

Prof. Anna
Lewicka-Strzańska

Moralność finansowa Polaków 2021

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 ponad sto 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 crowdfundingowych 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 siedemnaście krajowych organizacji, reprezentujących ponad 1.200 instytucji finansowych.

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

Partnerzy raportu



Opracowanie: prof. Anna Lewicka-Strzałecka
Redakcja: Agnieszka Koziół, 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 2021*”, ZPF, Gdańsk 2021”.

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

Spis treści

Wstęp	4
Główne wnioski	6
Oddawanie długów jako obowiązek moralny	9
Porządek normatywny wyznaczony przez poziom usprawiedliwiania nadużyć	12
Ocena poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów	19
Aksjonormatywne podstawy moralności konsumenckiej w sferze finansów	38
Znajomość i ocena biur informacji gospodarczej.....	43
Przypisy	50
O Autorce	52
Partnerzy raportu	53

Wstep

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania przeprowadzonego po raz szósty w ramach projektu zainicjowanego w 2016 roku przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (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. Celem dodatkowym jest zbadanie postrzegania instytucji 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 2021 roku przez firmę Biostat na zlecenie ZPF na ogólnopolskiej, reprezentatywnej 1000-osobowej próbie Polaków w wieku powyżej 18 lat. Badanie zostało przeprowadzone metodą CATI, a realizacji celu służył kwestionariusz ankiety składający się z 23 głównych pytań i 9 pytań metryczkowych.

Należy podkreślić, że odpowiedzi otrzymane w trakcie powyższych badań oddają w głównej mierze sferę normatywną i afektywną badanych osób. Oznacza to, że pytamy o to, jakie postępowanie i w jakim zakresie może liczyć na usprawiedliwienie, czyli dowiadujemy się jaki jest poziom społecznego przyzwolenia na nadużycia oraz poznajemy racje, jakie stoją za tym przyzwoleniem lub jakie powody uzasadniają jego brak. Przyzwolenie na wykroczenia konsumenckie odwzorowuje szczególnie porządek normatywny, będący elementem społecznie uznanego 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.

Przyzwolenie wyznacza sprzyjające środowisko dla nadużyć, ponieważ osoby popełniające je nie tylko nie muszą obawiać się społecznego ostracyzmu, ale mogą 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 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 dezaprobata, bojkot towarzyski, jawne potępienie, a nawet formalne sygnalizowanie wykroczeń.

Warto podkreślić, że zarówno ostatnie jak i przedostatnie z cyklu badań zostały przeprowadzone w okresie, w którym w naszym kraju obowiązywał stan epidemii spowodowany przez światową pandemię wywołaną przez koronawirusa SARS-CoV2. Na opinie respondentów wpływały nastroje kształtowane nie tylko przez obawy o zdrowie i uciążliwości związane z ograniczeniami w poruszaniu się czy koniecznością izolacji społecznej, ale także niepewność dotycząca finansowych uwarunkowań codziennego życia oraz perspektywa zbliżającego się kryzysu gospodarczego.

Główne wnioski

Przeprowadzone po raz szósty badanie moralności finansowej Polaków objęło wyłonienie porządku normatywnego odwzorowywanego przez oceny dziewięciu nadużyć dokonywanych przez konsumentów. Dokonano rekonstrukcji aksjonormatywnych podstaw tej moralności, pytając respondentów o racje towarzyszące usprawiedliwianiu poszczególnych nadużyć oraz o powody braku ich akceptacji. Badane osoby zostały także zapytane o znajomość biur gromadzących informacje o dłużnikach i poproszone o ocenę ich funkcjonowania.

Porządek normatywny

Podobnie jak w latach poprzednich, 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**.

Etyczne standardy dotyczące oceny zachowań konsumentów w konkretnych sytuacjach są w znacznym stopniu zróżnicowane, poczynsz od zachowań, które są potępiane przez zdecydowaną większość respondentów, a kończąc na zachowaniach usprawiedliwianych przez blisko dwie trzecie badanych osób. Ogólnie mówiąc, **zakres społecznego przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze finansów jest duży i pozostaje na wysokim poziomie w ostatnim roku**.

Najbardziej rygorystycznie respondenci odnoszą się do objętego surową sankcją karną działania polegającego na wyłudzeniu pieniędzy za pomocą posługiwania się fałszywymi dokumentami – częściej lub rzadziej usprawiedliwia je co dziesiąta badana osoba. Zdecydowanie bardziej tolerancyjni, bo w jednej trzeciej, okazali się respondenci wobec zachowań polegających na zawyżaniu wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie. Podobny odsetek 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, zachowanie polegające na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty. Kolejne miejsca w tej części hierarchii zajmują: częsta zmiana rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika oraz zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu. Oba zachowania są usprawiedliwiane przez ponad połowę respondentów.

W najniższej części hierarchii etycznych standardów konsumentów znalazło się kolejno: przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem (usprawiedliwiane przez ponad połowę respondentów), zachowanie polegające na płaceniu gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT (usprawiedliwiane przez prawie trzy piąte badanych osób) oraz, licząca na największy poziom społecznego przyzwolenia, bliski dwóm trzecim badanych, praca na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji.

Przyzwolenie na konkretne zachowania naruszające w różnej formie ogólną zasadę nakazującą wywiązywanie się ze zobowiązań finansowych okazało się znacznie wyższe niż akceptacja dla przekraczania tej zasady. 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**. Analiza wartości Indeksu Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych ze względu na cechy społeczno-demograficzne wskazuje, że moralny permissywista 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, mieszkająca w wielkim mieście.

Porównanie wyników tegorocznego badania z wynikami z lat poprzednich wskazuje na względnie trwały porządek normatywny wyznaczony przez hierarchię przyzwolenia na nadużycia popełniane przez konsumentów w sferze finansów. 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 sześciu lat, zachowaniem najczęściej usprawiedliwianym jest praca na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, natomiast zachowaniem usprawiedliwianym najrzadziej – wyłudzenie pieniędzy za pomocą posługiwania się fałszywymi dokumentami. Poziom usprawiedliwiania poszczególnych nadużyć w ostatnich trzech latach okazał się wysoki i znacznie wyższy niż w latach poprzednich, co prowadzi do wniosku o istotnym poszerzeniu zakresu przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze relacji 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, urzędów skarbowych. Wśród nich wyjątkowo wyraźnie w negatywnym sensie zostali wyróżnieni komornicy i firmy ubezpieczeniowe.

Dla respondentów nigdy nie akceptujących 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 informacje o dłużnikach jest wysoka – deklarują ją ponad cztery piąte badanych osób. Rośnie ona wraz z wykształceniem, a najniższa jest wśród osób, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki. Biura zdają się skutecznie pełnić swoją rolę skłaniania ludzi do wywiązywania się ze zobowiązań finansowych, ponieważ ponad dwie trzecie respondentów od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru i prawie jedna piąta spłaciłaby go, gdyby wpis utrudniał im życie.

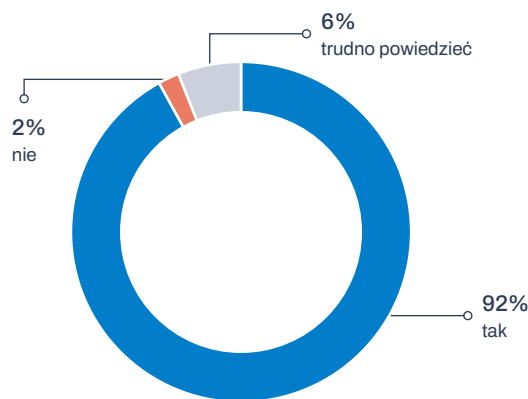
Ponad dwie piąte respondentów ocenia BIG-i pozytywnie, prawie jedna dziesiąta wyraziła ocenę negatywną, a ponad dwie piąte nie ma na ich temat żadnej opinii. Najczęściej negatywną ocenę BIG-ów wyrażają osoby, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego spłatą, a także osoby mające poczucie krzywdy ze strony instytucji finansowych. Osoby pozytywnie oceniające rejestry dłużników uważają, że głównie pomagają one w unikaniu problemów, których przysparzają nierzetelni kontrahenci, zaś osoby oceniające je negatywnie przede wszystkim obawiają się nierzetelnej weryfikacji dłużników.

**Oddawanie długów
jako obowiązek
moralny**

Podobnie jak w ubiegłych latach, pytaniem wstępnym w tegorocznym badaniu moralności finansowej polskich konsumentów było pytanie o poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów. Norma nakazująca wywiązywanie się z podjętych zobowiązań finansowych, czyli spłacanie zaciągniętych długów, jest jedną z najbardziej uniwersalnych norm moralnych. Jej uzasadnienie opiera się z jednej strony na szacunku dla cudzej własności, z drugiej zaś odwołuje się do wartości, jaką stanowi zasada dotrzymywania umów. Jak wiadomo, wartości te stanowią etyczny fundament, na którym bazuje gospodarka kapitalistyczna. Rynek nie mógłby sprawnie funkcjonować, gdyby umowy nie były dotrzymywane, własność naruszana, a większość 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 – wskazania w 2021 roku

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



Źródło: ZPF.

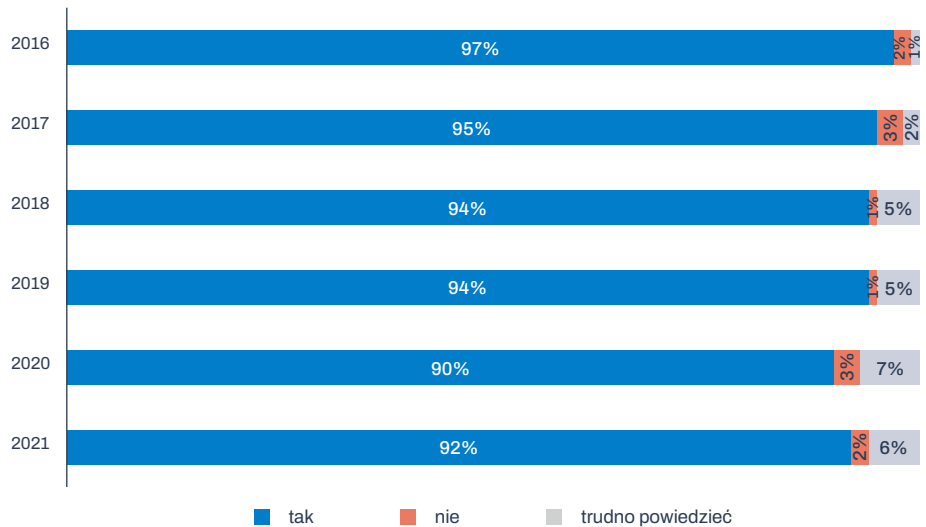
Poznaniu miejsca normy nakazującej wywiązywanie się z podjętych zobowiązań finansowych w systemie aksjologicznym Polaków służyło pytanie: „Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?”. Przedstawiony na rys. 1 rozkład procentowy odpowiedzi na powyższe pytanie wskazuje, że norma ta jest akceptowana przez dominującą 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 (96% 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 (rysunek 2) zdaje się wskazywać na postępującą erozję tej ogólnej normy, chociaż ubiegłoroczna granica 90% uznających ją respondentów została w tym roku nieco podniesiona. Porównywalną z ubiegłym rokiem wielkość ma grupa osób nie mających zdania na temat konieczności wywiązywania się ze zobowiązań finansowych, jednak na przestrzeni kilku lat można dostrzec zwiększającą się sferę niejasności, rozmywanie granic moralnych sądów. Zapewne odpowiedzi na pytania dotyczące ogólnych norm moralnych w ograniczo-

nym stopniu odzwierciedlają rzeczywiste postępowanie czy choćby autentyczne poglądy respondentów i świadczą raczej o ich przekonaniu jakie stanowisko wypada zająć w danej kwestii. Jednak znaczenie deklaratywnego uznawania normy nakazującej oddawanie długów polega na tym, że powszechność takiej deklaracji może być odczuwana jako swoisty przymus zewnętrzny mający wpływ na postępowanie ludzi, nawet przy braku internalizacji tej normy.

Rysunek 2. Poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów – wskazania w latach 2016–2021

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, mieszkające w miastach od 101 do 500 tys. mieszkańców, mające problem ze spłatą kredytu lub pożyczki, raczej niezadowolone z usług instytucji finansowych (banków, instytucji pożyczkowych i ubezpieczeniowych) lub czujące się przez nie pokrzywdzone.

Porządek
normatywny
wyznaczony
przez poziom
usprawiedliwiania
nadużyć

Istotnym składnikiem moralności finansowej Polaków jest przyzwolenie na działania konsumentów niezgodne z prawem lub naruszające standardy etyczne. 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.

Na rysunku 3 przedstawiono rozkład odpowiedzi na pytania o usprawiedliwianie poszczególnych tego typu działań, odpowiednio w roku 2019, 2020 i 2021. Pytania zamieszczono w porządku hierarchicznym⁴ ze względu na malejący poziom moralnego rygoryzmu mierzony odsetkiem odpowiedzi *nigdy*. Koresponduje z nim rosnący poziom akceptacji nieetycznych zachowań finansowych, mierzony sumą odsetek odpowiedzi *czasem*, *często* lub *zawsze* na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań. Średnia tego poziomu (czyli średnia odsetków sum odpowiedzi *czasem*, *często* lub *zawsze* na poszczególne pytania o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań) wyznaczyła Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych (permissywizmu moralnego). Indeks stanowi syntetyczną miarę społecznego przyzwolenia na naruszanie przez konsumentów norm prawnych bądź standardów etycznych. W 2021 roku wyniósł **45,3**, co oznacza, że Polacy są skłonni usprawiedliwiać odstępstwa od zasad w blisko połowie badanych sytuacji. Wynik ten wskazuje na bardzo duży zakres społecznego przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze finansów.

