

Rozdział 21

Anna Warchlewska

SENIORZY W DOBIE NOWOCZESNEJ BANKOWOŚCI

Wstęp

Zmiany technologiczne głównie w obszarze technologii informacyjno-komunikacyjnych wpłynęły na pozycję konkurencyjną poszczególnych instytucji finansowych oraz na zachowania uczestników procesów rynkowych. Tworzą także nowe postawy, zachowania i wzorce komunikacji konsumentów, pracowników i inwestorów. Jedną z grup szczególnie wzmocnionych przez cyfryzację są współczesni konsumenci. Dzięki dostępowi do wielu mediów stają się oni bardziej „ucyfrowieni” i wchodzą w silniejsze interakcje⁵⁴¹. Dotyczy to również klientów instytucji finansowych. Digitalizacja usług finansowych oraz implementacja nowoczesnych narzędzi do zarządzania finansami zdalnie są procesami zaawansowanymi i wydaje się, że nieodwracalnymi. Współczesny świat w dużej części przeniknął już do Internetu, a seniorzy stają przed wyzwaniami rewolucji cyfrowej, co sprawia, że coraz częściej musimy odpowiedzieć sobie na pytanie, jak w procesie cyfryzacji usług finansowych odnajdują się seniorzy, jakie są ich największe obawy i trudności.

Z badań przytoczonych w niniejszym opracowaniu wyłania się obraz seniorów, dla których korzystanie z bezgotówkowych form płatności stało się codziennością, a więcej do nadrobienia mają seniorzy z obszarze płatności zbliżeniowych oraz aplikacji mobilnych. Liczbę seniorów korzystających z narzędzi cyfrowych można realnie zwiększyć, przy czym drogą budowania popytu na te narzędzia musi być edukacja poprzez doświadczenie. Seniorzy niekorzystający z sieci po prostu nie rozumieją korzyści, np. w zakresie oszczędności czasu i pieniędzy, jakie mogą im przynieść nowoczesne rozwiązania finansowe lub po prostu nadal nie odczuwają potrzeby zdalnych kontaktów z bankiem.

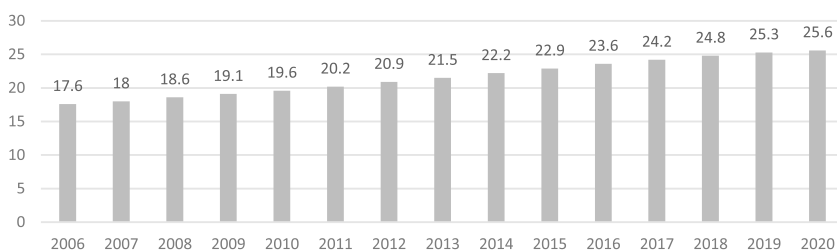
Celem rozdziału jest przedstawienie sytuacji seniorów na tle zmieniającego się sektora bankowego. Rozważania prowadzą do odpowiedzi na pytanie czy aktywność seniorów na rynku nowoczesnych finansowych rozwiązań staje się dla nich koniecznością, przymusem czy może przywilejem? Rozdział na charakter przeglą-

⁵⁴¹ Alamäki A., Korpela P., *Digital transformation and value-based selling activities: seller and buyer perspectives*, *Baltic Journal of Management*, Vol. 16 No. 2, 298–317, <https://doi.org/10.1108/BJM-08-2020-0304>.

dowy w zakresie oceny sytuacji seniorów w nowoczesnym świecie bankowości. W rozdziale wykorzystano literaturę polską, zagraniczną, raporty, analizy oraz wyniki badań wtórnych.

1. Starzejące się społeczeństwo w sektorze bankowym

Współcześnie coraz większą uwagę przykładana się do problemu starzejącego się społeczeństwa. Działania w zakresie gospodarki senioralnej prowadzone są na szczeblu lokalnym, krajowym oraz międzynarodowym. Jako metrykalny próg starości przyjmuje się wiek 60 lat i coraz częściej 65 lat. Dane demograficzne wskazują, że w perspektywie najbliższych 20 lat nadal będzie wzrastać liczba osób w wieku 65 lat i więcej. Co istotne, trwanie życia będzie się sukcesywnie wydłużało, sprzyjając zwiększeniu zarówno liczby, jak i odsetka ludności w starszym wieku w ogólnej populacji Polski. Szacuje się, że do 2050 r. w Polsce może być nawet aż blisko 14 mln ludzi w wieku 60+, co oznacza, że ponad 40% naszego społeczeństwa będzie zaliczać się do seniorów⁵⁴². Zgodnie z danymi (GUS, 2020) nastąpił wzrost liczby mieszkańców Polski w wieku 60 lat i więcej. Na koniec 2020 roku populacja osób starszych wyniosła 9800,2 tys. i obserwuje się stały wzrost udziału osób starszych w populacji Polski i w stosunku do roku poprzedniego zwiększyła się o 1,0% (wykres 21.1). Niższa dynamika wzrostu liczby osób w wieku senioralnym spowodowana była dużą liczbą nadmiarowych zgonów. Od 2006 r. obserwuje się stały wzrost udziału osób starszych w populacji Polski. W 2005 r. udział ten wyniósł 17,2%, a w 2015 r. wzrósł do poziomu 22,9% a w 2020 r. ukształtował się na poziomie 25,6%⁵⁴³. Osoby starsze stają się zatem istotną grupą docelową dla banków obecnie i w przyszłości.



