skutki społeczne.

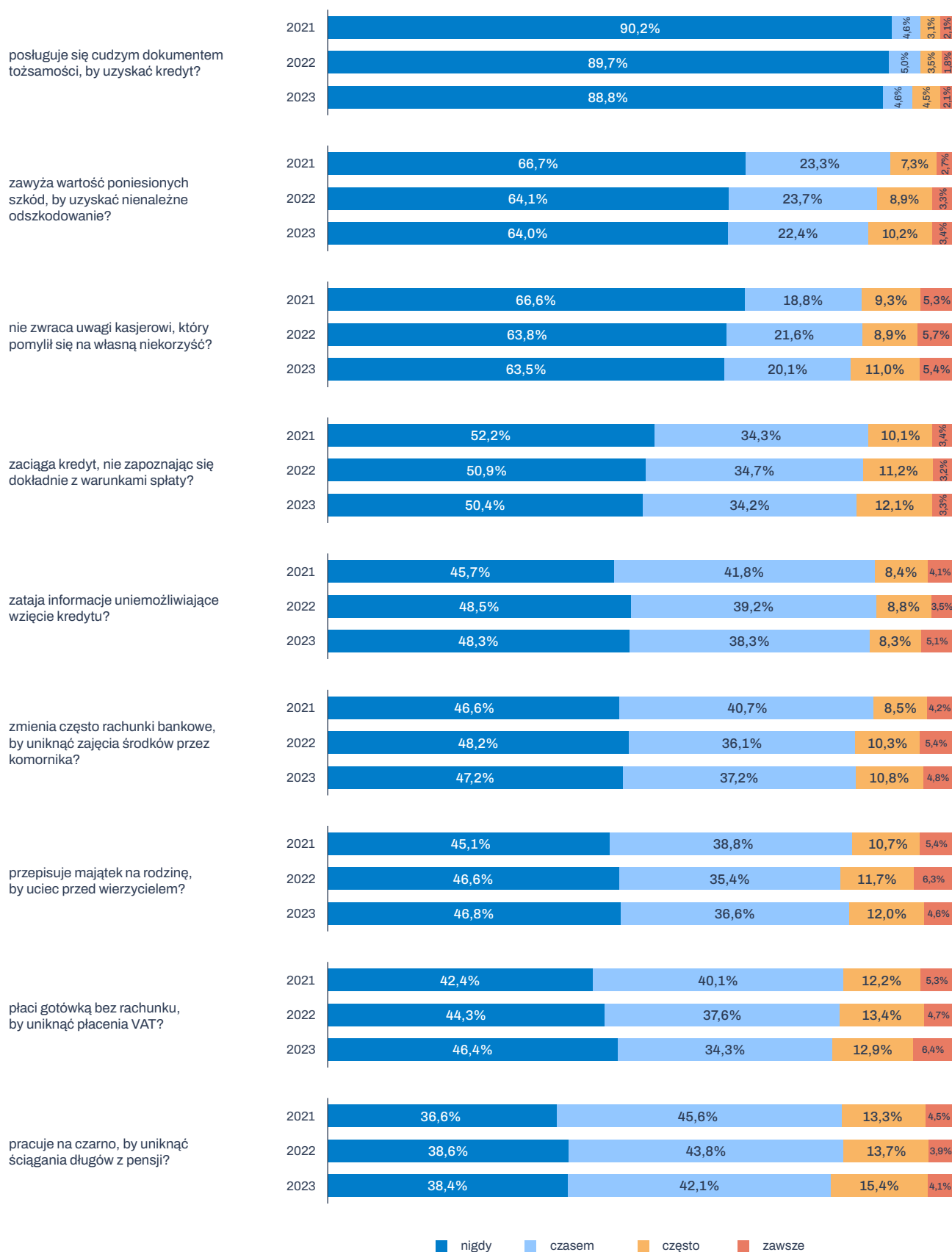
Kolejną pozycję na mapie moralnego permissywizmu Polaków zajmuje zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu, które legitymizuje 51,7% respondentów. W dalszej kolejności znalazły się: częsta zmiana rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika (52,8%), przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem (53,2%) oraz płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT (53,6%). Na największy poziom społecznego przyzwolenia może liczyć praca na czarno podejmowana w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (61,6%).

Warto zwrócić uwagę na rozbieżność między deklarowanym w pytaniu wstępnym zdecydowanym poparciem badanych osób dla normy nakazującej oddawanie długów (rys. 1), a stosunkowo dużym przyzwoleniem na konkretne nadużycia konsumenckie stanowiące naruszenie tej normy. Rozbieżność ta potwierdza prawidłowość polegającą na tym, że ludzie na poziomie ogólnych i abstrakcyjnych deklaracji moralnych są bardziej wymagający niż na poziomie norm szczegółowych i konkretnych zachowań. Podobną zależność wskazującą na rozbieżność opinii ogólnych i szczegółowych demonstrują prace dotyczące preferencji społeczno-ekonomicznych⁶.

Na rysunku 4. przedstawiono rozkład odpowiedzi na pytania dotyczące usprawiedliwiania poszczególnych nieetycznych działań, odpowiednio w ostatnich trzech latach. Pytania zamieszczono w porządku hierarchicznym⁷ ze względu na malejący poziom moralnego rygoryzmu, mierzony odsetkiem odpowiedzi „nigdy”. Koresponduje z nim rosnący poziom akceptacji nieetycznych zachowań finansowych, mierzony sumą odsetków odpowiedzi „czasem”, „często” lub „zawsze” na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań. Średnia tego poziomu (czyli średnia łącznych odsetków odpowiedzi „czasem”, „często” lub „zawsze” na poszczególne pytania) wyznaczyła Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych (IANZF), innymi słowy indeks permissywizmu moralnego. Wskaźnik ten stanowi syntetyczną miarę społecznego przyzwolenia na naruszanie przez konsumentów norm prawnych bądź standardów etycznych. W 2023 roku wyniósł 45,1, co oznacza, że Polacy są skłonni usprawiedliwiać odstępstwa od zasad w ponad dwóch piątych badanych sytuacji. Wynik ten wskazuje na bardzo duży zakres społecznego przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze finansów. Na poziomie około 45 IANZF utrzymuje się od trzech lat (rys. 5).

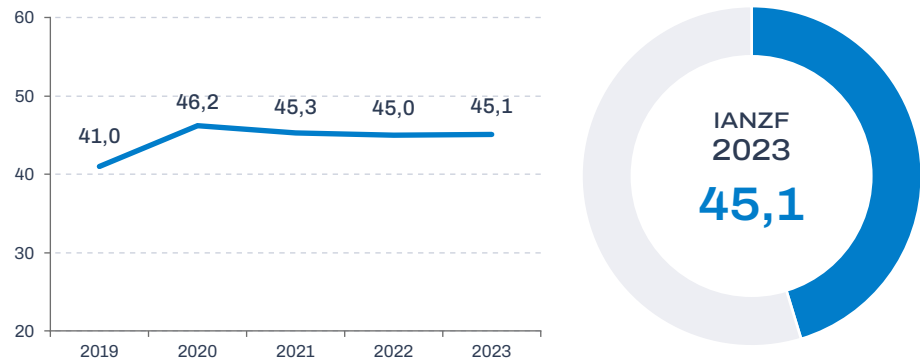
Rysunek 4. Porządek normatywny zorientowany na nadużycia konsumentów w sferze finansów

Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś:



Źródło: ZPF.

Rysunek 5. Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w latach 2019–2023



Źródło: ZPF.

Chociaż poziomy usprawiedliwiania przypisywane poszczególnym nadużyciom są różne w poszczególnych edycjach badań, to hierarchia norm regulujących zachowania konsumentów w obszarze finansowym okazała się podobna, a w dwóch ostatnich latach jest identyczna. Można więc mówić o względnie trwałym porządku normatywnym zorientowanym na nadużycia konsumentów w sferze finansów. Zachowania znajdujące się na górze i na dole hierarchii nie zmieniają swoich miejsc, a mieszczące się w jej środku w nieznacznym stopniu się przesuwają. Zachowaniem najczęściej usprawiedliwianym jest praca na czarno (niezmiennie od początku prowadzenia badania), a usprawiedliwianym najrzadziej – wyłudzenie pieniędzy przy użyciu fałszywych dokumentów.

Tabela 1. przedstawia Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w 2023 roku w poszczególnych grupach respondentów różniących się między sobą ze względu na cechy społeczno-demograficzne. Dane te wskazują na pewne zależności, obserwowane również w latach poprzednich. Cechami w powtarzalny sposób różnicującymi badane osoby ze względu na wymagania moralne dotyczące kwestii finansowych okazały się płeć i wiek. Wyższa wartość IANZF w przypadku mężczyzn oznacza, że przejawiają oni większe przyzwolenie dla nadużyć w sferze finansowej niż kobiety. Ten wniosek koresponduje z wynikami wielu badań nad uwarunkowaniem moralności przez płeć, zgodnie z którymi kobiety wykazują niższą tolerancję wobec nadużyć⁸.

Drugą powtarzalną prawidłowością jest to, że wymagania moralne dotyczące kwestii finansowych rosną wraz z wiekiem. Osoby starsze znacznie rzadziej są skłonne usprawiedliwiać konsumenckie nadużycia niż osoby młodsze. Może to być efektem różnicy między pokoleniami, spowodowanej funkcjonowaniem w odmiennych systemach gospodarczych, lub funkcją naturalnego procesu moralnego rozwoju. Warto podkreślić, że wyższy poziom rygorystyki etycznej u osób starszych w obszarze zachowań konsumenckich odnotowano także w wielu innych badaniach⁹.

Kolejną zmienną wyraźnie różnicującą badane osoby ze względu na poziom akceptacji nieetycznych zachowań finansowych jest sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu. Najwyższy poziom moralnego permissywizmu przejawiają gospodarstwa, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego spłatą (analogicznie jak w ubiegłych latach), znacznie niższy poziom – te, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki oraz te, które miały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale spłaciły je. Najniższy poziom moralnego permissywizmu charakteryzuje gospodarstwa domowe, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i regularnie je spłacają.

Tabela 1. Cechy społeczno-demograficzne a Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych (IANZF)

Cechy społeczno-demograficzne	N	IANZF
OGÓŁEM	1000	45,1
Płeć		
kobiety	524	40,9
mężczyźni	476	49,7
Wiek		
18–29 lat	161	54,3
30–49 lat	378	49,4
50–64 lat	233	39,7
65 lat i więcej	228	37,1
Wykształcenie		
podstawowe/gimnazjalne	33	59,0
zasadnicze zawodowe	112	46,6
średnie/policealne	443	43,6
wyższe	412	45,2
Dochód na jedną osobę w gospodarstwie domowym		
do 550 PLN	20	62,0
551–1000 PLN	67	43,6
1001–1400 PLN	116	49,7
1401–2000 PLN	224	44,6
powyżej 2000 PLN	573	44,0
Miejsce zamieszkania		
wieś	338	47,3
miasto do 20 tys. mieszkańców	112	43,0
miasto 20–100 tys. mieszkańców	222	43,2
miasto 101–500 tys. mieszkańców	188	43,2
miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	140	45,7
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu		
mamy zaciągnięty/-ą kredyt/pożyczkę i regularnie go/ją spłacamy	399	42,6
zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego/jej spłatą	86	60,7
posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	259	44,3
nigdy nie mieliśmy zobowiązań w formie kredytu lub pożyczki	256	44,6
Relacje z bankami		
jestem w pełni zadowolony/a z ich usług	257	44,2
jestem raczej zadowolony/a z ich usług	616	44,2
jestem raczej niezadowolony/a z ich usług	85	53,6
czuję się przez nie pokrzywdzony/a	21	55,5
nie dotyczy	21	37,0
Relacje z instytucjami pożyczkowymi		
jestem w pełni zadowolony/a z ich usług	106	50,4
jestem raczej zadowolony/a z ich usług	324	48,0
jestem raczej niezadowolony/a z ich usług	128	52,8
czuję się przez nie pokrzywdzony/a	30	52,2
nie dotyczy	412	38,5
Relacje z firmami ubezpieczeniowymi		
jestem w pełni zadowolony/a z ich usług	198	43,6
jestem raczej zadowolony/a z ich usług	570	43,5
jestem raczej niezadowolony/a z ich usług	103	56,2
czuję się przez nie pokrzywdzony/a	27	51,8
nie dotyczy	102	44,2

Źródło: ZPF.

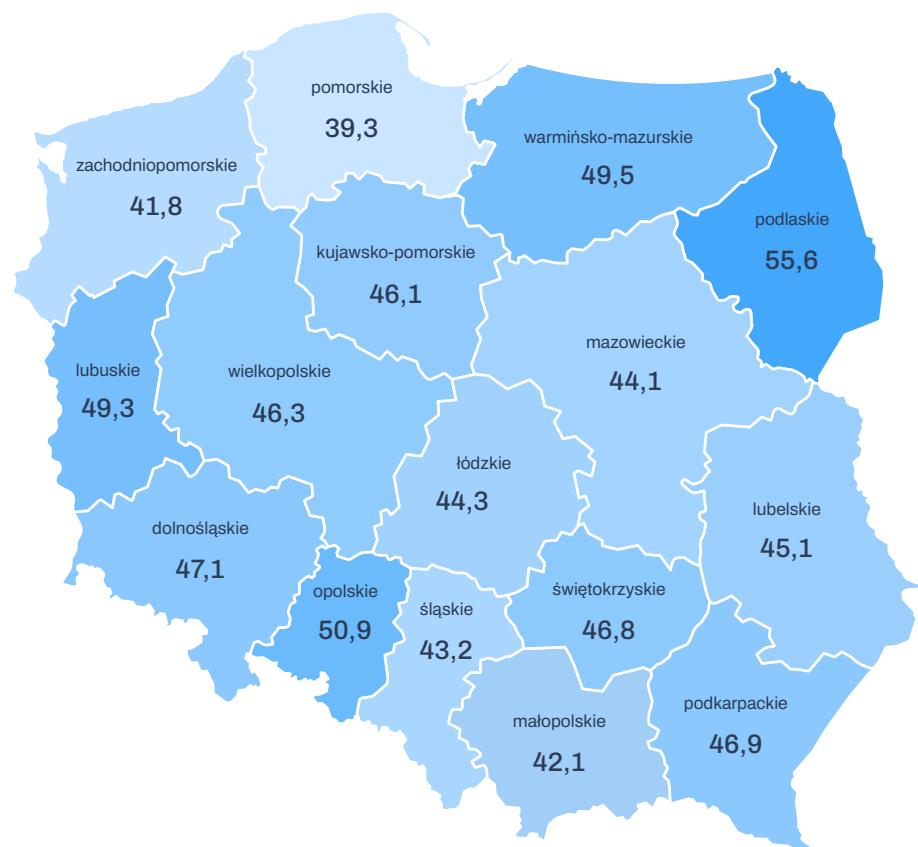
Ciekawą prawidłowością, która wystąpiła również w ubiegłych latach, jest wyraźny związek poziomu moralnego permisywizmu z relacją respondentów z instytucjami finansowymi takimi jak banki, instytucje pożyczkowe i firmy ubezpieczeniowe. W przypadku każdej z nich powtarza się podobny schemat – wyższy poziom akceptacji nieetycznych zachowań deklarują osoby czujące się pokrzywdzone przez instytucje finansowe oraz osoby raczej niezadowolone z ich usług. Mniej skłonni do akceptacji nadużyć są respondenci raczej lub w pełni zadowoleni z usług takich instytucji. Można w związku z tym przypuszczać, że przyzwolenie społeczne na wykroczenia konsumenckie w obszarze finansów stanowi, przynajmniej w jakimś stopniu, reakcję na nieetyczne praktyki branży finansowej doświadczane przez klientów.