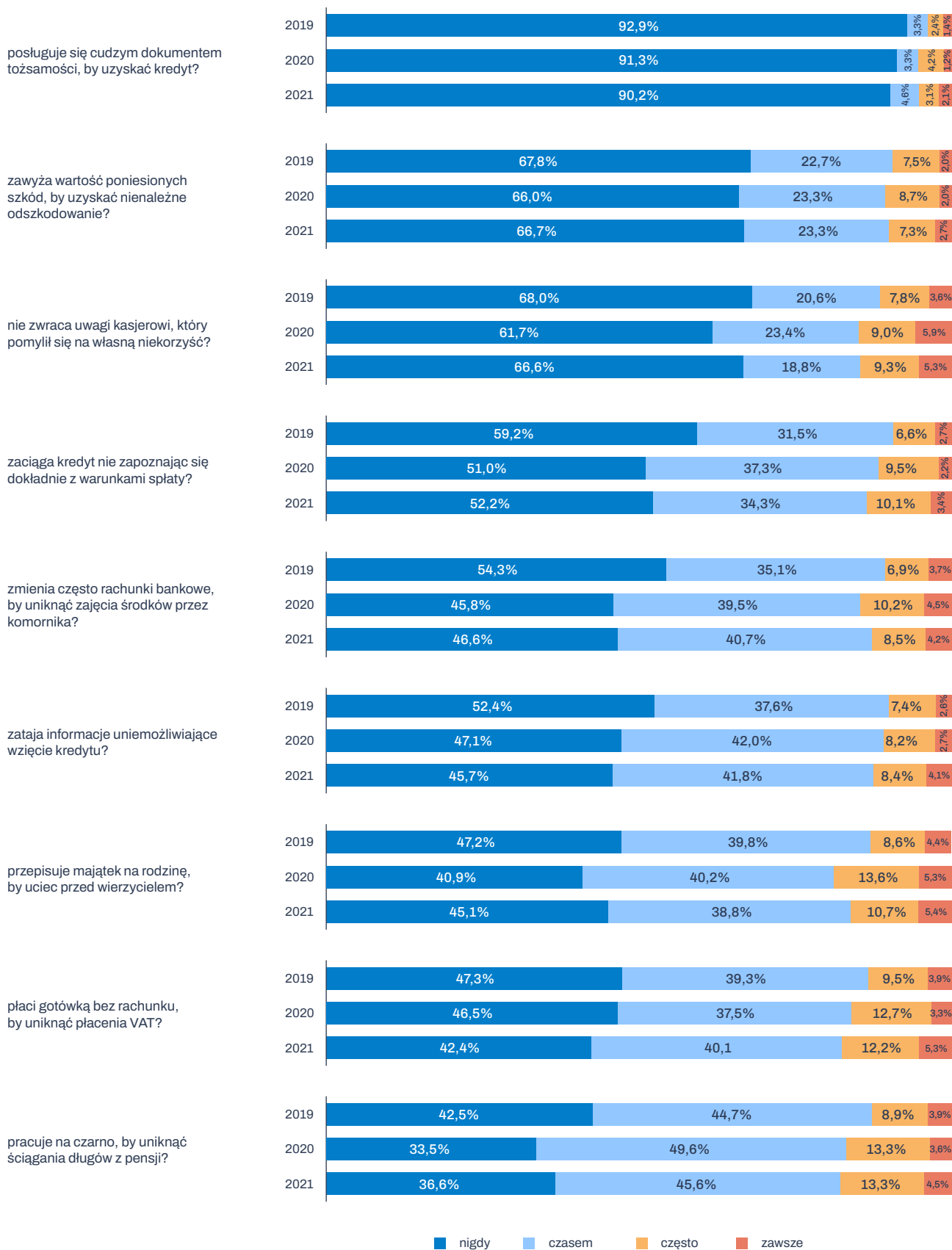
Wartość Indeksu Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w ciągu ostatnich trzech lat utrzymuje się na poziomie przekraczającym dwie piąte i jest zdecydowanie wyższa niż w latach poprzednich (rysunek 4). Wskazuje to na tendencję w kierunku obniżania etycznych standardów konsumentów, której źródeł można upatrywać w społecznym poczuciu rosnących zaburzeń ładu instytucjonalnego w sferze finansów, a w ostatnim czasie, w spowodowanej epidemią niepewności sytuacji finansowej, zarówno poszczególnych gospodarstw domowych, jak i całej gospodarki. Warto zaznaczyć, że znaczący wzrost indeksu między latami 2018 i 2019 mógł w jakimś stopniu być efektem zmiany firmy realizującej badania.

Chociaż poziomy usprawiedliwiania przypisywane poszczególnym nadużyciom są różne w poszczególnych edycjach badań, to hierarchia norm regulujących zachowania konsumentów w obszarze finansowym okazała się podobna. W badaniu z 2021 roku cztery najwyższe pozycje zajmowały te same normy, co w roku 2020, ostatnią pozycję zajęła również ta sama norma. Wyniki badań wskazują na względnie trwałe porządku normatywny zorientowany na nadużycia konsumentów w sferze finansów.

Rysunek 5 ilustruje zagregowane dane (sumę odpowiedzi *czasem*, *często* lub *zawsze* na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań) zamieszczone na rysunku 3, przedstawiając swoistą mapę moralnego permissywizmu konsumentów w sferze finansowej. Dane przedstawione na tym rysunku odzwierciedlają znaczny stopień zróżnicowania etycznych standardów dotyczących oceny zachowań konsumentów w konkretnych sytuacjach, począwszy od zachowań, które są potępiane przez zdecydowaną większość respondentów, a kończąc na zachowaniach usprawiedliwianych przez blisko dwie trzecie badanych osób.

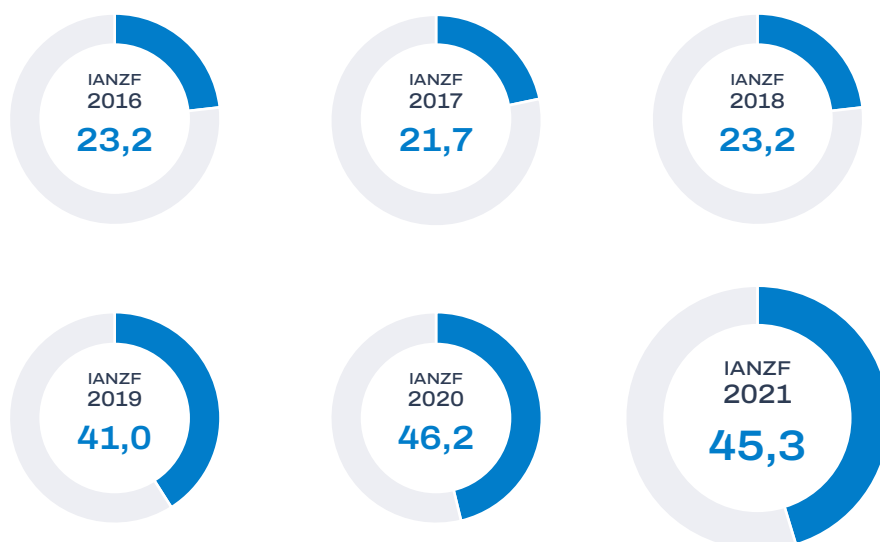
Rysunek 3. Porządek normatywny zorientowany na nadużycia konsumentów w sferze finansów

Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś:



Źródło: ZPF.

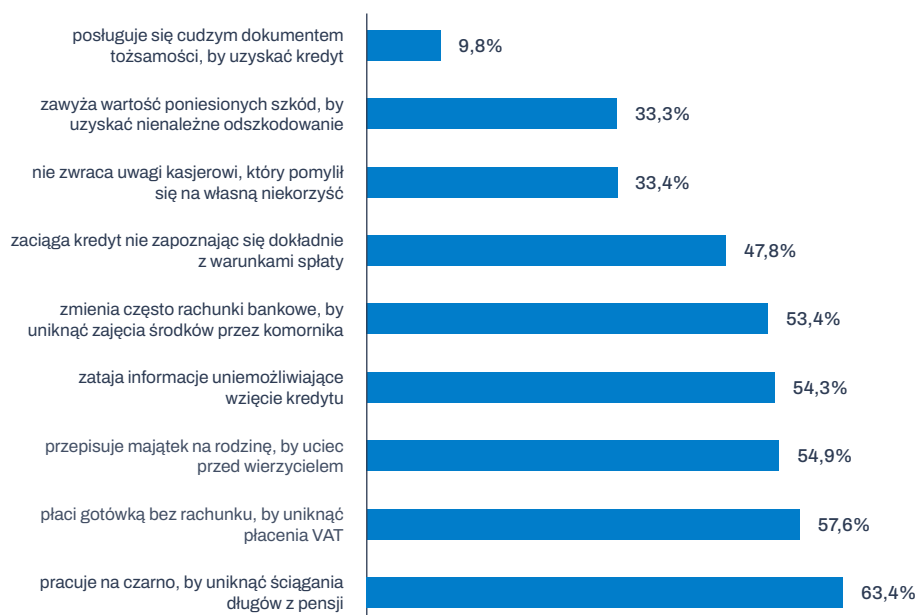
Rysunek 4. Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w latach 2019–2021



Źródło: ZPF.

Rysunek 5. Mapa moralnego permissywizmu konsumentów w sferze finansowej

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



Źródło: ZPF.

Najbardziej rygorystycznie respondenci odnoszą się do wyludzania pieniędzy za pomocą posługiwania się fałszywymi dokumentami – usprawiedliwia je niecałe 10% respondentów. Działanie to jest zagrożone wysokimi sankcjami karnymi, a zatem moralność finansowa okazuje się współgrać z normami prawa.

Znacznie więcej, bo ponad jedna trzecia respondentów, usprawiedliwia zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie (33,3%) oraz wykorzystywanie nadarżającej okazji w postaci błędu kasjera, który pomylił się na swoją niekorzyść (33,4%). 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 Muncy⁵ zidentyfi-

kowali jako różnicę między aktywnym i pasywnym wykorzystywaniem nielegalnych działań (*actively and passively benefiting from illegal activities*). Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, 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 zachowanie polegające na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty (47,8%). Zachowanie to nie jest w żaden sposób sankcjonowane prawnie, ma jednak wymiar etyczny. Może bowiem być potraktowane jako sprzeniewierzenie się powinności bycia odpowiedzialnym konsumentem, powinności analizowanej przez badaczy etycznego konsumeryzmu, a także postulowanej przez stowarzyszenia konsumentów. Warto zauważyć, że kredytodawcy mają prawny obowiązek udzielania wyczerpujących i precyzyjnie określonych informacji dotyczących warunków udzielanego kredytu⁶, toteż lekceważenie tych informacji przez konsumentów stanowi swojego rodzaju grzech zaniechania, w pierwszym rzędzie mogący skutkować stratami jednostki, ale mający także niekorzystne skutki społeczne.

Ponad połowa respondentów legitymizuje zachowanie polegające na częstej zmianie rachunków bankowych celem uniknięcia zajęcia środków przez komornika (53,4%). Kolejne pozycje na mapie moralnego permissywizmu Polaków zajmuje zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (54,3%), przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem (54,9%) oraz płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT (57,6%). Na największy poziom społecznego przyzwolenia może liczyć praca na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji (63,4%).

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 konsumentów stanowiące naruszenie tej normy. Rozbieżność ta potwierdza prawidłowość polegającą na tym, że ludzie na poziomie ogólnych i abstrakcyjnych deklaracji moralnych są bardziej restrykcyjni niż na poziomie norm szczegółowych i konkretnych zachowań. Podobną zależność, wskazującą na rozbieżność opinii ogólnych i szczegółowych, demonstrują prace dotyczące preferencji społeczno-ekonomicznych⁷.

Dane w tabeli 1 przedstawiają Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w 2021 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 Indeksu Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych 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, wskazujących na niższą tolerancję wobec nadużyć okazywaną przez kobiety⁸.

Drugą powtarzalną prawidłowością jest to, że wymagania moralne dotyczące kwestii finansowych rosną wraz z wiekiem. Osoby starsze, szczególnie w wieku emerytalnym, znacznie rzadziej są skłonne usprawiedliwiać konsumentów 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 rygoryzmu etycznego u osób starszych w obszarze zachowań konsumentów odnotowano także w wielu innych badaniach⁹.

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

Cechy społeczno-demograficzne	N	IANZF
OGÓŁEM	1000	45,3
Płeć		
mężczyźni	475	47,3
kobiety	525	43,5
Wiek		
18–29 lat	168	51,1
30–49 lat	375	47,2
50–64 lat	235	42,5
65 lat i więcej	222	40,4
Wykształcenie		
podstawowe/gimnazjalne	50	45,1
zasadnicze zawodowe	125	49,7
średnie/policealne	461	45,7
wyższe	364	43,3
Dochód na jedną osobę w gospodarstwie domowym		
do 550 PLN	21	60,8
551–1.000 PLN	83	48,1
1.001–1.400 PLN	169	44,1
1.401–2.000 PLN	277	45,8
powyżej 2.000 PLN	450	44,2
Miejsce zamieszkania		
wieś	163	46,3
miasto do 20 tys. mieszkańców	106	42,4
miasto 20–100 tys. mieszkańców	281	44,6
miasto 101–500 tys. mieszkańców	247	44,9
miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	203	47,4
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu/pożyczki zaciągniętego w instytucji finansowej		
mamy zaciągnięty kredyt/pożyczkę i regularnie go/ją spłacamy	419	45,2
zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego/jej spłatą	87	62,0
posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	251	41,5
nigdy nie mieliśmy zobowiązań w formie kredytu lub pożyczki	243	43,4
Relacje z bankami		
jestem w pełni zadowolony/a z ich usług	305	40,1
jestem raczej zadowolony/a z ich usług	589	46,5
jestem raczej niezadowolony/a z ich usług	59	55,1
czuję się przez nie pokrzywdzony/a	22	57,5
nie dotyczy	25	45,3
Relacje z instytucjami pożyczkowymi		
jestem w pełni zadowolony/a z ich usług	136	42,6
jestem raczej zadowolony/a z ich usług	347	46,2
jestem raczej niezadowolony/a z ich usług	107	54,2
czuję się przez nie pokrzywdzony/a	25	63,0
nie dotyczy	385	41,9
Relacje z firmami ubezpieczeniowymi		
jestem w pełni zadowolony/a z ich usług	210	41,1
jestem raczej zadowolony/a z ich usług	609	46,1
jestem raczej niezadowolony/a z ich usług	67	50,9
czuję się przez nie pokrzywdzony/a	15	59,2
nie dotyczy	99	43,2

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

Poziom moralnego permisywizmu jest wyraźnie związany z relacją respondentów z instytucjami finansowymi reprezentowanymi przez banki, instytucje pożyczkowe i firmy ubezpieczeniowe. W przypadku każdej z tych instytucji powtarza się ten sam schemat, czyli skłonność respondentów do przyzywania oka na nadużycia maleje wraz ze wzrostem zadowolenia z usług tej instytucji. Najwyższy poziom akceptacji nieetycznych zachowań deklarują osoby czujące się pokrzywdzone przez instytucje finansowe, niższy – osoby raczej niezadowolone z usług tych instytucji, jeszcze niższy – osoby raczej zadowolone z ich usług, a najniższy – respondenci w pełni zadowoleni z usług instytucji finansowych. 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 różnicują badane osoby ze względu na poziom permisywizmu moralnego w nieznacznym stopniu. Wśród wyróżnionych grup ze względu na dochód i miejsce zamieszkania największe przyzwolenie na nadużycia konsumenckie deklarują osoby o najniższym i niskim poziomie dochodu, mieszkające w miastach powyżej 500 tys. mieszkańców.