Wykres 21.1. Udział osób w wieku 60 lat i więcej w liczbie ludności ogółem – stan w dniu 31 grudnia 2020 (%).

Źródło: GUS, *Sytuacja osób starszych w Polsce w 2020 r.*, Warszawa, Białystok 2021.

⁵⁴² GUS, *Prognoza ludności na lata 2014–2050*.

⁵⁴³ GUS, *Sytuacja osób starszych w Polsce w 2020 r.*, Warszawa, Białystok 2021, https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/6002/2/3/1/sytuacja_osob_starszych_w_polsce_w_2020_r.pdf.

W literaturze tematyka osób w wieku senioralnym została nazwana srebrną gospodarką (*silver economy*)⁵⁴⁴. Srebrna gospodarka w aspekcie finansowym odnosi się do różnych aspektów życia. W szczególności koncentruje ona uwagę na:

- potrzebach seniorów w zakresie zapewnienia kontynuacji niezależnego życia oraz zachowania dobrego standardu życia;
- dostosowaniu form aktywów finansowych w celu zapewnienia wymaganej płynności finansowej oraz zapewnienia odpowiedniego standardu życia po przejściu na emeryturę;
- zapewnieniu pomocy i doradztwa w korzystaniu z produktów finansowych;
- dostępu do nowych form i kanałów kontaktu z instytucjami finansowymi⁵⁴⁵.

Koncepcja *Silver Economy*⁵⁴⁶ prezentuje konieczność prowadzenia analiz w temacie edukacji finansowej i inkluzji finansowej osób w wieku senioralnym. Badania odnoszą się do młodszej wiekowo grupy, gdyż koncepcja srebrnej gospodarki adresowana jest do osób po 45 r. ż. Potrzeby finansowe skorelowane są z motywami, jakie przyświecają odbiorcom. Aspekt postrzegania starości w przypadku seniorów tradycyjnych (przyzwyczajonych do obsługi w oddziałach) to cecha fizyczna, dla nowoczesnych seniorów jest stanem świadomości. Punktem wyjścia do skonstruowania oferty bankowej dla seniorów powinien być aspekt stosunku do nowości. Seniorów tradycyjnych cechuje poszukiwanie stabilności oraz rutyna gwarantująca poczucie bezpieczeństwa, co przy strategii wprowadzania nowoczesnych usług bankowych nie jest możliwe do spełnienia. W przypadku seniorów o podejściu nowoczesnym, nowe doświadczenia oraz wyzwania pozwalają na dużą aktywność finansową, również w obszarze nowoczesnych technologii. W badaniach Kuchciak i in.⁵⁴⁷ potwierdzone zostało, że średnio znajomość finansów obniża się o około 1% za każdy rok po ukończeniu 60 roku życia. Wraz z wiekiem obniżają się umiejętności poznawcze i zwiększają niepoprawne decyzje finansowe. Ponadto, wraz z wiekiem maleje umiejętność rozwiązywania problemów, która jest wymagana przy podejmowaniu decyzji finansowych.

Ponadto, wskazuje się, że osoby w wieku senioralnym narażone są na wykluczenie finansowe (bankowe/transakcyjne, kredytowe, oszczędnościowe, inwestycyjne, emerytalno-rentowe, ubezpieczeniowe). W literaturze, wykluczenie finansowe definiowane jest jako utrudnienie(a) w korzystaniu z usług finansowych osób o niskich dochodach, znajdujących się w niekorzystnej sytuacji społecznej lub rozumiane jest jako brak możliwości dostępu do systemu finansowego niektórych

⁵⁴⁴ Frąckiewicz E., Kryk B. (red.), *Srebrna gospodarka. Ujęcie społeczno-ekonomiczne*, CeDeWu, 2020.

⁵⁴⁵ Kuchciak I., Świeszczak M., Świeszczak K., Marcinkowska M., *Edukacja finansowa i inkluzja bankowa w realizacji koncepcji Silver Economy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2015.

⁵⁴⁶ Ibidem.

⁵⁴⁷ Ibidem.

grup społecznych⁵⁴⁸. Do takiej grupy osób potencjalnie wykluczonych można zaliczyć osoby w wieku senioralnym.