Inne cechy społeczno-demograficzne (dochód, wykształcenie i miejsce zamieszkania) w nieznacznym stopniu różnicują badane osoby ze względu na poziom permisywizmu moralnego. Największe przyzwolenie na nadużycia konsumenckie deklarują osoby o najniższym poziomie dochodu, z wykształceniem podstawowym, mieszkający na wsi.

Reasumując, moralny permisywista w sferze finansów to raczej mężczyzna, osoba młoda, mająca problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań finansowych, mająca poczucie krzywdy ze strony instytucji finansowych lub niezadowolona z ich usług, niezamożna, z wykształceniem podstawowym mieszkająca na wsi.

W tej edycji badania dodatkowo prezentujemy rozkład geograficzny Indeksu Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych, w podziale na województwa (rys. 6). Najwyższą wartość indeksu w 2023 roku odnotowano w województwie podlaskim (55,6), z kolei najniższą w pomorskim (39,3).

Rysunek 6. Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w poszczególnych województwach Polski w 2023 roku



Ocena
poszczególnych
nadużyć
dokonywanych
przez konsumentów

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

1. Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt

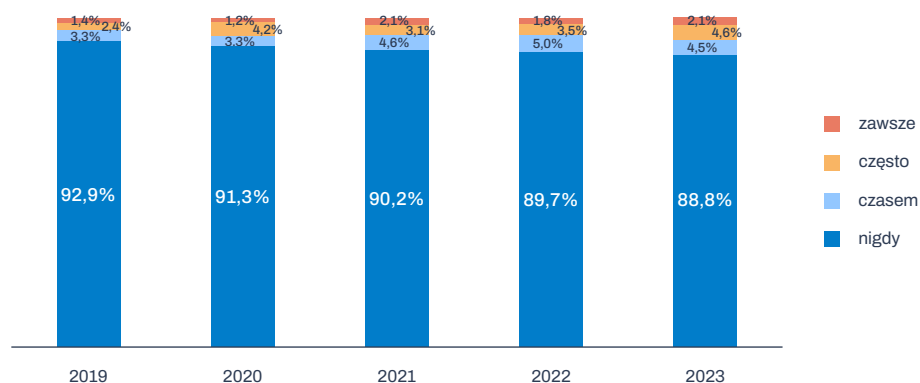
Respondenci najbardziej surowo oceniają posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu (rys. 7). Przeważająca większość badanych (88,8%) wyraziła opinię, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwiane, czasem usprawiedliwia je 4,5% respondentów, często – 4,6 % i zawsze – 2,1 %. W latach poprzednich zachowanie to było również na szczycie hierarchii nieetycznych działań, należy jednak podkreślić, że poziom tolerancji wobec niego stopniowo rośnie.

Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości celem uzyskania kredytu jest przestępstwem grożącym karą pozbawienia wolności na mocy kodeksu karnego. Warto zauważyć, że wraz ze wzrostem liczby zastrzeżonych dokumentów tożsamości, począwszy od 2004 roku, liczba przestępstw związanych z wyłudzeniami systematycznie maleje¹⁰. Instytucja zastrzegania dokumentów tożsamości (system Dokumenty Zastrzeżone Związku Banków Polskich) w połączeniu z upowszechnieniem wiedzy na temat jej funkcjonowania okazuje się pewną barierą dla przestępców. Mimo to zdaniem przedstawicieli firm z sektora finansowego wyłudzenie kredytów oraz pożyczek nie jest zachowaniem incydentalnym. Było to najczęściej zgłaszane nadużycie i stanowiło ponad jedną trzecią (36%) wszystkich ujawnionych przestępstw¹¹ w 2022 roku. Suma tego typu przestępstw ma poważne skutki dla finansów publicznych. Związek Banków Polskich szacuje łączną kwotę udaremnionych prób wyłudzeń kredytów w 2022 roku na ponad 194,1 mln zł¹². Te ostatnie dane dotyczą jedynie liczby i wielkości prób wyłudzeń zablokowanych na stosunkowo późnym etapie sprawdzania wiarygodności kredytowej w Biurze Informacji Kredytowej. W dzisiejszych czasach wyłudzenie pieniędzy coraz częściej występuje pod postacią cyberprzestępczości. Cyberprzestępcy wymyślają coraz to nowsze sposoby, by wyłudzić nasze dane, które są im potrzebne do dokonywania kolejnych przestępstw.

Wśród osób usprawiedliwiających posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości dla uzyskania kredytu najczęściej wskazywaną racją jest brak uczciwości instytucji finansowych (51,0%). Ponad jedna trzecia (35,7%) wskazuje na trudną sytuację finansową potencjalnego oszusta, a 13,3% przyznaje, że jest duża szansa na powodzenie takiego działania (rys. 8).

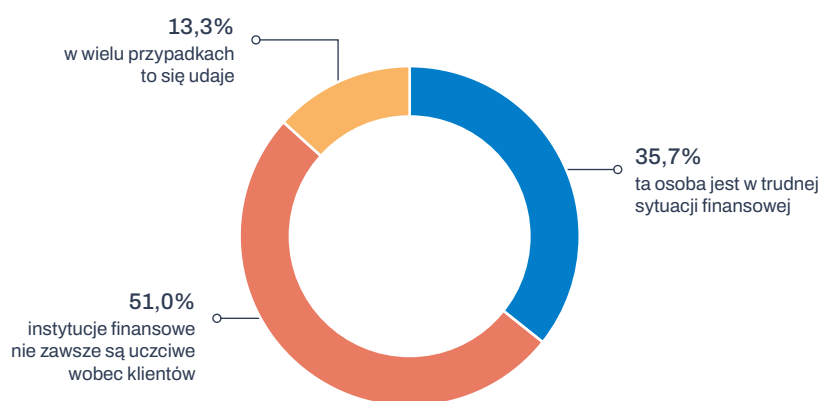
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać posługiwania się cudzym dokumentem tożsamości celem uzyskania kredytu przeważająca większość (93,8%) wskazuje, że czyn ten narusza normę uczciwości, znikomy odsetek (3,3%) wskazał na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej i podobny (2,9%) uznał, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (rys. 9).

Rysunek 7. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt?



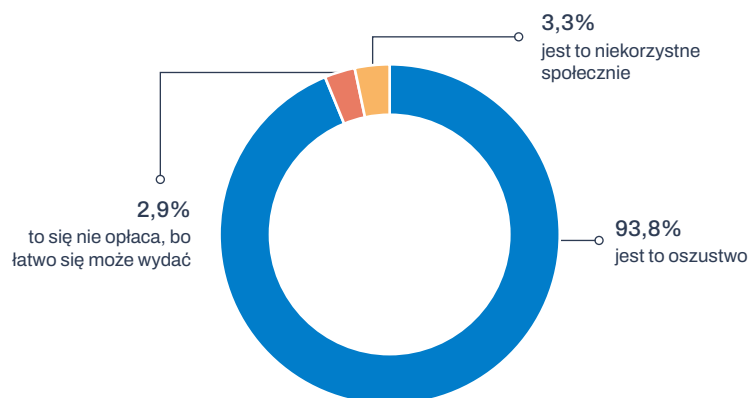
Źródło: ZPF.

Rysunek 8. Względędy usprawiedliwiające posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu (N=112)



Źródło: ZPF.

Rysunek 9. Powody braku usprawiedliwiania posługiwania się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu (N=888)



Źródło: ZPF.

2. Zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie

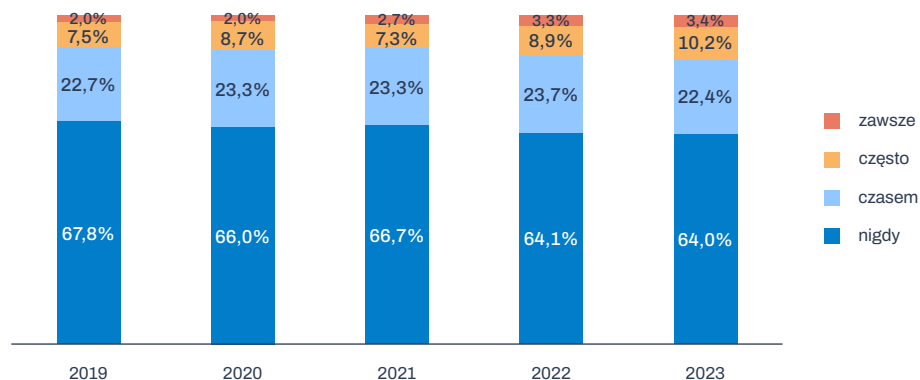
Drugim najbardziej rygorystycznie ocenianym zachowaniem okazało się zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie. Blisko dwie trzecie respondentów (64,0%) uznało, że działanie to nigdy nie może być usprawiedliwione, ponad jedna piąta (22,4%) jest skłonna je usprawiedliwiać czasem, 10,2% często i 3,4% zawsze (rys. 10). Poziom przyzwolenia na to zachowanie zwiększył się w porównaniu z poprzednimi edycjami badań.

Zawyżanie wartości poniesionych szkód w celu uzyskania nienależnego odszkodowania jest łagodniejszą formą przestępstwa ubezpieczeniowego. W przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych polega ono na powiększaniu zakresu uszkodzeń, do których doszło w wyniku kolizji, podciąganiu pod stratę uszkodzeń dokonanych jeszcze przed wypadkiem. Podobnie jest z wypłatą odszkodowań za utratę uszczerbku na zdrowie czy utratę „fikcyjnego” mienia utraconego podczas kradzieży mieszkania lub pożaru czy zalania. Do tego typu nadużyć zaliczyć można też zawyżanie przez rolników szkód powodowanych przez zwierzynę, co zarzucają im myśliwi. Okazuje się, że świadome powiększenie roszczenia związanego z autentyczną szkodą (tzw. *opportunistic fraud*) bywa bardziej kosztownym rodzajem przestępstwa dla niektórych ubezpieczycieli niż to, które polega na celowym sfingowaniu całego zdarzenia¹³. Tego typu działanie wiąże się ze skorzystaniem z nadarzającej się okazji, więc może budzić mniej oporów moralnych niż intencjonalne zaaranżowanie przestępstwa.

Głównym powodem usprawiedliwiania zawyżania wartości poniesionych szkód dla uzyskania nienależnego odszkodowania jest przekonanie o braku uczciwości ubezpieczycieli, którzy odmawiają wypłaty odszkodowania lub zaniżają jego wartość (69% wskazań respondentów). Na korzyść finansową wskazuje ponad jedna piąta (22%), a na społeczny standard – 9,0% (rys. 11). Przekonanie o braku uczciwości ubezpieczycieli zapewne w znacznej części kształtowane jest przez osobiste doświadczenie, w jakimś stopniu opiera się też na przekazie medialnym, np. może być sztucznie wzmacniane w celu przysporzenia klientów firmom pomagającym w uzyskaniu dopłat do odszkodowań¹⁴.

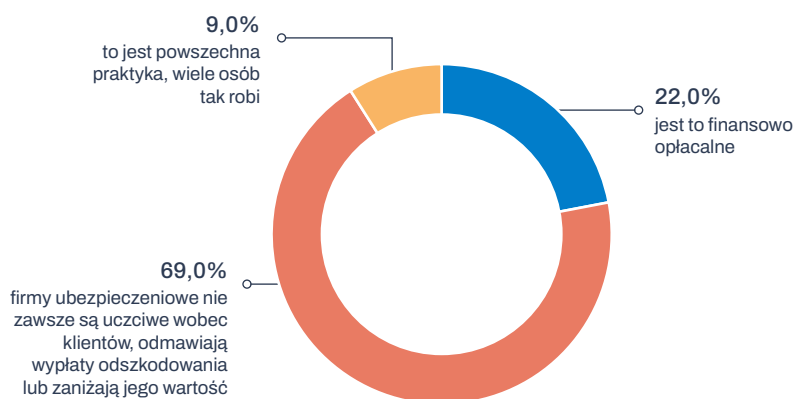
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód dla uzyskania nienależnego odszkodowania, ponad cztery piąte (85,9%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 8,6% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże, a najmniejszy odsetek osób (5,5%) wskazał na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 12).

Rysunek 10. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie?



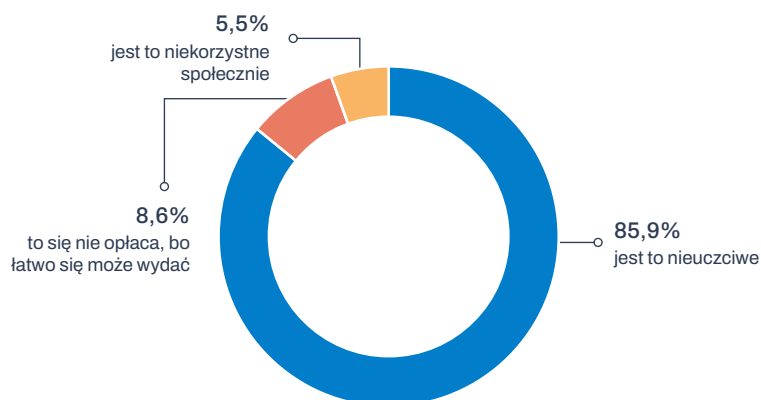
Źródło: ZPF.

Rysunek 11. Względędy usprawiedliwiające zawyżanie wartości poniesionych szkód w celu uzyskania nienależnego odszkodowania (N=360)



Źródło: ZPF.

Rysunek 12. Powody braku usprawiedliwiania zawyżania wartości poniesionych szkód w celu uzyskania nienależnego odszkodowania (N=640)



Źródło: ZPF.