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

Ocena
poszczególnych
nadużyć
dokonywanych
przez konsumentów

Przedstawiona niżej w porządku hierarchicznym analiza ocen poszczególnych zachowań ze względu na malejący poziom rygorystyki 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

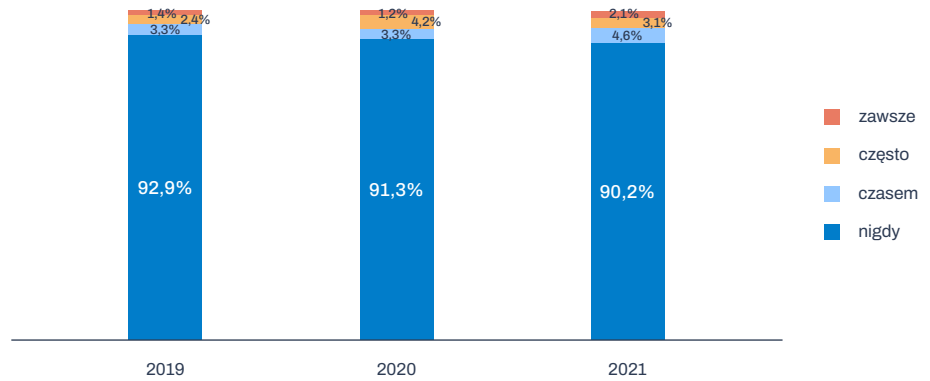
Najbardziej surowo ocenianym zachowaniem okazało się posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt (rys. 6). Przeważająca większość respondentów (90,2%) wyraziła opinię, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwiane, czasem usprawiedliwia je 4,6% respondentów, często 3,1%, a zawsze 2,1%. W latach poprzednich zachowanie to było również na szczycie hierarchii nieetycznych działań, ale brak akceptacji wobec niego był ze strony badanych większy.

Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, jest przestępstwem zagrożonym 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. Blisko 70% spośród nich stwierdziło, że wyłudzenia są najczęściej zagrażającym przestępstwem, a ponad połowa stwierdziła, że było to nadużycie konsumenckie, którego skala najmocniej wzrosła w ciągu ostatniego roku¹¹. Suma tego typu przestępstw ma poważne skutki dla finansów publicznych. Związek Banków Polskich szacuje łączną kwotę udaremnionych prób wyłudzeń kredytów w okresie 2020 roku na ponad 253 miliony złotych. Te ostatnie dane dotyczą jedynie liczby i wielkości prób wyłudzeń zablokowanych na stosunkowo późnym etapie sprawdzania wiarygodności kredytowej w Biurze Informacji Kredytowej¹². Przestępstwo wyłudzenia pieniędzy coraz częściej występuje obecnie w nowej szacie cyberprzestępczości, na przykład używania kont otwieranych przelewem i za pomocą fałszywych personaliów.

Wśród osób usprawiedliwiających posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt najczęściej wskazywaną racją jest brak uczciwości instytucji finansowych (45%), blisko dwie piąte wskazuje na trudną sytuację finansową potencjalnego oszusta (38%), a 17% przyznaje, że jest duża szansa na powodzenie takiego działania (rys. 7).

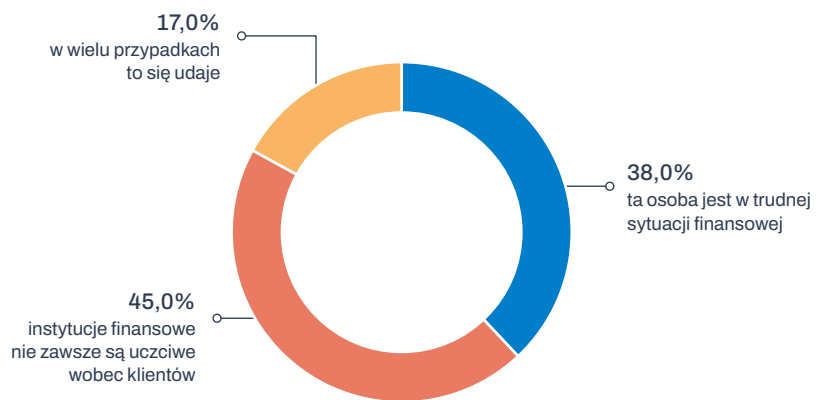
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, przeważająca większość (95,7%) wybrała argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, znikomy odsetek (2,4%) wskazał na względ utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej i jeszcze mniejszy (1,9%) uznał, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (rys. 8).

Rysunek 6. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt?



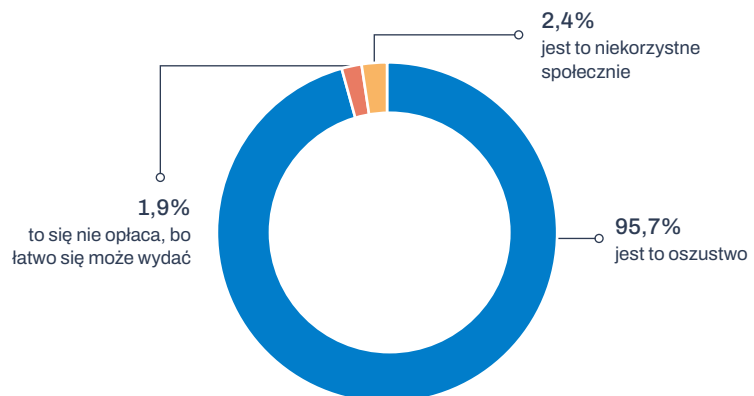
Źródło: ZPF.

Rysunek 7. Względędy usprawiedliwiające posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu (N=98)



Źródło: ZPF.

Rysunek 8. Powody braku usprawiedliwiania posługiwania się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu (N=902)



Źródło: ZPF.

2. Zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie

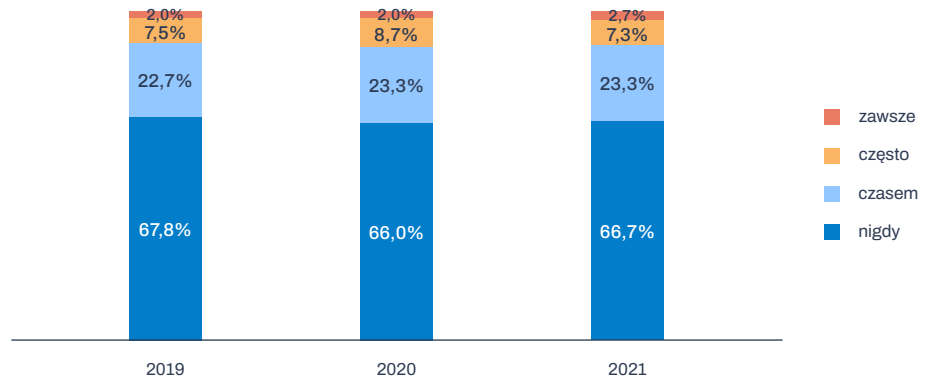
Drugim najbardziej rygorystycznie ocenianym zachowaniem okazało się zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie. Ponad dwie trzecie respondentów (66,7%) uznało, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwione, prawie jedna czwarta (23,3%) jest skłonna je usprawiedliwiać czasem, 7,3% – często i 2,7% – zawsze (rys. 9). Poziom przyzwolenia na to zachowanie ulegał niewielkim wahaniom w porównaniu z poprzednimi edycjami badań.

Zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, 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 zdrowiu czy utratę „fikcyjnego” mienia utraconego podczas kradzieży mieszkania, pożaru czy zalania. Do tego typu nadużyć zaliczyć można zawyżanie przez rolników szkód powodowanych przez zwierzyńę, 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 jest skorzystaniem z nadarzającej się okazji, więc może budzić mniej oporów moralnych niż intencjonalne zaaranżowanie przestępstwa.

Wśród powodów usprawiedliwiania zawyżania wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, dominuje przekonanie o braku uczciwości ubezpieczycieli (71%). Na korzyść finansową wskazuje ponad jedna piąta (20,5%) respondentów, a na społeczny standard – 8,5% (rys. 10). Przekonanie o braku uczciwości ubezpieczycieli zapewne w znacznej części kształtowane jest przez osobiste doświadczenie, w jakimś stopniu opiera się na przekazie medialnym, ale jest także sztucznie wzmacnianie w celu przysporzenia klientów firmom pomagającym w uzyskaniu dopłat do odszkodowań¹⁴.

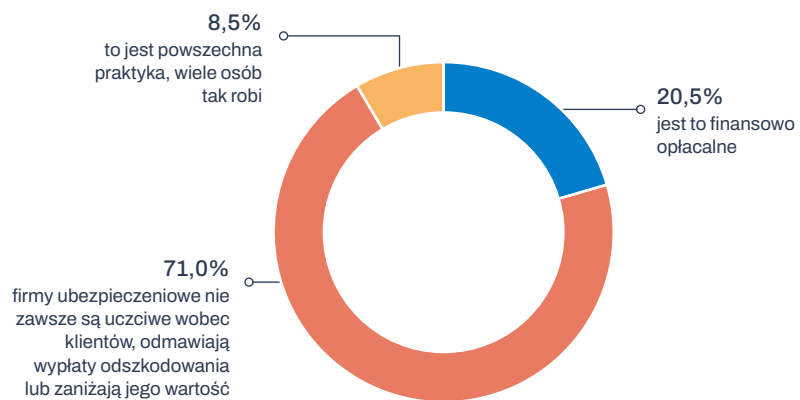
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, ponad cztery piąte (86,1%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 9,3% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże, najmniejszy zaś odsetek osób (4,6%) wskazał na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 11).

Rysunek 9. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie?



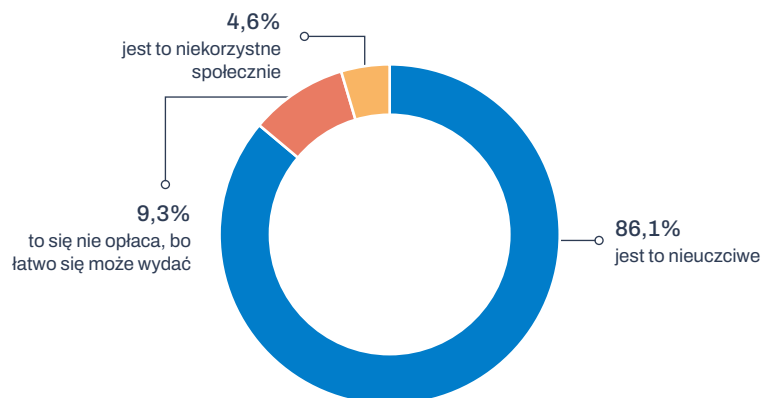
Źródło: ZPF.

Rysunek 10. Względny usprawiedliwiający zawyżanie wartości poniesionych szkód w celu uzyskania nienależnego odszkodowania (N=333)



Źródło: ZPF.

Rysunek 11. Powody braku usprawiedliwiania zawyżania wartości poniesionych szkód w celu uzyskania nienależnego odszkodowania (N=667)



Źródło: ZPF.

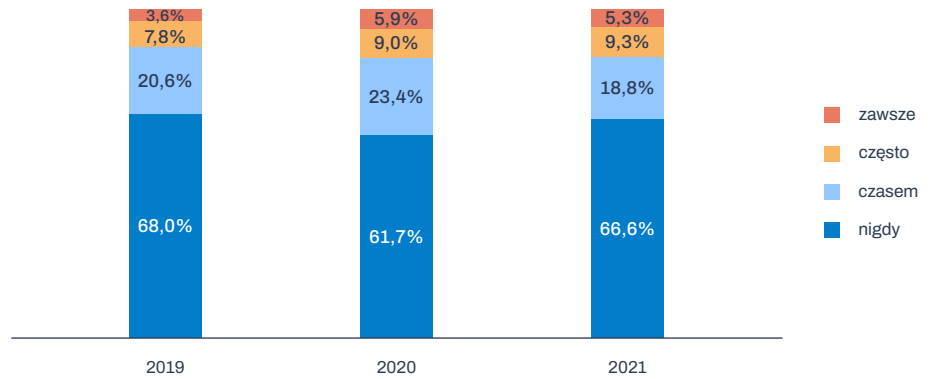
3. Niezwrócenie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść

Trzecim, ze względu na poziom braku usprawiedliwiania, w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się zachowanie polegające na niezwróceniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść. Dwie trzecie badanych osób (66,6%) uznało, że nigdy nie można tego usprawiedliwiać, blisko jedna piąta (18,8%) dopuszcza taką możliwość czasem, 9,3% – często i 5,3% – zawsze (rys. 12). 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 porządku normatywnym konsumentów. Być może jest tak dlatego, że drugą stroną, potencjalnie poszkodowaną, jest konkretna osoba, a nie zdepersonalizowana instytucja.

