

Prof. Anna
Lewicka-Strzałecka

Moralność finansowa Polaków 2024

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 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 szesnaście krajowych organizacji, reprezentujących instytucje finansowe.

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

Partner Strategiczny
IX edycji Projektu



GRUPA BIK

Partnerzy Główni
IX edycji Projektu



Partner
IX edycji Projektu



Gdańsk, maj 2024

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 2024, ZPF, Gdańsk 2024”.

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 2016–2024	6
Główne wnioski z badania przeprowadzonego w 2024 roku	8
Szczegółowe wyniki badania	11
Ocena poszczególnych nadużyć dokonywanych przez konsumentów	21
Aksjonormatywne podstawy moralności konsumenckiej w sferze finansów	42
Znajomość i ocena biur informacji gospodarczej	46
Przypisy	54
O Autorce	56
Partnerzy raportu	57

Wstęp

Zapraszamy Państwa do lektury IX edycji raportu *Moralność finansowa Polaków*. Przedstawia on wyniki badania przeprowadzonego w ramach projektu zainicjowanego w 2016 r. 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. W IX edycji badania dodano pytanie dotyczące uciekania się do przepięstwa w urzędzie. Celem dodatkowym projektu jest zbadanie postrzegania biur gromadzących informacje o dłużnikach (tj. biur informacji gospodarczej; BIG).

Odpowiedzi na pytania rekonstruujące obraz moralności finansowej Polaków uzyskano w telefonicznym sondażu przeprowadzonym przez firmę Biostat na zlecenie ZPF na ogólnopolskiej, reprezentatywnej, 1000-osobowej próbie Polaków w wieku powyżej 18 lat. Badanie zostało przeprowadzone w marcu 2024 roku metodą CATI, a realizacji celu służył kwestionariusz ankiety składający się z 25 głównych pytań i 10 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. Dowiadujemy się więc, jaki jest poziom społecznego przyzwolenia na nadużycia oraz poznajemy racje, stojące 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 2016–2024

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

Zakres społecznego przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze finansów utrzymuje się na wysokim poziomie. 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, tj. 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 przesuwiają.

Niezmiennie od dziewięciu lat najczęściej usprawiedliwianym zachowaniem jest praca na czarno podejmowana, by uniknąć ściągania długów z pensji, natomiast zachowaniem usprawiedliwianym najrzadziej – wyłudzenie pieniędzy z użyciem fałszywych dokumentów.

Profil moralnego permissywy jest stabilny. To raczej mężczyzna, osoba młoda, mająca problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań finansowych, 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 akceptacji tych nadużyć. Dominującym argumentem usprawiedliwiającym nadużycia konsumenckie w obszarze finansów okazała się nieuczciwość instytucji finansowych, natomiast najczęściej przywoływanym argumentem dla braku takiego 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 2024 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 prawie trzy piąte badanych osób.

Najbardziej rygorystycznie respondenci odnoszą się do objętego surową sankcją karną wyłudzenia pieniędzy za pomocą fałszywych dokumentów – usprawiedliwia je niemal co dziesiąty z nich (9,6%). Zdecydowanie bardziej tolerancyjni, bo w prawie jednej trzeciej (32,6%), respondenci okazali się wobec zawyżania wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie. Podobny odsetek (34%) badanych akceptuje niezwracanie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść.

W środkowej części hierarchii etycznych standardów konsumentów najwyżej znalazło się, usprawiedliwiane przez 47,5% respondentów, zaciąganie kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty. Kolejne miejsca w tej części hierarchii zajmują, usprawiedliwiane przez prawie połowę respondentów: częsta zmiana rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika (48,6%) oraz zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (49,6).

W najniższej części hierarchii etycznych standardów konsumentów znalazły się: przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, usprawiedliwiane przez ponad połowę respondentów (52,3%), płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT, usprawiedliwiane przez prawie trzy piąte badanych osób (56,8%) oraz na ostatnim miejscu, tzn. cieszące się największym poziomem społecznego przyzwolenia, podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, usprawiedliwiana przez 58,9% respondentów.

W tegorocznym badaniu zadano dodatkowe pytanie dotyczące zjawiska przepiękstwa w urzędzie. Działanie to jest usprawiedliwiane przez 37,4% badanych osób.

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, w której 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 takie odstępstwa w ponad dwóch piątych badanych sytuacji. Wyższy poziom moralnego permisywizmu deklarują mężczyźni, osoby młode, z problemami ze spłatą kredytu lub pożyczki, mające poczucie krzywdy lub niezadowolone 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, urzędów skarbowych.

Dla respondentów, którzy nigdy nie akceptują 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. Deklaruje ją ponad cztery piąte badanych osób (85,3%) i rośnie ona wraz z wiekiem i wykształceniem. Najsłabiej instytucje te znają osoby, które zaciągnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą.

BIG-i zdają się skutecznie pełnić swoją rolę skłaniania ludzi do wywiązywania się ze zobowiązań finansowych, ponieważ ponad trzy czwarte respondentów (75,5%) od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru i 17% spłaciłaby go, gdyby wpis utrudniał im życie. Blisko połowa respondentów (49,5%) ocenia te instytucje pozytywnie, mniej niż jedna dziesiąta wyraziła ocenę negatywną (8,3%) i ponad dwie piąte nie ma na ich temat żadnej opinii (42,2%). Najczęściej negatywną ocenę BIG-ów wyrażały osoby, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego spłatą, a także osoby mające poczucie krzywdy ze strony instytucji finansowych lub są raczej niezadowolone z ich usług. Osoby pozytywnie oceniające rejestry dłużników uważają najczęściej, że pozwalają one sprawdzić kontrahentów, zaś osoby oceniające je negatywnie przede wszystkim obawiają się nierzetelnej weryfikacji dłużników.

Szczegółowe wyniki badania

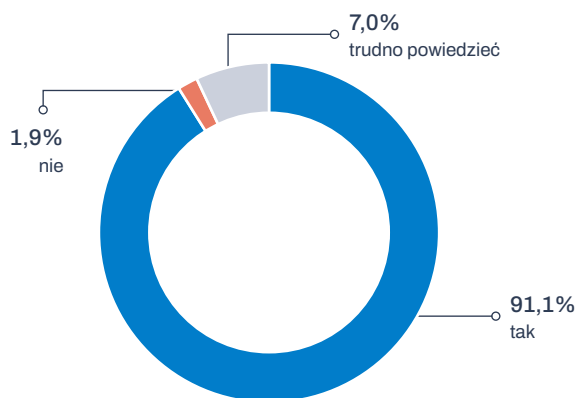
Oddawanie długów jako obowiązek moralny

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.

Poznaniu miejsca normy nakazującej wywiązywanie się z podjętych zobowiązań finansowych w systemie aksjologicznym Polaków w przeprowadzonym badaniu służyło pytanie: „Czy zgadza się Pani/Pan z poglądem, że oddawanie długów jest zawsze obowiązkiem moralnym?”. Przedstawiony na rysunku 1 rozkład procentowy odpowiedzi wskazuje, że norma ta jest akceptowana przez dominującą większość polskiego społeczeństwa (91,1%). Wynik ten potwierdza prawidłowość, że ogólne normy etyczne cieszą się wysokim poziomem deklaratywnego poparcia. Ilustracją tej prawidłowości jest np. 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.

Rysunek 1. Poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów

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

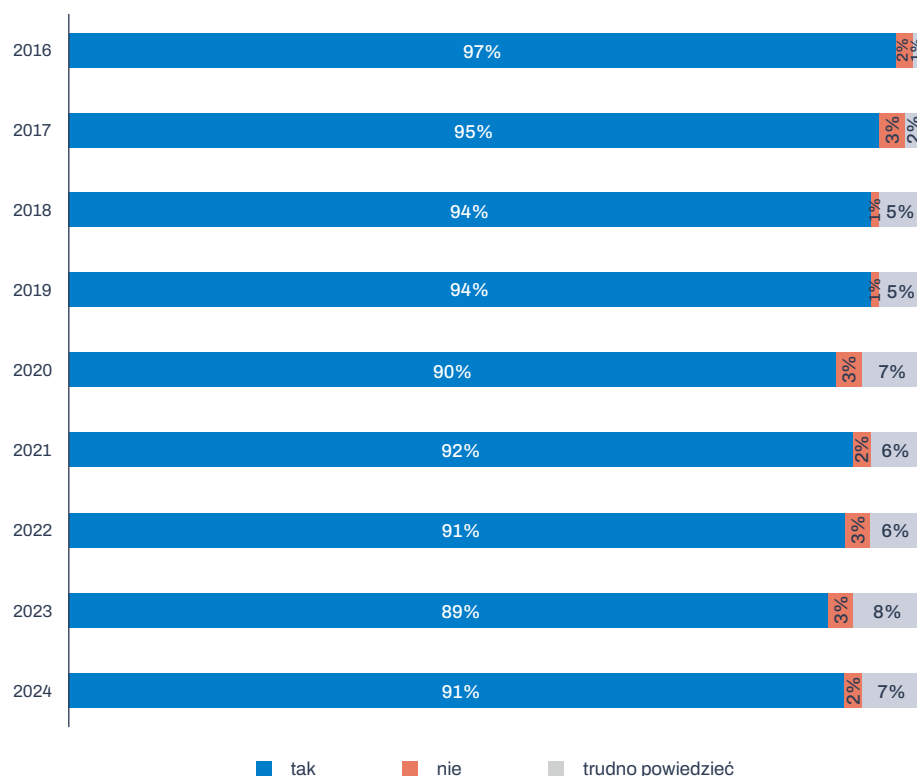


Źródło: ZPF.

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. Choć udział osób negujących ten obowiązek historycznie oscylował wokół 1–3%, to odsetek tych uznających oddawanie długów za bezwzględnie powinność moralną stopniowo zmniejszał się i w ostatnich latach wynosił 89–90%. Dodatkowo, na przestrzeni dziewięciu lat można dostrzec zwiększającą się sferę niejasności, rozmywanie granic moralnych sądów, bowiem zauważalny wzrost nastąpił w grupie niemających zdania w tym obszarze – z 1% w 2016 roku do około 7% w ostatnich latach.

Rysunek 2. Poziom akceptacji ogólnej normy zobowiązującej do oddawania długów

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), o bardzo niskim dochodzie, mające problem ze spłatą kredytu lub pożyczki, raczej niezadowolone z usług instytucji finansowych (banków, instytucji pożyczkowych i ubezpieczeniowych) lub czujące się przez nie pokrzywdzone. Porównanie z wynikami badań ubiegłorocznych wskazuje na względną stałość tego profilu.

Porządek normatywny wyznaczony przez hierarchię poziomu usprawiedliwiania nadużyć dokonywanych przez konsumentów

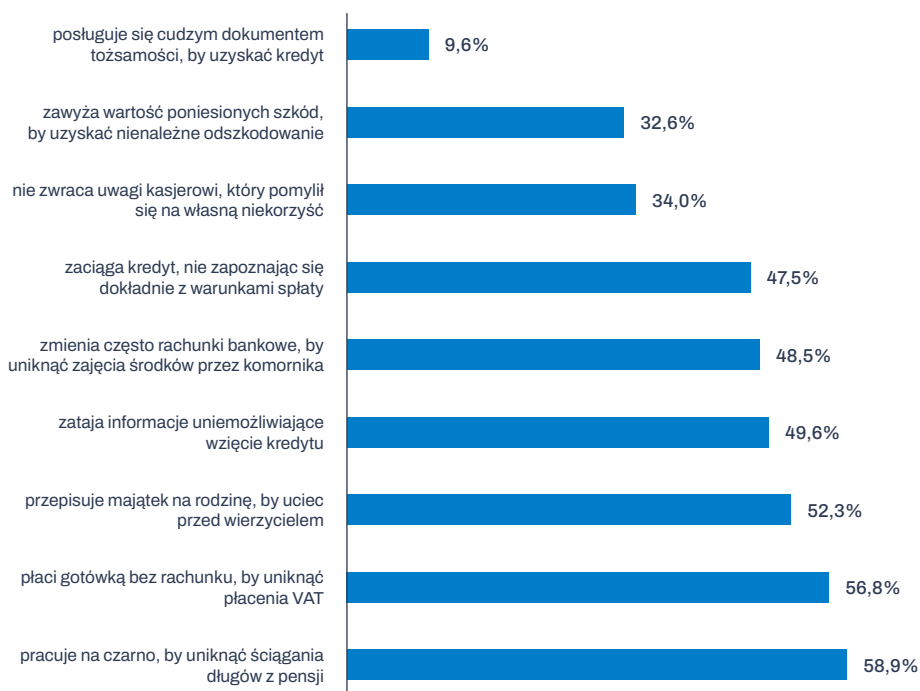
Istotnym składnikiem moralności finansowej Polaków jest przyzwolenie (permisywizm) na działania konsumentów niezgodne z prawem lub naruszające standardy etyczne. Takie przyzwolenie wyznacza sprzyjające środowisko dla nadużyć, ponieważ osoby popełniające je nie tylko nie muszą obawiać się społecznego ostracyzmu, ale też mogą liczyć na określone wsparcie ze strony otoczenia. W tej sytuacji np. 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. Brak przyzwolenia ogranicza zatem potencjalne nadużycia poprzez różne formy nacisku społecznego otoczenia na ich sprawców, takie jak: niezwerbalizowana dezaprobata, bojkot towarzyski, jawne potępienie, a nawet formalne sygnalizowanie wykroczeń.

Przyjęto, że zakres przyzwolenia na nadużycia, czyli poziom akceptacji nieetycznych zachowań finansowych (moralnego permisywizmu) 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 przedstawia rozkład przyzwolenia na określone nadużycia, czyli sumę odpowiedzi czasem, często lub zawsze na pytanie o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań, stanowiąc swoistą mapę moralnego permisywizmu konsumentów w sferze finansowej. W rozkładzie tym można zauważyć znaczny stopień zróżnicowania etycznych standardów dotyczących oceny zachowań konsumentów w różnych sytuacjach, począwszy od zachowań, które są potępiane przez zdecydowaną większość respondentów, a kończąc na zachowaniach usprawiedliwianych przez blisko trzy piąte badanych osób.

Rysunek 3. Mapa moralnego permisywizmu konsumentów w sferze finansowej

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



Źródło: ZPF.