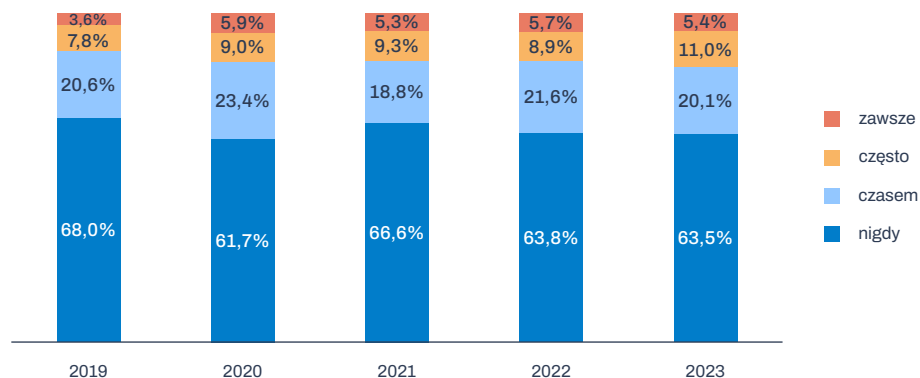
3. Niezwrócenie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść

Na trzecim miejscu w hierarchii nadużyć konsumenckich znalazło się zachowanie polegające na niezwróceniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść. Nieco mniej niż dwie trzecie badanych osób (63,5%) uznało, że nigdy nie można tego usprawiedliwiać, ponad jedna piąta (20,1%) dopuszcza taką możliwość czasami, 11,0% – często i 5,4% – zawsze (rys. 13). Warto zauważyć, że chociaż niereagowanie na pomyłkę kasjera jest zachowaniem nieobjętym sankcjami prawnymi, to zarówno w ostatnim badaniu, jak i w poprzednich edycjach zajmuje wysoką pozycję w analizowanym porządku normatywnym. Jest tak być może dlatego, że drugą, potencjalnie poszkodowaną, stroną jest konkretna osoba, a nie zdepersonalizowana instytucja.

Wśród osób usprawiedliwiających (czasem, często lub zawsze) sytuację, w której ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, blisko trzy piąte (57,0%) odnosi się do zasady wzajemności, uważając, że kasjerzy nie zawsze są uczciwi, ponad jedna czwarta (28,0%) wskazuje na korzyść, którą może przynieść takie zachowanie i 15,0% czuje na takie zachowanie przyzwolenie ze strony otoczenia (rys. 14).

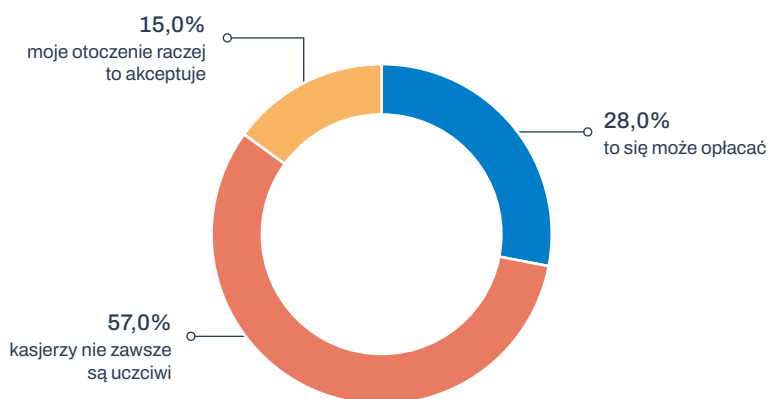
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać niezwracania uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, najwięcej osób (71,7%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, a blisko jedna czwarta (24,7%) wskazała fakt, że negatywne skutki tego zachowania dotyczą określonej jednostki. Warto zauważyć, że rozważanej sytuacji to kasjer będzie musiał pokryć stratę z własnej kieszeni, czyli stroną poszkodowaną jest konkretna osoba, wobec której miewa się większą empatię niż wobec formalnej organizacji. Znikomy odsetek respondentów (3,6%) wskazał na negatywne konsekwencje w postaci nadwężenia przyszłych relacji (rys. 15).

Rysunek 13. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść?



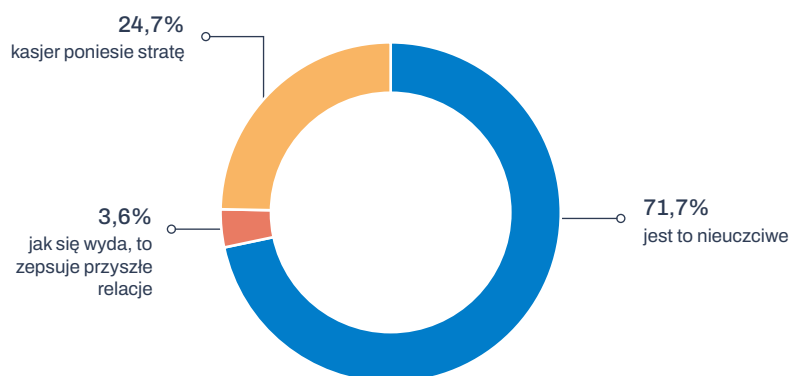
Źródło: ZPF.

Rysunek 14. Względny usprawiedliwiający niezwracanie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść (N=365)



Źródło: ZPF.

Rysunek 15. Powody braku usprawiedliwiania niezwracania uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść (N=635)



Źródło: ZPF.

4. Zaciąganie kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty

Czwarte w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu jest zachowanie polegające na tym, że ktoś zaciąga kredyt, nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty. W przypadku tego, niepodlegającego sankcjom prawnym, czynu ponad połowa (50,4%) respondentów stwierdziła, że nigdy nie może być on usprawiedliwiony, ponad jedna trzecia (34,2%) uważa, że czasem można uznać jego powody, 12,1% uważa, że można je uznać często i 3,3%, że zawsze (rys. 16). Poziom przyzwolenia na to zachowanie w ostatnich czterech latach utrzymuje się na względnie wysokim poziomie.

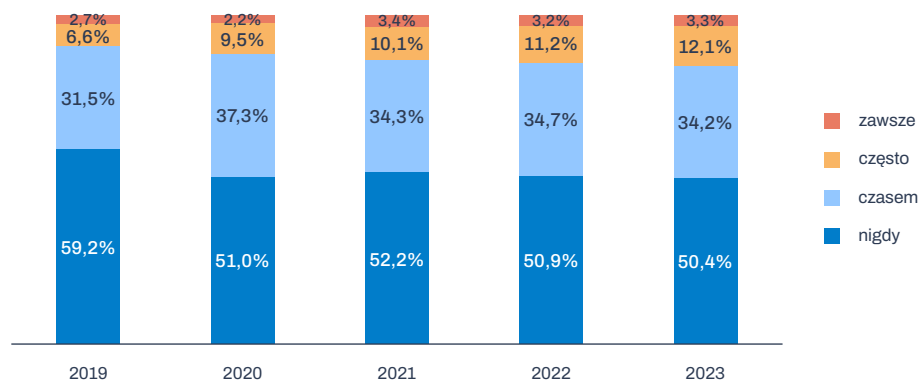
Godna uwagi jest różnica w ocenie tego zachowania wyznaczona przez osobiste doświadczenia konsumentów związane ze spłatą zobowiązań finansowych. Okazuje się, że zachowanie to najczęściej (64%) usprawiedliwiają osoby, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą, znacznie rzadziej (49,6%) takie, które regularnie spłacają zobowiązanie zaciągnięte w instytucji finansowej, jeszcze rzadziej (47,7%) takie, które nigdy nie miały takiego rodzaju zobowiązania i najrzadziej (46,7%) osoby, które je miały, ale spłaciły. Podobne zależności występowały także w poprzednich latach.

Można przypuszczać, że trudności związane z wywiązywaniem się ze zobowiązań finansowych, przynajmniej w części, są spowodowane przez ignorowanie informacji o warunkach spłaty tych zobowiązań. Takie wyniki korespondują z opinią uzyskaną w jednym z cyklicznych badań sytuacji na rynku consumer finance¹⁵, prowadzonych przez ZPF i IRG SGH, w którym to brak staranności w zapoznawaniu się z warunkami umowy kredytowej został uznany za główną przyczynę problemów z terminową obsługą długów. Zdaniem respondentów biorących udział w tym badaniu lekkomyślne zaciąganie zobowiązań finansowych oraz 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.

Spośród osób usprawiedliwiających zaciąganie kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty ponad cztery piąte (81%) wskazywało, że umowy są długie, skomplikowane oraz że i tak nie da się ich w pełni zrozumieć, 11,5% wskazało na brak sankcji prawnych, a 7,5% uznało, że standardowy charakter umów gwarantuje ich rzetelność (rys. 17). Wyniki te potwierdzają powszechne przekonanie, że bankowe umowy i regulaminy są napisane mało zrozumiałym, prawniczym językiem, są bardzo długie, wydrukowane małym, trudno czytelnym tekstem. Umowa, regulamin i tabela opłat to często łącznie kilkanaście lub nawet kilkadziesiąt stron lektury. Pomimo tego, że brak wiedzy o warunkach zaciągniętego kredytu może być istotną przyczyną kłopotów z jego spłatą, wiele osób nie czyta dokumentów, które podpisuje lub czyta je pobieżnie. Ilustrują to cykliczne badania na temat poziomu wiedzy finansowej Polaków, przeprowadzane na zlecenie Warszawskiego Instytutu Bankowości (WIB) i Fundacji Giełdy Papierów Wartościowych (FGPW), z których wynika, że 24% Polaków nie przywiązuje wagi do czytania dokumentacji przed podpisaniem umów z instytucjami finansowymi (przegląda pobieżnie, podpisuje bez czytania)¹⁶.

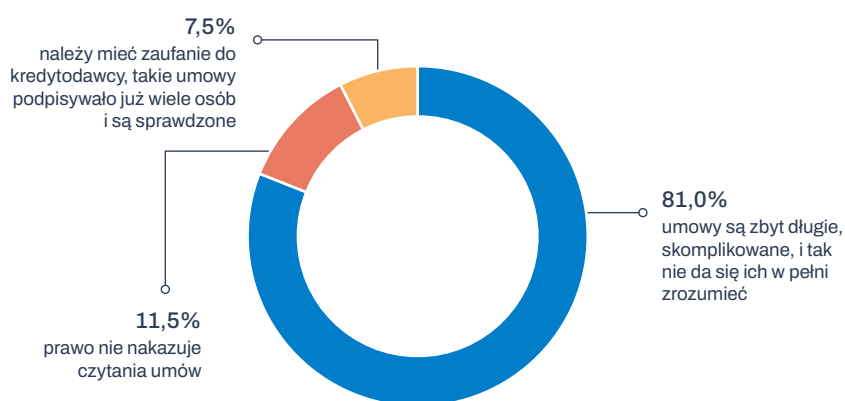
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zaciąga kredyt, nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, prawie trzy czwarte (70,2%) powołuje się na obowiązek klienta w zakresie czytania umów przed podpisaniem, prawie jedna czwarta (24,2%) uzasadnia to potencjalną stratą konsumenta i tylko 5,6% wskazuje na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 18).

Rysunek 16. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zaciąga kredyt, nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty?



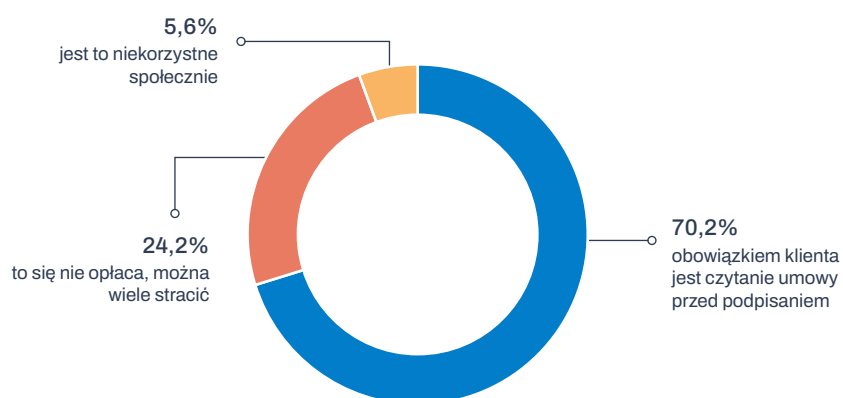
Źródło: ZPF.

Rysunek 17. Względędy usprawiedliwiające zaciąganie kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty (N=496)



Źródło: ZPF.

Rysunek 18. Powody braku usprawiedliwiania zaciągania kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty (N=504)



Źródło: ZPF.

5. Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu

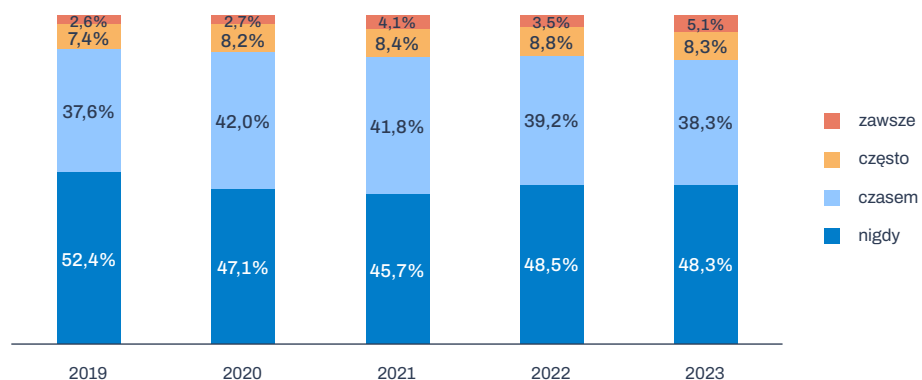
Piątym działaniem w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu. Prawie połowa (48,3%) badanych osób uznała, że zachowanie to nigdy nie może być tolerowane, blisko dwie piąte są skłonne je usprawiedliwić czasem (38,3%), 8,3% – często i 5,1% – zawsze (rys. 19).

Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu ma na celu fikcyjne powiększenie zdolności kredytowej i może być uznane za naruszenie prawa poprzez chęć wyłudzenia kredytu. Instytucje finansowe mają jednak 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, a 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 o tym, że informacja o potencjalnych kredytobiorcach ma dla nich podstawową wagę¹⁷. Pewne informacje bywają pozyskiwane w sposób mniej formalny, np. analiza profilu na Facebooku potencjalnego kredytobiorcy może umożliwić zdobycie wiedzy o jego zobowiązaniach alimentacyjnych. Mimo powyższych zabezpieczeń możliwe są nadużycia takie jak np. zatajenie prywatnej pożyczki, którą trzeba spłacać, czy niepoinformowanie o posiadaniu dzieci, zaś na forach społecznościowych spotyka się rady, jak te zabezpieczenia obejść.