Wśród osób usprawiedliwiających (czasem, często lub zawsze), gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, blisko trzy piąte (59%) odnosi się do zasady wzajemności, uważając, że kasjerzy nie zawsze są uczciwi, ponad jedna czwarta (26,6%) wskazuje na korzyść, którą może przynieść takie zachowanie, a 14,4% czuje na nie przyzwolenie ze strony otoczenia (rys. 13).

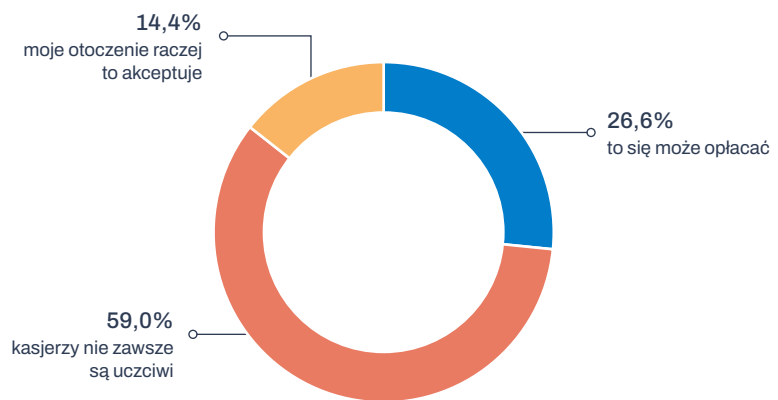
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, najwięcej osób (68,2%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, blisko jedna trzecia (29,4%) wskazała, że negatywne skutki tego zachowania dotyczą określonej jednostki. W 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 (2,4%) wskazał na negatywne konsekwencje w postaci nadwyrężenia przyszłych relacji (rys. 14).

Rysunek 12. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść?



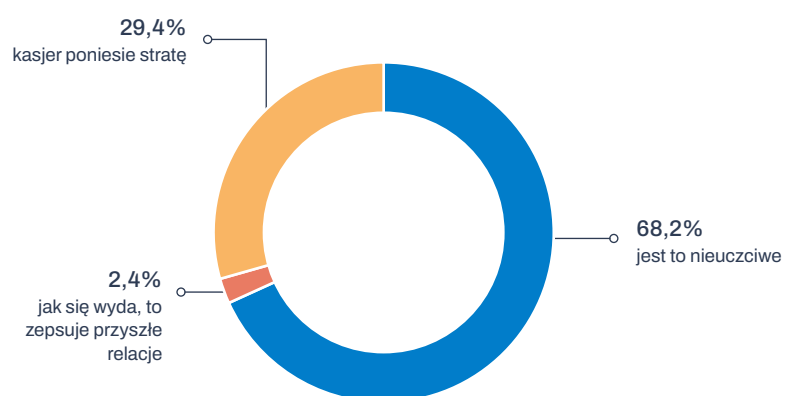
Źródło: ZPF.

Rysunek 13. Względędy usprawiedliwiające niezwracanie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść (N=334)



Źródło: ZPF.

Rysunek 14. Powody braku usprawiedliwiania niezwracania uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść (N=666)



Źródło: ZPF.

4. Zaciąganie kredytu bez zapoznania się dokładnie z warunkami spłaty

Czwartym 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 (52,2%) respondentów stwierdziła, że nigdy nie może być on usprawiedliwiony, ponad jedna trzecia uważa, że czasem można uznać jego powody (34,3%), co dziesiąty (10,1%) uważa, że można je uznać często i 3,4%, że zawsze (rys. 15). Poziom przyzwolenia na to zachowanie w ostatnich dwóch badaniach zauważalnie wzrósł w porównaniu z badaniem przeprowadzonym w 2019 r.

Godna uwagi jest różnica w ocenie tego zachowania wyznaczona przez osobiste doświadczenia ze spłatą zobowiązań finansowych. Okazuje się, że zachowanie to najczęściej (69%) usprawiedliwiają osoby, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego spłatą, znacznie rzadziej (48,7%) takie, które regularnie spłacają zaciągnięte zobowiązanie, jeszcze rzadziej (46,4%) takie, które miały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale go spłaciły, najrzadziej zaś (41,2%) osoby, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki. Podobne zależności występowały także w poprzednich latach.

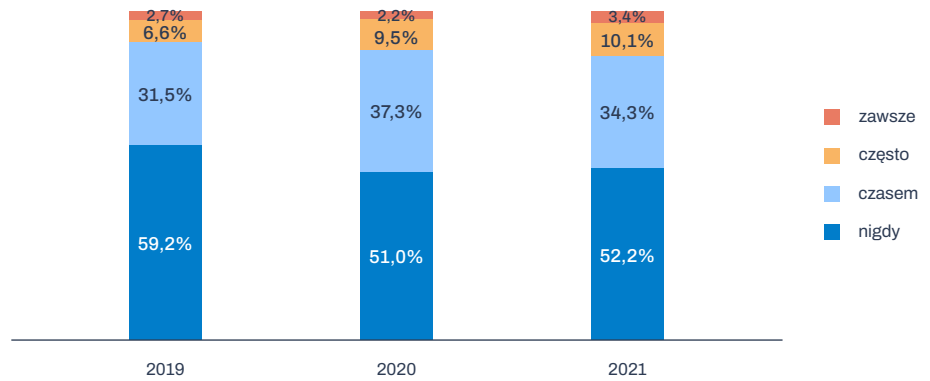
Można przypuszczać, że trudności związane z wywiązywaniem się ze zobowiązań finansowych, przynajmniej w jakiejś części, są spowodowane przez ignorowanie informacji o warunkach spłaty tych zobowiązań. Te wyniki korespondują z opinią uzyskaną w jednym z cyklicznych raportów z badań sytuacji na rynku consumer finance¹⁵, w którym 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 i brak planowania wydatków i dochodów znacznie częściej powoduje niemożność spłacania należności przez konsumentów niż wypadki losowe w postaci utraty pracy lub choroby czy też świadome wyludzenia.

Spośród osób usprawiedliwiających zaciąganie kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty prawie cztery piąte (77,4%) wskazywało, że umowy są długie, skomplikowane i i tak nie da się ich w pełni zrozumieć, 11,7% respondentów wskazało na brak sankcji prawnych, 10,9% zaś uznało, że standardowy charakter umów gwarantuje ich rzetelność (rys. 16). 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.

Badania przeprowadzone w marcu 2021 r. na zlecenie WIB i FGPD¹⁶ pokazują, że jedynie 40% Polaków deklaruje bardzo dokładne czytanie dokumentacji przed podpisaniem umów z instytucjami finansowymi, a 8% sprawdza jedynie podstawowe zapisy i zgodność danych osobowych.

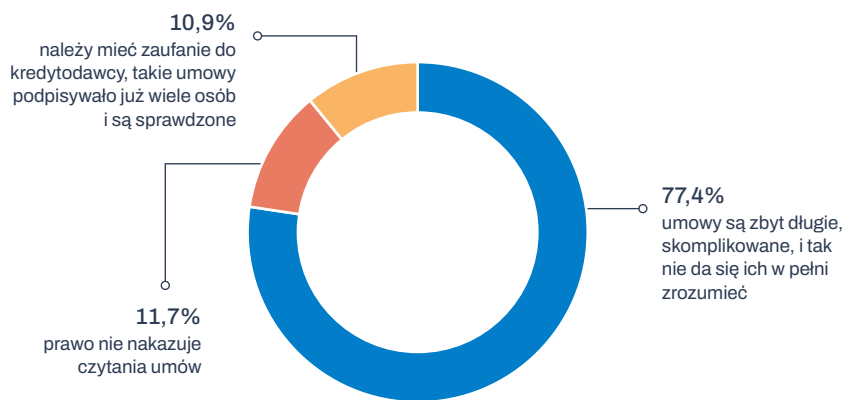
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś zaciąga kredyt, nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, ponad trzy czwarte (76,4%) powołuje się na obowiązek klienta czytania umów przed podpisaniem, jedna piąta (20,3%) uzasadnia to potencjalną stratą konsumenta i zaledwie 3,3% wskazuje na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 17).

Rysunek 15. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zaciąga kredyt nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty?



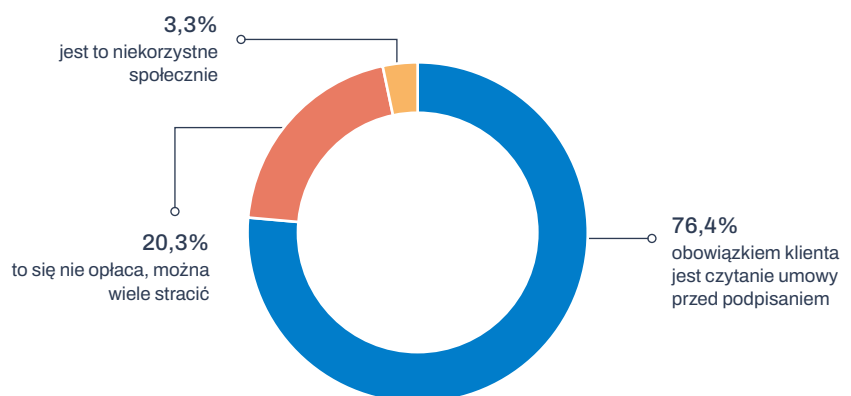
Źródło: ZPF.

Rysunek 16. Względny usprawiedliwiający zaciąganie kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty (N=478)



Źródło: ZPF.

Rysunek 17. Powody braku usprawiedliwiania zaciągania kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty (N=522)



Źródło: ZPF.

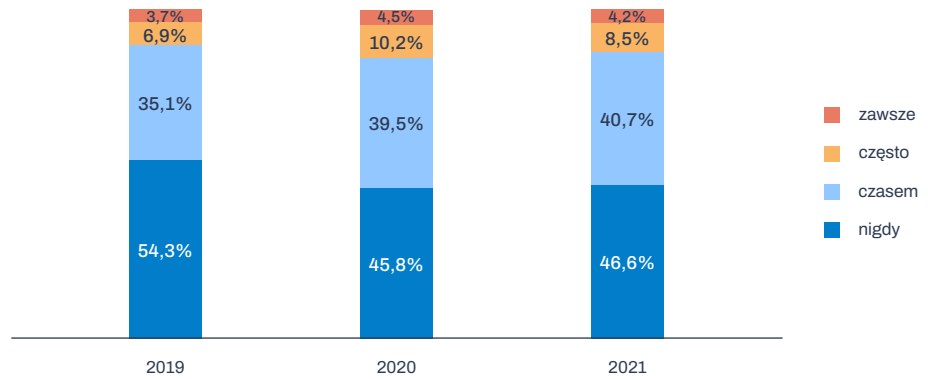
5. Częsta zmiana rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika

Piątym, ze względu na poziom braku usprawiedliwiania w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się działanie polegające na częstej zmianie rachunków bankowych, aby uniknąć zajęcia środków przez komornika. Mniej niż połowa (46,6%) badanych osób uznała, że zachowanie to nigdy nie może być tolerowane, nieco ponad dwie piąte (40,7%) są skłonne je usprawiedliwić czasem, 8,5% – często i 4,2% – zawsze (rys. 18). Również w tym przypadku można zauważyć, że poziom przyzwolenia na to zachowanie w ostatnich dwóch latach wzrósł w porównaniu z rokiem 2019.

Wśród racji usprawiedliwiających częstą zmianę rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, dominującym wskazaniem (77,9%) był brak uczciwości komorników w egzekwowaniu długów, znacznie mniej (13,2%) respondentów przywoływało argument finansowej opłacalności, najmniej zaś (8,9%) wskazało na powszechność tej praktyki, czyli społeczny standard (rys. 19).

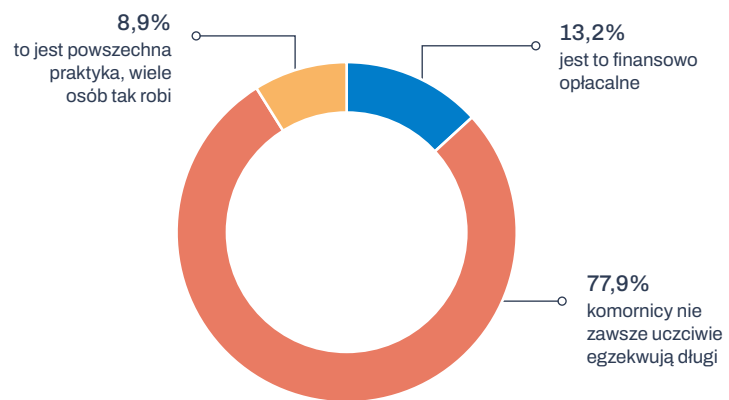
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś często zmienia rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, blisko trzy czwarte (74,7%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 16,3% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże, a 9% wskazało na wzgląd utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 20).

Rysunek 18. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika?