Najbardziej rygorystycznie respondenci odnoszą się do wyłudzenia pieniędzy za pomocą fałszywych dokumentów – usprawiedliwia je blisko 10% respondentów. Działanie to jest zagrożone wysokimi sankcjami karnymi, a zatem moralność finansowa okazuje się współgrać z normami prawa.

Znacznie więcej, bo prawie jedna trzecia respondentów, usprawiedliwia zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie (32,6%) oraz ponad jedna trzecia toleruje wykorzystywanie nadarżającej okazji w postaci błędu kasjera, który pomylił się na swoją niekorzyść (34%).

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 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 zaciąganie kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty (47,5%). 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 konsumenckie.

Warto zauważyć, że kredytodawcy mają prawny obowiązek udzielania wyczerpujących i precyzyjnie określonych informacji dotyczących warunków udzielanego kredytu⁵, toteż lekceważenie tych informacji przez konsumentów stanowi swojego rodzaju grzech zaniechania, w pierwszym rzędzie mogący skutkować stratami jednostki, ale też mający niekorzystne skutki społeczne.

Kolejne pozycje na mapie moralnego permissywizmu Polaków zajmują częsta zmiana rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika (48,6%) oraz zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (49,6%). Ponad połowa respondentów legitymizuje z kolei przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem (52,3%) oraz płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć płacenia VAT (56,8%). Na największy poziom społecznego przyzwolenia może liczyć praca na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji (58,9%).

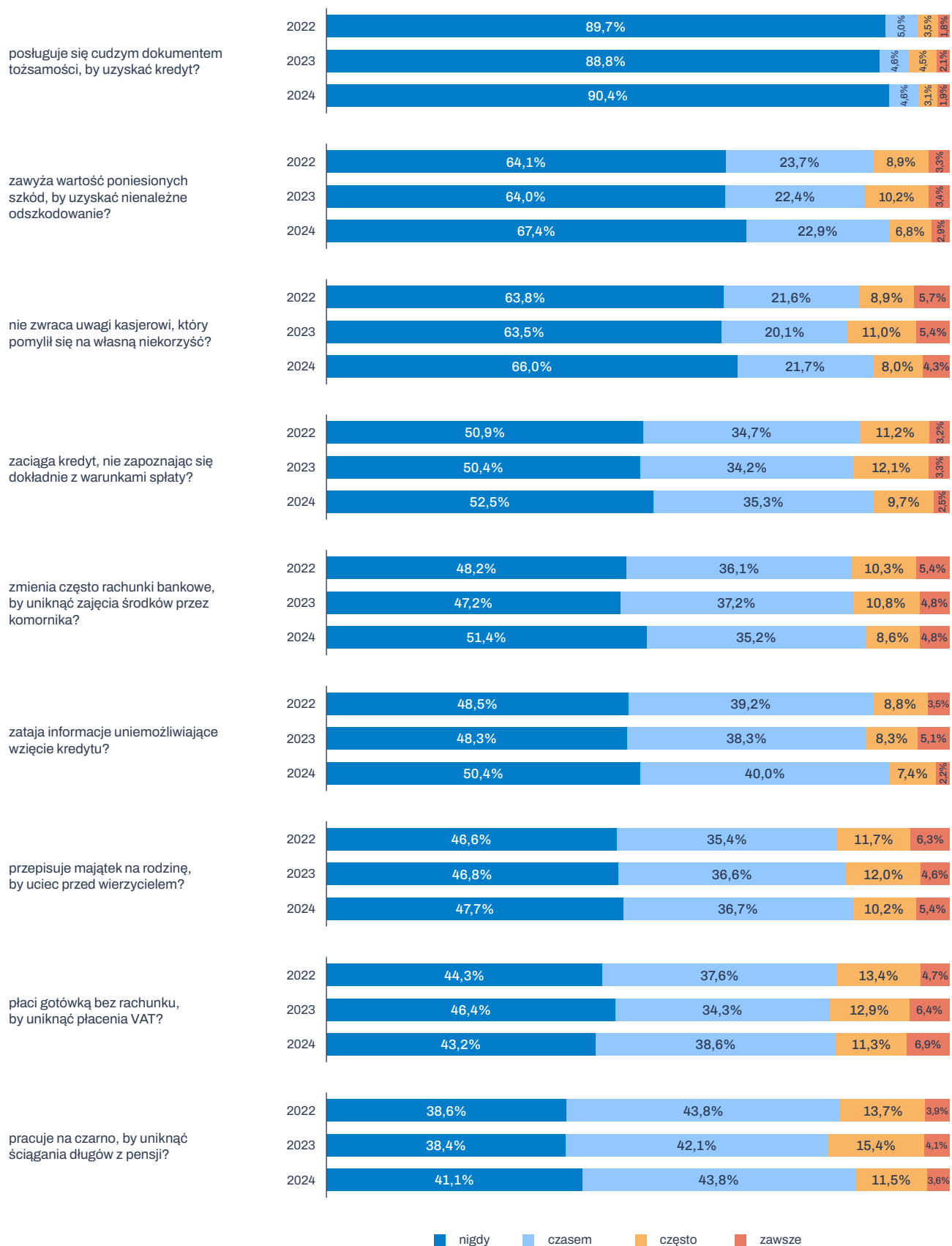
Warto zwrócić uwagę na rozbieżność między deklarowanym w pytaniu wstępnym zdecydowanym poparciem badanych osób dla normy nakazującej oddawanie długów (rys. 1) a stosunkowo dużym przyzwoleniem na konkretne nadużycia konsumenckie, stanowiące naruszenie tej normy. Rozbieżność ta potwierdza prawidłowość 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 rozkłady odpowiedzi na pytania o usprawiedliwianie poszczególnych tego typu działań, odpowiednio w latach 2022, 2023 i 2024. 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.

Chociaż poziomy usprawiedliwiania przypisywane poszczególnym nadużyciom są różne w poszczególnych edycjach badań, to hierarchia norm regulujących zachowania konsumentów w obszarze finansowym okazała się podobna. Niemal identyczna jest hierarchia w ostatnich trzech latach. Ogólnie wyniki badań na przestrzeni lat wskazują na względnie trwały porządek normatywny, zorientowany 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. Niezmiennie od dziewięciu lat najczęściej usprawiedliwianym zachowaniem jest praca na czarno podejmowana, by uniknąć ściągania długów z pensji, natomiast zachowaniem usprawiedliwianym najrzadziej – wyłudzenie pieniędzy za pomocą fałszywych dokumentów.

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

Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś:



Źródło: ZPF.

Średnia poziomu akceptacji nieetycznych zachowań finansowych (czyli średnia odsetków sum odpowiedzi czasem, często lub zawsze na poszczególne pytania o możliwość usprawiedliwiania poszczególnych działań) wyznaczyła Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych (IANZF), innymi słowy indeks permissywności moralnego. Wskaźnik ten stanowi syntetyczną miarę społecznego przyzwolenia na naruszanie przez konsumentów norm prawnych bądź standardów etycznych. W 2024 roku IANZF wyniósł 43,3 i w porównaniu z poprzednimi latami odnotowano jego spadek – w ostatnich 3 latach utrzymywał się on na względnie stabilnym poziomie około 45 pkt. Mimo tej nieznacznej poprawy w zakresie poziomu etycznych standardów Polacy zatem nadal są skłonni usprawiedliwiać odstępstwa od zasad w ponad dwóch piątych badanych sytuacji. Oznacza to, że poziom przyzwolenia na nadużycia konsumenckie w obszarze finansów, z nieznacznymi wahaniami, jest nadal na stosunkowo wysokim poziomie.

Rysunek 5. Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w latach 2020–2024



Źródło: ZPF.

Tabela 1. przedstawia Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w 2024 roku w poszczególnych grupach respondentów, różniących się 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 warunkowaniem 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 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 domo-

wego wobec kredytu. Najwyższy poziom moralnego permisywizmu przejawiają gospodarstwa, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą (analogicznie jak w ubiegłych latach), znacznie niższy poziom – te, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i regularnie je spłacają oraz te, które miały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciły. Najniższy poziom moralnego permisywizmu charakteryzuje gospodarstwa, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki.

Ciekawą prawidłowością, która wystąpiła również w ubiegłych latach, jest wyraźny związek poziomu moralnego permisywizmu z relacją respondentów z instytucjami finansowymi, reprezentowanymi przez banki, instytucje pożyczkowe i firmy ubezpieczeniowe. W przypadku każdej z tych instytucji powtarza się podobny schemat: wyższy poziom akceptacji nieetycznych zachowań deklarują osoby czujące się pokrzywdzone przez instytucje finansowe oraz osoby raczej niezadowolone z usług tych instytucji. Mniej skłonni do akceptacji nadużyć są respondenci raczej lub 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 w nieznacznym stopniu różnicują badane osoby ze względu na poziom permisywizmu moralnego. Wśród wyróżnionych grup ze względu na dochód, wykształcenie i miejsce zamieszkania, największe przyzwolenie na nadużycia konsumenckie deklarują osoby o najniższym poziomie dochodu, z wykształceniem podstawowym, mieszkające w wielkim mieście.

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.

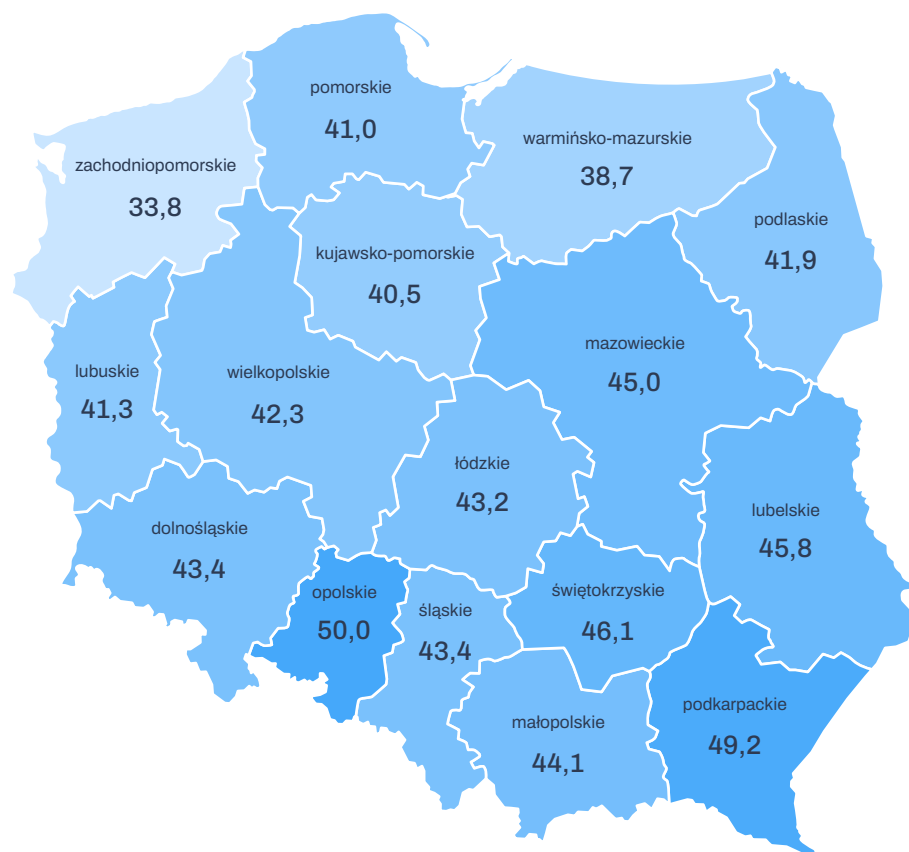
Tabela 1. Cechy społeczno-demograficzne a Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych (IANZF)

Cechy społeczno-demograficzne	N	IANZF
OGÓŁEM	1000	43,3
Płeć		
kobiety	524	39,3
mężczyźni	476	47,4
Wiek		
18–29 lat	161	49,5
30–49 lat	378	45,7
50–64 lat	233	40,1
65 lat i więcej	228	38,2
Wykształcenie		
podstawowe/gimnazjalne	20	49,2
zasadnicze zawodowe	92	39,1
średnie/policealne	457	44,7
wyższe	431	42,7
Dochód na jedną osobę w gospodarstwie domowym		
do 550 PLN	13	55,5
551–1000 PLN	39	50,7
1001–1400 PLN	84	47,7
1401–2000 PLN	189	42,5
powyżej 2000 PLN	675	42,3
Miejsce zamieszkania		
wieś	208	42,9
miasto do 20 tys. mieszkańców	99	42,7
miasto 20–100 tys. mieszkańców	259	43,8
miasto 101–500 tys. mieszkańców	256	42,7
miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	178	44,2
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu		
mamy zaciągnięty/-ą kredyt/pożyczkę i regularnie go/ją spłacamy	338	43,3
zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego/jej spłatą	63	61,3
posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	290	42,3
nigdy nie mieliśmy zobowiązania w formie kredytu lub pożyczki	309	40,5
Relacje z bankami		
jestem w pełni zadowolony/a z ich usług	257	39,1
jestem raczej zadowolony/a z ich usług	621	43,7
jestem raczej niezadowolony/a z ich usług	69	54,1
czuję się przez nie pokrzywdzony/a	17	55,5
nie dotyczy	36	
Relacje z instytucjami pożyczkowymi		
jestem w pełni zadowolony/a z ich usług	98	44,6
jestem raczej zadowolony/a z ich usług	307	48,3
jestem raczej niezadowolony/a z ich usług	102	48,3
czuję się przez nie pokrzywdzony/a	24	57,4
nie dotyczy	469	
Relacje z firmami ubezpieczeniowymi		
jestem w pełni zadowolony/a z ich usług	168	40,4
jestem raczej zadowolony/a z ich usług	599	43,0
jestem raczej niezadowolony/a z ich usług	99	50,0
czuję się przez nie pokrzywdzony/a	16	59,1
nie dotyczy	118	

Źródło: ZPF.

Na rysunku 6 przedstawiono terytorialny rozkład wartości Indeksu Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych. Uwagę zwraca znaczna rozpiętość przyzwolenia na nadużycia między poszczególnymi województwami. Najwyższą wartość indeksu odnotowano w województwie opolskim (50,0), a najniższą w zachodniopomorskim (33,8).