Osoby usprawiedliwiające zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu pytane o powody swojej opinii (rys. 20) najczęściej wskazywały konieczność zaspokojenia ważnej potrzeby (46,0%). Opinia tak dużej grupy legitymizującej to działanie życiową koniecznością zapewne opiera się na przekonaniu, że to klient najlepiej wie, ile jest w stanie miesięcznie przeznaczać na spłatę zadłużenia. Obok czysto subiektywnych względów w grę może wchodzić liczenie na wsparcie rodziny lub nieudokumentowane dochody. Być może pozyskiwanie przez banki dokładnych informacji o życiu ludzi traktowane jest jako nadmierna ingerencja instytucji w prywatną sferę jednostek i usprawiedliwianie zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu stanowi sprzeciw wobec takiej ingerencji. Warto również zwrócić uwagę, że ponad dwie piąte (44,0%) respondentów widzi usprawiedliwienie dla ukrywania informacji blokujących przyznanie kredytu w braku uczciwości kredytodawców, zaś 10,0% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże.

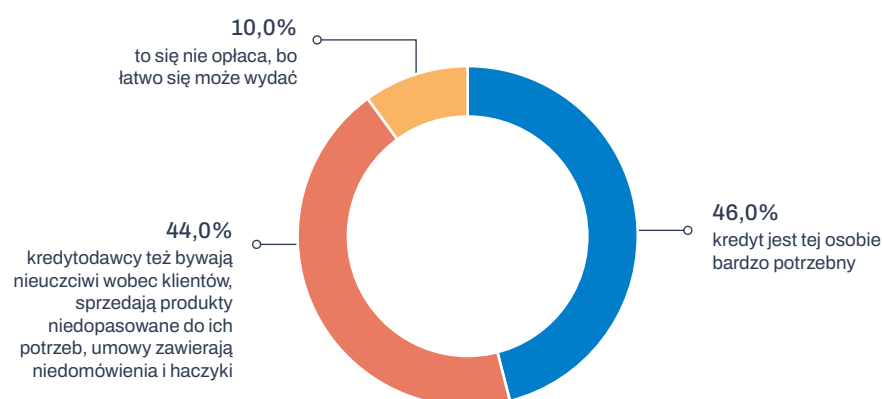
Wśród osób nigdy nieusprawiedliwiających zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu blisko cztery piąte (78,9%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 13,9% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże i 7,2% wskazało na względ utylitarystyczny w postaci szkody społecznej (rys. 21).

Rysunek 19. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu?



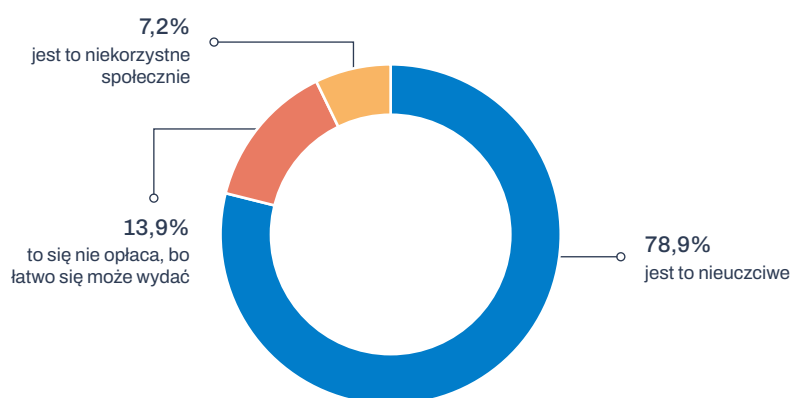
Źródło: ZPF.

Rysunek 20. Względy usprawiedliwiające zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (N=517)



Źródło: ZPF.

Rysunek 21. Powody braku usprawiedliwienia zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (N=483)



Źródło: ZPF.

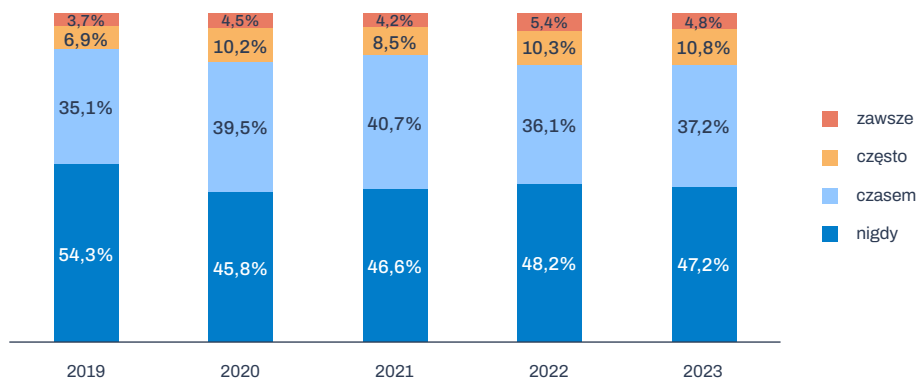
6. Częsta zmiana rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika

Szóstym najbardziej rygorystycznie ocenianym zachowaniem jest częsta zmiana rachunków bankowych dokonywana w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika. Mniej niż połowa (47,2%) badanych osób uznała, że zachowanie to nigdy nie może być tolerowane, 37,2% jest skłonna usprawiedliwić je czasem, nieco mniej niż co dziesiąta (10,8%) – często i 4,8% – zawsze (rys. 22).

Wśród racji usprawiedliwiających częstą zmianę rachunków bankowych dla uniknięcia zajęcia środków przez komornika dominującym wskazaniem (74,8%) był brak uczciwości komorników w egzekwowaniu długów, znacznie mniej (13,2%) respondentów przywoływało argument finansowej opłacalności i najmniej (12,0%) wskazywało na powszechność tej praktyki, czyli społeczny standard (rys. 23).

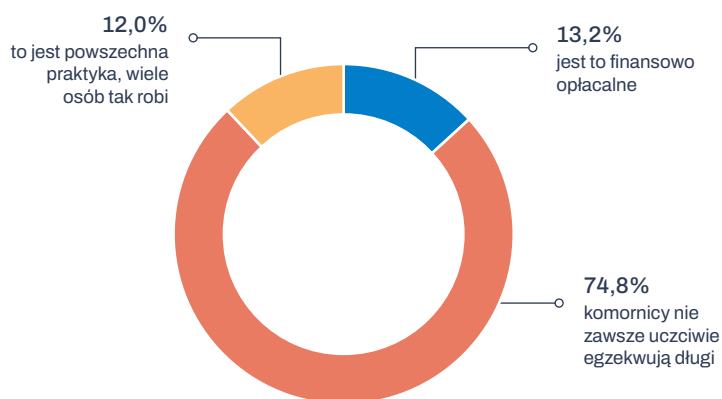
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś często zmienia rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, ponad trzy czwarte (75,4%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że działanie to narusza normę uczciwości, 14,6% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże oraz 10% wskazało na wzgląd utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 24).

Rysunek 22. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika?



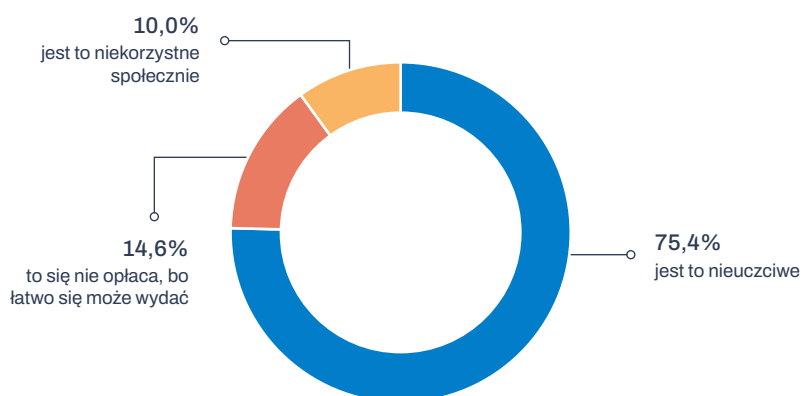
Źródło: ZPF.

Rysunek 23. Względny usprawiedliwiający częste zmienianie rachunków bankowych w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika (N=528)



Źródło: ZPF.

Rysunek 24. Powody braku usprawiedliwienia częstego zmieniania rachunków bankowych w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika (N=472)



Źródło: ZPF.

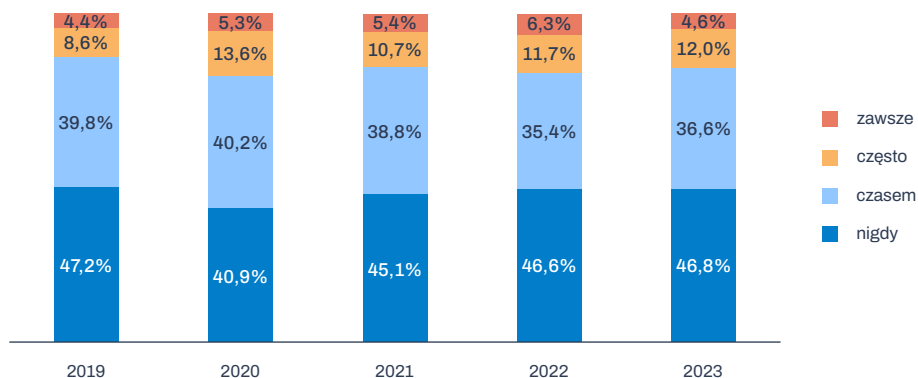
7. Przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem

Siódmym zachowaniem w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu jest przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem. Takiego działania nigdy nie akceptuje ponad dwie piąte respondentów (46,8%), ponad jedna trzecia (36,6%) usprawiedliwia je czasem, 12% – często i 4,6% – zawsze (rys. 25).

Wśród respondentów usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, najczęściej wybieranym argumentem (65,0%) był brak uczciwości windykatorów w egzekwowaniu długów, znacznie mniej (21,3%) respondentów przywoływało argument finansowej opłacalności i jeszcze mniej (13,7%) wskazywało na powszechność tej praktyki, czyli społeczny standard (rys. 26).

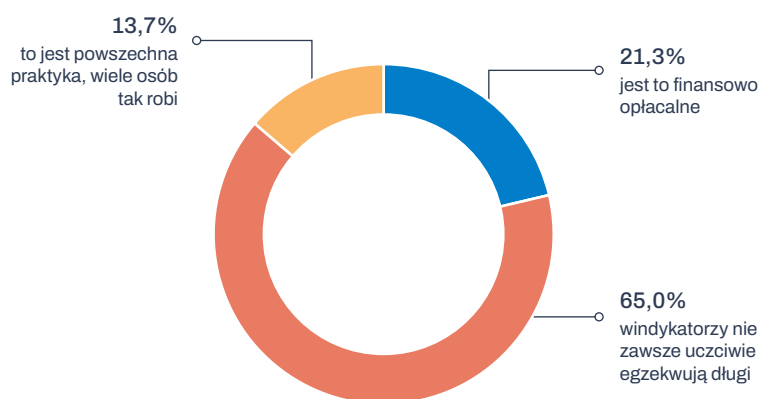
Wśród osób nigdy nieusprawiedliwiających przepisywania majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, blisko cztery piąte (78,6%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 11,1% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże oraz 10,3% przywołało взгляд utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys 27).

Rysunek 25. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem?



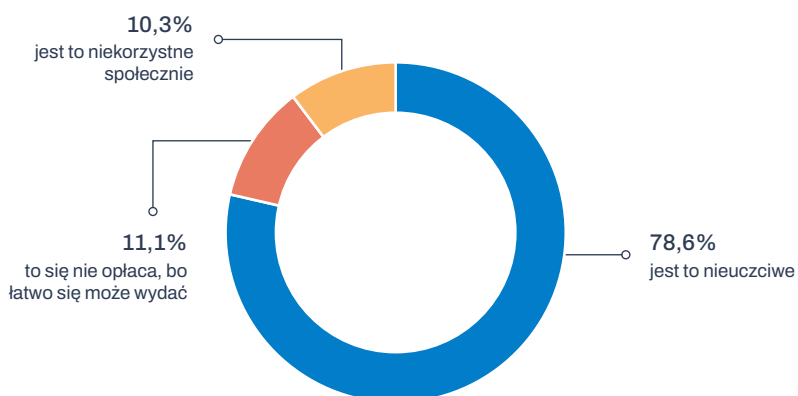
Źródło: ZPF.

Rysunek 26. Względem usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę celem ucieczki przed wierzycielem (N=532)



Źródło: ZPF.

Rysunek 27. Powody braku usprawiedliwienia przepisywania majątku na rodzinę celem ucieczki przed wierzycielem (N=468)



Źródło: ZPF.

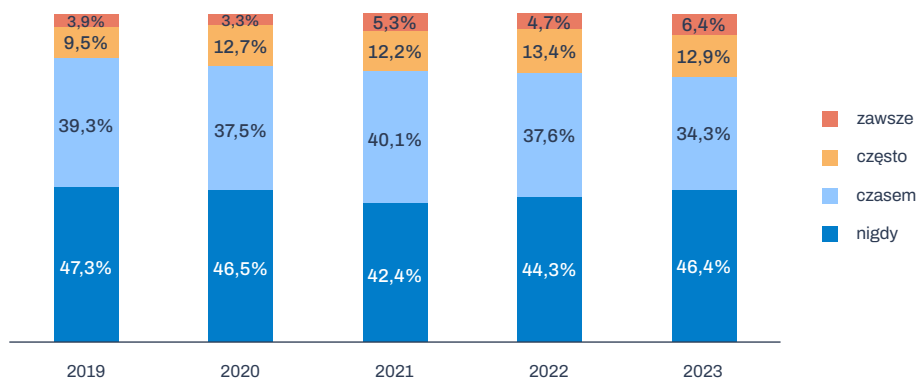
8. Płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć podatku VAT

Przedostatnim zachowaniem w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć podatku VAT. Zachowanie to nigdy nie może być tolerowane zdaniem blisko połowy (46,4%) respondentów, ponad jedna trzecia (34,3%) jest skłonna usprawiedliwiać je czasem, 12,9% często i 6,4% zawsze (rys. 28). Warto przypomnieć, że zachowanie polegające na tym, że „ktoś zgadza się zapłacić gotówką bez rachunku, aby uniknąć płacenia VAT lub innych podatków” było nadużyciem konsumenckim najczęściej tolerowanym przez respondentów z 17 krajów europejskich (w tym Polski) badanych w Europejskim Sondażu Społecznym¹⁸.

Wśród powodów usprawiedliwiających płacenie gotówką w celu uniknięcia podatku VAT prawie dwie trzecie respondentów (64,0%) wskazało na nadmierną restrykcyjność urzędów skarbowych i obciążenie obywateli podatkami, blisko jedna czwarta (22%) – na korzyść finansową, zaś 14% badanych osób przywołało powszechnie praktykowany standard społeczny (rys. 29).