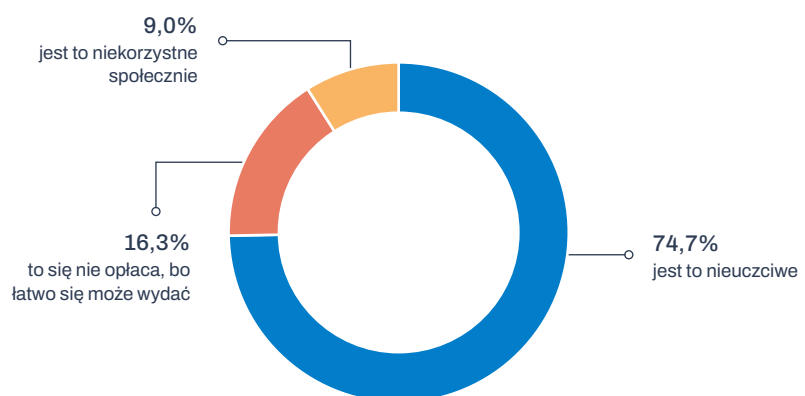
Źródło: ZPF.

Rysunek 19. Względędy usprawiedliwiające częste zmienianie rachunków bankowych w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika (N=534)



Źródło: ZPF.

Rysunek 20. Powody braku usprawiedliwienia częstego zmieniania rachunków bankowych w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika (N=466)



Źródło: ZPF.

6. Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu

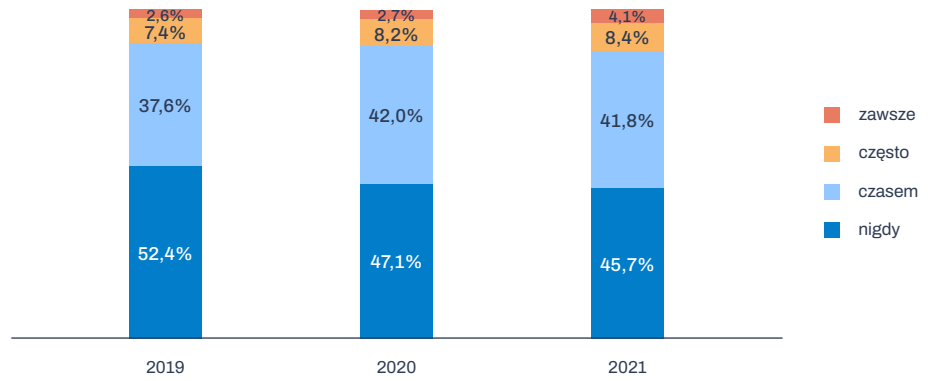
Szóstym, ze względu na poziom braku usprawiedliwiania, w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu. Mniej niż połowa (45,7%) badanych osób uznała, że zachowanie to nigdy nie może być tolerowane, ponad dwie piąte są skłonne je usprawiedliwić czasem (41,8%), 8,4% – często, a 4,1% – zawsze (rys. 21). W przypadku tego zachowania poziom przyzwolenia na nie rośnie na przestrzeni ostatnich lat.

Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu ma na celu fikcyjne powiększenie zdolności kredytowej i może być uznane za naruszenie prawa poprzez chęć wyłudzenia kredytu. Obecnie instytucje finansowe mają coraz większe możliwości wnikania w szczegóły dotyczące dochodów, wydatków i zobowiązań finansowych swoich klientów. W oparciu o analizę rachunków oszczędnościowych dochody są dokumentowane, możliwe jest określenie wielkości i struktury wydatków, kredytodawcy mają coraz szerszy dostęp do rejestrów monitorujących aktualne zobowiązania kredytowe i pożyczkowe. Coraz bardziej rozbudowane systemy wymiany informacji kredytowej pozwalają ograniczyć asymetrię informacyjną pomiędzy kredytodawcą i kredytobiorcą, zaś dobrowolna redukcja tzw. renty informacyjnej przez instytucje finansowe świadczy o tym, że informacja o potencjalnych kredytobiorcach ma dla nich podstawową wagę¹⁷. Pewne informacje bywają pozyskiwane w sposób mniej formalny, np. analiza facebookowego profilu potencjalnego kredytobiorcy może umożliwić zdobycie wiedzy o jego zobowiązaniach alimentacyjnych. Mimo powyższych zabezpieczeń możliwe są nadużycia, np. zatajenie prywatnej pożyczki, którą trzeba spłacać czy niepoinformowanie o posiadaniu dzieci, zaś na forach społecznościowych spotyka się rady, jak te zabezpieczenia można obejść.

Osoby usprawiedliwiające zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu, pytane o powody swojej opinii (rys. 22), najczęściej wskazywały konieczność zaspokojenia ważnej potrzeby (48,5%). 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 kontestację takiej ingerencji. Warto również zwrócić uwagę, że ponad dwie piąte (42,5%) respondentów widzi usprawiedliwienie ukrywania informacji blokujących przyznanie kredytu w braku uczciwości drugiej strony wymiany rynkowej, czyli kredytodawców, zaś 9% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże.

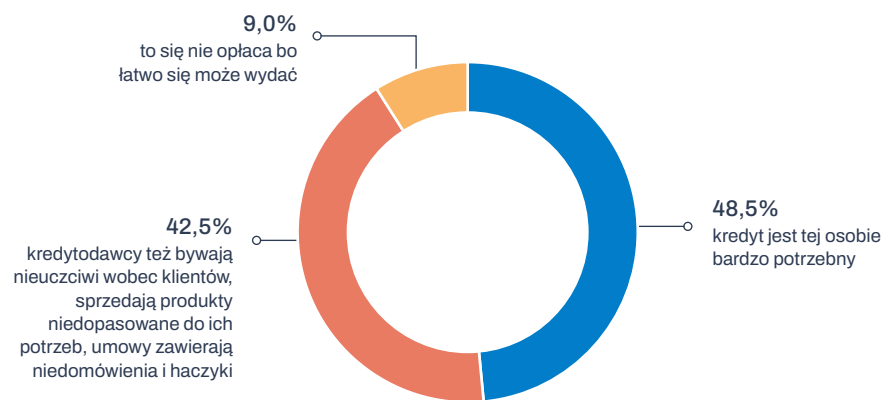
Wśród osób nigdy nie usprawiedliwiających zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu ponad cztery piąte (83,4%) wybrało argument deontologiczny wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 11,8% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże, a 4,8% wskazało na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 23).

Rysunek 21. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu?



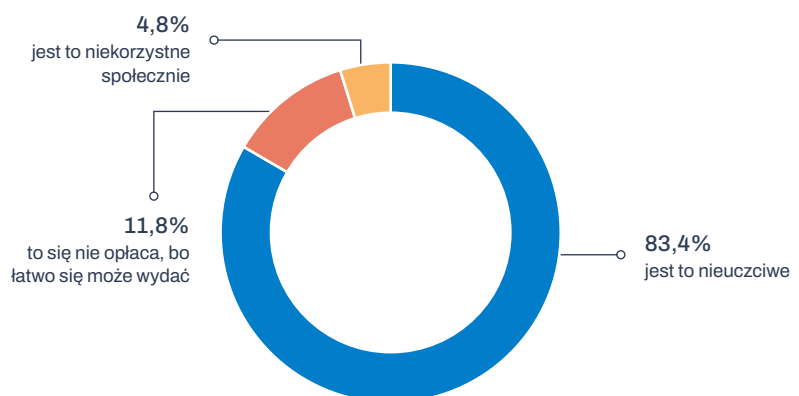
Źródło: ZPF.

Rysunek 22. Względny usprawiedliwienie zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (N=543)



Źródło: ZPF.

Rysunek 23. Powody braku usprawiedliwienia zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (N=457)



Źródło: ZPF.

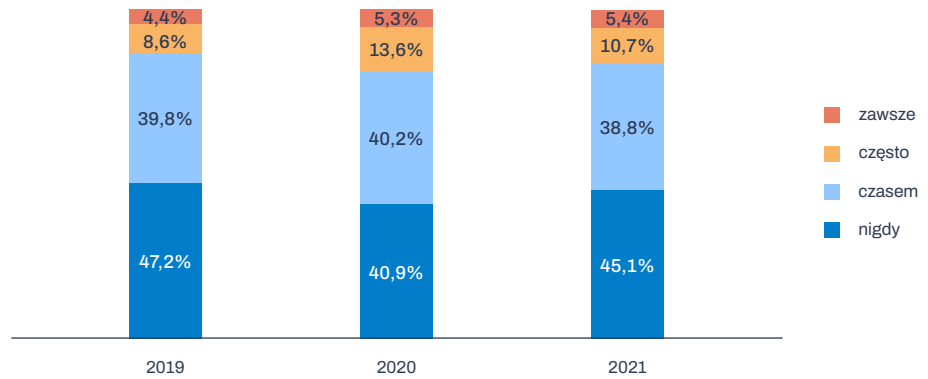
7. Przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem

Siódmym zachowaniem w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu jest działanie polegające na przepisywaniu majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem. Takiego zachowania nigdy nie akceptują ponad dwie piąte respondentów (45,1%), blisko dwie piąte (38,8%) usprawiedliwia je czasem, 10,7% – często i 5,4% – zawsze (rys. 24). Poziom przyzwolenia na to zachowanie jest mniejszy niż w roku ubiegłym i nieco większy niż w roku 2019.

Wśród respondentów usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, najczęściej wybieranym argumentem (64,5%) był brak uczciwości windykatorów w egzekwowaniu długów, znacznie mniej (19,7%) respondentów przywoływało argument finansowej opłacalności i jeszcze mniej (15,8%) wskazywało na powszechność tej praktyki, czyli społeczny standard (rys. 25).

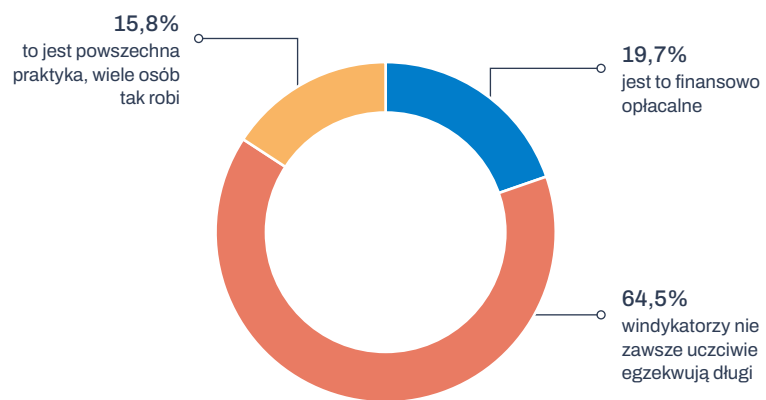
Wśród osób nigdy nie usprawiedliwiających przepisywania majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, ponad cztery piąte (81,8%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 9,1% przywołało względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej oraz również 9,1% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (rys. 26).

Rysunek 24. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś przepisuje majątek na rodzinę, by uciec przed wierzycielem?



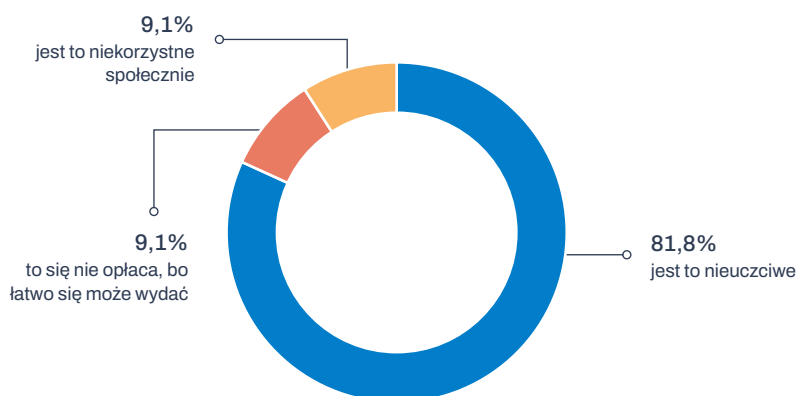
Źródło: ZPF.

Rysunek 25. Względny usprawiedliwiający przepisywanie majątku na rodzinę celem ucieczki przed wierzycielem (N=549)



Źródło: ZPF.

Rysunek 26. Powody braku usprawiedliwienia przepisywania majątku na rodzinę celem ucieczki przed wierzycielem (N=451)



Źródło: ZPF.

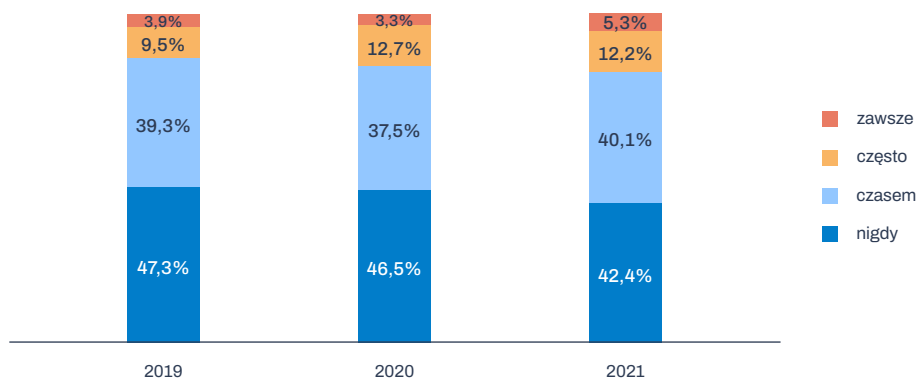
8. Płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT

Przedostatnim zachowaniem w hierarchii nadużyć konsumenckich, ze względu na poziom braku usprawiedliwiania, okazało się płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT. Zachowanie to nigdy nie może być tolerowane zdaniem ponad dwóch piątych (42,4%) respondentów, nieco ponad dwie piąte (40,1%) są skłonne usprawiedliwiać je czasem, 12,2% – często i 5,3% – zawsze (rys. 27). Przyzwolenie na to zachowanie rośnie w porównaniu z poprzednimi latami. 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 usprawiedliwień płacenia gotówką, by uniknąć płacenia VAT ponad dwie trzecie respondentów (68,1%) wskazało na nadmierną restrykcyjność urzędów skarbowych i obciążenie obywateli podatkami, ponad jedna piąta (22,0%) – na korzyść finansową, a 9,9% przywołało powszechnie praktykowany standard społeczny (rys. 28).