Przyczyn izolacji finansowej może być wiele. Od czynników popytowych, podażowych, społecznych do czynników psychologicznych. Uważa się, że izolacja finansowa seniorów może wynikać z ich samoizolacji, braku potrzeby, braku wiedzy i świadomości finansowej oraz wykluczenia cyfrowego⁵⁴⁹. Zjawisko wykluczenia finansowego nie jest jednorodne i może przybierać różne formy, w zależności od przyczyn, jakie wpływają na jego występowanie. Źródła literatury przedstawiają również problem na gruncie obszarów (płatnicze, oszczędnościowe, kredytowe, inwestycyjne, ubezpieczeniowe, emerytalno-rentowe) oraz na kanwie rodzajów (geograficzne, w zakresie dostępności, ze względu na warunki, na cenę, na marketing lub samowykluczenie)⁵⁵⁰

Dostrzega się w literaturze związek między wykluczeniem finansowym a wykluczeniem społecznym. Wskazuje się również na zależności wykluczenia finansowego od wykluczenia społecznego i odwrotnie. Wykluczenie finansowe może być traktowane jako zupełnie odrębne zjawisko lub jako konsekwencja wykluczenia społecznego. Poddając analizie związki przyczynowo-skutkowe należy zgłębić istotność problemu niezależnie od obranego kierunku, a ostateczny charakter relacji uzależniony będzie od zdiagnozowanych przyczyn wykluczenia finansowego. Niezbędne jest więc ustalenie podstawowych elementów problemu: podmiotu (jednostki), która uległa wykluczeniu, sytuacji wykluczenia (przyczyny), obszaru wykluczenia i jednostki wykluczającej. Dalsze rozważania wymagają gruntownego zgłębienia przyczyn wykluczenia finansowego, by zdiagnozować strategię działania dla sektora bankowego⁵⁵¹.

Koncepcja obywatelstwa finansowego⁵⁵² zwróciła uwagę na znaczenie systemu finansowego w życiu codziennym społeczeństwa, w celu umożliwienia jednostkom i gospodarstwom domowym brania aktywnego udziału w życiu gospodarczym i akumulowaniu bogactwa. Wykluczenie społeczne to problem uniemożliwiający lub znacznie utrudniający jednostce lub grupie zgodne z prawem pełnienie ról społecznych, jak np. korzystanie z dóbr publicznych i infrastruktury społecznej, gromadzenie zasobów oraz zdobywanie dochodów w godny sposób.

⁵⁴⁸ Wykaz definicji wykluczenia finansowego został zbiorczo przedstawiony w: Warchlewska A., *Wokół istoty wykluczenia finansowego. Ujęcie przeglądowe*, *Finanse i Prawo Finansowe*, 1(25), 123-140, 2020.

⁵⁴⁹ Iwanicz-Drozdowska M., 2009, *Irlandia*; w: *Produkty finansowe i edukacja finansowa w Polsce na tle wybranych krajów wysoko rozwiniętych*, Iwanicz-Drozdowska M., Matuszyk A., Nowak A. K., Kitala R., raport z badań, SGH, Warszawa.

⁵⁵⁰ Warchlewska A., *Wokół istoty wykluczenia finansowego. Ujęcie przeglądowe*, *Finanse i Prawo Finansowe*, 1(25), 123-140, 2020.

⁵⁵¹ Maciejasz-Świątkiewicz M., 2013, *Wykluczenie finansowe i narzędzia jego ograniczania*, Uniwersytet Opolski, *Studia i monografie*, Nr 488, Opole; Kuchciak I., *Wykluczenie bankowe w Polsce w aspekcie ekonomicznym i społecznym*, *Ekonomia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2020.

⁵⁵² Ibidem za: Leyshon A., Thrift N., 1995, *Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States*, *Transactions of the Institute of British Geographers*, New Series" Vol.20, No. 3, 312-341.

W konsekwencji, jeśli te nierówności przejawiają się całkowitym brakiem dostępu do rynku usług finansowych, a także sytuacją, w której jednostka może korzystać z oferty produktów i usług finansowych, ale na gorszych warunkach niż pozostali, można mówić o wykluczeniu finansowym. Analiza wykluczenia społecznego definiuje problem natury strukturalnej, normatywnej i fizycznej. Wykluczenie na tle strukturalnym jest konsekwencją niskiego poziomu dochodów i miejsca zamieszkania. Wykluczenie normatywne jest wynikiem zachowań patologicznych, konfliktów z prawem, braków regulacji prawnych w zakresie zagrożenia pewnych grup społecznych (np. emigranci)⁵⁵³. Raport Microfinance Centre & European Microfinance Network & Community Development Finance Association⁵⁵⁴ sygnalizuje, że wszystkie instytucje działające na rynku finansowym dążą do rozwiązania problemu wykluczenia finansowego poprzez podejście typowo rynkowe, natomiast w niektórych przypadkach instytucje i organizacje sektora parabankowego mogą świadczyć usługi o charakterze niefinansowym. Warto nadmienić, iż definicja wykluczenia finansowego w przytoczonym raporcie za podstawę i początek uznaje wykluczenie na gruncie społecznym. Może być jego pochodną, skutkiem lub przyczyną w sferze finansowej⁵⁵⁵.