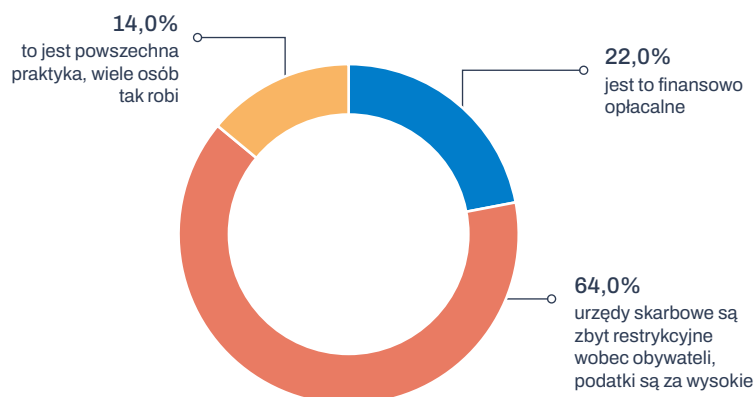
Wśród osób nigdy nieusprawiedliwiających płacenia gotówką w celu uniknięcia VAT ponad trzy czwarte (75,6%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że działanie to narusza normę uczciwości, 14,9% wskazało na взгляд utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej oraz 9,5% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (rys. 30).

Rysunek 28. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT?



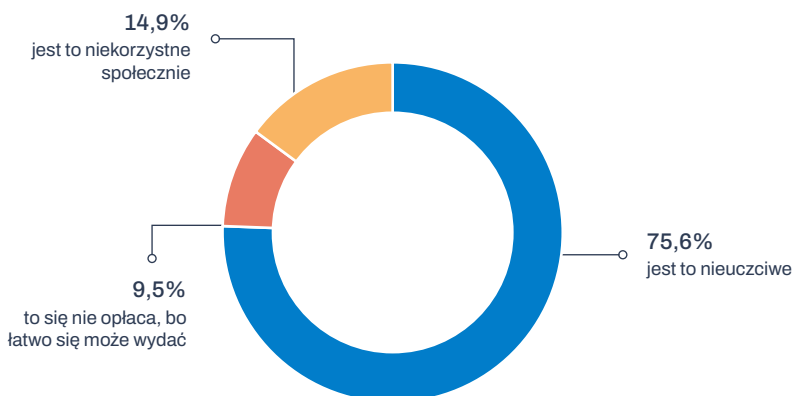
Źródło: ZPF.

Rysunek 29. Względędy usprawiedliwiające płacenie gotówką bez rachunku w celu uniknięcia płacenia VAT (N=536)



Źródło: ZPF.

Rysunek 30. Powody braku usprawiedliwiania płacenia gotówką bez rachunku w celu uniknięcia płacenia VAT (N=464)



Źródło: ZPF.

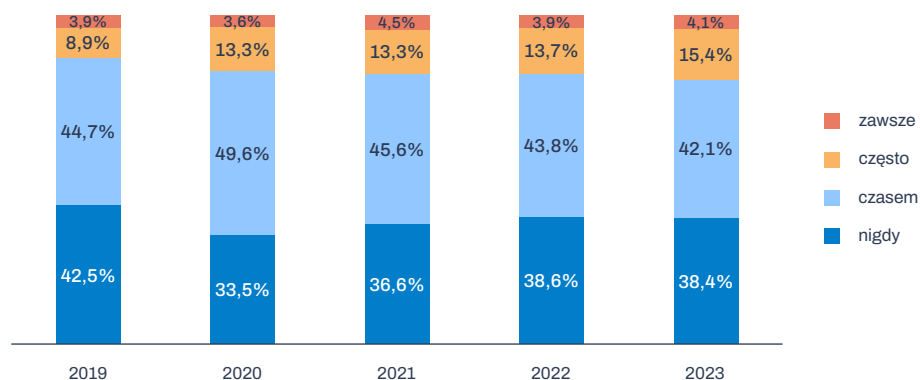
9. Podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji

Ostatnim zachowaniem w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu, czyli tym, na które jest największe przyzwolenie, okazało się podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji. Działania tego nigdy nie usprawiedliwia ponad jedna trzecia respondentów (38,4%), ponad dwie piąte usprawiedliwia je czasem (42,1%), 15,4% często i 4,1% zawsze (rys. 31). Praca na czarno okazała się najczęściej usprawiedliwianym spośród zachowań analizowanych w badaniu spójności społecznej GUS, w którym 22% respondentów nie wyraziło na nie przyzwolenia¹⁹. Warto też podkreślić, że to działanie we wszystkich dotychczasowych edycjach badania moralności finansowej Polaków znajdowało się na dole hierarchii konsumenckiego rygoryzmu w zakresie nieetycznych zachowań.

Wśród czynników usprawiedliwiających podejmowanie pracy na czarno w celu uniknięcia ściągania długów z pensji najczęściej wybieranym były trudności finansowe danej osoby (67,4%), ponad jedna czwarta (25,6%) wskazywała na nieuczciwość instytucji finansowych, a 7,0% na powszechnie praktykowany standard społeczny (rys. 32).

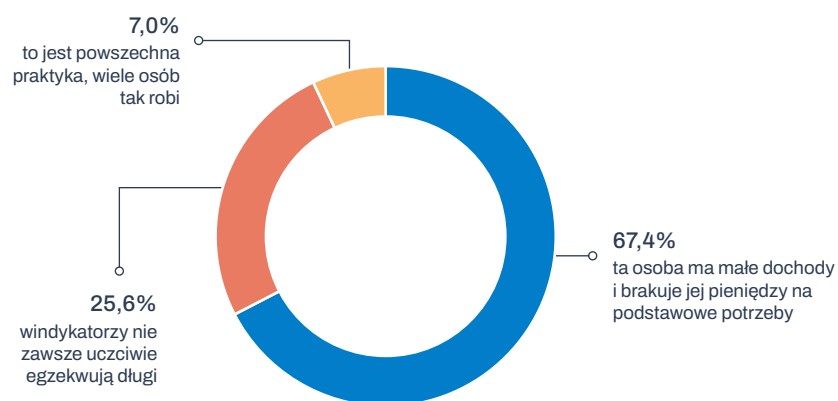
Wśród osób, które uznały, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, prawie trzy czwarte (74,2%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 13,8% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże, a 12% przywołało wzgląd utilitarny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 33).

Rysunek 31. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji?



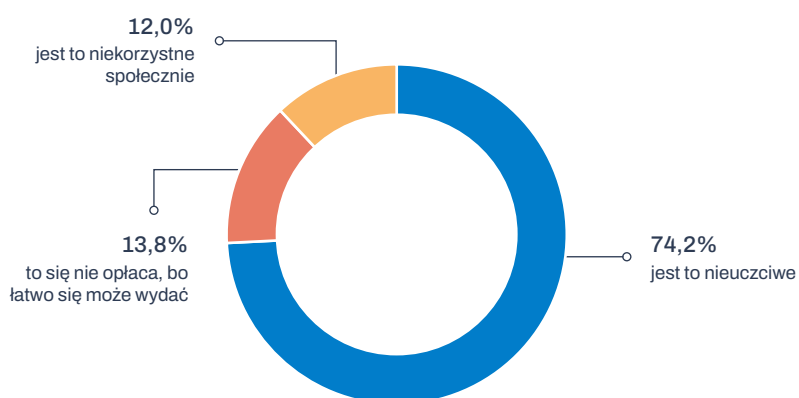
Źródło: ZPF.

Rysunek 32. Względny usprawiedliwiają pracę na czarno podejmowaną w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (N=616)



Źródło: ZPF.

Rysunek 33. Powody braku usprawiedliwienia pracy na czarno podejmowanej w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (N=384)



Źródło: ZPF.

Pytanie specjalne: niepłacenie alimentów

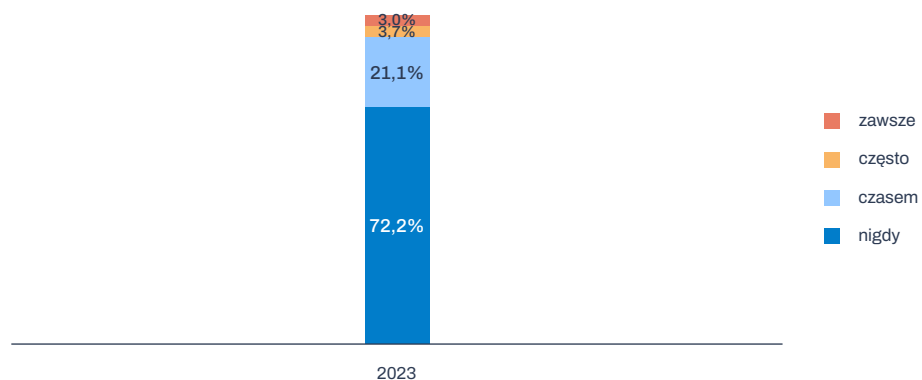
Niepłacenie alimentów zostało w tej edycji badania dodane jako nowy punkt do dotychczas rozpatrywanej puli nieetycznych zachowań. Nie zostało ono włączone do składowych Indeksu Nieetycznych Zachowań Finansowych, jest to jednak na tyle istotna społecznie kwestia, że uznano, że obszar ten wart jest również przeanalizowania pod kątem moralności finansowej. Z jednej strony o znaczeniu tej kwestii dla finansów publicznych świadczy fakt, że zadłużenie alimentacyjne wobec Funduszu Alimentacyjnego wg danych BIG InfoMonitor przekroczyło na koniec maja 2023 roku 14,5 mld zł, z drugiej zaś trudno przesadzić w ocenie krzywdy dzieci pozbawionych wsparcia finansowego, czasem na elementarnym poziomie. Istotnym czynnikiem, skutkującym niską ściągalskością tego rodzaju zobowiązań finansowych, jest pobłażliwość otoczenia wobec dłużników alimentacyjnych. Przejawia się ona na przykład w pomocy w zatajaniu przychodów faktycznie uzyskiwanych przez dłużnika, udziale w ukrywaniu majątku, z którego mógłby być wyegzekwowany dług czy też w ogóle akceptacji ze strony rodziny czy otoczenia dłużników dla niepłacenia alimentów.

W przeprowadzonym badaniu ponad dwie trzecie respondentów (72,2%) uznało, że działanie takie nigdy nie może być usprawiedliwione, ponad jedna piąta (21,1%) usprawiedliwia je czasem, 3,7% często i 3,0% zawsze (rys. 34).

Wśród osób usprawiedliwiających niepłacenie alimentów najczęściej wskazywanym argumentem (53%) był fakt, że osoba zobowiązana do ich płacenia ma małe dochody i brakuje jej pieniędzy na podstawowe potrzeby, ponad dwie piąte uważa, że alimenty nie zawsze są zasądzane są sprawiedliwie, zaś 6% uznało, że to jest powszechna praktyka, wiele osób tak robi (rys. 35).

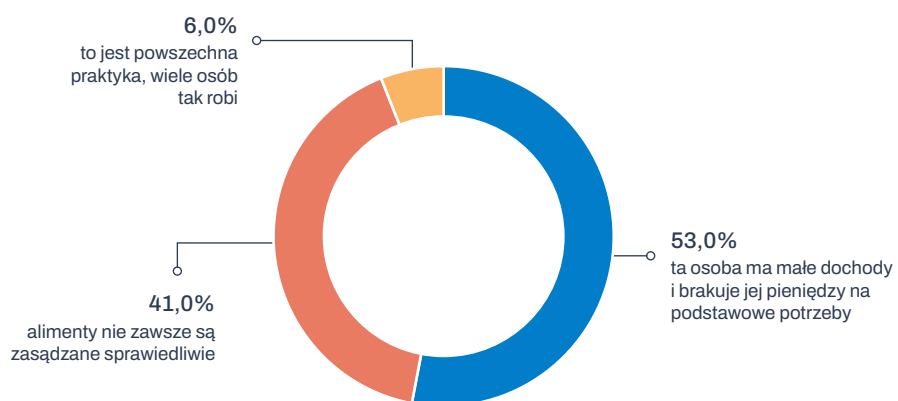
Wśród osób nigdy nieusprawiedliwiających niepłacenia alimentów blisko trzy czwarte (73,3%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że działanie to narusza normę uczciwości, 13,3% uznało, że nie opłaca się to, bo może utrudnić życie w wielu sytuacjach i 13,4% wskazało na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 36).

Rysunek 34. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś nie płaci alimentów?



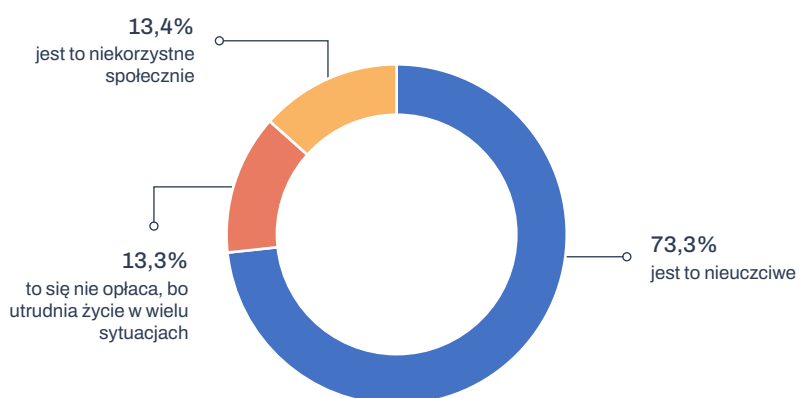
Źródło: ZPF.

Rysunek 35. Względem usprawiedliwiają niepłacenie alimentów (N=278)



Źródło: ZPF.

Rysunek 36. Powody braku usprawiedliwienia niepłacenia alimentów (N=722)



Źródło: ZPF.