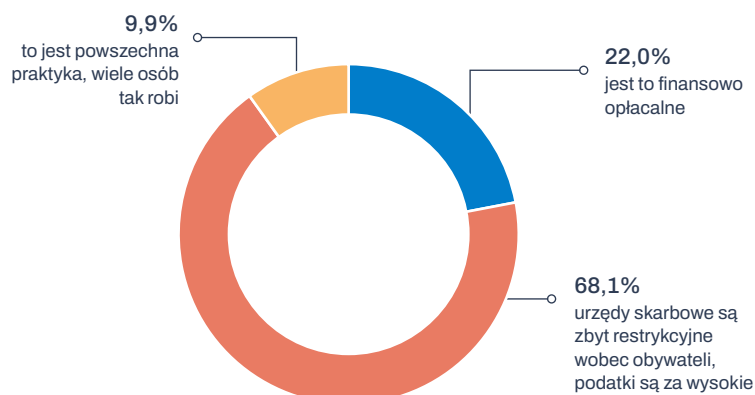
Wśród osób nigdy nie usprawiedliwiających płacenia gotówką, by uniknąć płacenia VAT, ponad trzy czwarte (77,1%) wybrało argument deontologiczny wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 14,4% wskazało na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej, a 8,5% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (rys. 29).

Rysunek 27. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś płaci gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT?



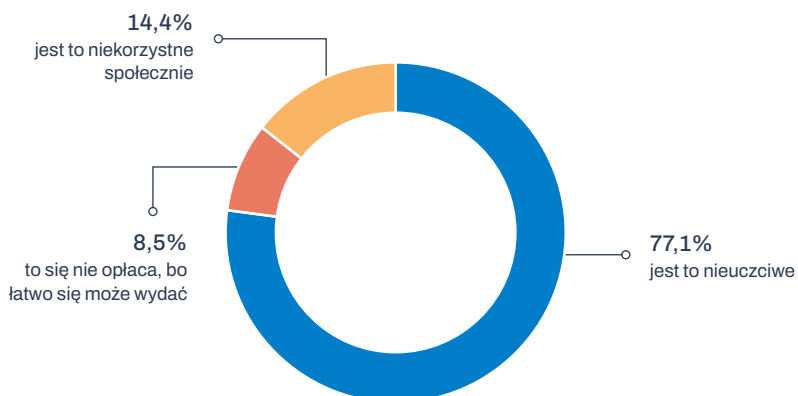
Źródło: ZPF.

Rysunek 28. Względny usprawiedliwiający płacenie gotówką bez rachunku w celu uniknięcia płacenia VAT (N=576)



Źródło: ZPF.

Rysunek 29. Powody braku usprawiedliwiania płacenia gotówką bez rachunku w celu uniknięcia płacenia VAT (N=424)



Źródło: ZPF.

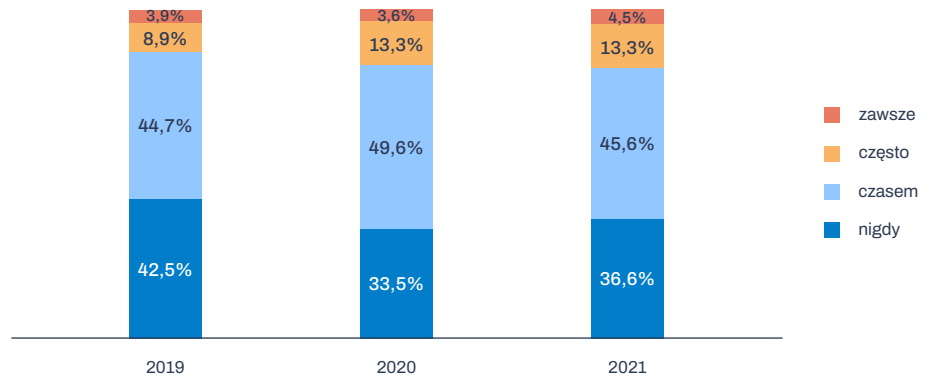
9. Podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji

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 (36,6%), mniej niż połowa usprawiedliwia je czasem (45,6%), 13,3% – często i 4,5% – zawsze (rys. 30). Podejmowanie pracy na czarno okazało się najczęściej usprawiedliwianym zachowaniem spośród zachowań analizowanych w badaniu spójności społecznej przeprowadzonym przez GUS, w którym 22% respondentów nie wyraziło na nie przyzwolenia¹⁹. Warto również podkreślić, że podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, we wszystkich dotychczasowych edycjach badania moralności finansowej Polaków było działaniem znajdującym się na dole hierarchii braku akceptacji dla nieetycznych zachowań.

Wśród respondentów usprawiedliwiających pracę na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, najczęściej wybieranym powodem były trudności finansowe danej osoby (68,3%), blisko jedna czwarta (24,8%) wskazywała na nieuczciwość instytucji finansowych i 6,9% na powszechnie praktykowany standard społeczny (rys. 31).

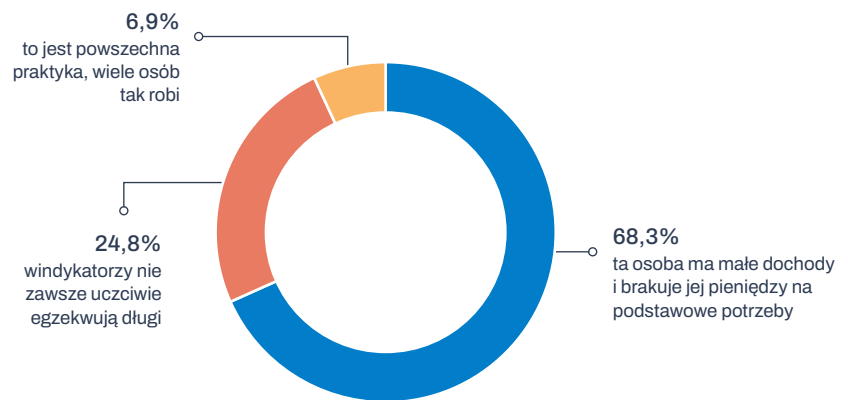
Wśród osób, które uznały, że nigdy nie można usprawiedliwiać gdy ktoś, pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji ponad trzy czwarte (76,5%) wybrało argument deontologiczny wskazując, iż czyn ten narusza normę uczciwości, 14,5% przywołało взгляд utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej oraz 9% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (rys. 32).

Rysunek 30. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji?



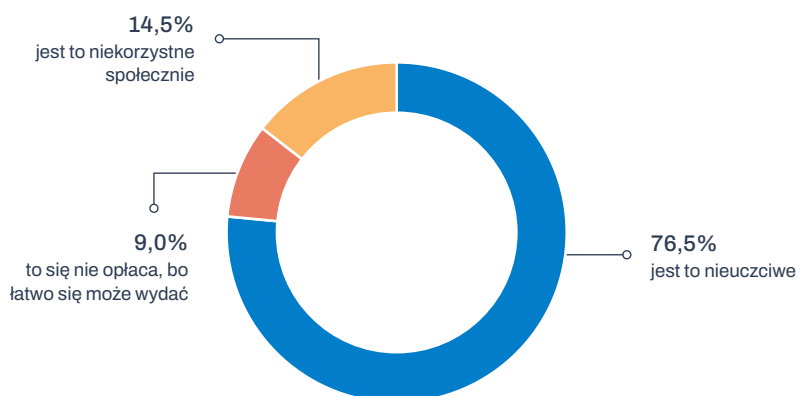
Źródło: ZPF.

Rysunek 31. Względny usprawiedliwiający pracę na czarno podejmowaną w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (N=634)



Źródło: ZPF.

Rysunek 32. Powody braku usprawiedliwiania pracy na czarno podejmowanej w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (N=366)



Źródło: ZPF.

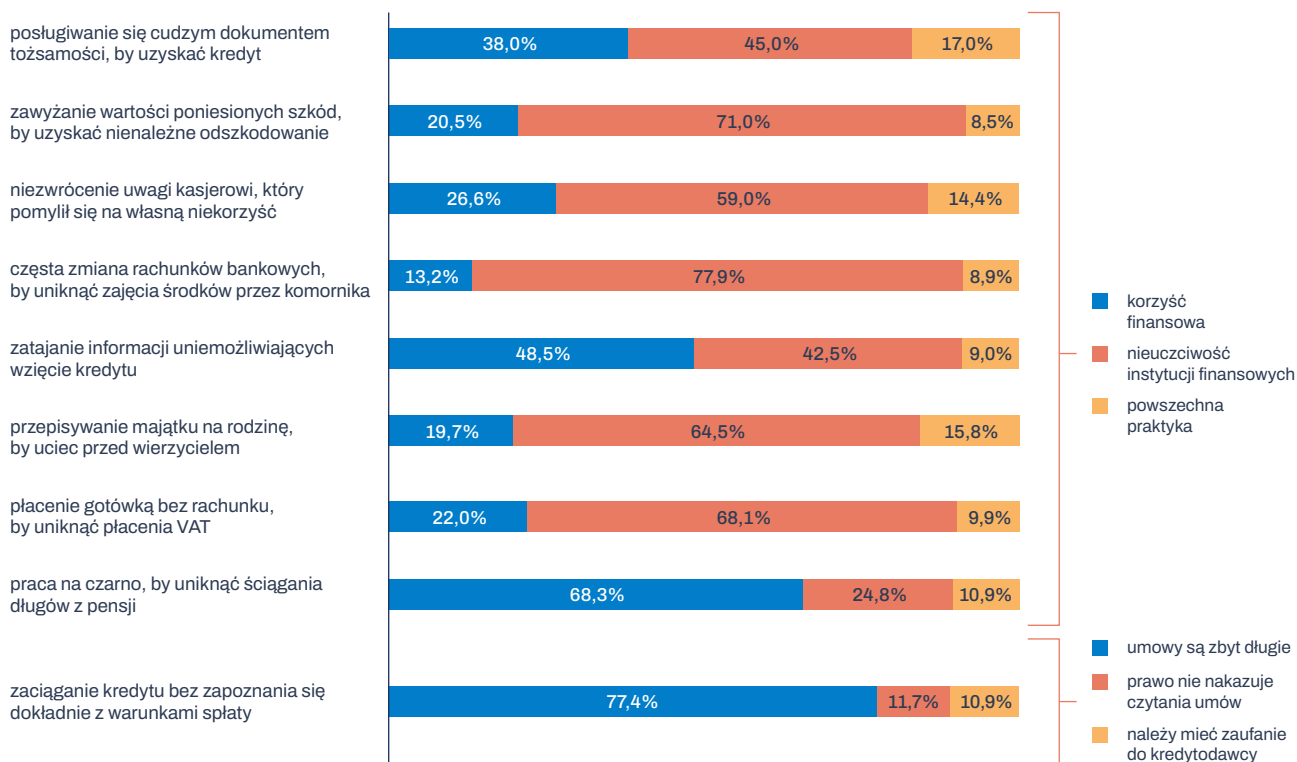
Aksjonormatywne podstawy moralności konsumenckiej w sferze finansów

Syntetyczny ogłód powodów usprawiedliwiania poszczególnych nadużyć konsumenckich wskazanych przez respondentów skłaniających się do tego usprawiedliwienia (rys. 33) oraz powodów, dla których takie zachowania nie mogą być nigdy usprawiedliwiane w przypadku osób nieakceptujących tych nadużyć (rys. 34), pozwala 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:

- ponad ¼ respondentów legitymizujących częstą zmianę rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika,
- 70% respondentów dopuszczających zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie,
- ponad ⅓ badanych osób usprawiedliwiających płacenie gotówką, by uniknąć płacenia VAT,
- prawie 65% respondentów usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem,
- blisko 60% badanych osób usprawiedliwiających niezwrócenie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść,
- 45% respondentów akceptujących posługiwanie się cudzym dokumentem, by uzyskać kredyt.

Rysunek 33. Względy usprawiedliwiające nadużycia konsumenckie w obszarze finansów



Przeważający udział argumentu odwołującego się do nieuczciwości instytucji finansowych jako uzasadnienia dla popełniania nadużyć przez konsumentów wskazuje na retrybucyjny rys moralności konsumenckiej. Polega on 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 złem odpłacać 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.

Warto jednak zwrócić uwagę, że argument nieuczciwości instytucji finansowych najczęściej wybierali respondenci mający osobiste negatywne relacje z tymi instytucjami. A zatem respondenci mający problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań finansowych, raczej niezadowoleni z usług instytucji finansowych lub czujący się przez nie skrzywdzeni, częściej niż pozostali są skłonni usprawiedliwiać nadużycia konsumentów nieetycznym działaniem kredytodawców, windykatorów, firm ubezpieczeniowych, urzędów skarbowych, komorników, kasjerów.

Zwraca uwagę fakt, że w kontekście braku uczciwości instytucjonalnych aktorów funkcjonujących w sferze finansów, wyjątkowo wyraźnie w negatywnym sensie zostali wyróżnieni komornicy i ubezpieczyciele. Wizerunek komorników sądowych jako bezdusznych, nie liczących się z nikim, nierzadko będących na bakier z prawem egzekutorów, w dużej mierze oparty jest na przekazie medialnym dotyczącym nielicznych, ale głośniejszych przypadków niewłaściwie przeprowadzonej egzekucji. Świadomości społecznej umyka na ogół fakt, że komornik jest funkcjonariuszem państwowym, wykonującym wyrok sądu i egzekwującym pieniądze nie swoje, a wierzyciela. Pozytywnym wizerunkiem nie cieszy się także branża ubezpieczeniowa, co znajduje odbicie w rozległym spektrum mocno krytycznych ocen poszczególnych instytucji wyrażanych na Forum Opinii o towarzystwach ubezpieczeń²¹. Zdaniem przedstawicieli banków, głównymi czynnikami kształtującymi negatywny wizerunek ubezpieczycieli są liczne publikacje o ich nieetycznych działaniach oraz skomplikowane umowy i warunki²².