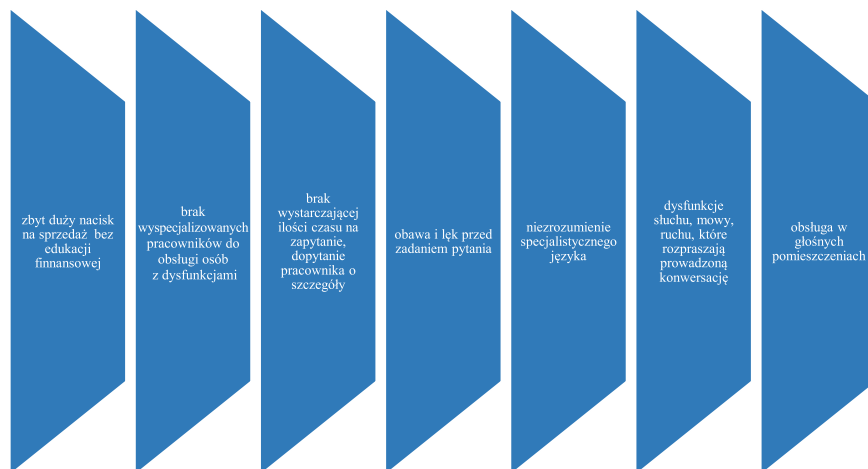
Wątpliwości oraz dylematy obiorców usług finansowych w wieku senioralnym na płaszczyźnie społecznej dotyczą wielu obszarów – wykluczenia społecznego i w konsekwencji wykluczenia finansowego, zaufania do technologicznych rozwiązań, etyki bankowej, braku wystarczającej wiedzy, zbyt specjalistycznego języka bankowego, braku wsparcia ze strony pracowników bankowych, obawy i lęku przed nowym, przed kradzieżą tożsamości. Uwagi konsumentów w wieku senioralnym najczęściej dotyczą często podstawowej obsługi w placówce banku (schemat 21.1).

Działalność banków jako instytucji zaufania publicznego oparta jest na prowadzeniu dialogu oraz nawiązywaniu długoterminowych relacji. Istotnie ważna jest diagnoza potrzeb odbiorcy usług, wręcz wyprzedzanie potrzeb klienta. Społeczna działalność sektora bankowego podlega regularnemu raportowaniu, również w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu (strategie CSR). W zakresie usług skierowanych do osób w wieku senioralnym pojawiają się i będą się pojawiać rozterki konsumentów, również w obszarze technologii wspomagających decyzje finansowe. Tendencje rynkowe wskazują na stopniowe wycofywanie ofert kont bankowych *stricte* dla seniorów, co nie wpływa pozytywnie na wizerunek i zaufanie do banków.

⁵⁵³ Frąckiewicz L., 2005, *Wykluczenie społeczne w skali makro i mikroregionalnej w: Wykluczenie społeczne*, red. L. Frąckiewicz, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego w Katowicach, 11–26.

⁵⁵⁴ Microfinance Centre & European Microfinance Network & Community Development Finance Association, 2007, *From exclusion to inclusion through microfinance. Critical issue*, April, UK.

⁵⁵⁵ Warchlewska A., *Wykluczenie finansowe seniorów w obliczu nowoczesnych technologii finansowych*, w: *Sfera realna i regulacyjna gospodarki*, pod red. S. Owsiaka, J. Wilkina i M. Zaleskiej, Warszawa 2022.



Schemat 21.1 Negatywne spostrzeżenia seniorów w zakresie obsługi w placówce banku.

Źródło: opracowanie własne.

Rozwój nowoczesnych technologii wprowadza element niepokoju wśród seniorów, tak zarówno w temacie zagrożeń cyfrowych, kradzieży tożsamości, jak i oszustw, nieautoryzowanych transakcji lub nękania przez Internet. Brak dostępu, trudności z dostępem do usług finansowych lub izolacja finansowa z braku potrzeb mogą być powiązane z wykluczeniem cyfrowym. Dane Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej za 2019 r.⁵⁵⁶ wskazują, że z komputera korzystało (w ciągu ostatnich trzech miesięcy poprzedzających badanie) 1360,3 tys. osób w wieku 65–74 lat, co stanowiło 34,1% ogółu osób w tej grupie wiekowej (wzrost w stosunku do 2018 r. o 2,4 p. proc). Wynik nie jest zadowalający, tym bardziej, że współczesny rynek usług finansowych w znacznym stopniu zdeterminowany jest technologią. Biorąc pod uwagę dynamiczny rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych (m.in. aplikacje mobilne) oraz ich powszechne zastosowanie w życiu codziennym, zwłaszcza przez młodsze generacje, konieczne są działania na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu osób starszych. Z raportu Eurostatu⁵⁵⁷ opublikowanego w maju 2021 roku wynika, że Polska nie jest liderem rankingu, jeśli chodzi o liczbę seniorów korzystających z Internetu. Bezkonkurencyjna pod tym względem jest Dania: aż 94% osób z grupy wiekowej 65–74 „surfowało” w sieci w ciągu ostatnich 3 miesięcy. Następne miejsca zajęły: Szwecja (91%), Holandia (90%) i Finlandia (88%), podczas gdy najniższy odsetek osób starszych korzystających z sieci ma Bułgaria (25%). Polscy seniorzy nie przebili jeszcze granicy 50%, ale prognozuje się, że w miarę starzenia się społeczeństwa ten wskaźnik będzie rosł. Wskaźnik wpływu cyfrowego dla osób 65–70 lat w 2021 r. wyniósł 44% (2 lata wcześniej było to 6 p.p. mniej, co oznacza, że już

⁵⁵⁶ Deloitte, *Koniec ery dwóch światów 2021*.