Rysunek 6. Indeks Akceptacji Nieetycznych Zachowań Finansowych w poszczególnych województwach Polski w 2024 roku



Źródło: ZPF.

**Ocena
poszczególnych
nadużyć
dokonywanych
przez konsumentów**

Przedstawiona niżej w porządku hierarchicznym ze względu na malejący poziom rygorystyki analiza ocen poszczególnych 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 jest niezmiennie posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt (rys.7). Przeważająca większość respondentów (90,4%) wyraziła opinię, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwiane, czasem usprawiedliwia je 4,6% respondentów, często – 3,1% i zawsze – 1,9%. W latach poprzednich zachowanie to było również na szczycie hierarchii nieetycznych działań, zaś poziom tolerancji wobec niego utrzymuje się na podobnym poziomie.

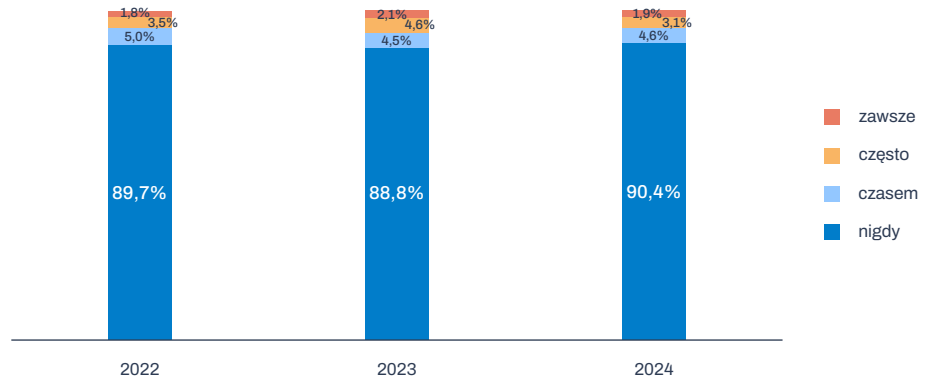
Posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt jest przestępstwem zagrożonym karą pozbawienia wolności na mocy kodeksu karnego. Warto zauważyć, że wraz ze wzrostem liczby zastrzeżonych dokumentów tożsamości, począwszy od 2004 roku, liczba przestępstw związanych z wyłudzeniami systematycznie maleje¹⁰.

Institucja 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 tego, zdaniem przedstawicieli firm z sektora finansowego, wyłudzenie kredytów i pożyczek nie jest zachowaniem incydentalnym. Było to najczęściej zgłaszane nadużycie i stanowiło blisko połowę (43%) wszystkich ujawnionych przestępstw¹¹. Suma tego typu przestępstw ma poważne skutki dla finansów publicznych. ZBP szacuje łączną kwotę udaremnionych prób wyłudzeń kredytów w samym 2023 roku na ponad 296,1 mln zł, przy czym te dane dotyczą jedynie liczby i wielkości prób wyłudzeń zablokowanych na stosunkowo późnym etapie sprawdzania wiarygodności kredytowej w Biurze Informacji Kredytowej¹².

Wśród osób usprawiedliwiających posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, najczęściej wskazywaną racją jest brak uczciwości instytucji finansowych (59,4%). Ponad jedna trzecia (35,4%) wskazuje na trudną sytuację finansową potencjalnego oszusta i 5,2% przyznaje, że jest duża szansa na powodzenie takiego działania (rys. 8).

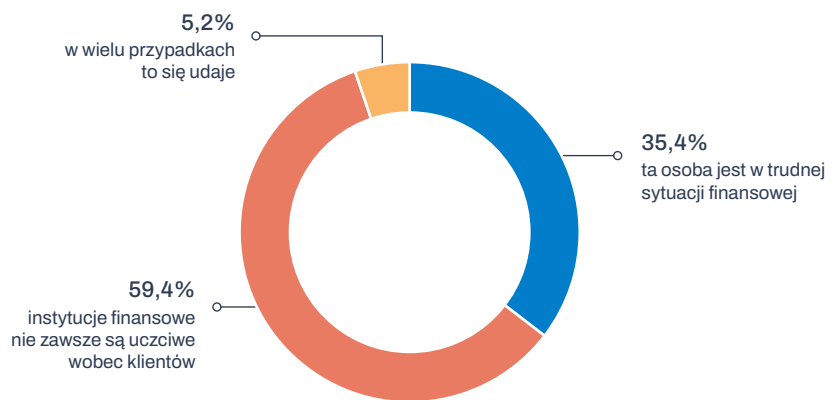
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś posługuje się cudzym dokumentem tożsamości, by uzyskać kredyt, przeważająca większość (95,5%) wybrała argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości. Znikomy odsetek respondentów (2,8%) wskazał na względnie utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej, a jeszcze mniejszy (1,8%) uznał, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (rys. 9).

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



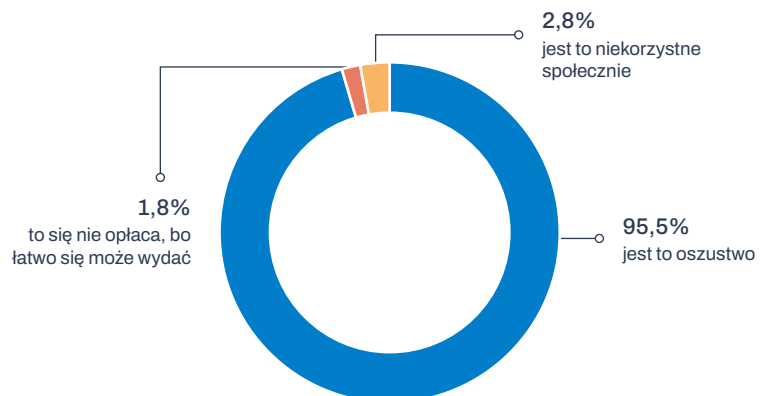
Źródło: ZPF.

Rysunek 8. Względy usprawiedliwiające posługiwanie się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu (N=96)



Źródło: ZPF.

Rysunek 9. Powody braku usprawiedliwienia posługiwania się cudzym dokumentem tożsamości w celu uzyskania kredytu (N=904)



Źródło: ZPF.

2. Zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie

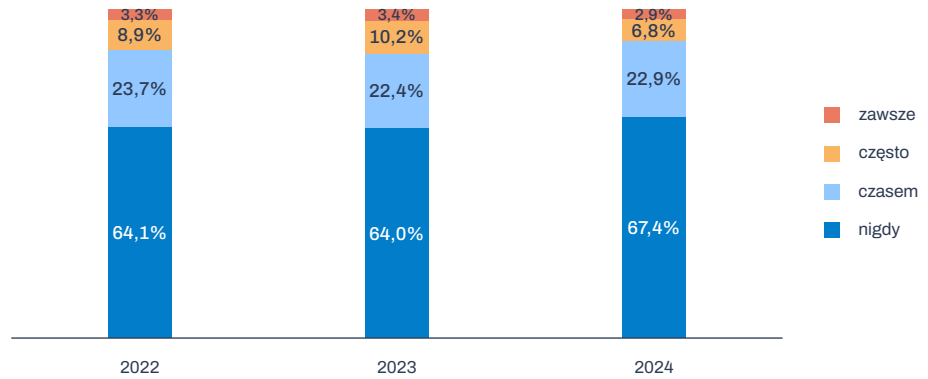
Drugim najbardziej rygorystycznie ocenianym zachowaniem okazało się zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie. Ponad dwie trzecie respondentów (67,4%) uznało, że zachowanie to nigdy nie może być usprawiedliwione, ponad jedna piąta (22,9%) jest skłonna je usprawiedliwić czasem, 6,8% często i 2,9% zawsze (rys.10).

Zawyżanie wartości poniesionych szkód, po to, by uzyskać nienależne odszkodowanie, jest 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 uszczerbki na zdrowiu czy utratą „fikcyjnego” mienia podczas kradzieży z mieszkania lub pożaru czy zalania. Do tego typu nadużyć zaliczyć można też zawyżanie przez rolników szkód powodowanych przez zwierzyńę. 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 sfiogowaniu całego zdarzenia¹³. Tego typu działanie wiąże się ze skorzystaniem z nadarżającej 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 (72,7%). Jedna piąta respondentów (20,2%) wskazuje na korzyść finansową, a na społeczny standard – 7,1% (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 zwiększenia liczby klientów firm pomagających w uzyskaniu odszkodowań¹⁴.

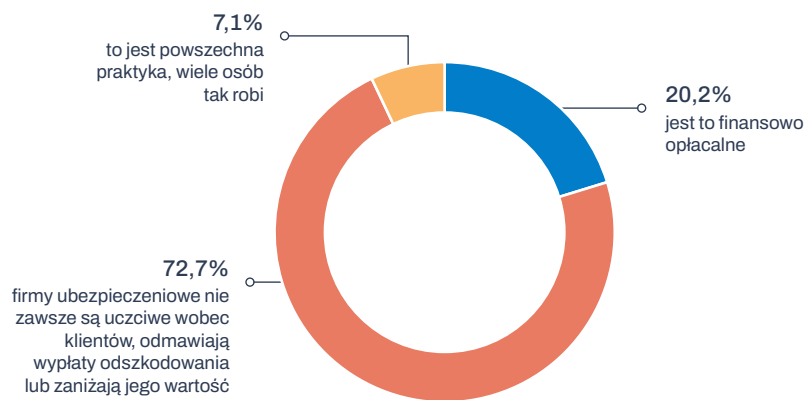
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zawyża wartość poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie, ponad cztery piąte (84,9%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 9,3% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże, a najmniejszy odsetek osób (5,8%) wskazał na wzgląd użylitarystyczny w postaci szkodliwosci społecznej (rys. 12).

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



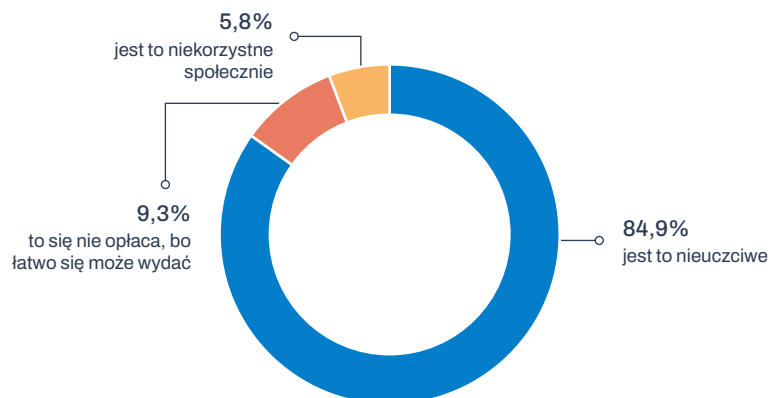
Źródło: ZPF.

Rysunek 11. Względędy usprawiedliwiający zawyżanie wartości poniesionych szkód w celu uzyskania nienależnego odszkodowania (N=326)



Źródło: ZPF.

Rysunek 12. Powody braku usprawiedliwiania zawyżania wartości poniesionych szkód w celu uzyskania nienależnego odszkodowania (N=674)



Źródło: ZPF.

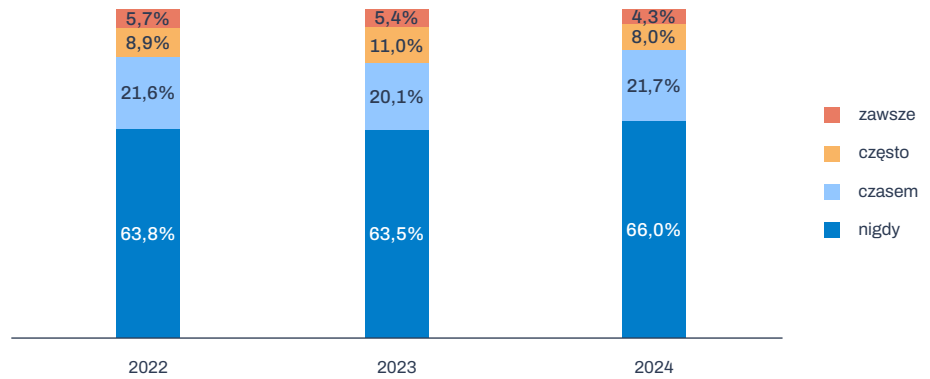
3. Niezwrócenie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść

Na trzecim miejscu w hierarchii nadużyć konsumenckich znalazło się zachowanie polegające na niezwróceniu uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść. Blisko dwie trzecie badanych osób (66,0%) uznało, że nigdy nie można go usprawiedliwiać, ponad jedna piąta (21,7%) dopuszcza taką możliwość czasem, 8,0% – często i 4,3% – zawsze (rys. 13). Warto zauważyć, że chociaż niereagowanie na pomyłkę kasjera jest zachowaniem nieobjętym sankcjami prawnymi, zarówno w ostatnim badaniu jak i w poprzednich edycjach zajmuje wysoką pozycję w porządku normalnym konsumentów, być może dlatego, że drugą stroną, potencjalnie poszkodowaną, 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, ponad połowa (55,3%) odnosi się do zasady wzajemności, uważając, że kasjerzy nie zawsze są uczciwi, ponad jedna czwarta (27,9%) wskazuje na korzyść, którą może przynieść takie zachowanie i 16,8% czuje na nie przyzwolenie ze strony otoczenia (rys. 14).

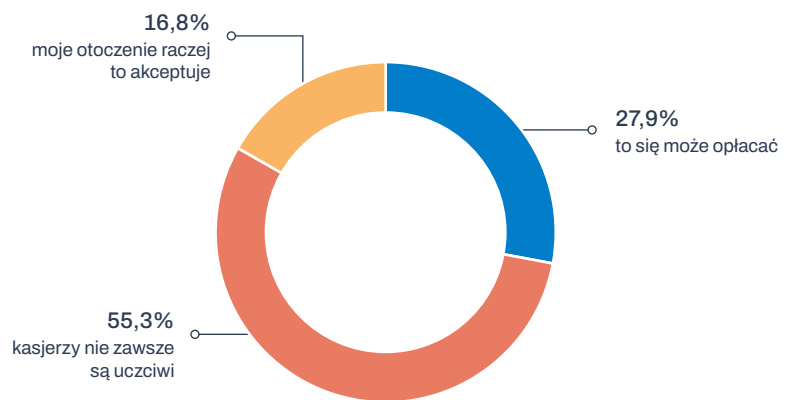
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś nie zwraca uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść, najwięcej (68,8%) wybrało argument deontologiczny wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości i ponad jedna czwarta (28,6%) wskazała fakt, że negatywne skutki tego zachowania dotyczą określonej jednostki. W rozważanej sytuacji to kasjer będzie musiał pokryć stratę z własnej kieszeni. Stroną poszkodowaną jest więc konkretna osoba, wobec której miewa się większą empatię niż wobec formalnej organizacji. Znikomy odsetek respondentów (2,6%) wskazał na negatywne konsekwencje w postaci nadwyrężenia przyszłych relacji (rys. 15).