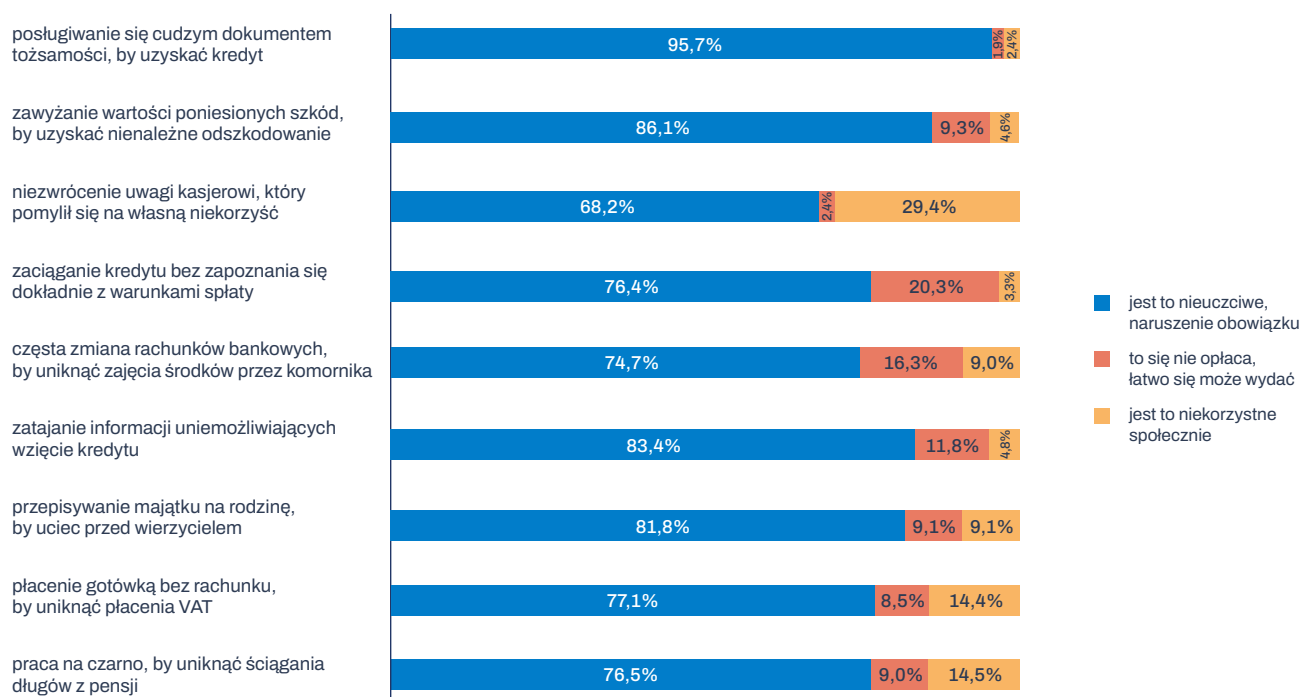
W przypadku dwóch nadużyć konsumenckich najczęściej przywoływanym usprawiedliwieniem była trudna sytuacja finansowa osoby popełniającej te nadużycia. Takie trudności usprawiedliwiają w opinii ponad dwóch trzecich pracę na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, oraz według blisko połowy respondentów 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 słuszności²³, głoszącej, że o poprawności danego działania przesądza to, że jakieś osoby je podejmują, słuszne jest to, co robi wiele osób.

Respondenci nigdy nie akceptujący poszczególnych nadużyć bądź zachowań zostali poproszeni o wskazanie uzasadnienia swojego wyboru (rys. 34). 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, by uzyskać kredyt. W przypadku zachowania polegającego na zaciąganiu kredytu bez zapoznania się dokładnie z warunkami spłaty argument deontologiczny polega na wypełnianiu szczególnego obowiązku konsumenta.

Rysunek 34. Powody, dla których nadużycia konsumenckie w obszarze finansów nigdy nie mogą być usprawiedliwiane



Źródło: ZPF.

W czterech przypadkach drugim ze względu na ważność, chociaż zdecydowanie mniej ważnym argumentem, był взгляд utilitarystyczny wskazujący na straty społeczne spowodowane danym zachowaniem. Najczęściej (blisko jedna trzecia respondentów) tego typu argumentacja była przywoływana w przypadku zachowania polegającego na niezwracaniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, zapewne dlatego, że negatywne skutki tego zachowania dotyczą określonej jednostki, a nie zdepersonalizowanej instytucji. W 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.

Również w czterech przypadkach, drugim ze względu na ważność powodem braku usprawiedliwienia dla nieetycznych zachowań była nieopłacalność ze względu na możliwość ujawnienia danego zachowania. Nieopłacalność była względnie często przywoływanym argumentem w przypadku zachowania polegającego na zaciąganiu kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami spłaty, zapewne ze względu na zbyt duże ryzyko indywidualnej straty.

W przypadku braku usprawiedliwiania przepisywania majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, racje utilitarystyczne i nadmiernego ryzyka były przytaczane jednakowo często.

Znajomość i ocena biur informacji gospodarczej

Biura gromadzące informacje o dłużnikach są względnie nowymi instytucjami w naszym kraju, towarzyszącymi gospodarce rynkowej. Mają one za zadanie dostarczanie informacji niezbędnych do pełnej i wiarygodnej oceny wypłacalności klienta, w tym także klienta potencjalnego. Działania te służą usprawnieniu wymiany gospodarczej i ograniczają zatory płatnicze. Wymuszając praktykowanie płatniczej rzetelności, stanowią swoistą protezę dla autentycznej cnoty rzetelności finansowej, właściwej wczesnym formacjom kapitalistycznym. Czasem prowadzące rejestry dłużników biura informacji gospodarczej (BIG) wzbudzają negatywne emocje, bywają traktowane jako rodzaj represji nakładanych na ludzi i firmy forma ograniczania ich wolności czy naruszania prywatności. Podobnie jak w trzech poprzednich, również w ostatniej edycji badania respondenci zostali zapytani o znajomość tego typu biur oraz poproszeni o ich ocenę.

Z przedstawionego na rys. 35 rozkładu znajomości biur informacji gospodarczej wynika, że słyszało o nich ponad cztery piąte (84,2%) polskich konsumentów, podobnie jak w roku ubiegłym (85,6%).

Znajomość biur informacji gospodarczej nieco częściej deklarują kobiety (84,8%) niż mężczyźni (83,6%), wyraźnie związana jest ona z wiekiem, wykształceniem oraz sytuacją gospodarstwa domowego wobec kredytu (tabela 2). Brak znajomości BIG-ów prowadzących rejestry dłużników najczęściej wykazują osoby młode, ponad jedna czwarta (26,2%) respondentów w wieku 18–29 lat nigdy o nich nie słyszała, natomiast wśród starszych ten brak jest na poziomie kilku lub kilkunastu procent. Poziom znajomości biur informacji gospodarczej rośnie wraz z wykształceniem, ponieważ o funkcjonowaniu BIG-ów nie słyszało 32,0% osób z wykształceniem podstawowym/gimnazjalnym, 18,4% z zasadniczym zawodowym, 16,1% respondentów z wykształceniem średnim/policealnym i 12,4% osób z wyższym wykształceniem. Brak znajomości biur informacji gospodarczej w największym stopniu cechuje osoby, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki (21,8%), w mniejszym te, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą (17,2%), jeszcze mniejszym te osoby, które mają takie zobowiązania, czyli mają zaciągnięty kredyt/pożyczkę w instytucji finansowej i regularnie go/ją spłacają (14,3%) i w najmniejszym – te, które posiadały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciły (12,0%).

Funkcjonujące w obecnej rzeczywistości gospodarczej rejestry dłużników biur informacji gospodarczej mają za zadanie skłonienie ludzi do wywiązywania się ze zobowiązań finansowych. Struktura odpowiedzi na pytanie o potencjalną skuteczność rejestru długów zdaje się potwierdzać tę skuteczność jako instrumentu usprawniającego przepływy finansowe. Jak wynika z rozkładu przedstawionego rys. 36, ponad dwie trzecie (71,6%) respondentów od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru, blisko jedna piąta (19,2%) spłaciłaby, gdyby wpis utrudniał im życie, natomiast niespełna 10% w żadnej sytuacji nie byłoby skłonnych do oddania należności. Od tego ogólnego rozkładu wyraźnie odbiegają odpowiedzi respondentów, którzy zaciągnęli kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą, ponieważ niespełna dwie piąte (36,8%) spośród nich od razu spłaciłoby dług, aby być wykreślonym z rejestru, blisko połowa (48,3%) spłaciłaby dopiero wtedy, gdyby wpis utrudniał im życie, a 14,9% w żadnej sytuacji nie byłoby skłonne do oddania należności.

Dane przedstawione na rys. 37 wskazują, że potencjalna skuteczność rejestrów dłużników jest pozytywnie związana z poziomem satysfakcji z usług poszczególnych instytucji finansowych. W przypadku relacji z bankami, w sytuacji wpisu do rejestru dłużników BIG na skutek przeterminowanej płatności, nie spłaciłoby długu

7,9% osób w pełni zadowolonych z usług banków, 7,5% osób raczej zadowolonych, 15,3% osób raczej niezadowolonych i najczęściej, czyli 22,7% – osób czujących się pokrzywdzonymi przez banki. W przypadku relacji z instytucjami pożyczkowymi w sytuacji wpisu do rejestru dłużników BIG na skutek przeterminowanej płatności, nie spłaciłoby długu 8,1% osób w pełni zadowolonych z ich usług, 4,6% osób raczej zadowolonych, 17,8% osób raczej niezadowolonych i najczęściej, czyli 20,0% – osób czujących się pokrzywdzonymi przez instytucje pożyczkowe. W przypadku relacji z firmami ubezpieczeniowymi, w sytuacji wpisu do rejestru dłużników BIG na skutek przeterminowanej płatności, nie spłaciłoby długu 9% osób w pełni zadowolonych z ich usług, 6,4% osób raczej zadowolonych, 14,9% osób raczej niezadowolonych i najczęściej, czyli 46,7% – osób czujących się pokrzywdzonymi przez firmy ubezpieczeniowe.

Badane osoby zostały także poproszone o ocenę biur gromadzących informacje o dłużnikach. Jak wynika z rys. 38, ponad dwie piąte respondentów ocenia je pozytywnie, a co dziewiąty wyraził ocenę negatywną. Również ponad dwie piąte nie ma na ich temat żadnej opinii. Porównanie z poprzednimi latami wskazuje na wzrost negatywnych opinii na temat BIG-ów i pewną stabilizację opinii pozytywnych. Podobnie jak w latach poprzednich, od ogólnego rozkładu wyraźnie odbiegają odpowiedzi osób, które zaciągnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą, ponieważ 33,3% spośród nich ocenia biura pozytywnie, aż 24,1% – negatywnie, a 42,5% nie ma żadnej opinii.

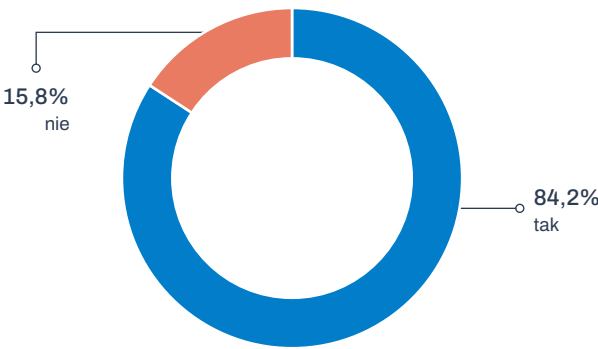
Dane przedstawione na rys. 39 wskazują, że ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach jest związana z poziomem satysfakcji z usług poszczególnych instytucji finansowych, czyli banków, instytucji pożyczkowych i firm ubezpieczeniowych. We wszystkich tych przypadkach osoby w pełni zadowolone z usług instytucji finansowych najczęściej wyrażały pozytywną ocenę BIG-ów (między 54 a 57%), nieco rzadziej osoby raczej zadowolone z tych usług (między 42 a 48%), najrzadziej z kolei osoby raczej niezadowolone (30,5–43%) i osoby mające poczucie krzywdy ze strony instytucji finansowych (20–28%).

Osoby oceniające pozytywnie biura zostały poproszone o uzasadnienie swojej odpowiedzi przez wybór jednej z dwu możliwości. Jak wynika z rys. 40, ponad połowa spośród tych respondentów wskazała na pomoc biur w unikaniu problemów, których przysparzają nierzetelni kontrahenci, a mniej niż połowa przyznała, że ułatwiają one odzyskiwanie pieniędzy od dłużników.

Osoby oceniające BIG-i negatywnie również zostały poproszone o uzasadnienie swojej odpowiedzi przez wybór jednej z możliwości. Wyniki przedstawione na rys. 41 wskazują, że większość spośród tych osób obawia się nierzetelnej weryfikacji dłużników, a ponad dwie piąte uważa, że działalność biur utrudnia uzyskanie kredytu lub pożyczki.

Rysunek 35. Znajomość biur gromadzących informacje o dłużnikach

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.