⁵⁵⁷ Eurostat, *How popular is internet use among older people*, 2021, <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/-/edn-20210517-1>.

4 na 10 osób z tej grupy wiekowej w poprzednim roku w trakcie zakupów korzystała z urządzeń elektronicznych, np. smartfonów.

Praktyczne spojrzenie rynku finansowego na aktywność osób starszych w sektorze finansowym przedstawia, że seniorzy stają się aktywnymi uczestnikami rynku kart płatniczych^{558, 559}. Z drugiej jednak strony na wykluczenie transakcyjne wskazuje Polasik i Piotrowska⁵⁶⁰ przedstawiając, że wykluczenie finansowe spowodowane jest przez czynniki zewnętrzne, jak np. niedostępność przez sektor finansowy możliwości korzystania z danej usługi lub kierowanie takiej oferty do odbiorcy, która nie zaspokoi jego potrzeb. W grupach wykluczonych z obszaru płatniczego były osoby niepełnoletnie (98%), najstarsze (59%) oraz (23%) – niedobankowionych⁵⁶¹. Zgodnie z raportem autorstwa Badowska i Golec, 91% seniorów powyżej 60 roku życia korzysta z usług instytucji finansowych⁵⁶². Wydaje się zatem, że stopień oswojenia z cyfrowymi produktami finansowymi jest wysoki, a osoby korzystające z Internetu dostrzegają zalety aplikacji czy serwisów.

Przywołane dane wskazują, jak ważną rolę mogą odgrywać poradniki, szkolenia oraz kursy wzmacniające kompetencje osób starszych w zakresie posługiwania się nowymi technologiami finansowymi. Organizowane warsztaty i zajęcia pomagają osobom starszym utrwalić zdobytą wiedzę, oswoić się z nowinkami technologicznymi, ale przede wszystkim usprawnić z czasem codzienne czynności, tj. korzystanie z mediów społecznościowych, zakupy przez Internet, opłacenie rachunków, czy załatwienie spraw urzędowych. To z kolei powoduje, że osoby

⁵⁵⁸ Co czwarty badany respondent dostrzega niedostateczną ofertę produktową skierowaną wyłącznie dla osób starszych, a z drugiej strony tylko dla 6% badanych bankowość internetowa stanowi problem. Wskazać należy na optymistyczny wydźwięk badania ZBP, gdzie aż 94% pytanych posiadało dostęp do Internetu oraz deklarowało, że aktywnie z niego korzysta, 68% robi to co najmniej raz w tygodniu. Bankowość elektroniczna była głównie wykorzystywana do realizacji przelewów. Im większe zaawansowanie technologiczne, tym niższy odsetek seniorów deklarujących swoją aktywność. Ponad połowa, bo aż 56% pytanych, nie korzystała z tego typu udogodnień. Niski poziom wykorzystania aplikacji mobilnych wynikał ze skomplikowania usługi oraz braku umiejętności obsługi smartfonów. Ponadto, wysoki odsetek respondentów aktywnych w Internecie kreuje potrzebę zwiększania świadomości na temat cyberzagrożeń. Pytani, w 55% procentach ocenili swoją wiedzę na temat bezpiecznego korzystania z Internetu jako przeciętną.

⁵⁵⁹ ZBP, 2019, *Raport ZBP InfoSenior 2019*.

⁵⁶⁰ Polasik M., Piotrowska A., *Transakcyjne wykluczenie finansowe w Polsce w świetle badań empirycznych*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, 2014, doi:10.15611/pn.2014.330.34.

⁵⁶¹ W badaniu wyróżniono trzy następujące poziomy włączenia konsumentów w obszarze bankowości transakcyjnej: (a) „nieubankowieni”, czyli wykluczeni, tj. nieposiadający konta bankowego ani karty płatniczej; (b) „niedobankowieni”, czyli „częściowo wykluczeni”, tj. posiadający konto bankowe bez karty płatniczej lub kartę bez własnego konta bankowego (c) „ubankowieni”, czyli „włączeni”, posiadający konto bankowe i aktywną kartę płatniczą. W badaniu jako „karta płatnicza” klasyfikowane były karty debetowe, kredytowe oraz przedpłacone.

⁵⁶² Badowska S., Golec A., *Raport SeniorHub. Instytut Polityki Senioralnej, CFA Society Polska oraz Warszawski Instytut Bankowości i Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami, Cyfrowe usługi finansowe a seniorzy*, 2021.

starsze pozostają dłużej samodzielne i niezależne oraz nie mają obaw przed stale zmieniającą się rzeczywistością. Na uwagę zasługują działania w zakresie edukacji na temat bankowości zdalnej dla seniorów, którzy są Słuchaczami Uniwersytetu Trzeciego Wieku. To właśnie z inicjatywy seniorów odbywają się zajęcia z wykorzystaniem smartfonów, co wskazuje na to, że seniorzy mają świadomość tego, że żyją w erze technologii i chętniej podejmują edukację komputerową.