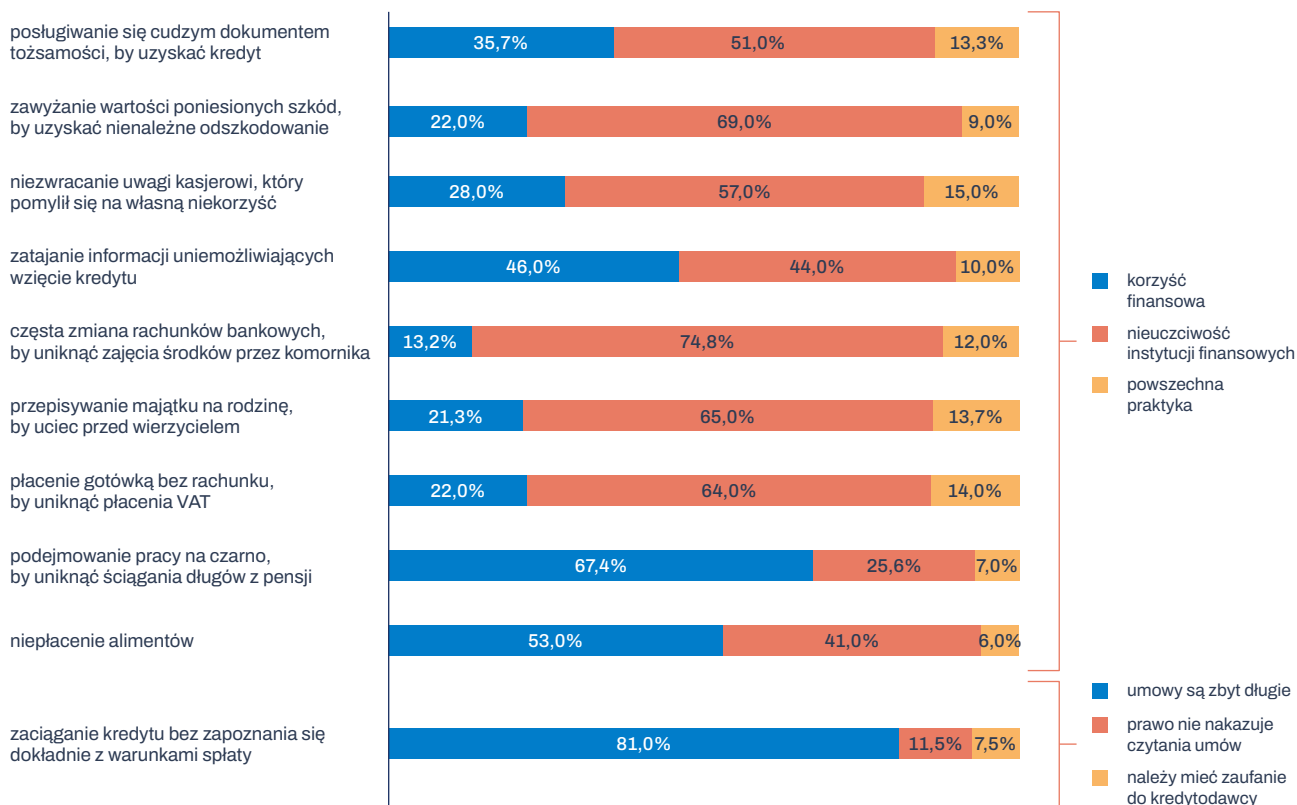
Aksjonormatywne podstawy moralności konsumenckiej w sferze finansów

Powody usprawiedliwiania poszczególnych nadużyć konsumenckich wskazane przez respondentów skłaniających się do tego usprawiedliwienia (rys. 37) oraz powody, dla których takie zachowania nie mogą być nigdy usprawiedliwiane w przypadku osób nieakceptujących tych nadużyć (rys. 38) pozwalają na rekonstrukcję aksjonormatywnych podstaw, na których opiera się moralność finansowa konsumentów.

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

- prawie trzech czwartych respondentów (74,8%) legitymizujących częstą zmianę rachunków bankowych dla uniknięcia zajęcia środków przez komornika;
- ponad dwóch trzecich respondentów (69%) dopuszczających zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie;
- prawie dwóch trzecich badanych osób (65%) usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem;
- ponad trzy piąte respondentów (64%) usprawiedliwiających płacenie gotówką, by uniknąć płacenia VAT;
- prawie trzy piąte (57%) badanych osób usprawiedliwiających niezwrócenie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść;
- ponad połowy (51,0%) respondentów akceptujących posługiwanie się cudzym dokumentem, by uzyskać kredyt.

Rysunek 37. Względy usprawiedliwiające nadużycia konsumenckie w obszarze finansów



Źródło: ZPF.

Przeważający udział argumentu odwołującego się do nieuczciwości instytucji finansowych jako uzasadnienia dla popełniania nadużyć przez konsumentów wskazuje na taki rys moralności konsumenckiej, który polega na dążeniu do wyrównania rachunków między stronami na rynku finansowym, na którym konsument postrzegany jest jako ofiara transakcji. Tak mocne akcentowanie zaburzonego ładu instytucjonalnego w obszarze finansowym ma źródło zarówno w wiedzy potocznej czerpanej z osobistych doświadczeń i otoczenia, jak i opartej na wszechobecnym przekazie medialnym. Ten ostatni obejmuje informacje dotyczące wielomilionowych nadużyć popełnianych przez globalnych graczy, a także liczne przypadki codziennych oszustw polegających na namawianiu do zakupu nieodpowiednich lub wręcz niebezpiecznych produktów finansowych, ukrywaniu w umowach niekorzystnych warunków, bagatelizowaniu ryzyka, posługiwaniu się oszukańczą lub zwodniczą reklamą itp. Usprawiedliwienie nadużyć konsumenckich odwołujące się do nieuczciwości instytucjonalnych partnerów jest szczególnym przejawem funkcjonowania reguły wzajemności, zidentyfikowanej i opisywanej przez psychologów społecznych²⁰. Silnie zakorzeniona w kulturze reguła wzajemności nakazuje w wersji negatywnej odpłacać złem za doznane zło. W relacjach z instytucjami finansowymi zło nie musiało być doświadczone osobiście, ale jego poczucie jest przenoszone i utrwalane przez prawdziwy lub fałszywy, ale przede wszystkim sensacyjny przekaz medialny.

W przypadku trzech nadużyć najczęściej przywoływanym usprawiedliwieniem była trudna sytuacja finansowa popełniającej je osoby. Takie trudności usprawiedliwiają w opinii ponad dwóch trzecich (67,4%) badanych osób pracę na czarno podejmowaną w celu uniknięcia ściągania długów z pensji, niepłacenie alimentów zdaniem ponad połowy (53%) oraz według blisko połowy respondentów (46%) zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu. Działania te są traktowane jako skuteczne sposoby radzenia sobie z problemami finansowymi, pewnego rodzaju techniki funkcjonowania we współczesnej rzeczywistości gospodarczej, przy założeniu, że ich skutek w postaci indywidualnej korzyści konkretnej osoby przeważa nad abstrakcyjnym wymiarem moralnym odwołującym się do dobra ogólnego.

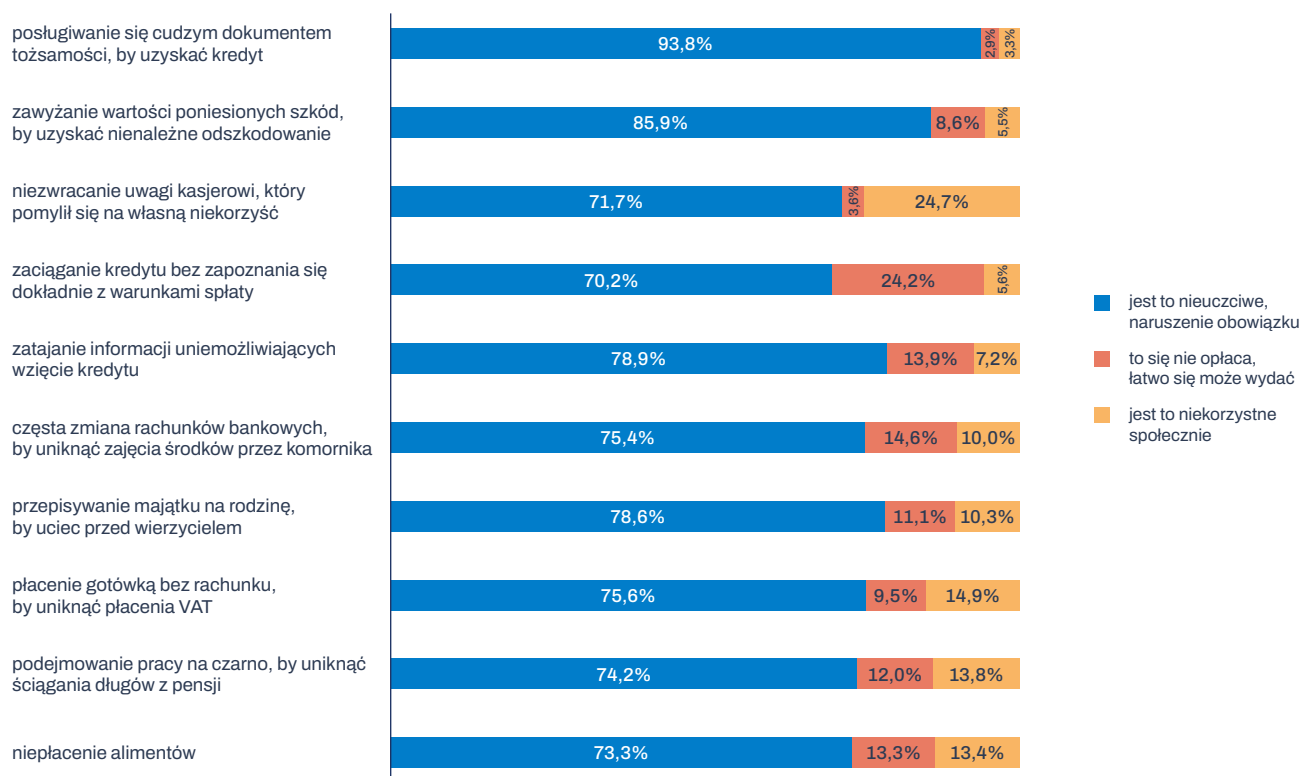
We wszystkich przypadkach najmniej ważnym argumentem usprawiedliwiającym nadużycia konsumenckie, wybieranym średnio przez kilkanaście lub kilka procent respondentów, było odwołanie się do zasady społecznego dowodu słuszności²¹ głoszącej, że o poprawności danego działania przesądza to, że jakieś osoby je podejmują, że słuszne jest to, co robi wiele osób.

Respondenci, którzy nigdy nie zaakceptowaliby poszczególnych nadużyć bądź zachowań zostali poproszeni o wskazanie uzasadnienia swojego wyboru (rys. 38). We wszystkich przypadkach dominującym argumentem jest racja deontologiczna odwołująca się do uczciwości jako wartości, która nigdy nie powinna być naruszana. Szczególnie dużą wagę zyskał ten argument w przypadku zagrożonego odpowiedzialnością karną przestępstwa, jakim jest posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu. W przypadku zaciągania kredytu bez zapoznania się dokładnie z warunkami spłaty argument deontologiczny polega na wypełnianiu szczególnej powinności bycia odpowiedzialnym konsumentem.

W pięciu przypadkach drugim ze względu na ważność powodem braku usprawiedliwienia dla nieetycznych zachowań była nieopłacalność ze względu na możliwość ujawnienia danego zachowania. Był to względnie często (przez 24,2%) przywoływany argument w przypadku braku usprawiedliwienia dla zaciągania kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami spłaty, zapewne ze względu na zbyt duże ryzyko indywidualnej straty.

W pięciu innych przypadkach drugim ze względu na ważność był wzgląd utylitarystyczny, wskazujący na straty społeczne spowodowane danym zachowaniem. Ten czynnik był względnie często (przez prawie 25%) przywoływany w przypadku zachowania polegającego na niezwracaniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść.

Rysunek 38. Powody, dla których nadużycia konsumenckie w obszarze finansów nigdy nie mogą być usprawiedliwiane



Źródło: ZPF.

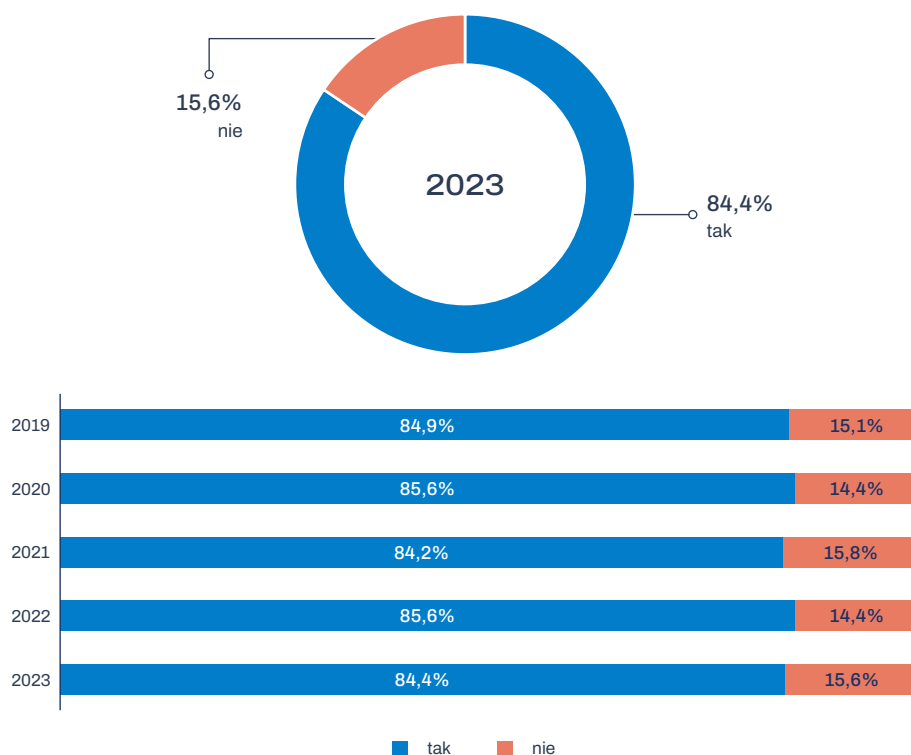
Znajomość i ocena biur informacji gospodarczej

Od blisko 20 lat w naszym kraju funkcjonują biura gromadzące informacje o dłużnikach (czyli biura informacji gospodarczej, BIG-i), towarzysząc gospodarce rynkowej. Ich zadaniem jest dostarczanie informacji niezbędnych do pełnej i wiarygodnej oceny wypłacalności klienta, w tym także potencjalnego, zarówno konsumenta, jak i firmy. Działania te służą usprawnieniu wymiany gospodarczej i, wymuszając praktykowanie płatniczej rzetelności, ograniczają zatory płatnicze. Czasem tego rodzaju instytucje wzbudzają też jednak negatywne emocje, bywają traktowane jako rodzaj represji nakładanych na ludzi, forma ograniczania ich wolności, naruszania prywatności. W ostatniej edycji badania respondenci ponownie zostali zapytani o znajomość i ocenę BIG-ów.

Z przedstawionego na rys. 39 rozkładu znajomości biur informacji gospodarczej wynika, że słyszało o nich ponad cztery piąte (84,4%) polskich konsumentów. Udział ten w ostatnich pięciu latach jest względnie stały i ulega jedynie niewielkim wahaniom.

Rysunek 39. Znajomość biur gromadzących informacje o dłużnikach (wskaźniki w 2023 roku i historyczne)

W naszym kraju funkcjonują biura gromadzące informacje o dłużnikach (biura informacji gospodarczej, w skrócie BIG, zwane rejestrami dłużników). Czy słyszał/a Pan/i o nich?



Źródło: ZPF.