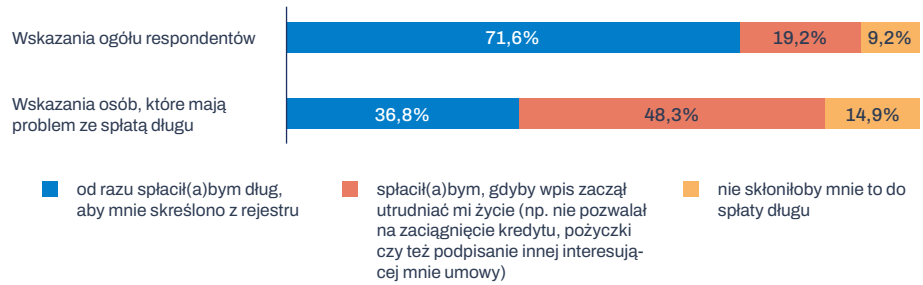
Tabela 2. Znajomość BIG a płeć, wiek, wykształcenie i sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu

Cechy społeczno-demograficzne	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?	
	tak	nie
OGÓŁEM	84,2%	15,8%
Płeć		
mężczyźni	84,8%	15,2%
kobiety	83,6%	16,4%
Wiek		
18–29 lat	73,8%	26,2%
30–49 lat	82,9%	17,1%
50–64 lat	90,6%	9,4%
65 lat i więcej	87,4%	12,6%
Wykształcenie		
podstawowe/gimnazjalne	68,0%	32,0%
zasadnicze zawodowe	81,6%	18,4%
średnie/policealne	83,9%	16,1%
wyższe	87,6%	12,4%
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu/pożyczki zaciągniętego w instytucji finansowej		
mamy zaciągnięty kredyt/pożyczkę i regularnie go/ją spłacamy	85,7%	14,3%
zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego/jej spłatą	82,8%	17,2%
posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	88,0%	12,0%
nigdy nie mieliśmy zobowiązania w formie kredytu lub pożyczki	78,2%	21,8%

Źródło: ZPF.

Rysunek 36. Potencjalna skuteczność rejestru dłużników

Co zrobił(a)by Pani/Pan gdyby zdarzyła się Pani/Panu przeterminowana płatność i ktoś wpisał Panią/Pana do rejestru dłużników BIG?

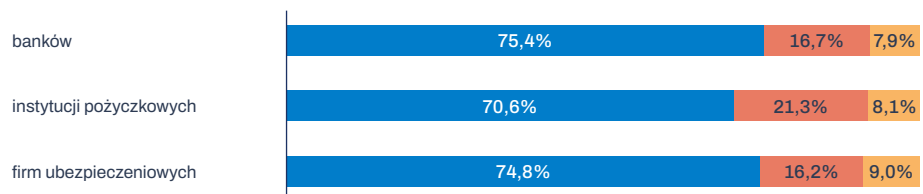


Źródło: ZPF.

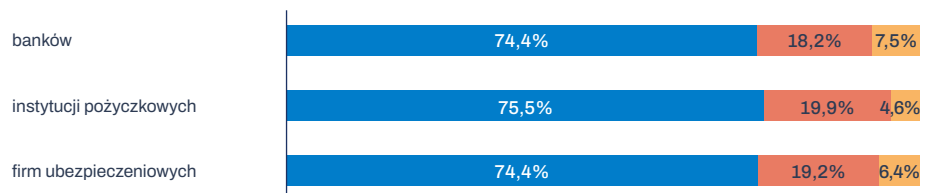
Rysunek 37. Potencjalna skuteczność rejestru dłużników a relacje gospodarstwa domowego z bankami, instytucjami pożyczkowymi i firmami ubezpieczeniowymi

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

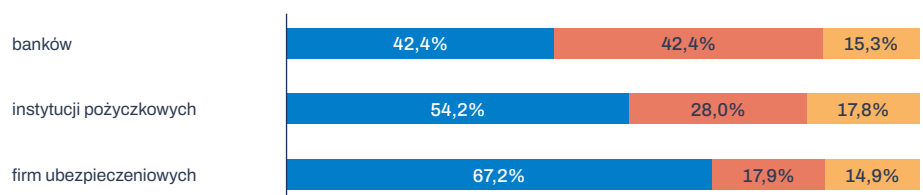
Wskazania osób w pełni zadowolonych z usług:



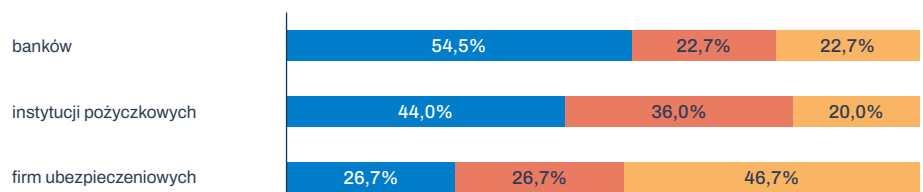
Wskazania osób raczej zadowolonych z usług:



Wskazania osób raczej niezadowolonych z usług:



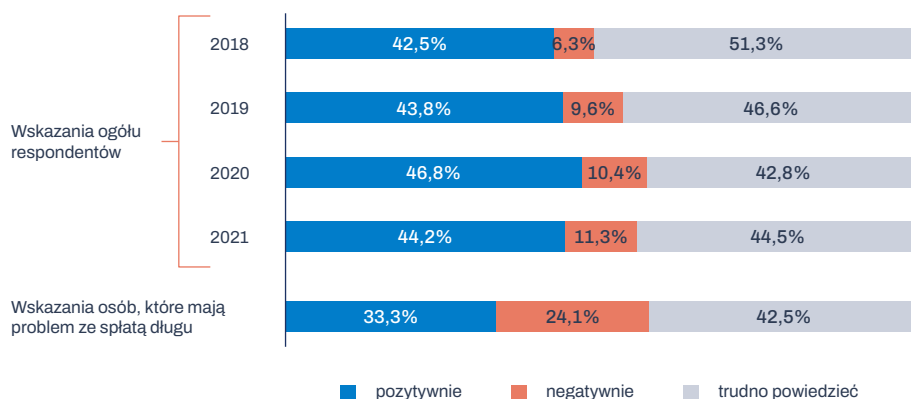
Wskazania osób mających poczucie krzywdy ze strony:



Źródło: ZPF.

Rysunek 38. Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach

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

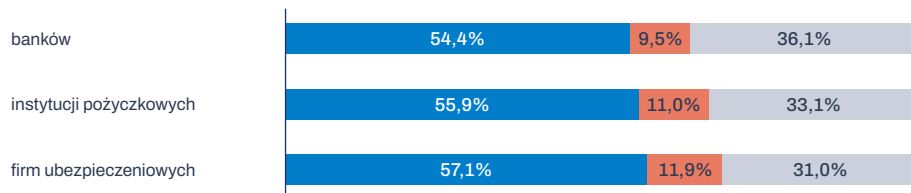


Źródło: ZPF.

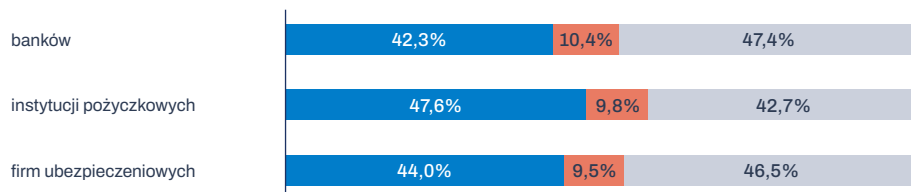
Rysunek 39. Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach a relacje gospodarstwa domowego z bankami, instytucjami pożyczkowymi, firmami ubezpieczeniowymi

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

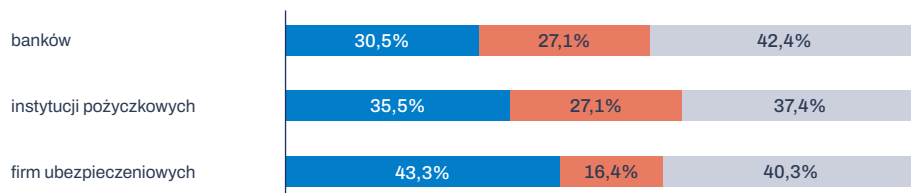
Wskazania osób w pełni zadowolonych z usług:



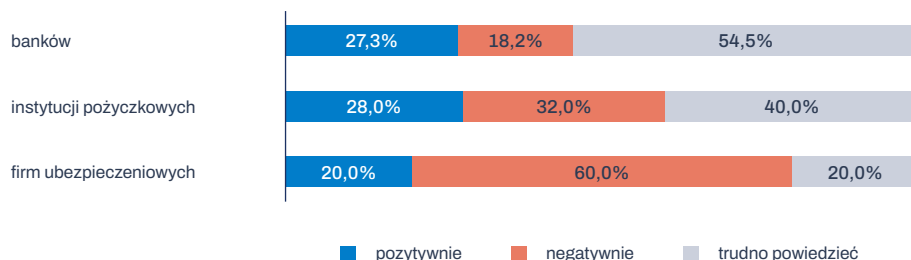
Wskazania osób raczej zadowolonych z usług:



Wskazania osób raczej niezadowolonych z usług:



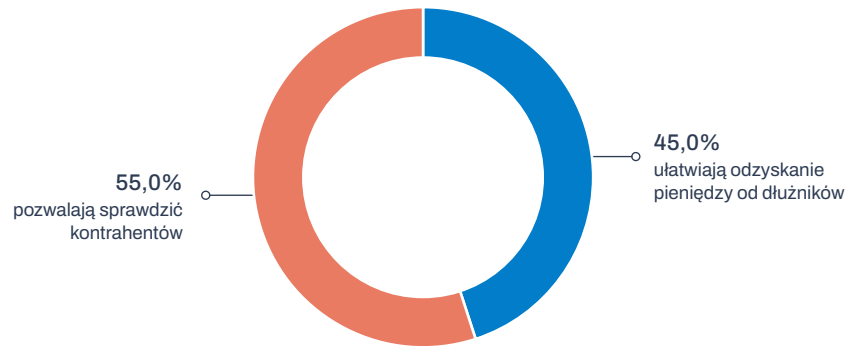
Wskazania osób mających poczucie krzywdy ze strony:



Źródło: ZPF.

Rysunek 40. Uzasadnienie pozytywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach (N=442)

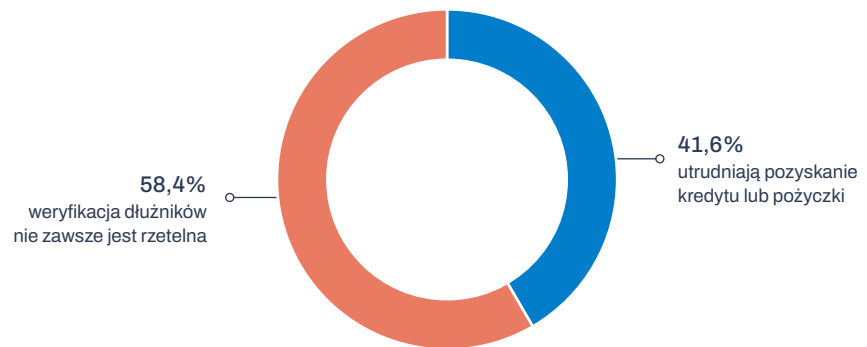
Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam pozytywnie, ponieważ:



Źródło: ZPF.

Rysunek 41. Uzasadnienie negatywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach (N=113)

Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam negatywnie, ponieważ:



Źródło: ZPF.

Przypisy

1. M. Ossowska, *Normy moralne. Próba systematyzacji*, Warszawa: PWN 1970.
2. *Normy i wartości. Komunikat z badań BS/111/2013*, Warszawa: CBOS 2013.
3. *Postawy wobec płacenia podatków. Komunikat z badań 85/2016*, Warszawa: CBOS 2016.
4. Porządek hierarchiczny został ustalony w odniesieniu do wyników z 2021 roku.
5. S. Vitell, J. Muncy, *The Muncy-Vitell Consumer Ethics Scale: A Modification and Application*, "Journal of Business Ethics" 62, s. 267–275.
6. Obowiązek ten wynika z Ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim.
7. J. Frentzel-Zagórska, K. Zagórski, *Prywatyzacja i interwencjonizm państwowy w polskiej opinii publicznej*, „Studia Socjologiczne” 3–4, s. 65–87; T. Tysza, J. Sokołowska, *Struktura poznawcza i struktura preferencji Polaków w sferze społeczno-ekonomicznej*, „Studia Socjologiczne” 3–4, s. 29–50.
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. Pricl, *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. I kwartał 2021 (45. edycja)*, ZBP, Warszawa 2021.
11. *Nadużycia w sektorze finansowym. Edycja 2020*, Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce i EY Polska, Gdańsk–Warszawa 2020.
12. *InfoDOK. Raport...*, op.cit.
13. *Analiza danych dotyczących przestępstw ujawnionych w 2019 r. w związku z działalnością zakładów ubezpieczeń – członków Polskiej Izby Ubezpieczeń*, PIU, Warszawa 2020.
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 2021*, https://www.gpw.pl/pub/GPW/pdf/Poziom_wiedzy_finansowej_Polakow.pdf, dostęp: 15.04.2021.
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 w krajach europejskich*, w: H. Domański, A. Ostrowska i P. Sztabiński (red.), *W środku Europy*, Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa 2006.
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. http://www.ubezpieczenie.com.pl/forum/opinie_o_towarzystwach_ubezpieczen, dostęp: 15.04.2021.
22. *Jak nas widzą, czyli wnioski z diagnozy wizerunku branży ubezpieczeniowej*, Polska Izba Ubezpieczeń, Warszawa 2017, <https://piu.org.pl/wp-content/uploads/2017/09/7.-Marcin-Tarczyński-Wyniki-diagnozy-reputacji-bran%C5%BCy-ubezpieczeniowej.pdf>, dostęp: 27.05.2021.
23. R. Cialdini, op.cit.

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, Nędza korupcji*.

Profesor Lewicka-Strzańska wykonywała prace eksperckie między innymi dla Business Centre Club, Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, urzędów różnego szczebla, od 1994 współorganizuje i prowadzi Ogólnopolskie Seminarium Etyki w Biznesie, Organizacji i Zarządzaniu. Prowadzi rozległą aktywność edukacyjną, wykłada w Akademii Leona Koźmińskiego, w Warszawskiej Szkole Zarządzania – Szkole Wyższej.

Partnerzy raportu



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 2020 roku BIG InfoMonitor udostępnił swoim klientom ponad 22 mln raportów na temat sytuacji finansowej konsumentów i przedsiębiorstw. BIG InfoMonitor – poprzez swojego głównego akcjonariusza – Biuro Informacji Kredytowej, jest spółką zależną od banków.



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 ludzi, 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, kredyt na fotowoltaikę 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