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



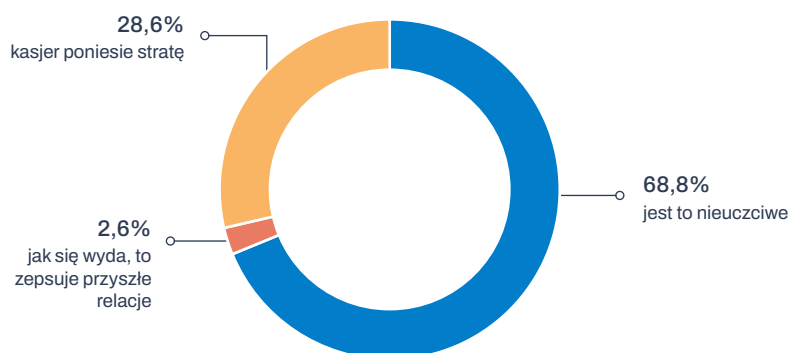
Źródło: ZPF.

Rysunek 14. Względem usprawiedliwiających niezwracanie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść (N=340)



Źródło: ZPF.

Rysunek 15. Powody braku usprawiedliwiania niezwracania uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść (N=660)



Źródło: ZPF.

4. Zaciąganie kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty

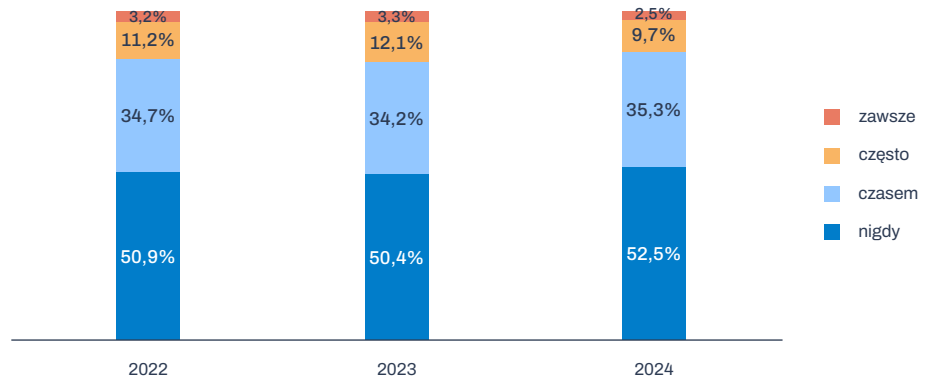
Czwartym w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu jest zachowanie polegające na tym, że ktoś zaciąga kredyt, nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty. W przypadku tego, niepodlegającego sankcjom prawnym, czynu ponad połowa (52,5%) respondentów stwierdziła, że nigdy nie może być on usprawiedliwiony, ponad jedna trzecia (35,3%) uważa, że czasem można uznać jego powody, 9,7% uważa, że można je uznać często, a 2,5% – zawsze (rys.16).

Spośród osób usprawiedliwiających zaciąganie kredytu bez dokładnego zapoznania się z warunkami jego spłaty blisko cztery piąte (78,9%) wskazało, że umowy są długie, skomplikowane oraz że i tak nie da się ich w pełni zrozumieć, 14,7% respondentów wskazało na brak sankcji prawnych, 6,3% badanych osób 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 (sprawdza jedynie podstawowe zapisy, przegląda pobieżnie, podpisuje bez czytania)¹⁵.

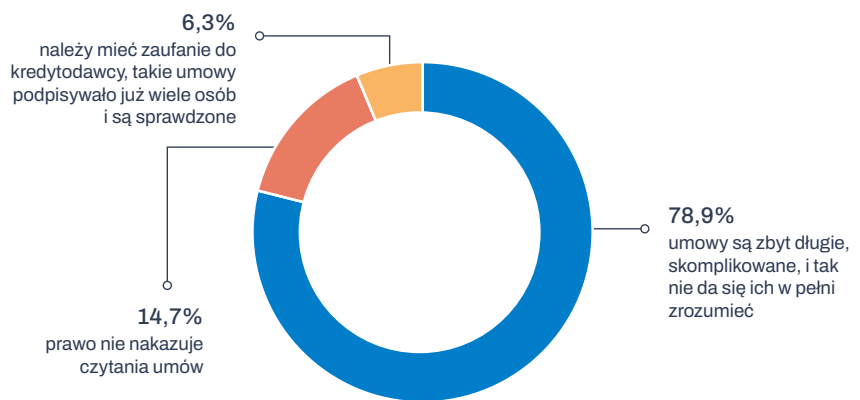
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwić, gdy ktoś zaciąga kredyt, nie zapoznając się dokładnie z warunkami spłaty, ponad trzy czwarte (75,6%) powołuje się na obowiązek czytania przez klienta umów przed podpisaniem, ponad jedna piąta (21,0%) uzasadnia to potencjalną stratą konsumenta i zaledwie 3,4% wskazuje na wzgląd utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 18).

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



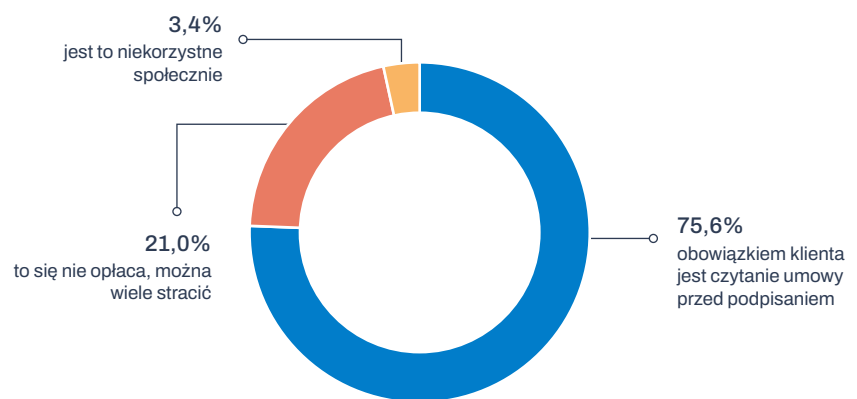
Źródło: ZPF.

Rysunek 17. Względędy usprawiedliwiający zaciągnięcie kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty (N=475)



Źródło: ZPF.

Rysunek 18. Powody braku usprawiedliwienia zaciągnięcia kredytu bez zapoznania się z warunkami spłaty (N=525)



Źródło: ZPF.

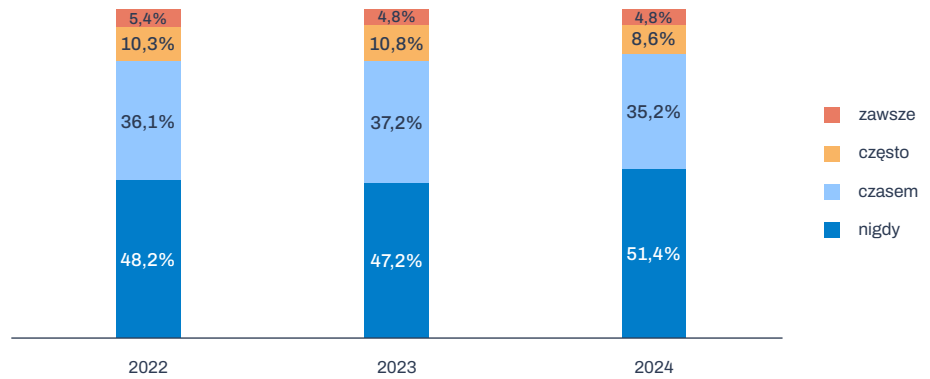
5. Częstość zmiany rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika

Piątym działaniem w hierarchii nadużyć konsumenckich okazała się częstość zmiany rachunków bankowych dokonywana w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika. Ponad połowa (51,4%) badanych osób uznała, że zachowanie to nigdy nie może być tolerowane, 35,2% jest skłonna usprawiedliwić je czasem, 8,6% osób – często i 4,8% – zawsze (rys.19).

Wśród racji usprawiedliwiających częstość zmiany rachunków bankowych dla uniknięcia zajęcia środków przez komornika, dominującym wskazaniem (75,3%) był brak uczciwości komorników w egzekwowaniu długów, znacznie mniej (14,8%) respondentów przywoływało argument finansowej opłacalności i najmniej (9,9%) wskazywało na powszechność tej praktyki, czyli społeczny standard (rys. 20).

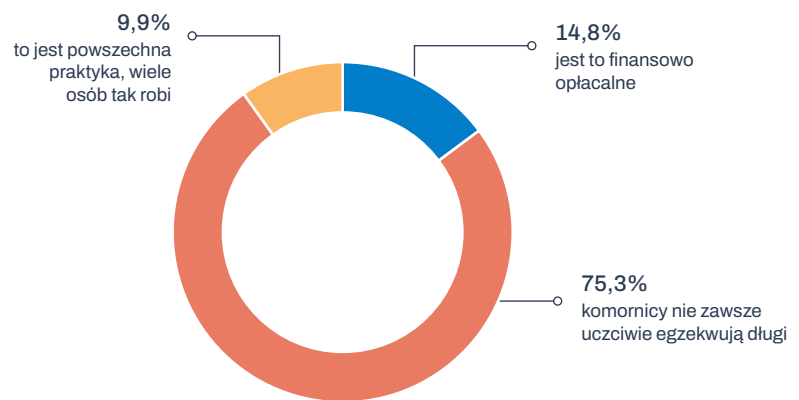
Wśród osób uważających, że nigdy nie można usprawiedliwiać, gdy ktoś często zmienia rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika, trzy czwarte (75,3%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 14,0% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże oraz 10,7% wskazało na względ utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 21).

Rysunek 19. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zmienia często rachunki bankowe, by uniknąć zajęcia środków przez komornika?



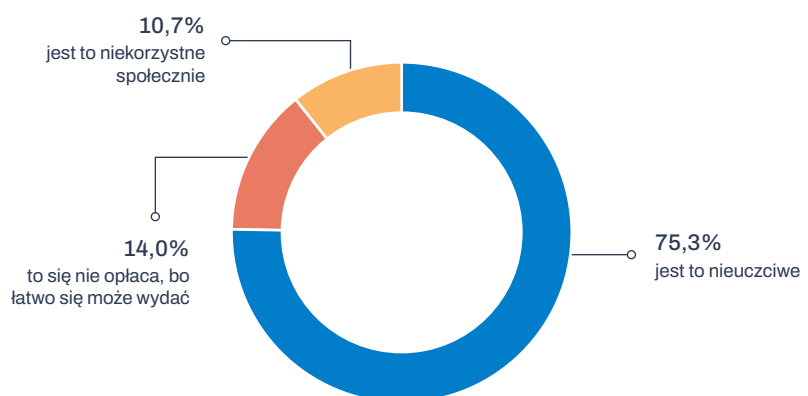
Źródło: ZPF.

Rysunek 20. Względędy usprawiedliwiające częste zmienianie rachunków bankowych w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika (N=486)



Źródło: ZPF.

Rysunek 21. Powody braku usprawiedliwienia częstego zmieniania rachunków bankowych w celu uniknięcia zajęcia środków przez komornika (N=514)



Źródło: ZPF.

6. Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu

Szóstym najbardziej rygorystycznie ocenianym zachowaniem jest zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu. Ponad połowa (50,4%) badanych osób uznała, że zachowanie to nigdy nie może być tolerowane, dwie piąte są skłonne je usprawiedliwić czasem (40%), 7,4% często i 2,2% zawsze (rys. 22).

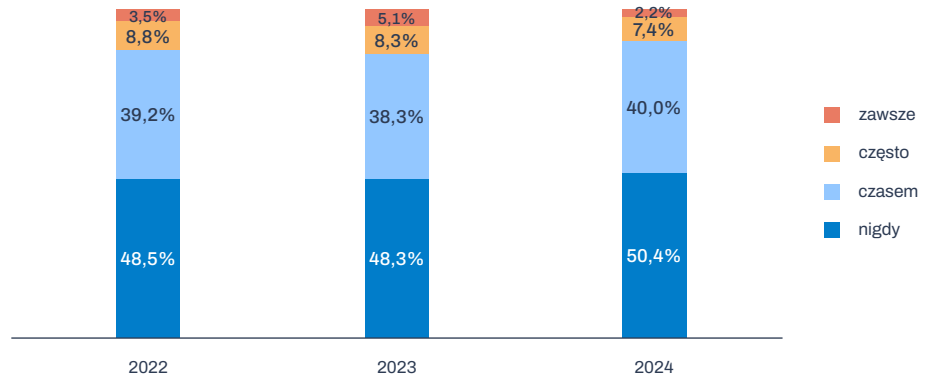
Zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu ma na celu fikcyjne zwiększenie zdolności kredytowej i może być uznane za naruszenie prawa poprzez chęć wyłudzenia kredytu. Obecnie instytucje finansowe mają coraz większe możliwości wnikania w szczegóły dotyczące dochodów, wydatków i zobowiązań finansowych swoich klientów. W oparciu o analizę rachunków oszczędnościowych dochody są dokumentowane, możliwe jest określenie wielkości i struktury wydatków, 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, że informacja o potencjalnych kredytobiorcach ma dla nich podstawową wagę¹⁶. 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. 23) najczęściej wskazywały konieczność zaspokojenia ważnej potrzeby (46,6%). 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 (44,4%) respondentów widzi usprawiedliwienie dla ukrywania informacji blokujących przyznanie kredytu w braku uczciwości drugiej strony wymiany rynkowej, czyli kredytodawców, zaś 9,1% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże.