Biorąc pod uwagę cechy społeczno-demograficzne respondentów (tabela 2), nie ma istotnej różnicy w znajomości BIG-ów między kobietami i mężczyznami. Wyraźnie związana jest ona z kolei z wiekiem, wykształceniem (rośnie wraz z nimi) oraz sytuacją gospodarstwa domowego wobec kredytu. Aż 36,0% osób w wieku 18–29 lat nigdy nie słyszała o biurach informacji gospodarczej, podczas gdy wśród starszych brak takiej wiedzy jest na poziomie kilkunastu lub kilku procent. Spośród osób z wykształceniem podstawowym/gimnazjalnym lub z zasadniczym zawodowym co piąta (odpowiednio 21,2% i 21,4%) nie słyszała o BIG-ach, z kolei w przypadku respondentów z wykształceniem średnim/policealnym lub wyższym brak takiej wie-

dzy przejawia odpowiednio po 15,1% i 14,1%. Brak znajomości tego rodzaju podmiotów gospodarczych w największym stopniu cechuje osoby, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki (26,2 %), w mniejszym te osoby, które posiadały takie zobowiązanie, ale je spłaciły (15,8%), jeszcze mniejszym te, które zaciągnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą (12,8%) i w najmniejszym te, które obecnie mają zaciągnięte tego rodzaju zobowiązanie w instytucji finansowej i regularnie je spłacają (9,3%).

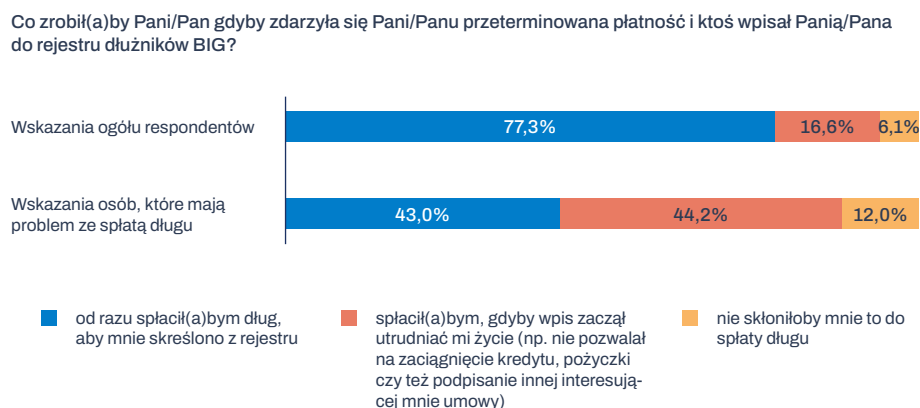
Tabela 2. Znajomość biur informacji gospodarczej a płeć, wiek, wykształcenie i sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu

Cechy społeczno-demograficzne	W naszym kraju funkcjonują biura gromadzące informacje o dłużnikach. Czy słyszał/a Pan/i o nich?	
	tak	nie
OGÓŁEM	84,4%	15,6%
Płeć		
kobiety	84,7%	15,3%
mężczyźni	84,0%	16,0%
Wiek		
18–29 lat	64,0%	36,0%
30–49 lat	84,7%	15,3%
50–64 lat	91,0%	9,0%
65 lat i więcej	91,7%	8,3%
Wykształcenie		
podstawowe/gimnazjalne	78,8%	21,2%
zasadnicze zawodowe	78,6%	21,4%
średnie/policealne	84,9%	15,1%
wyższe	85,9%	14,1%
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu		
mamy zaciągnięty kredyt/pożyczkę i regularnie go/ją spłacamy	90,7%	9,3%
zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego/jej spłatą	87,2%	12,8%
posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	84,2%	15,8%
nigdy nie mieliśmy zobowiązań w formie kredytu lub pożyczki	73,8%	26,2%

Źródło: ZPF.

Funkcjonujące w obecnej rzeczywistości gospodarczej rejestry dłużników mają za zadanie skłonić ludzi do wywiązywania się z zobowiązań finansowych. Struktura odpowiedzi na pytanie o potencjalną skuteczność rejestru dłużników zdaje się potwierdzać tę skuteczność jako instrumentu usprawniającego przepływ finansowy. Jak wynika z rozkładu przedstawionego na rys. 40, ponad trzy czwarte (77,3%) respondentów od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru, 16,6% spłaciłoby go, gdyby wpis utrudniał życie, natomiast 6,1% w żadnej sytuacji nie byłoby skłonne do oddania należności. Od tego ogólnego rozkładu wyraźnie odbiegają odpowiedzi respondentów, którzy zaciągnęli kredyt/pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą, ponieważ zaledwie 43% od razu spłaciłoby dług, aby być wykreślonym z rejestru, ponad dwie piąte (44,2%) spłaciłoby go dopiero wtedy, gdyby wpis utrudniał im życie i 12% w żadnej sytuacji nie byłoby skłonnych do oddania należności.

Rysunek 40. Potencjalna skuteczność rejestru dłużników



Źródło: ZPF.

Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, że potencjalna skuteczność rejestru dłużników związana jest z poziomem satysfakcji (tj. rośnie wraz z nim) z usług poszczególnych instytucji finansowych (rys. 41). W przypadku relacji z bankami w sytuacji wpisu do BIG na skutek przeterminowanej płatności długu nie spłaciłoby 6,2% osób w pełni zadowolonych z usług tych instytucji, 4,1% osób raczej zadowolonych, 11,8% osób raczej niezadowolonych i najwięcej, bo 19%, osób czujących się pokrzywdzonymi przez banki. W przypadku relacji z firmami pożyczkowymi w sytuacji wpisu do rejestru dłużników na skutek przeterminowanej płatności długu nie spłaciłoby 4,7% osób w pełni zadowolonych z usług tych instytucji, 7,1% osób raczej zadowolonych, 8,6% osób raczej niezadowolonych i najwięcej, tj. 13% osób czujących się pokrzywdzonymi przez firmy pożyczkowe. W przypadku relacji z firmami ubezpieczeniowymi w sytuacji wpisu do rejestru dłużników na skutek przeterminowanej płatności długu nie spłaciłoby 2,5% osób w pełni zadowolonych z ich usług, 7,1% osób raczej zadowolonych, 20,4% osób raczej niezadowolonych i 18,5% osób czujących się pokrzywdzonymi przez firmy ubezpieczeniowe.

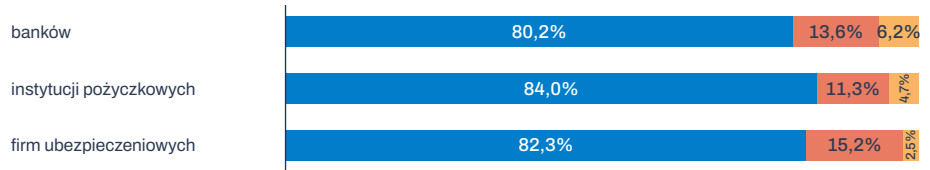
Należy podkreślić, że ubiegłoroczne badania wskazały na podobne prawidłowości, czyli mniejszą gotowość do spłaty długu w celu wykreślenia z rejestru dłużników u osób, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego spłatą oraz osób raczej niezadowolonych z usług lub mających poczucie krzywdy ze strony instytucji finansowych (banków, firm pożyczkowych, firm ubezpieczeniowych).

Badane osoby zostały także poproszone o ocenę biur gromadzących informacje o dłużnikach. Jak wynika z rys. 42, blisko połowa respondentów ocenia je pozytywnie, co dziesiąty wyraził ocenę negatywną oraz ponad dwie piąte nie ma na ich temat żadnej opinii. Porównanie wyników z poprzednimi latami wskazuje, że opinie na temat BIG-ów są względnie stabilne. Podobnie jak w latach poprzednich, od ogólnego rozkładu odbiegają odpowiedzi osób, które zaciągnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą, ponieważ niespełna dwie piąte (39,5%) spośród nich ocenia biura pozytywnie, 22,1% negatywnie i 38,4% nie ma żadnej opinii.

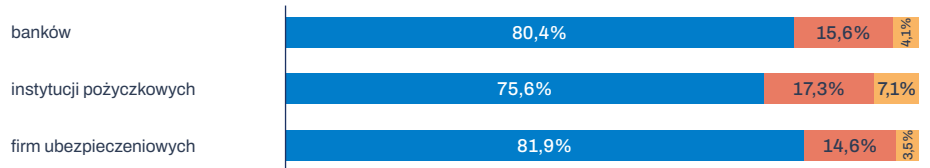
Rysunek 41. Potencjalna skuteczność rejestru dłużników a relacje gospodarstwa domowego z bankami, instytucjami pożyczkowymi i firmami ubezpieczeniowymi

Co zrobiliby Pani/Pan gdyby zdarzyła się Pani/Panu przeterminowana płatność i ktoś wpisał Panią/Pana do rejestru dłużników BIG?

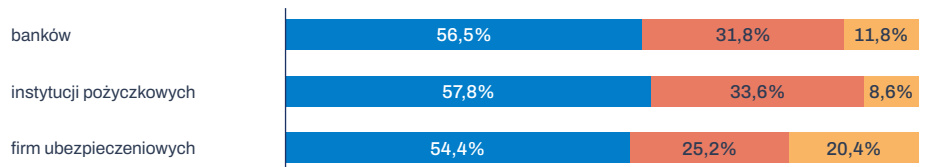
Wskazania osób w pełni zadowolonych z usług:



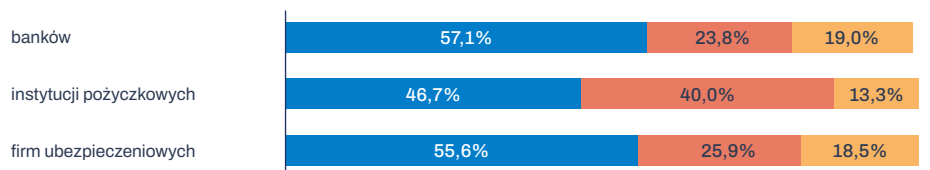
Wskazania osób raczej zadowolonych z usług:



Wskazania osób raczej niezadowolonych z usług:



Wskazania osób mających poczucie krzywdy ze strony:

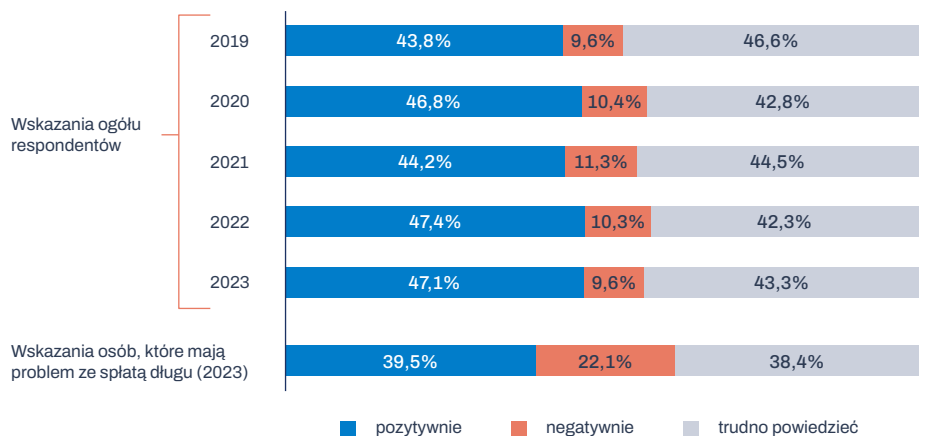


■ od razu spłacił(a)bym dług, aby mnie skreślono z rejestru
 ■ spłacił(a)bym, gdyby wpis zaczął utrudniać mi życie (np. nie pozwalał na zaciągnięcie kredytu, pożyczki czy też podpisanie innej interesującej mnie umowy)
 ■ nie skłoniłoby mnie to do spłaty długu

Źródło: ZPF.

Rysunek 42. Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach

Ogólnie rzecz biorąc jak Pani/Pan ocenia BIG-i, biura gromadzące informacje o dłużnikach?



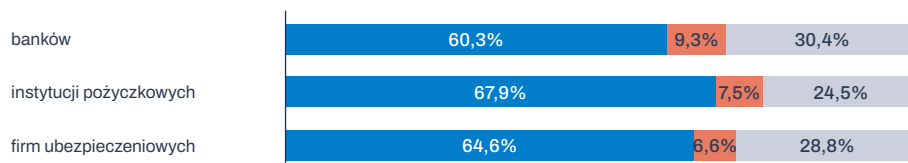
Źródło: ZPF.

Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach jest związana z poziomem satysfakcji z usług poszczególnych instytucji finansowych, czyli banków, instytucji pożyczkowych i firm ubezpieczeniowych (rys. 43). We wszystkich trzech przypadkach pozytywną ocenę wobec BIG-ów najczęściej wyrażały osoby w pełni zadowolone z usług instytucji finansowych (ponad lub prawie dwie trzecie), nieco rzadziej (mniej niż połowa) osoby raczej zadowolone z takich usług, jeszcze rzadziej osoby raczej niezadowolone i najrzadziej osoby mające poczucie krzywdy ze strony tych instytucji.

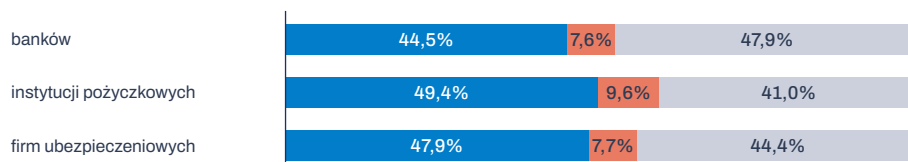
Rysunek 43. Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach a relacje gospodarstwa domowego z bankami, instytucjami pożyczkowymi, firmami ubezpieczeniowymi

Ogólnie rzecz biorąc jak Pani/Pan ocenia BIG-i, biura gromadzące informacje o dłużnikach?

