



Nowe trendy w zachowaniach konsumentów

na rynkach finansowych

Sławomir Smyczek



Recenzja: prof. zw. dr hab. **Czesław Bywalec**

Redakcja: Leszek Plak

Projekt okładki: Aleksandra Olszewska

Na okładce wykorzystano rysunek © **Fabian Pietrzyk**

Praca naukowa finansowana ze środków na naukę w latach 2009–2011 jako projekt badawczy.

© Copyright by Wydawnictwo Placet 2012

WYDANIE ebook

Wszelkie prawa zastrzeżone. Publikacja ani jej części nie mogą być w żadnej formie i za pomocą jakichkolwiek środków technicznych reprodukowane bez zgody właściciela copyright.

Wydawca

Wydawnictwo PLACET

01-517 Warszawa ul. Mickiewicza 18a/1

tel. (22) 8393626 fax. (22) 8396761

księgarnia internetowa: <http://www.placet.pl>

e-mail: redakcja@placet.pl

ISBN 978-83-7488-046-6

Skład i łamanie: Wydawnictwo PLACET

Spis treści

Wstęp	5
Rozdział I_Rola i znaczenie rynków finansowych we współczesnej gospodarce	11
1.1. Rynki finansowe – pojęcie, charakterystyka	11
1.2. Podmioty rynków finansowych – rodzaje, charakterystyka	25
1.3. Miejsce polskiego rynku finansowego w globalnym systemie finansowym	35
Rozdział II_Konsument i jego zachowania na rynkach finansowych	44
2.1. Konsument i jego rola na rynkach finansowych	44
2.2. Istota zachowań konsumentów na rynkach finansowych	53
2.3. Proces decyzyjny konsumenta na rynkach finansowych	68
Rozdział III_Heterogenizacja a homogenizacja zachowań konsumentów na rynkach finansowych	83
3.1. Potrzeby finansowe i wartości oczekiwane przez konsumentów na rynkach finansowych	84
3.2. Poszukiwanie i ocena możliwości zaspokojenia potrzeb przez konsumentów na rynkach finansowych	100
3.3. Decyzje zakupu konsumentów na rynkach finansowych	111
3.4. Ocena decyzji i wartości uzyskanych przez konsumentów na rynkach finansowych	120
Rozdział IV_Charakterystyka nowych trendów w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych	125
4.1. Wpływ globalizacji na zachowania konsumentów na rynkach finansowych	125
4.2. Etnocentryzm konsumencki na rynkach finansowych	134
4.3. Wirtualizacja zachowań konsumentów na rynkach finansowych	144
4.4. Zjawisko podwójnego zagrożenia a lojalność konsumentów na rynkach finansowych	152

4.5. Postawy etyczne konsumentów na rynkach finansowych	158
---	-----

Rozdział V Negatywne zjawiska w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych	163
--	------------

5.1. Wpływ kryzysu gospodarczego na zachowania konsumentów na rynkach finansowych	164
5.2. Analfabetyzm finansowy konsumentów	173
5.3. Wykluczenie finansowe konsumentów	184
5.4. Upadłość finansowa konsumentów	195

Rozdział VI Zmiany w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych	200
---	------------

6.1. Typologia konsumentów na rynkach finansowych w świetle zmian rynkowych	200
6.2. Model zachowań konsumentów w świetle zmian na rynkach finansowych	207
6.3. Kierunki zmian w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych	215

Zakończenie	226
Bibliografia	234
Spis rysunków i tabel	241
Załącznik	243

Począwszy od połowy XX wieku w krajach rozwiniętych postępują intensywne i głębokie przemiany w zachowaniach konsumentów. Są one tak wyraźnie zarysowane, że mówi się nawet o zjawisku „nowej konsumpcji”¹. Zmiany dotyczą bowiem zarówno hierarchii potrzeb, poziomu, sposobów i środków ich zaspokajania, jak i kryteriów dokonywania wyborów. Polegają one także na upowszechnieniu się konsumpcji nowych produktów. Zjawiska te wynikają z charakterystycznych dla okresu postindustrialnego przemian społeczno-gospodarczych. W makroskali ich przejawem jest wzrost roli konsumpcji, która zajmując dotychczasowe miejsce pracy, stała się osią życia społecznego i elementem integrującym jednostki.² Konsumpcja umożliwia doświadczanie przyjemności, która staje się siłą motywującą do podejmowania działań przez konsumentów i w konsekwencji kreuje jego nowe zachowania rynkowe.

