

**Debata społeczna organizowana przez
Rzecznika Praw Obywatelskich prof. Irenę Lipowicz:
„Osoby starsze, jako konsumenci na rynku usług bankowych”**

W dniu 23 stycznia 2012 roku w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich odbyła się debata społeczna na temat: „Osoby starsze, jako konsumenci na rynku usług bankowych”.

Debatę prowadziła prof. Irena Lipowicz – Rzecznik Praw Obywatelskich.

Uczestnikami spotkania byli przedstawiciele środowiska społecznego, reprezentujący interesy osób starszych: 1) Kamil Pluskwa-Dąbrowski, Prezes Federacji Konsumentów, 2) Hanna Nowakowska Prezes Fundacji na rzecz Kobiet „Ja Kobieta”, 3) prof. Piotr Błędowski, Członek Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy RPO, jak również środowiska bankowego – 4) Krzysztof Pietraszkiewicz, Prezes Związku Banków Polskich, 5) Władysław Gołębiowski, Przewodniczący Komisji Etyki Bankowej, 6) Katarzyna Marczyńska, Arbiter Bankowy.

Gościem debaty był również Kazimierz Kutz – Senator RP.

Głównymi problemami poruszonymi w trakcie debaty była sytuacja osób starszych na rynku usług bankowych. Podkreślono, iż należy poprawiać jakość i dostępność usług skierowanych do tej kategorii osób, aby zapobiec ich wykluczeniu z życia społecznego i poprawić jakość ich życia prywatnego. Wskazano na szereg problemów, z którymi spotykają się seniorzy chcący skorzystać z usług bankowych. Poruszono m. in. kwestie związane ze złym przystosowaniem lokali do obsługi tych osób, brak przejrzystości zawieranych z seniorami umów, zbyt drobny druk i niezrozumiały fachowy język. Szczególną uwagę zwrócono także na nieetyczne zachowania pracowników banków wobec seniorów, co zmniejsza ich poczucie bezpieczeństwa w kontaktach z instytucjami bankowymi. Wyrażono niepokój z powodu znacznego obniżenia granicy wieku osób starszych do 50 roku życia wskazując, że przyjęcie takiej granicy wieku powoduje, iż badania przeprowadzone na tej grupie społecznej nie są prawdziwe – duża grupa osób po

50 roku życia jest aktywna zawodowo i nie ma problemów, na które wskazywano w toku debaty. Dyskutowano nad możliwościami poprawienia dostępu do edukacji dla tej grupy klientów w zakresie korzystania z technologii przeznaczonych do obsługi bankowości internetowej.

Zaproponowano stworzenie w każdej instytucji bankowej stanowiska pełnomocnika ds. osób starszych, która byłaby odpowiedzialna za sprawy i obsługę seniorów.

Wskazano, iż zasadnym byłoby ułatwienie dostępności dla seniorów tzw. mikrokredytów oraz dostosowanie ofert do potrzeb najstarszych klientów.

Wyrażony został także pogląd, że banki w Polsce są obecnie instytucjami, które nie do końca potrafią zaspokoić oczekiwania i potrzeby omawianej grupy wiekowej. Istotne jest, by sektor bankowy zwrócił większą uwagę na osoby starsze, jako potencjalnych dobrych klientów.

Debata zakończyła się przyjęciem propozycji podjęcia inicjatywy, opartej na szerokich konsultacjach społecznych, zmierzającej do wypracowania kryteriów, które pozwoliłyby na wyróżnienie przedsiębiorców (banków) przyjaznych osobom starszym certyfikatami (logo certyfikatu do uzgodnienia).

Zaproszeni Goście stwierdzili, że należy upowszechniać programy edukacyjne wśród osób starszych, które pozwolą im na swobodne korzystanie z bankowości elektronicznej.

Przedstawiciele banków zapewнили natomiast, że zgłoszone postulaty, przede wszystkim dotyczące czytelnego, przejrzystego formułowania umów i ofert kierowanych do osób starszych, zostaną przekazane instytucjom bankowym.

Przedstawiciele sektora bankowego zadeklarowali nadto chęć kontynuowania współpracy z Rzecznikiem Praw Obywatelskich w zakresie poprawy jakości usług bankowych wobec osób starszych.