Zdaniem demografa Szukalskiego⁵⁶³ seniorzy w Polsce padają ofiarami deprecjonowania i dyskryminacji ze względu na starszy wiek. Konieczne zatem jest uświadomienie środowisku, że starość jest tylko fazą życia i nie zasługuje na obecny brak uwagi sektora bankowego w edukacji mobilnej, nowoczesnych technologii i kontynuacji twórczego etapu swojego życia. Na obecnym etapie świadomości i zaawansowania technologicznego seniorów⁵⁶⁴, by mówić o zachowaniu bezpieczeństwa, konieczna jest w pierwszej kolejności edukacja produktowa, a następnie procesowa. Co istotne, należy zwrócić uwagę na brak inicjatyw edukacyjnych dla grup nieprzygotowanych mentalnie do tak dużego przeskoku technologicznego. Brak dostępnych instrukcji na stronach internetowych banków, m.in. w zakresie dokonywania transakcji np. płatności bezgotówkowej z wykorzystaniem biometrii, jako silnego sposobu uwierzytelniania (bezpieczeństwa transakcji), może stać się barierą dla konsumentów nieprzekonanych to nowoczesnych rozwiązań.

2. Nowoczesne rozwiązania finansowe – konieczność, przymus czy przywilej dla seniorów?

Wśród innowacji finansowych wyróżniamy: innowacje produktowe, procesowe, organizacyjne oraz marketingowe⁵⁶⁵ (Oslo Manual, 2005). Obserwuje się, że w sektorze bankowym uwaga kadry zarządzającej skupiona jest na innowacjach produktowych oraz głównie innowacjach procesowych, które polegają na wdrażaniu nowych metod tworzenia i świadczenia usług z opcją udoskonalenia już istniejących. W świetle współczesnych finansów oraz praktycznego spojrzenia na regulacje systemu bankowego w literaturze dokonano podziału innowacji bankowych pod kątem skutków, jakie z sobą niosą.

Wyróżnia się innowacje pozytywne (zrównoważone, właściwe) oraz negatywne (szkodliwe, niewłaściwe). Ponadto interpretuje się innowacje w bankowości na gruncie paradygmatu instytucjonalnego, kiedy to innowacje powinny pomagać bankom lepiej wypełniać role świadczeniodawców usług, jak np. wypełnianie roli

⁵⁶³ Jankowska A. (2014), *Senior nasz powszedni*. Wprost, 30, <https://www.wprost.pl/479728/senior-nasz-powszedni.html>.

⁵⁶⁴ Susło R., Paplicki M., Drobniak J., *Wykluczenie cyfrowe osób starszych lub niepełnosprawnych*, Uniwersytet Wrocławski, 2019; Jasiński M., Bąkowska A.M., *Czy seniorzy są wykluczeni cyfrowo? Analiza potrzeb osób starszych w zakresie wsparcia informacyjnego*, *Rozprawy Społeczne*, 15(1), 2021, s. 48-59.

⁵⁶⁵ Oslo Manual, *Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*. 3rd edition, OECD, Statistical Office of the European Communities, Luxemburg, 2005.

pośredników bankowych, oferujących kredyty i depozyty. Uznaje się za niebezpieczne stosowanie szablonowych produktów i usług skierowanych do wszystkich odbiorców, gdyż niedopasowanie produktu do nabywcy lub wręcz „wciskanie” produktów w pakiecie wprowadza negatywne emocje, które nie sprzyjają długoterminowym relacjom. Co ważne, banki na gruncie paradygmatu niepełnej informacji mogą redukować niedoskonałości rynku. Wszelkie wymogi informacyjne, monitoring czy analizy ryzyka zaliczyć należy do pozytywnych zmian. Rozwiązania innowacyjne będą postrzegane jako szkodliwe, jeżeli zahamują rozwój przedsięwzięć, spowodowany np. nadmiernym wycofaniem bankowym (zabezpieczenie interesu banku). Radzenie sobie z niepewnością i ryzykiem zakłada, że banki mają przewagę kosztową nad innymi podmiotami w obszarze zarządzania ryzykiem. W tym celu banki kierują działania na oferty zorientowane na ograniczanie ryzyka gospodarczego i finansowego oraz muszą poszukiwać najlepszych rozwiązań opartych na redukcji kosztów. Innowacyjne zorientowanie na sprawniejsze i efektywniejsze działania pod względem kosztów należy uznać za pozytywne, pod warunkiem, że nie pomijają niektórych grup interesariuszy banku, np. poprzez agresywną sprzedaż lub niedopasowanie produktów i usług do dysfunkcji nabywcy⁵⁶⁶.

Sektor bankowy dąży do otwarcia się na nowe rynki i na nowe grupy docelowe poprzez rozwój technologii mobilnych oraz jednocześnie większy dostęp do Internetu niezależnie od miejsca i czasu. Rewolucja na gruncie nowoczesnych technologii (banki cyfrowe, portfele mobilne, aplikacje mobilne, portale bankowe czy płatności kartami płatniczymi) zmienia rzeczywistość finansową, również dla osób w wieku senioralnym.