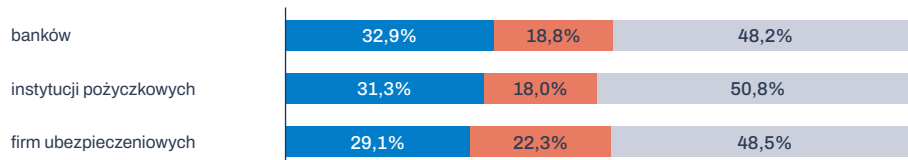
Wskazania osób w pełni zadowolonych z usług:



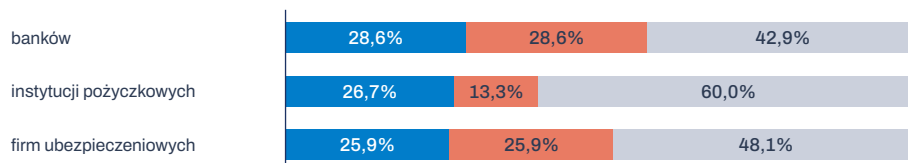
Wskazania osób raczej zadowolonych z usług:



Wskazania osób raczej niezadowolonych z usług:



Wskazania osób mających poczucie krzywdy ze strony:



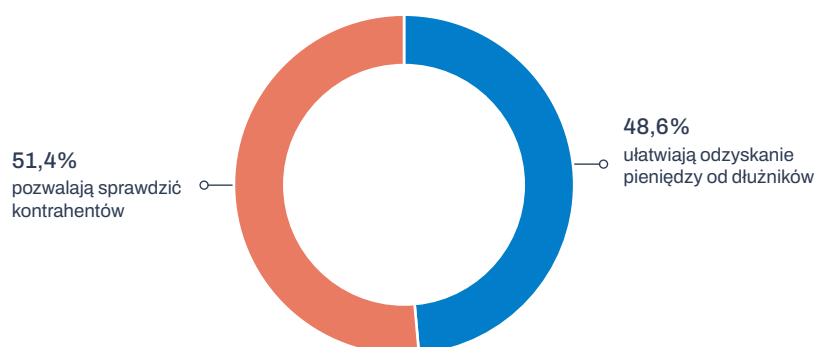
■ pozytywnie ■ negatywnie ■ trudno powiedzieć

Źródło: ZPF.

Respondentów poproszono dodatkowo o uzasadnienie dokonanej przez nich oceny BIG-ów poprzez wybór jednej z odpowiednio dwóch możliwości. Spośród osób oceniających biura pozytywnie (rys. 44) ponad połowa (51,4%) wskazała na pomoc tych instytucji w unikaniu problemów poprzez identyfikację nierzetelnych kontrahentów, a pozostali przyznali, że ułatwiają one odzyskiwanie pieniędzy od dłużników. Z kolei spośród osób oceniających rejestry dłużników negatywnie (rys. 45) ponad połowa (56,3%) obawia się weryfikacji i sprawdzania w bazie, a pozostała grupa uważa, że działalność BIG-ów utrudnia uzyskanie kredytu lub pożyczki.

Rysunek 44. Uzasadnienie pozytywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach (N=471)

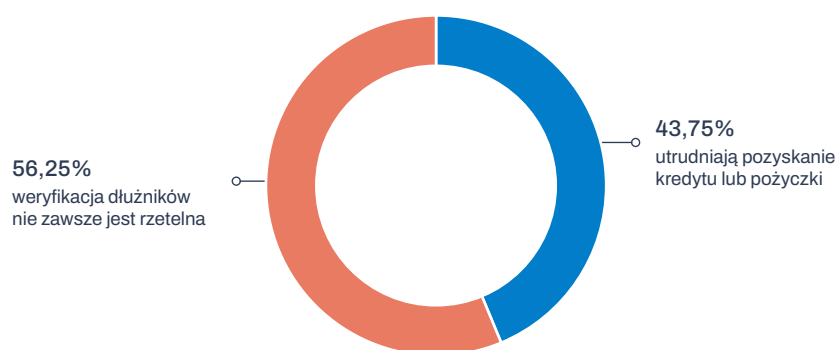
Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam pozytywnie, ponieważ:



Źródło: ZPF.

Rysunek 45. Uzasadnienie negatywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach (N=96)

Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam negatywnie, ponieważ:



Źródło: ZPF.

Przypisy

1. M. Ossowska, *Normy moralne. Próba systematyzacji*, PWN, Warszawa 2000.
2. *Stosunek Polaków do wybranych zjawisk i zachowań kontrowersyjnych moralnie. Komunikat z badań nr 165/2021*, CBOS, Warszawa 2021.
3. *Postawy wobec płacenia podatków, Komunikat z badań nr 85/2016*, CBOS, Warszawa 2016.
4. S. Vitell, J. Muncy, The Muncy-Vitell, *Consumer Ethics Scale: A Modification and Application*, „Journal of Business Ethics” 62: 267–275.
5. Obowiązek ten wynika z Ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim.
6. J. Frentzel-Zagórska, K. Zagórski, *Prywatyzacja i interwencjonizm państwowy w polskiej opinii publicznej*, „Studia Socjologiczne” nr 3–4/1992: 65–87; T. Tyska, J. Sokołowska, *Struktura poznawcza i struktura preferencji Polaków w sferze społeczno-ekonomicznej*, „Studia Socjologiczne” nr 3–4/1991: 29–50.
7. Porządek hierarchiczny został ustalony w odniesieniu do wyników z 2023 roku.
8. A. Lewicka-Strzałecka, *Moralność ekonomiczna w krajach europejskich*, w: H. Domański, A. Ostrowska i P. Sztabiński (red.), *W środku Europy*, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa 2006; M. J. O’Fallon, K. D. Butterfield, *A review of the empirical ethical decision-making literature: 1996–2003*, „Journal of Business Ethics”, 2005, vol. 59(4); M. C. Reiss, K. Mitra, *The effects of individual difference factors on the acceptability of ethical and unethical workplace behaviors*, „Journal of Business Ethics”, 1998, vol. 17(14); M. G. S. Atakan, S. Burnaz, Y. I. Topcu, *An Empirical Investigation of the Ethical Perceptions of Future Managers with a Special Emphasis on Gender—Turkish Case*, „Journal of Business Ethics”, 2008, vol. 82(3); J. Lindenmeier, C. Schleier, D. Priel, *Consumer Outrage: Emotional reactions to unethical corporate behavior*, „Journal of Business Research”, 2012, vol. 65(9); D. You, Y. Maeda, M. J. Bebeau, *Gender differences in moral sensitivity: a meta-analysis*, „Ethics and Behavior”, 2011, vol. 21(4); J. Meyers-Levy, B. Loken, *Revisiting gender differences: What we know and what lies ahead*, „Journal of Consumer Psychology”, 2015, vol. 25(1); C. Simga-Mugan, B. A. Daly, D. Onkal, L. Kavut, *The influence of nationality and gender on ethical sensitivity: An application of the issue-contingent model*, „Journal of Business Ethics”, 2005, vol. 57(2).
9. S. Fullerton, L. Neale, *An Assessment of the Acceptability of an Array of Perceived Consumer Transgressions in the American Marketplace*, „Journal of Leadership, Accountability and Ethics” 2010, vol. 8(2); M. Y. A. Rawwas, A. Singhapakdi, *Do Consumers’ Ethical Beliefs Vary with Age? A Substantiation of Kohlberg’s Typology in Marketing*, „Journal of Marketing Theory and Practice”, 1998, no 6; S. Fullerton, K. B. Kerch, H. R. Dodge, *Consumer Ethics: An Assessment of Individual Behavior in the Marketplace*, „Journal of Business Ethics”, 1996, vol. 15, (7); E. Babakus, T. B. Cornwell, V. Mitchell, B. Schlegelmilch, *Reactions to Unethical Consumer Behavior across Six Countries*, „Journal of Consumer Marketing”, 2004, vol. 21 (4/5); J. Muncy, S. Vitell, *Consumer Ethics: An Investigation of the Ethical Beliefs of the Final Consumer*, „Journal of Business Ethics”, 1992, vol. 24; Vitell, S. J. & J. Muncy, *Consumer Ethics: An Empirical Investigation of Factors Influencing Ethical Judgments of the Final Consumer*, „Journal of Business Ethics”, 1992, vol. 11; J. Fisher, S. Fullerton, G. Woodbine, *Today’s Ethical Perspectives of Tomorrow’s Business Leaders*, „Irish Marketing Review”, 1999, vol. 12, (2); J. Fisher, G. Woodbine, S. Fullerton, *A Cross-cultural Assessment of Attitudes Regarding Perceived Breaches of Ethical Conduct by Both Parties in the Business/consumer Dyad*, „Journal of Consumer Behavior: An International Review”, 2003 vol. 2 (4).
10. InfoDOK. Raport o dokumentach. IV kwartał 2022 r. / 52. edycja, Związek Banków Polskich.
11. Nadużycia w sektorze finansowym. Edycja 2022, raport ZPF i EY, 2022.
12. InfoDOK. Raport o dokumentach..., op.cit.
13. *Analiza danych dotyczących przestępstw ujawnionych w 2014 r. w związku z działalnością zakładów ubezpieczeń – członków Polskiej Izby Ubezpieczeń*, PIU, Warszawa 2015.
14. Ilustracją tego jest następujący fragment rozsyłanego w masowej skali maila od firmy oferującej pomoc w uzyskaniu dopłat do odszkodowań: „Praktycznie każdy z nas w przypadku wypłaty odszkodowania w formie gotówkowej pada ofiarą oszustwa, przez co odszkodowania nam wypłacane są stosunkowo za niskie. W 94% przypadków, kwoty wypłacane przez Towarzystwa Ubezpieczeniowe są zaniżone, przez co każdy Poszkodowany traci należne mu pieniądze. Średnio jest to ok. 2 000 zł, natomiast często są to kwoty nawet 10 000 zł. Aby temu zapobiec polecamy kontakt z rekomendowaną firmą, która obsłużyła już tysiące Poszkodowanych i zapewniła im pełnowartościowe rozliczenie szkody dopłacając do nich. Jeśli miałeś szkodę w ostatnich latach i rozliczyłeś ją gotówkowo najprawdopodobniej padłeś ofiarą oszustwa. W bardzo prosty sposób możesz uzyskać dodatkowe, należne Ci środki”.

15. *Sytuacja na rynku Consumer Finance. III kwartał 2018*, Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych oraz Instytut Rozwoju Gospodarczego SGH, Gdańsk/Warszawa 2018.
16. *Poziom wiedzy finansowej Polaków 2023. Edycja VI*, Raport z badania przeprowadzonego przez CBM Indicator na zlecenie i przy współpracy merytorycznej z Fundacją Warszawski Instytut Bankowości oraz Fundacją GPW, marzec 2023.
17. L. Kurkliński, K. Markowski (red.), *Systemy wymiany informacji kredytowej – doświadczenia polskie i europejskie*, Biuro Informacji Kredytowej S.A., Warszawa 2012.
18. A. Lewicka-Strzałecka, *Moralność ekonomiczna...*, op.cit.
19. *Wartości i zaufanie społeczne w Polsce w 2015 r.*, GUS, Warszawa 2015.
20. R. Cialdini, *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2016.
21. Ibidem.

O Autorce



Prof. dr hab. Anna Lewicka-Strzańska **Instytut Filozofii i Socjologii PAN**

Anna Lewicka-Strzańska jest emerytowanym profesorem w Instytucie Filozofii i Socjologii PAN, redaktorem naczelnym czasopisma „Prakseologia”. Prowadzi badania w dziedzinie metodologii nauk praktycznych, prakseologii, etyki życia gospodarczego i publicznego. Opublikowała ponad sto artykułów i kilkanaście książek w kraju i za granicą, wśród których na uwagę zasługują *Etyczne standardy firm i pracowników* oraz *Odpowiedzialność moralna w życiu gospodarczym, Nędzia korupcji*.

Profesor Lewicka-Strzańska wykonywała prace eksperckie między innymi dla Business Centre Club, Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, urzędów różnego szczebla. Współorganizowała i prowadziła Ogólnopolskie Seminarium Etyki w Biznesie, Organizacji i Zarządzaniu. Wykładała w Akademii Leona Koźmińskiego, w Warszawskiej Szkole Zarządzania – Szkole Wyższej.

Partnerzy raportu



GRUPA BIK

Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A.

Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor (BIG InfoMonitor) prowadzi Rejestr Dłużników BIG. W oparciu o Ustawę o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych przyjmuje, przechowuje i udostępnia dane o przeterminowanym zadłużeniu oraz o płatnościach terminowych osób i firm. BIG InfoMonitor umożliwia dostęp do baz: Biura Informacji Kredytowej i Związku Banków Polskich, dzięki czemu stanowi platformę wymiany danych pomiędzy bankami i pozostałymi sektorami gospodarki. Oferuje również bankom i przedsiębiorcom narzędzia do weryfikowania wiarygodności płatniczej klientów indywidualnych i przedsiębiorstw oraz wspiera ich w odzyskiwaniu zaległych należności.

W 2021 roku BIG InfoMonitor udostępnił swoim klientom ponad 26 mln raportów na temat sytuacji finansowej konsumentów i przedsiębiorstw. BIG InfoMonitor – poprzez swojego głównego akcjonariusza – Biuro Informacji Kredytowej, jest spółką zależną od banków.



EOS Poland sp. z o.o.

EOS Poland to zespół ekspertów w zakresie zakupu i zarządzania wierzytelnościami. Wykorzystując nowoczesne rozwiązania technologiczne, dostarczamy usługi finansowe dopasowane zarówno do potrzeb naszych partnerów biznesowych, jak i osób zadłużonych. Na polskim rynku jesteśmy obecni od 1998 roku. Należymy do międzynarodowej Grupy OTTO. Jako członek Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, działamy zgodnie z Zasadami Dobrych Praktyk. Więcej informacji na www.eos-poland.pl.



Ikano Bank AB (publ) S.A. Oddział w Polsce

Ikano Bank należy do założonej przez twórcę IKEA Grupy Ikano, która prowadzi działalność w Europie, Azji i Ameryce Środkowej. Proponowane przez Ikano Bank rozwiązania finansowe wyróżniają się prostotą i wygodą. Wynika to ze szwedzkich korzeni firmy oraz misji, jaką jest ułatwianie codziennego życia wielu ludziom, żeby mogli skupić się na tym, co naprawdę ważne. Polski oddział Ikano Banku od 2010 roku pomaga spełniać marzenia o funkcjonalnych i pięknych wnętrzach, umożliwiając zakupy na raty w sklepach IKEA. W swojej ofercie ma również Kartę Kredytową IKEA Family oraz kredyt gotówkowy na dowolny cel. Więcej na ikanobank.pl.



Ultimo S.A.

Ultimo S.A. jest jedną z czołowych firm zarządzających wierzytelnościami w Polsce. Specjalizujemy się w zakupie wierzytelności konsumenckich, szczególnie sektora finansowego i pożyczkowego oraz w windykacji należności przeterminowanych. Od 2014 roku jesteśmy częścią międzynarodowej Grupy B2Holding – jednego z liderów na europejskim rynku zarządzania wierzytelnościami.

Wdrażamy innowacyjne rozwiązania, działając zgodnie z najwyższymi standardami na rynku zarządzania wierzytelnościami. Naszym klientom – osobom zadłużonym – oferujemy możliwość ratalnej spłaty długów, obsługując ich zarówno poprzez telefon, jak i chat oraz internetowy portal obsługi zadłużenia. Ważne są dla nas standardy działania i jakość obsługi osób zadłużonych oraz Partnerów biznesowych. Dostarczamy odpowiednie rozwiązania finansowe oraz transparentne i etyczne zasady współpracy. Wpływamy pozytywnie na rynek finansowy i gospodarkę, dbamy o przestrzeganie regulacji i dobrych praktyk branżowych.



Budujemy kapitał społeczny
na rynku finansowym

www.zpf.pl