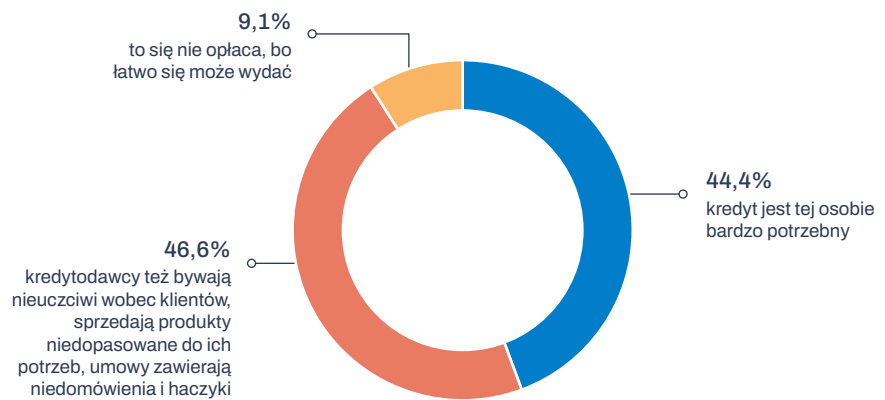
Wśród osób nigdy nieusprawiedliwiających zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu ponad cztery piąte (80,6%) wybrało argument deontologiczny wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 13,1% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże i 6,3% wskazało na względ utylitarystyczny w postaci szkody społecznej (rys. 24).

Rysunek 22. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś zataja informacje uniemożliwiające wzięcie kredytu?



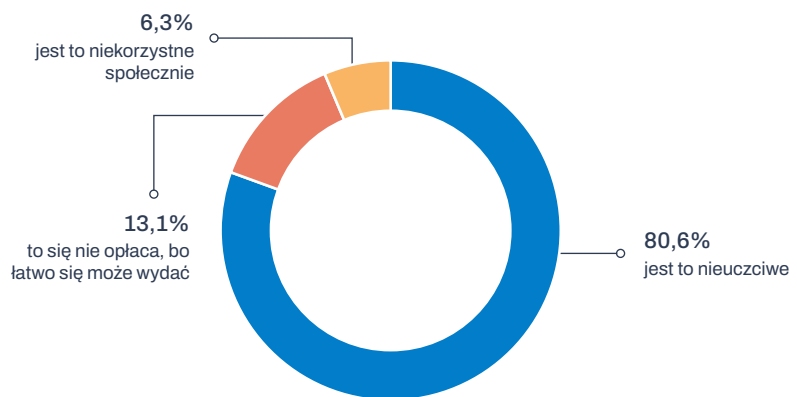
Źródło: ZPF.

Rysunek 23. Względny usprawiedliwiający zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (N=496)



Źródło: ZPF.

Rysunek 24. Powody braku usprawiedliwienia zatajania informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu (N=504)



Źródło: ZPF.

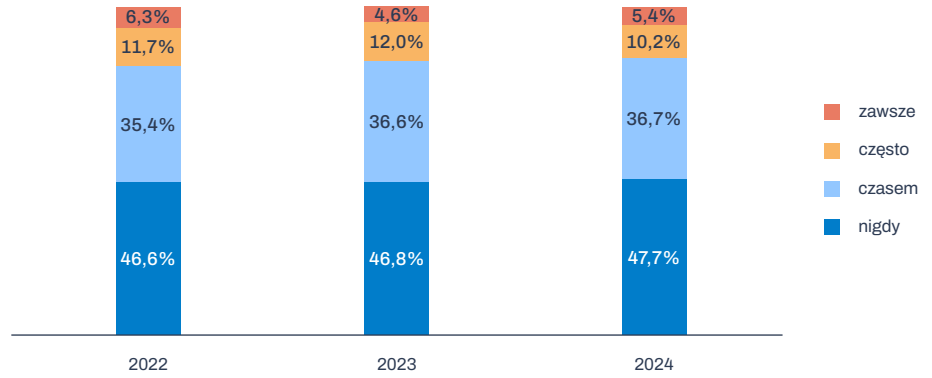
7. Przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem

Siódmym zachowaniem w hierarchii konsumenckiego rygoryzmu jest przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem. Takiego zachowania nigdy nie akceptuje prawie połowa respondentów (47,7%), ponad jedna trzecia (36,7%) usprawiedliwia je czasem, 10,2% często i 5,4% zawsze (rys. 25).

Wśród respondentów usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem najczęściej wybieranym argumentem (66,3%) był brak uczciwości windykatorów w egzekwowaniu długów, znacznie mniej (18,2%) respondentów przywoływało argument finansowej opłacalności i jeszcze mniej (15,5%) wskazywało na powszechność tej praktyki, czyli społeczny standard (rys. 26).

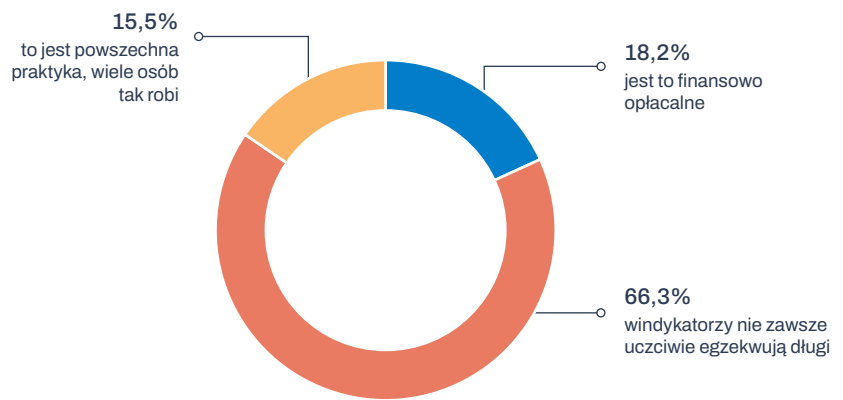
Wśród osób nigdy nieusprawiedliwiających przepisywania majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem, cztery piąte (79,5%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 12,2% przywołało взгляд utylitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej oraz 8,4% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (rys. 27).

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



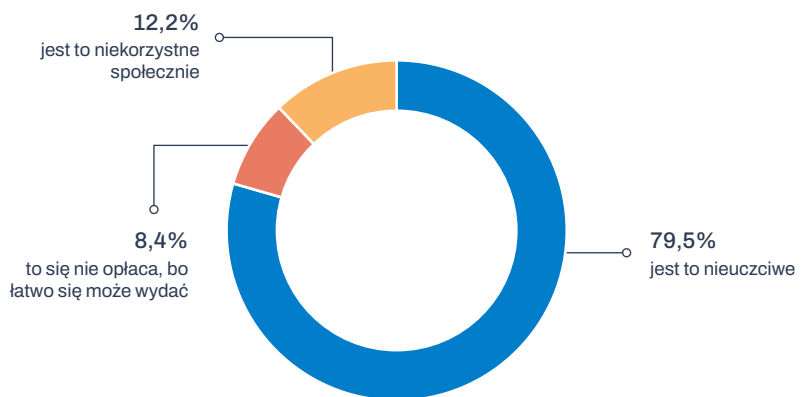
Źródło: ZPF.

Rysunek 26. Względędy usprawiedliwiający przepisywanie majątku na rodzinę celem ucieczki przed wierzycielem (N=523)



Źródło: ZPF.

Rysunek 27. Powody braku usprawiedliwiania przepisywania majątku na rodzinę celem ucieczki przed wierzycielem (N=477)



Źródło: ZPF.

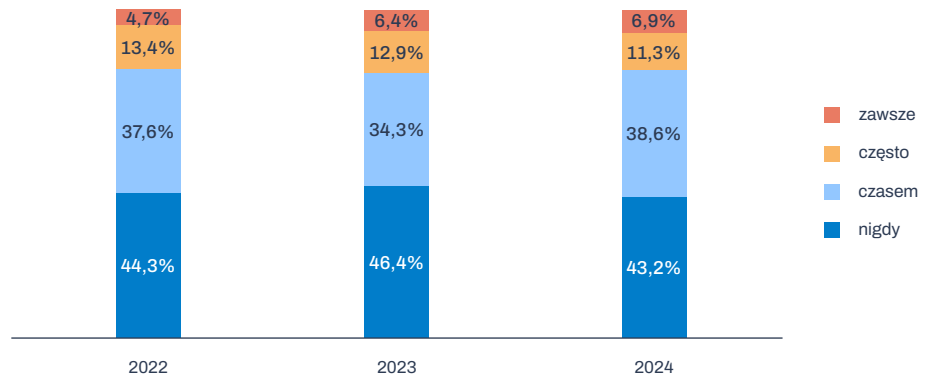
8. Płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć podatku VAT

Przedostatnim zachowaniem w hierarchii nadużyć konsumenckich okazało się płacenie gotówką bez rachunku, by uniknąć podatku VAT. Zachowanie to nigdy nie może być tolerowane według ponad dwóch piątych (43,2%) respondentów, ponad jedna trzecia (38,6%) jest skłonna usprawiedliwiać je czasem, 11,3% często i 6,9% 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 Społecznym¹⁷.

Wśród powodów usprawiedliwiających płacenie gotówką w celu uniknięcia podatku VAT prawie dwie trzecie respondentów (64,8%) wskazało na nadmierną restrykcyjność urzędów skarbowych i obciążenie obywateli podatkami, ponad jedna piąta (21,1%) na korzyść finansową oraz 14,1% przywołało powszechnie praktykowany standard społeczny (rys. 29).

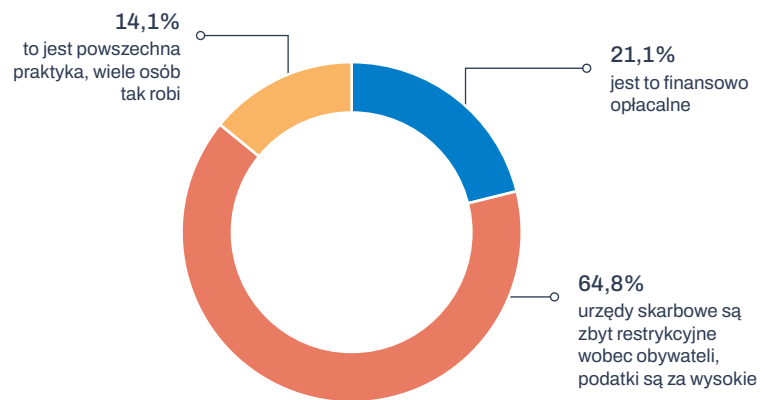
Wśród osób nigdy nieusprawiedliwiających płacenia gotówką w celu uniknięcia podatku VAT blisko trzy czwarte (72,7%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 18,5% wskazało na względ utylitarny w postaci szkodliwości społecznej oraz 8,8% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże (rys. 30).

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



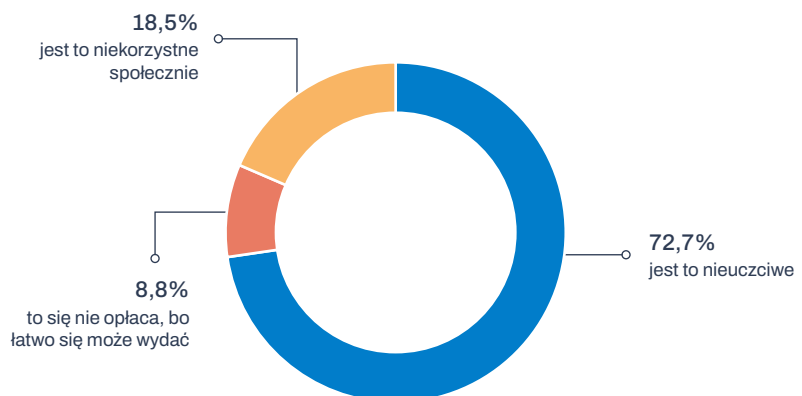
Źródło: ZPF.

Rysunek 29. Względny usprawiedliwiający płacenie gotówką bez rachunku w celu uniknięcia płacenia VAT (N=568)



Źródło: ZPF.

Rysunek 30. Powody braku usprawiedliwienia płacenia gotówką bez rachunku w celu uniknięcia płacenia VAT (N=432)



Źródło: ZPF.

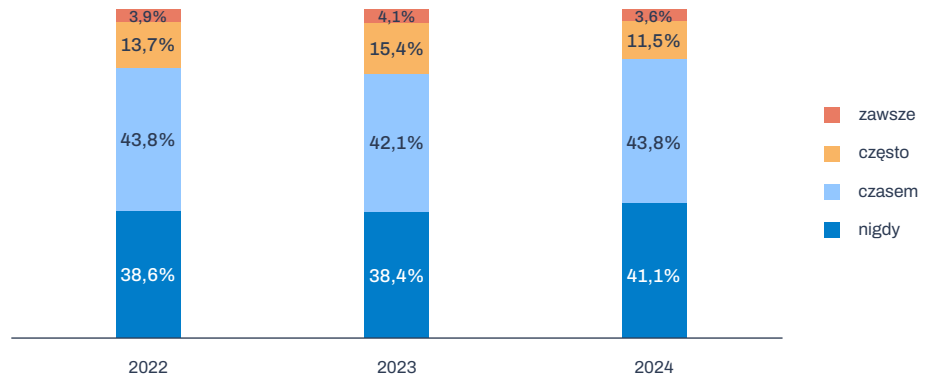
9. Podejmowanie pracy na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji

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 dwie piąte respondentów (41,1%), czasem usprawiedliwia je 43,8%, często – 11,5% i zawsze – 3,6% (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 przyzwolenia¹⁸. Warto również podkreślić, że to działanie we wszystkich dotychczasowych edycjach badania moralności finansowej Polaków znajdowało się na dole hierarchii konsumenckiego rygoryzmu w zakresie nieetycznych zachowań.

Wśród respondentów usprawiedliwiających podejmowanie pracy na czarno w celu uniknięcia ściągania długów z pensji najczęściej wybieranym powodem były trudności finansowe danej osoby (64,3%), ponad jedna czwarta (27,3%) wskazywała na nieuczciwość instytucji finansowych i 8,3% na powszechnie praktykowany standard społeczny (rys. 32).