Banki i instytucje pośrednictwa finansowego osiągnęły stan kompleksowej komputeryzacji (cyfryzacji) swojej działalności. Rozwinięto i w pełni wdrożono świadczenie większości usług za pośrednictwem bankowości internetowej. Stała się ona głównym filarem, wokół którego tworzone są poszczególne usługi świadczone klientom – także tym, którzy korzystają z innych niż łączność internetowa kanałów dostępu do serwisów usługowych (dotyczy to obecnie użytkowników bankowości mobilnej)⁵⁶⁷. Otwarta bankowość zgodnie z Dyrektywą PSD2⁵⁶⁸ pozwala bankom w Polsce na współpracę z podmiotami trzecimi w sprawie dostępu do produktów, dotychczas niedostępnych. Ponadto, w sektorze bankowym dąży się do łączenia usług sektora bankowego i pozabankowego (np. ubezpieczeniowego), wprowadza się rozwiązania płatnicze kreowane na podstawie m.in. sieci społecznościowych oraz rynku e-commerce.

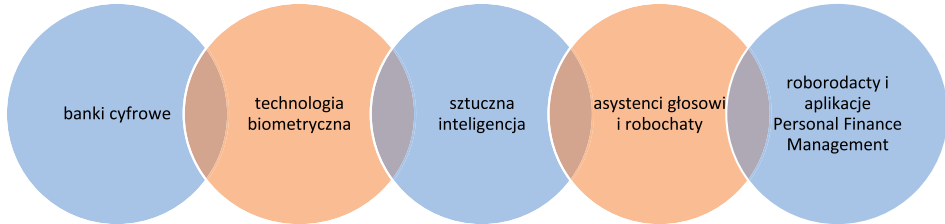
Do najważniejszych trendów opartych na nowoczesnych rozwiązaniach technologicznych w bankowości zaliczamy m.in.: pojawienie się banków cyfrowych,

⁵⁶⁶ Korenik D., *Pozytywne i negatywne innowacje w nowoczesnej technologii*, Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Nr 346, 2017, 7–20.

⁵⁶⁷ Kotliński G., Marszałek P., Waliszewski K., Warchlewska A., *Wpływ nowoczesnych technologii na zmianę modeli biznesowych banków*, Raport WIB, 2022.

⁵⁶⁸ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego.

wykorzystanie technologii biometrycznych, wykorzystanie sztucznej inteligencji, udział asystentów głosowych w usługach finansowych, zarządzanie aktywami poprzez robo-doradców, kontakt bieżący z robochatem oraz wykorzystanie aplikacji wspomagających proces zarządzania finansami osobistymi (schemat 21.2).



Schemat 21.2. Główne trendy zastosowań nowoczesnych technologii finansowych.

Źródło: opracowanie własne.

Banki cyfrowe to pomioty w pełni wirtualne (neobanki), bez oddziałów i materialnej infrastruktury. Są to rozwiązania fintechowe oferujące tańsze usługi od tradycyjnych banków. Oferty wspomagają większą mobilność i niwelują bariery w płatnościach różnymi walutami, bez zbędnego przewalutowania transakcji. Technologia biometryczna to najbardziej popularna forma weryfikacji tożsamości, akceptacji transakcji bezgotówkowych oraz obsługi bankomatów. W praktyce bankowej wykorzystuje się najczęściej biometrię Finger Vein, biometrię głosową lub też biometrię podpisu odręcznego. Wprowadzenie biometrii na rynek usług bankowych prowadzi do eliminacji ryzyka błędnej weryfikacji tożsamości lub identyfikacji klienta. Ponadto, biometria eliminuje ryzyko związane z nieuprawnionym dostępem do rachunku. Z teoretycznego punktu widzenia może być to rozwiązanie zwiększające komfort życia seniorów (np. brak konieczności zapamiętywania kodów PIN). Z drugiej strony wskazać należy również na ryzyko starzenia się biometrii, jak np. zacieranie się linii papilarnych, zmiana głosu. Sztuczna inteligencja to wykorzystanie zaawansowanych analiz danych, które pomagają gromadzić bankom informacje o klientach, w celu udoskonalenia i poszerzenia usług. Głównym celem sztucznej inteligencji jest dopasowanie produktu do klienta oraz zapobieganie nadużyciom. Wykorzystanie uczenia maszynowego oraz elementów sztucznej inteligencji mogłoby wspomóc minimalizację zjawiska missellingu wśród seniorów (np. unikanie ofert typu: sprzedaż kredytu gotówkowego z ubezpieczeniem od utraty pracy). Badanie przeprowadzone w 2017 r. przez Accenture⁵⁶⁹ pokazało, że 76% banków chce poprawić jakość obsługi klienta za pomocą sztucznej inteligencji, a rozwiązania bazujące na asystentach głosowych mają być integralną częścią tego przedsięwzięcia. Asystenci głosowi to technologia głosowa, która wpasowuje się w potrzebę szybkich i łatwo dostępnych danych. Rozwiązania głosowe skupiają się wokół takich potrzeb, jak sprawdzenie salda rachunku, zlece-

⁵⁶⁹ Pnews (2019), 10 najważniejszych trendów bankowości w 2019 r., <https://pnews.pl/10-najwazniejszych-trendow-bankowosci-2019-r-440201>.

nie transferu, płatności za rachunki, informacje o wydatkach. Automatyzacja w odpowiedzi na pytanie konsumenta postępuje, dążąc do wyeliminowania czynnika ludzkiego (konsultantów oraz doradców bankowych) poprzez aplikacje wspomagające zarządzanie finansami osobistymi (Personal Finance Management). Są nimi zarówno aplikacje bankowe, pozabankowe (w tym aplikacje społecznościowe)⁵⁷⁰⁻⁵⁷¹. W obecnej formie aplikacje mobilne służą tylko do zarządzania finansami. Warto zaznaczyć, że aplikacje PFM mogłyby w początkowej fazie adaptacji seniorów do zdalnego bankowania być aplikacjami demo, które pozwoliłyby na próbne wykorzystanie aplikacji mobilnej.