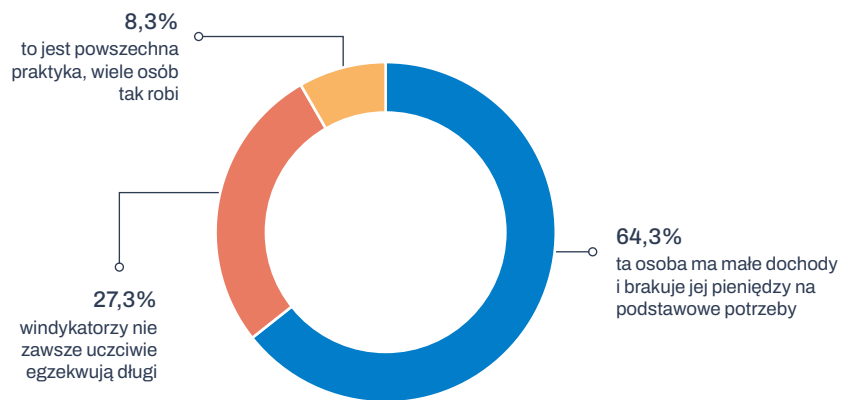
Wśród osób, które uznały, że nigdy nie można usprawiedliwiać gdy ktoś pracuje na czarno, by uniknąć ściągania długów z pensji, ponad trzy czwarte (75,9%) wybrało argument deontologiczny, wskazując, że czyn ten narusza normę uczciwości, 15,3% uznało, że ryzyko niepowodzenia jest zbyt duże oraz 8,8% przywołało wzgląd utilitarystyczny w postaci szkodliwości społecznej (rys. 33).

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



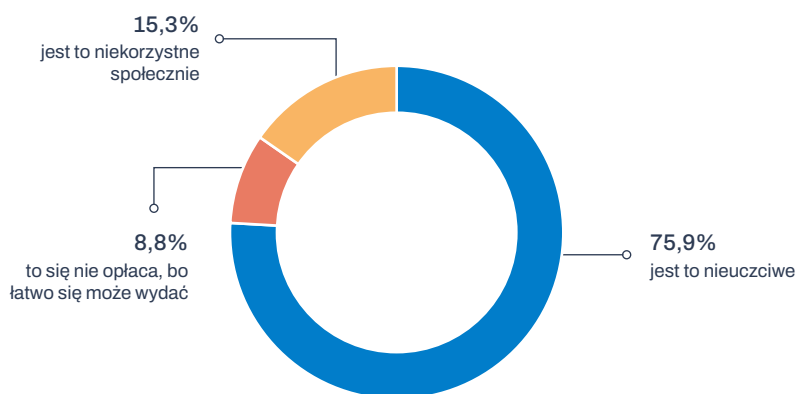
Źródło: ZPF.

Rysunek 32. Względędy usprawiedliwiający pracę na czarno podejmowaną w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (N=589)



Źródło: ZPF.

Rysunek 33. Powody braku usprawiedliwienia pracy na czarno podejmowanej w celu uniknięcia ściągania długów z pensji (N=411)



Źródło: ZPF.

Pytanie specjalne: przekupstwo w urzędzie

W tej edycji badania zadano respondentom pytanie specjalne dotyczące stosowania przekupstwa w urzędzie („czy można usprawiedliwić, gdy ktoś wręcza komuś pieniądze lub prezenty, żeby uzyskać korzystne załatwienie sprawy w urzędzie?”), jako dodatkowy punkt w rozpatrywanej puli nieetycznych zachowań¹⁹. Pytanie to dotyczy w głównej mierze oceny zachowań interesantów, ponieważ jak wynika z badania CBOS, sugestie ze strony urzędników wręczenia prezentu lub pieniędzy za pomyślnie załatwienie sprawy są w większości urzędów na znikomym poziomie²⁰.

Wręczenie pieniędzy lub prezentów urzędnikowi nigdy nie może być usprawiedliwione zdaniem prawie dwóch trzecich respondentów (62,6%), ponad jedna czwarta (28,6%) usprawiedliwia je czasem, 6,3% często i 2,5% zawsze (rys. 34). W kontekście pozostałych zachowań objętych badaniem przekupstwo należy zatem do nadużyć mniej tolerowanych i zajęłoby czwarte miejsce w analizowanej w poprzednim rozdziale hierarchii nadużyć konsumenckich.

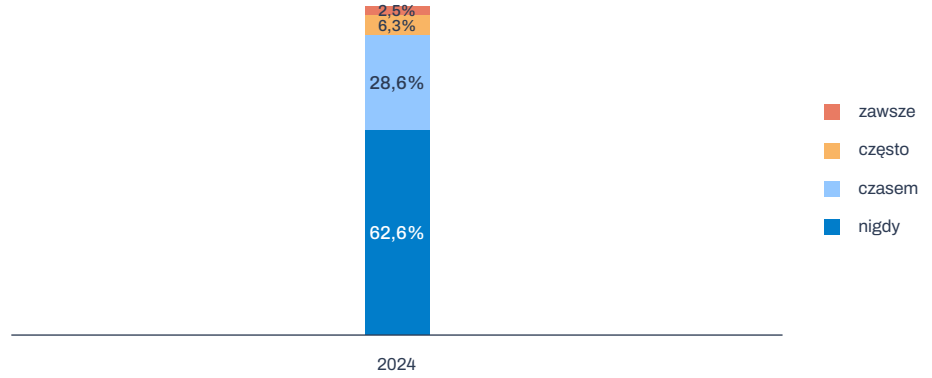
Przekupstwo w urzędzie częściej są skłonni tolerować mężczyźni (42%) niż kobiety (33%), dodatkowo przyzwolenie na nie rośnie wraz z wiekiem. Różnicę w ocenie tego zachowania wyznaczają również osobiste doświadczenia konsumentów w zakresie spłaty zobowiązań finansowych. Najczęściej (57%) usprawiedliwiają je osoby, które zaciągnęły kredyt lub pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą, znacznie rzadziej (37%) takie, które regularnie spłacają zobowiązanie zaciągnięte w instytucji finansowej oraz te, które je miały, ale spłaciły i najrzadziej (34%) takie, które nigdy nie miały takiego rodzaju zobowiązania.

Warto zauważyć, że dezaprobatą dla posługiwania się przekupstwem w urzędzie jest znacznie słabsza niż potępienie poglądu, że „przyjmowanie łapówek jest zawsze złe i nigdy nie może być usprawiedliwione”²¹. Stanowi to kolejny przykład ilustrujący prawidłowość polegającą na tym, że ludzie na poziomie ogólnych i abstrakcyjnych deklaracji moralnych są bardziej wymagający niż na poziomie norm szczegółowych i konkretnych zachowań.

Wśród osób, które uznały, że można usprawiedliwiać wręczenie pieniędzy lub prezentu w celu korzystnego załatwienia sprawy w urzędzie blisko połowa (45,5%) wybrała argument wskazujący na nieuczciwość urzędów, 28,1% odwołała się do zasady społecznej słuszności i 26,5% uważa, że to się może opłacać (rys. 35).

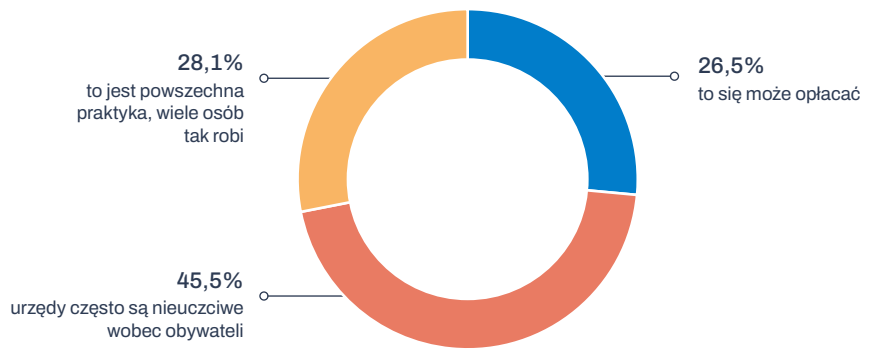
Osoby nigdy nieusprawiedliwiające wręczenia pieniędzy lub prezentu w celu korzystnego załatwienia sprawy w urzędzie najczęściej (81,0%) argumentują, że jest to nieuczciwe, znacznie rzadziej (15,0%) uważają, że jest to niekorzystne społecznie i najrzadziej (4,0%), że to się nie opłaca, bo łatwo może się wydać (rys.36).

Rysunek 34. Czy można usprawiedliwić, gdy ktoś wręcza komuś pieniądze lub prezenty, żeby uzyskać korzystne załatwienie sprawy w urzędzie?



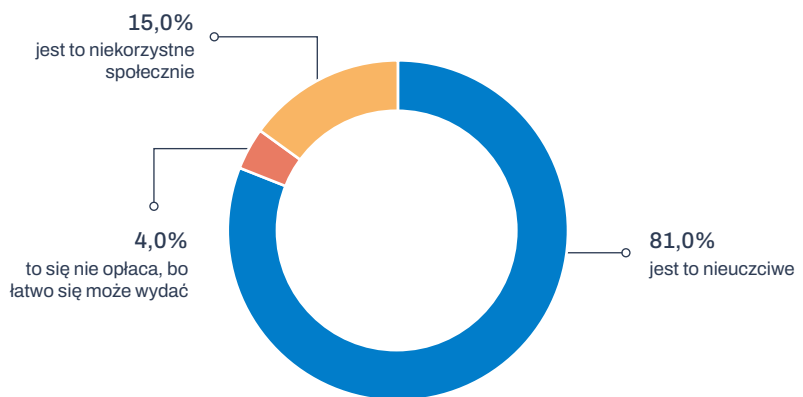
Źródło: ZPF.

Rysunek 35. Względny usprawiedliwiający wręczenie pieniędzy lub prezentu w celu korzystnego załatwienia sprawy w urzędzie (N=374)



Źródło: ZPF.

Rysunek 36. Powody braku usprawiedliwiania wręczenia pieniędzy lub prezentu w celu korzystnego załatwienia sprawy w urzędzie (N=626)



Źródło: ZPF.

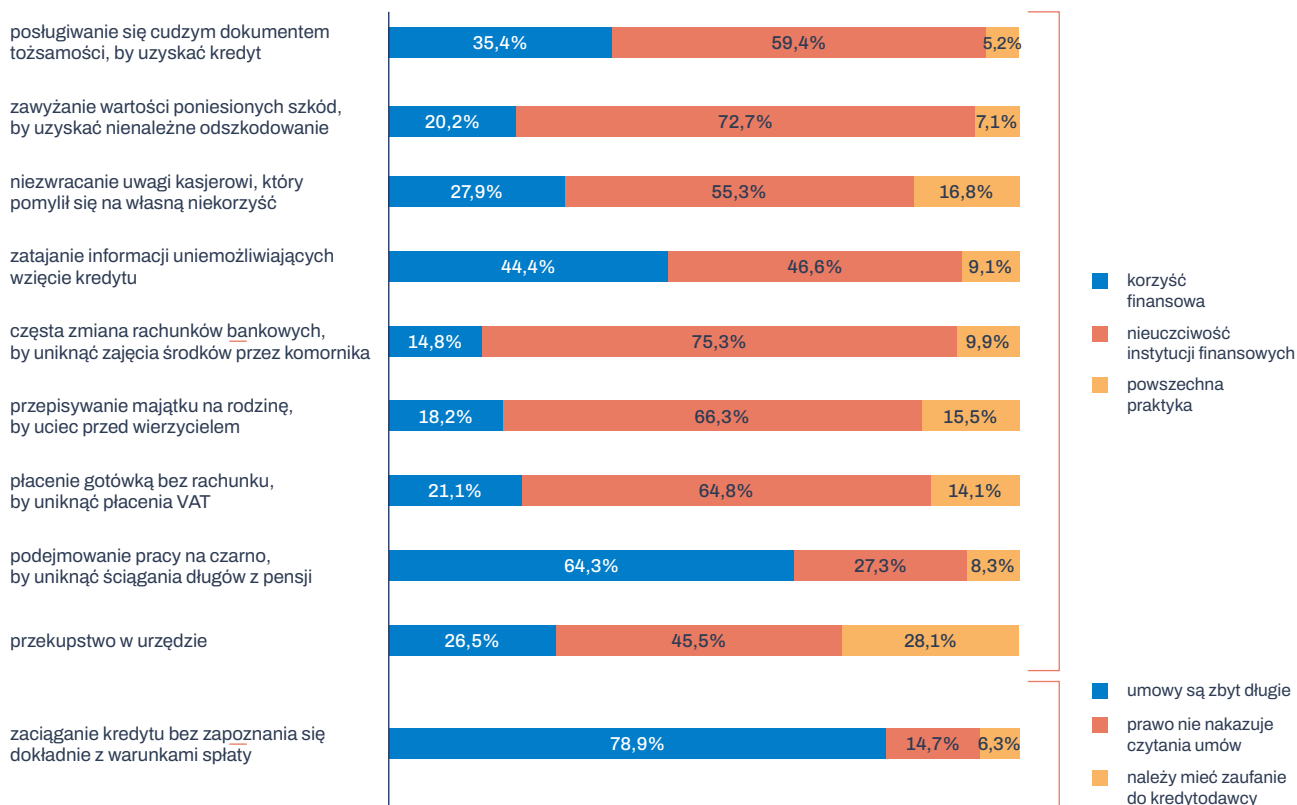
**Aksjonormatywne
podstawy
moralności
konsumenckiej
w sferze finansów**

Syntetyczny ogład wyników uzyskanych w zakresie powodów usprawiedliwiania nadużyć konsumenckich (rys. 37) oraz powodów, dla których takie zachowania nie mogą być nigdy usprawiedliwiane (rys. 38), pozwala na rekonstrukcję aksjonormatywnych podstaw, na których opiera się moralność finansowa konsumentów.