Znaczący postęp w wykorzystywaniu technologii cyfrowych przez seniorów dokonał się w przeciągu ostatniej dekady, a w istocie zintensyfikował w okresie pandemii COVID-19. Jak podaje Garwol i Stebila⁵⁷² banki powinny zachęcać osoby starsze do korzystania z usług bankowości online, biorąc pod uwagę, że wielu seniorów ma problemy ze wzrokiem, a strony internetowe powinny być przystosowane np. do potrzeb osób niedowidzących. Wyniki kolejnego badania⁵⁷³ przedstawiają, że seniorzy deklarują realizowanie usług finansowych poprzez komputer, tablet, smartfon. Zatem wydaje się, że jednym z czynników, które mogą wspierać seniorów w wykorzystaniu nowoczesnych technologii finansowych jest dostęp do urządzeń teleinformatycznych oraz wsparcie technologiczne i informacyjne na pewno na początkowym etapie wykorzystania narzędzi. Co istotne, seniorzy odczuwają pewien poziom presji społecznej na korzystanie z cyfrowych usług finansowych. Stres ten potęguje brak wystarczającej wiedzy i umiejętności w tym zakresie. Negatywne nastawienie seniorów do nowoczesnych rozwiązań wynika zdecydowanie bardziej z przekonani i wyobrażeń aniżeli ich realnych osobistych, negatywnych doświadczeń. Seniorzy wskazując na potrzebę treningu w celu nabycia doświadczenia i oswojenia obaw jednoznacznie dają sygnał instytucjom finansowym do rozpoczęcia działań edukacyjnych oraz inicjatyw wspierających.

Podsumowanie

Zwiększająca się długość życia nie pozwala na ignorancję sektora bankowego wobec pomocy seniorom w cyfrowym świecie. Przy obecnym tempie zmian procesowych i produktowych, samodzielne doksztalcanie się seniorów nie ma szans na powodzenie. Sektor bankowy może bronić się tym, że nie blokuje dostępu do

⁵⁷⁰ Kotliński G., Marszałek P., Waliszewski K., Warchlewska A., *Wpływ nowoczesnych technologii na zmianę modeli biznesowych banków*, Raport WIB, 2022.

⁵⁷¹ Waliszewski K., Warchlewska A., *Modern financial advice and personal financial planning*, CeDeWu, Warszawa, 2022.

⁵⁷² Garwol K., Stebila P. J., *Seniorzy „niewykluczeni” cyfrowo*, Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy, nr 66 (2/2021).

⁵⁷³ Badowska S., Golec A., *Raport SeniorHub*. Instytut Polityki Senioralnej, CFA Society Polska oraz Warszawski Instytut Bankowości i Izba Zarządzających Funduszami i Aktywami, *Cyfrowe usługi finansowe a seniorzy*, 2021.

nowoczesnych rozwiązań w obszarze płatniczym, jednakże nie robi wystarczająco dużo dla popularyzacji nowoczesnych rozwiązań wśród seniorów. Przy grupie tak przywiązanej do tradycyjnych form płatności, połowicznym zainteresowaniu płatnościami online, niezbędna jest edukacja poprzez praktykę. Bez fizycznego udziału i obecności pracowników banku, trenerów, opiekunów socjalnych, nie ma szans na powodzenie w implementacji oraz popularyzacji nowoczesnych rozwiązań w obszarze płatniczym, szczególnie w aplikacjach mobilnych. Powyższe rozważania prowadzą do konstatacji, że instytucje finansowe powinny skupić się coraz mocniej na stworzeniu środowiska testowego, w którym senior mógłby nabyć podstawowe umiejętności z wykorzystaniem nowoczesnych rozwiązań finansowych, bez obaw o bezpieczeństwo finansowe czy strachu o utratę danych osobowych. Nowoczesne rozwiązania finansowe wydają się być dla seniorów kompilacją uczuć. Po pierwsze, nowoczesne technologie finansowe są koniecznością, bo tradycyjne usługi i formy kontaktu przestają istnieć. Po drugie, są przymusem społecznym ze względu na nacisk najbliższego otoczenia oraz chęć pozostania w zdrowiu (efekt COVID-19). Po trzecie, są przywilejem, gdyż tylko osoby posiadające odpowiednie narzędzia, sprzęt, wiedzę, umiejętności finansowe oraz osoby świadome zagrożeń są w stanie swobodnie wykorzystać technologiczne rozwiązania.