W ośmiu przypadkach dominującym argumentem usprawiedliwiającym nadużycia konsumenckie w obszarze finansów okazała się nieuczciwość instytucji: kredytodawców, pożyczkodawców, ubezpieczycieli, komorników, urzędów skarbowych. Argument ten jest najważniejszy w opinii:

- trzech czwartych respondentów (75,3%) legitymizujących częstą zmianę rachunków bankowych, by uniknąć zajęcia środków przez komornika,
- blisko trzech czwartych respondentów (72,7%) dopuszczających zawyżanie wartości poniesionych szkód, by uzyskać nienależne odszkodowanie,
- dwu trzecich badanych osób (66,3%) usprawiedliwiających przepisywanie majątku na rodzinę, by uciec przed wierzycielem;
- blisko dwóch trzecich respondentów (64,8%) usprawiedliwiających płacenie gotówką, by uniknąć płacenia VAT,
- ponad połowy (59,4%) badanych osób akceptujących posługiwanie się cudzym dokumentem, by uzyskać kredyt,
- ponad połowy (55,3%) respondentów usprawiedliwiających niezwrócenie uwagi kasjerowi, który pomylił się na własną niekorzyść,
- blisko połowy (46,6%) badanych osób usprawiedliwiających zatajanie informacji uniemożliwiających wzięcie kredytu
- blisko połowy (45,5%) respondentów usprawiedliwiających wręczenie pieniędzy lub prezentu w celu korzystnego załatwienia sprawy w urzędzie.

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 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 społecznych²². 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 jednego nadużycia najczęściej przywoływanym usprawiedliwieniem była trudna sytuacja finansowa popełniającej je osoby. Taka sytuacja usprawiedliwia w opinii prawie dwóch trzecich (64,3%) badanych osób pracę na czarno podejmowaną w celu uniknięcia ściągania długów z pensji. W pozostałych przypadkach trudna sytuacja finansowa osoby popełniającej nadużycie była drugim ze względu na częstotliwość wskazywanym usprawiedliwieniem. Uciekanie się do nadużyć może stanowić skuteczny sposób radzenia sobie z problemami finansowymi, pewnego rodzaju technikę funkcjonowania we współczesnej rzeczywistości gospodarczej, której skutki w postaci indywidualnej korzyści konkretnej osoby przeważają nad abstrakcyjnym wymiarem moralnym odwołującym się do dobra ogólnego.

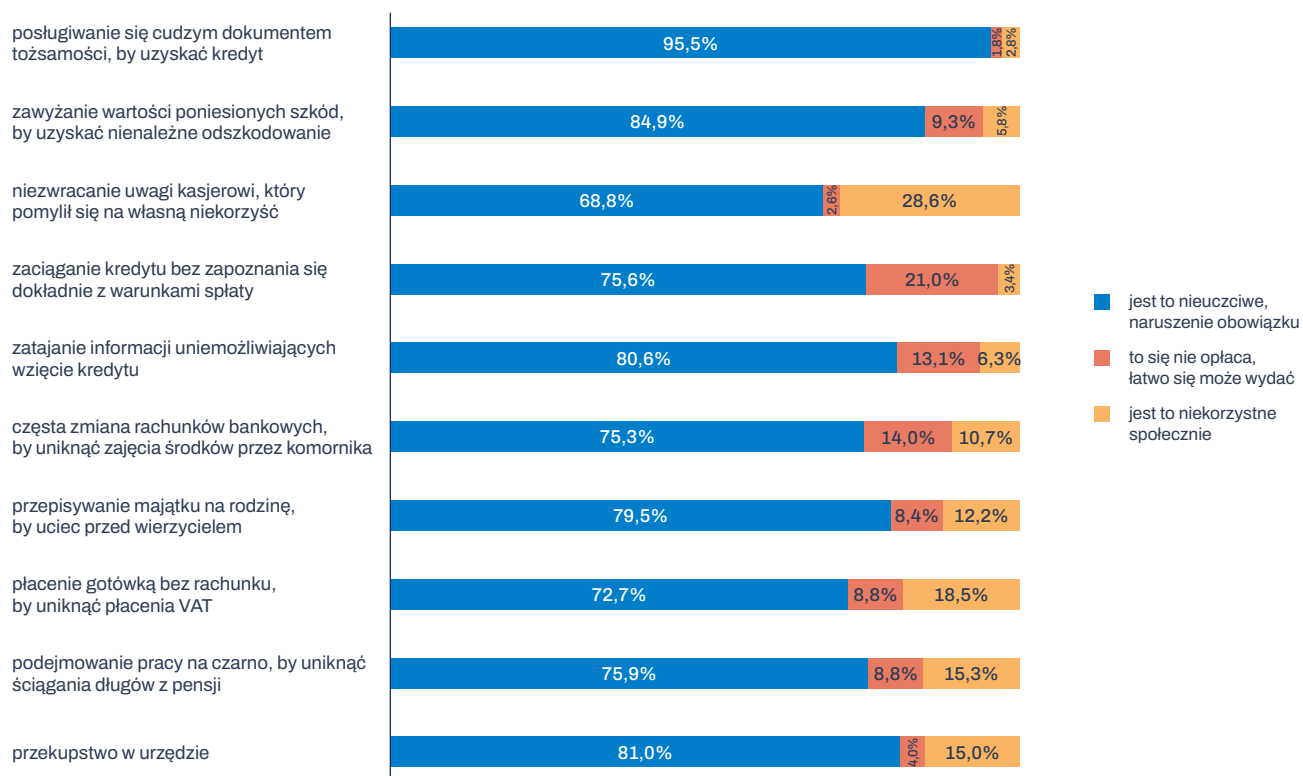
We wszystkich przypadkach najmniej ważnym argumentem usprawiedliwiającym nadużycia konsumenckie, wybieranym średnio przez kilkanaście lub kilka procent respondentów, było odwołanie się do zasady społecznego dowodu słuszności głośzącej²³, że o poprawności danego działania przesądza to, że jakież osoby je podejmują, że słuszne jest to, co robi wiele osób.

Respondenci nigdy nieakceptujący 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, by uzyskać kredyt. W przypadku zachowania polegającego na zaciąganiu 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 była nieopłacalność ze względu na możliwość ujawnienia danego zachowania. Była ona względnie często, przez 21,0% respondentów, przywoływanym argumentem w przypadku działania polegającego na zaciąganiu 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 utilitarystyczny wskazujący na straty społeczne spowodowane danym zachowaniem. Ten argument był względnie często (28%) 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.

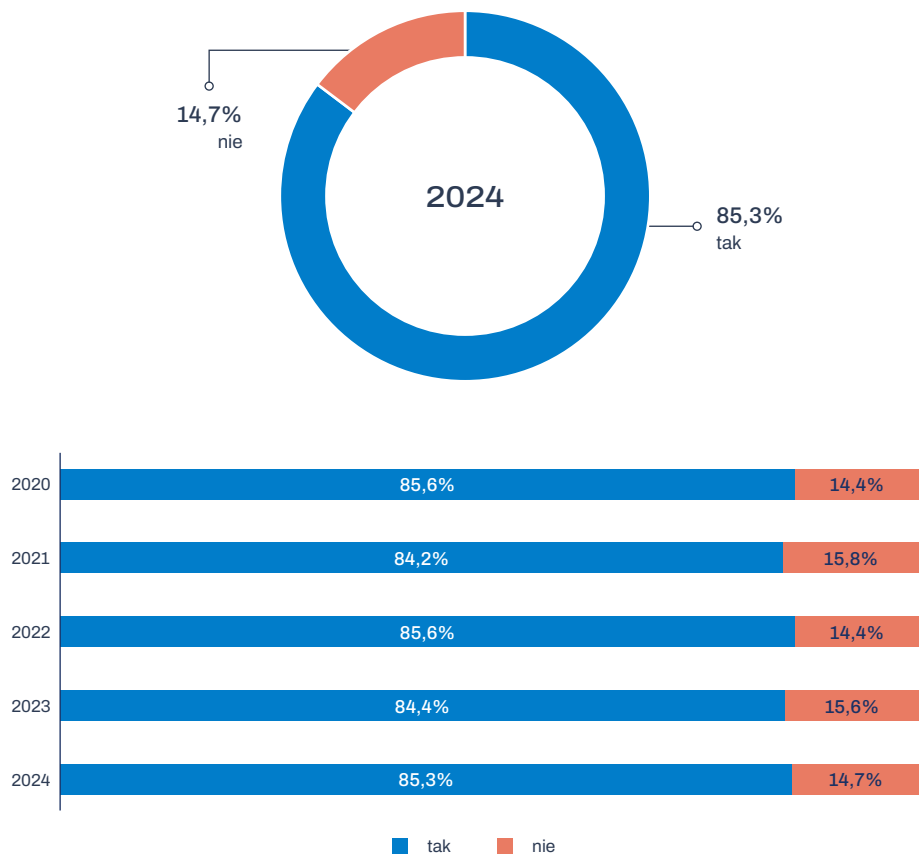
Znajomość i ocena biur informacji gospodarczej

Biura gromadzące informacje o dłużnikach (Biura Informacji Gospodarczej, BIG) są instytucjami towarzyszącymi gospodarce rynkowej w naszym kraju. Mają one za zadanie dostarczanie informacji niezbędnych do pełnej i wiarygodnej oceny wypłacalności dłużnika, w tym także dłużnika potencjalnego. Działania te służą usprawnieniu wymiany gospodarczej i ograniczają zatory płatnicze. Czasem tego rodzaju instytucje wzbudzają jednak negatywne emocje, bywają traktowane jako rodzaj represji nakładanych na ludzi, forma ograniczania ich wolności, naruszania prywatności. W tej edycji badania respondenci ponownie zostali zapytani o znajomość i ocenę BIG-ów.

Z przedstawionego na rysunku 39 rozkładu znajomości biur informacji gospodarczej wynika, że słyszało o nich ponad cztery piąte (85,3%) 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 2024 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), znajomość BIG-ów jest na podobnym poziomie u kobiet i mężczyzn. Wyraźnie jest ona z kolei związana z wiekiem, wykształceniem oraz sytuacją gospodarstwa domowego wobec kredytu. Ponad jedna czwarta (27,3%) respondentów 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 lub gimnazjalnym oraz zasadniczym zawodowym odpowiednio jedna czwarta (25%) i ponad jedna piąta (21,7%) nie słyszała o BIG-ach, z kolei w przypadku wykształcenia średniego/policealnego i wyższego ten odsetek jest na poziomie kilkunastu procent (odpowiednio 12,9% i 14,9%). Brak znajomości biur informacji gospodarczej w większym stopniu cechuje osoby, które nigdy nie miały zobowiązania w instytucji finansowej w formie kredytu lub pożyczki (21,7%) oraz te, które zaciągnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą (20,6%), natomiast w mniejszym – osoby, które posiadały zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciły (11,0%) oraz te, które mają zaciągnięty kredyt/pożyczkę w instytucji finansowej i regularnie je spłacają (10,4%).

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

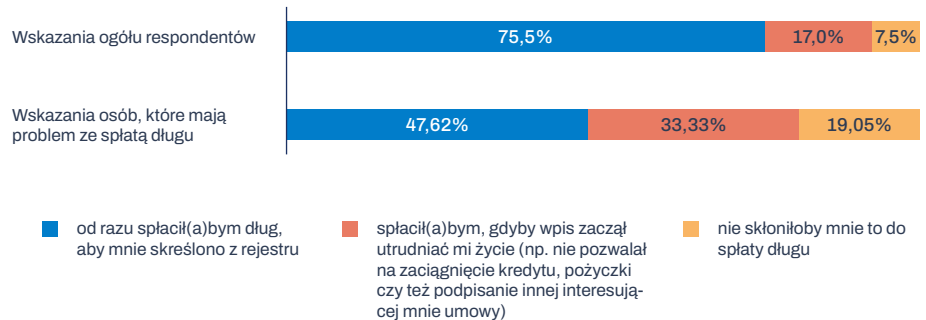
Cechy społeczno-demograficzne	W naszym kraju funkcjonują biura gromadzące informacje o dłużnikach. Czy słysza/a Pan/i o nich?	
	tak	nie
OGÓŁEM	85,3%	14,7%
Płeć		
kobieta	85,9%	14,1%
mężczyzna	84,7%	15,3%
Wiek		
18–29 lat	72,7%	27,3%
30–49 lat	84,9%	15,1%
50–64 lat	90,6%	9,4%
65 lat i więcej	89,5%	10,5%
Wykształcenie		
podstawowe/gimnazjalne	75,0%	25,0%
zasadnicze zawodowe	78,3%	21,7%
średnie/policealne	87,1%	12,9%
wyższe	85,4%	14,6%
Sytuacja gospodarstwa domowego wobec kredytu		
mamy zaciągnięty kredyt/pożyczkę i regularnie go/ją spłacamy	89,6%	10,4%
zaciągnęliśmy kredyt/pożyczkę i mamy problem z jego/jej spłatą	79,4%	20,6%
posiadaliśmy zobowiązanie w instytucji finansowej, ale je spłaciliśmy	89,0%	11,0%
nigdy nie mieliśmy zobowiązania w formie kredytu lub pożyczki	78,3%	21,7%

Źródło: ZPF.

Funkcjonujące w obecnej rzeczywistości gospodarczej rejestry dłużników mają za zadanie skłonienie ludzi do wywiązywania się z zobowiązań finansowych. Struktura odpowiedzi na pytanie o potencjalną skuteczność rejestru dłużników zdaje się potwierdzać tę skuteczność jako instrumentu usprawniającego przepływy finansowe. Jak wynika z rozkładu przedstawionego na rysunku 40, ponad trzy czwarte (75,3%) respondentów od razu spłaciłoby dług, by być wykreślonym z rejestru, 17% spłaciłoby go, gdyby wpis utrudniał im życie, natomiast 7,5% w nie byłoby skłonne do oddania należności z powodu wpisu w rejestrze. Od tego ogólnego rozkładu wyraźnie odbiegają odpowiedzi respondentów, którzy zaciągnęli kredyt/pożyczkę i mają problem z jego/jej spłatą, ponieważ niespełna połowa (47,6%) spośród nich od razu spłaciłaby dług, aby być wykreślona z rejestru, jedna trzecia (33,3%) spłaciłoby go dopiero wtedy, gdyby wpis utrudniał im życie i 19% nie byłoby skłonne do oddania należności w tej sytuacji.

Rysunek 40. 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.

Dane przedstawione na rysunku 41 wskazują, że potencjalna skuteczność rejestru 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 6,6% osób w pełni zadowolonych z usług banków, 5,3% osób raczej zadowolonych, 15,9% osób raczej niezadowolonych i najwięcej, czyli 23,5% osób czujących się pokrzywdzonymi przez banki.

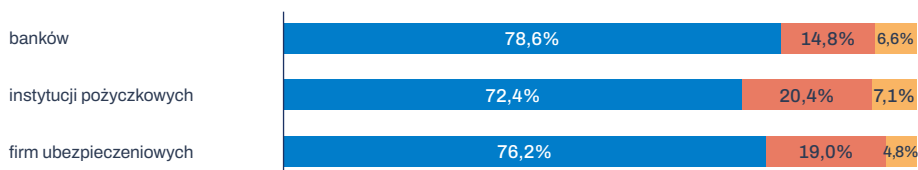
W przypadku relacji z firmami pożyczkowymi w sytuacji wpisu do rejestru dłużników BIG na skutek przeterminowanej płatności nie spłaciłoby długu 7,1% osób w pełni zadowolonych z ich usług, 5,2% osób raczej zadowolonych, 13,7% osób raczej niezadowolonych i aż 41,7% osób czujących się pokrzywdzonymi przez te instytucje.

W przypadku relacji z firmami ubezpieczeniowymi, w sytuacji wpisu do rejestru dłużników BIG na skutek przeterminowanej płatności długu nie spłaciłoby 4,8% osób w pełni zadowolonych z ich usług, 5,3% osób raczej zadowolonych, 13,1% osób raczej niezadowolonych i aż 37,5% osób czujących się pokrzywdzonymi przez te firmy.

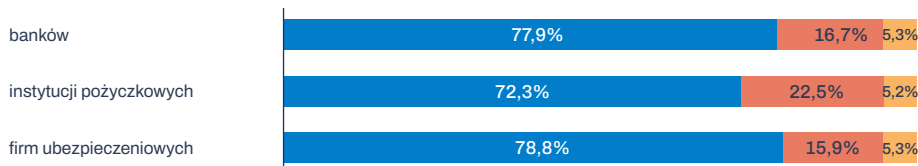
Rysunek 41. Potencjalna skuteczność rejestru dłużników a relacje gospodarstwa domowego z bankami, instytucjami pożyczkowymi i firmami ubezpieczeniowymi

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

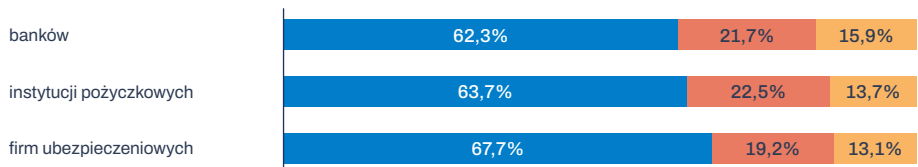
Wskazania osób w pełni zadowolonych z usług:



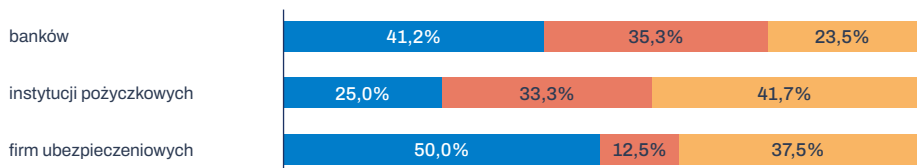
Wskazania osób raczej zadowolonych z usług:



Wskazania osób raczej niezadowolonych z usług:



Wskazania osób mających poczucie krzywdy ze strony:



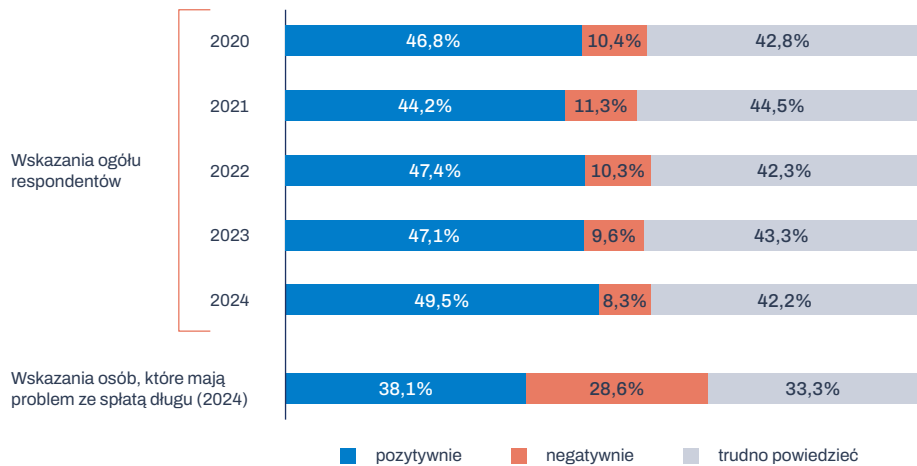
- od razu spłacił(a)bym dług, aby mnie skreślono z rejestru
- spłacił(a)bym, gdyby wpis zaczął utrudniać mi życie (np. nie pozwalał na zaciągnięcie kredytu, pożyczki czy też podpisanie innej interesującej mnie umowy)
- nie skłoniłoby mnie to do spłaty długu

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

Badane osoby zostały ponadto poproszone o ocenę biur informacji gospodarczej (rys. 42). Blisko połowa z nich ocenia te instytucje pozytywnie, 8,3% wyraziło ocenę negatywną oraz ponad dwie piąte nie ma na ich temat żadnej opinii. Porównanie z ubiegłym rokiem wskazuje na lekką poprawę w zakresie tych opinii. Podobnie jak w poprzednich latach, od ogólnego rozkładu odbiegają odpowiedzi osób, które zaciągnęły kredyt/pożyczkę i mają problem z jego spłatą – niespełna dwie piąte (38,1%) spośród nich ocenia BIG-i pozytywnie, 28,6% negatywnie i 33,3% nie ma żadnej opinii.

Rysunek 42. Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach

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



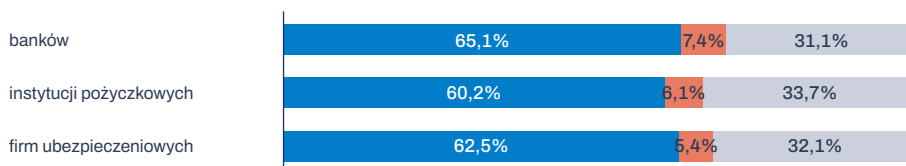
Źródło: ZPF.

Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach jest związana z poziomem satysfakcji z usług poszczególnych instytucji finansowych, czyli banków, firm pożyczkowych i firm ubezpieczeniowych (rys. 43). We wszystkich przypadkach osoby w pełni zadowolone z usług tych instytucji finansowych najczęściej wyrażały pozytywną opinię na temat biur gromadzących informacje o dłużnikach (ponad trzy piąte), trochę rzadziej osoby raczej zadowolone z tych usług (ponad lub mniej niż połowa), jeszcze rzadziej osoby raczej niezadowolone i najrzadziej osoby mające poczucie krzywdy ze strony tych instytucji.

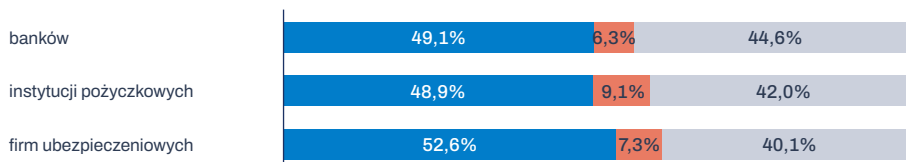
Rysunek 43. Ocena biur gromadzących informacje o dłużnikach a relacje gospodarstwa domowego z bankami, instytucjami pożyczkowymi, firmami ubezpieczeniowymi

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

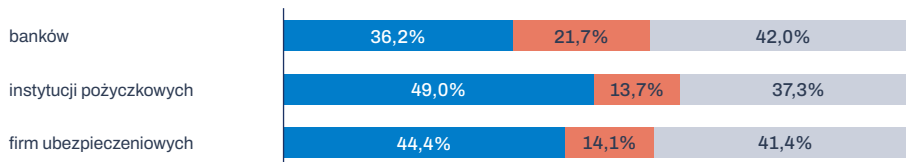
Wskazania osób w pełni zadowolonych z usług:



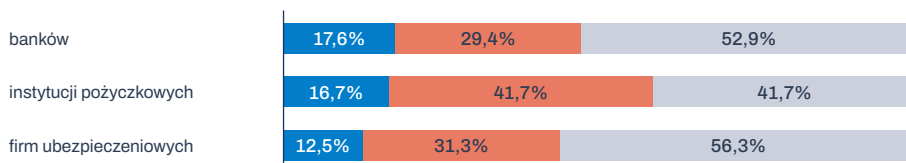
Wskazania osób raczej zadowolonych z usług:



Wskazania osób raczej niezadowolonych z usług:



Wskazania osób mających poczucie krzywdy ze strony:



■ pozytywnie ■ negatywnie ■ trudno powiedzieć

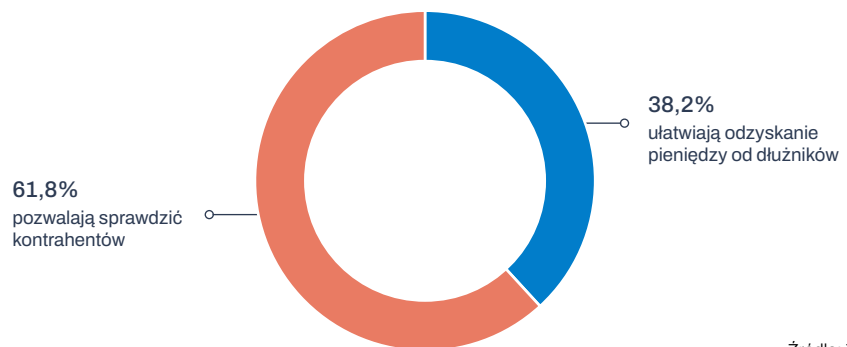
Źródło: ZPF.

Osoby oceniające pozytywnie biura zostały poproszone o uzasadnienie swojej odpowiedzi przez wybór jednej z dwu możliwości (rys. 44). Ponad trzy piąte spośród nich wskazało na pomoc biur w unikaniu problemów, poprzez identyfikację nierzetelnych kontrahentów, a mniej niż dwie piąte przyznało, że ułatwiają one odzyskiwanie pieniędzy od dłużników.

Z kolei spośród osób oceniających rejestry dłużników negatywnie (rys. 45) ponad trzy piąte obawia się nierzetelnej weryfikacji dłużników, a mniej niż dwie piąte uważa, że działalność BIG-ów utrudnia uzyskanie kredytu lub pożyczki.

Rysunek 44. Uzasadnienie pozytywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach (N=495)

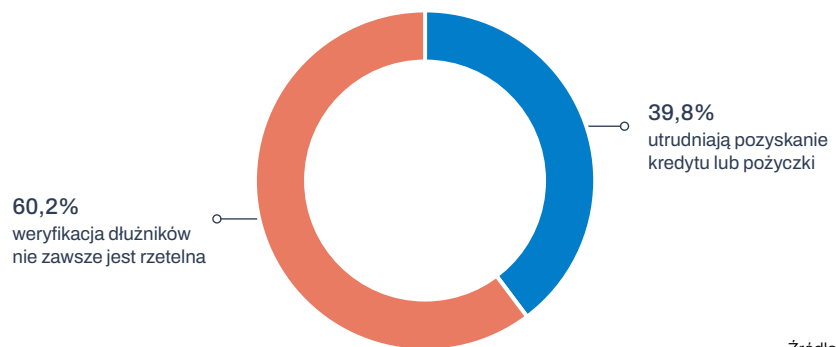
Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam pozytywnie, ponieważ:



Źródło: ZPF.

Rysunek 45. Uzasadnienie negatywnych ocen biur gromadzących informacje o dłużnikach (N=83)

Biura gromadzące informacje o dłużnikach oceniam negatywnie, ponieważ:



Źródło: ZPF.

Przypisy

1. M. Ossowska, *Normy moralne. Próba systematyzacji*, PWN, Warszawa 1970.
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, *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. Frenzel-Zagórska, K. Zagórski, *Prywatyzacja i interwencjonizm państwowy w polskiej opinii publicznej*, „Studia Socjologiczne” nr 3–4/1992: 65–87; T. Tyszka, 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 2024 roku.
8. A. Lewicka-Strzałęcka, *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. Schleer, 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. IV kwartał 2023 r. / 56. edycja*, Związek Banków Polskich; dostęp: 23.03.2024.
11. *Nadużycia w sektorze finansowym. Edycja 2021*, raport ZPF i EY Polska, 2021.
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; dostęp 4.04.2024.
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. *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.
 16. L. Kurkliński, K. Markowski (red.), *Systemy wymiany informacji kredytowej – doświadczenia polskie i europejskie*, Biuro Informacji Kredytowej S.A., Warszawa 2012.
 17. A. Lewicka-Strzałecka, *Moralność ekonomiczna...*, op.cit.
 18. *Wartości i zaufanie społeczne w Polsce w 2015 r.*, GUS, Warszawa 2015.
 19. Pytanie specjalne nie jest składową Indeksu Nieetycznych Zachowań Finansowych.
 20. Tylko w urzędzie pracy 9% respondentów wskazało na korupcyjną sugestię ze strony urzędników, w pozostałych urzędach takiej sugestii nie było lub była na poziomie 1% (*Polak w urzędzie. Komunikat z badań nr 173/2017*, CBOS, Warszawa 2017).
 21. Stosunek Polaków do wybranych zjawisk i zachowań kontrowersyjnych moralnie. Komunikat z badań. BS/165/2021, CBOS, Warszawa 2021.
 22. R. Cialdini, *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2016.
 23. 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, Nędza 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 2023 roku BIG InfoMonitor udostępnił swoim klientom 32,7 mln raportów na temat wiarygodności finansowej konsumentów i przedsiębiorców. Ponadto banki i przedsiębiorcy sprawdzili w Rejestrze Dłużników BIG InfoMonitor w ubiegłym roku 8,15 mln osób, czyli co czwartego dorosłego Polaka (26 proc.). BIG InfoMonitor – poprzez swojego głównego akcjonariusza – Biuro Informacji Kredytowej, jest spółką zależną od banków.



EOS Poland

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 ikano.bank.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