Z kolei w krajach rozwijających się czy też transformujących swoje gospodarki wyraźnie zarysowuje się tendencja do naśladowania, czyli przejmowania wzorów konsumpcji i zachowań realizowanych w krajach wyżej rozwiniętych. Efektem tych procesów jest rozpowszechnianie się potrzeb w skali świata, a jednocześnie upowszechnianie i ujednolicanie sposobów ich zaspokajania. Czynnikiem wzmacniającymi te tendencje są: globalizacja, a w następstwie nasilenie się kontaktów międzynarodowych, gwałtowny rozwój środków komunikacji oraz oddziaływanie środków masowego przekazu. Wszystko

¹ Bywalec Cz.: *Konsumpcja w teorii i praktyce gospodarowania*, WN PWN, Warszawa 2007, s. 137.

² Antonides G., van Raaij W. F.: *Zachowania konsumenta. Podręcznik akademicki*. WN PWN, Warszawa 2003, s. 75.

to umożliwia szybki i łatwy wgląd w przebieg i formy zachowań konsumentów w innych państwach i kulturach.

W Polsce rynki, które są szczególnie wrażliwe na wpływ procesów globalizacyjnych i adoptowania wzorów konsumpcji charakterystycznych dla krajów wyżej rozwiniętych są rynki finansowe.³ Szybko przebiegające zmiany systemowe spowodowały nie tylko przeobrażenia infrastrukturalne na tych rynkach, ale zintensyfikowały także zmiany w zachowaniach konsumentów. Stali się oni bardziej niezależnymi uczestnikami gry rynkowej, ograniczanymi w swych wyborach jedynie własnymi zasobami finansowymi, wiedzą i umiejętnościami. O ile diagnoza zachowań konsumentów na rynkach finansowych nie nastrocza większych problemów badawczych, to istotne trudności pojawiają się w trakcie wyznaczania nowych trendów.

Przeprowadzone rozważania dają zatem asumpt do podjęcia kompleksowych badań nad nowymi trendami w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych. Szczególną uwagę należy zwrócić na kwestie dotyczące ocen, które z trendów i kierunków zmian w zachowaniach konsumentów mają charakter względnie trwałe, a które incydentalny i krótkookresowy. I wreszcie, które z trendów będą się nasilać i w jakich grupach konsumentów, które będą przenikać do innych grup, ulegać modyfikacjom, a które będą z czasem zanikać.

Należy zaznaczyć, że problematyka zachowań konsumentów na rynkach finansowych, a szczególnie nowych trendów w nich pojawiających się nie jest dostatecznie zbadana na gruncie teorii konsumpcji i zachowań konsumpcyjnych. Rozważania o tym prezentowane są głównie w pracach J. Garczarczyka i Cz. Bywalca. W literaturze polskiej można znaleźć przede wszystkim publikacje dotyczące zachowań konsumentów na rynku dóbr i usług konsumpcyjnych (m.in. J. Kramer, E. Kieźel, K. Mazurek-Łopacińska, G. Światowy, L. Garbarski, L. Rudnicki) czy na rynku dóbr i usług przemysłowych (m.in. Z. Kędzior, K. Karcz, E. Frąckiewicz, A. Bajdak). Problem zachowań konsumentów na rynkach finansowych jest praktycznie nieobecny w opracowaniach literaturowych z dziedziny finansów. Analizy w tym obszarze dotyczą głównie skali ma-

³ Por.: Szymaniak A. (red.): *Globalizacja usług – outsourcing, offshoring i shared services center*, Deloitte, Warszawa 2008; Chadraba P. G., Springer R. (red.): *Business strategies for economics in transition*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle 2008.

kro (m.in. B. Pietrzak, Z. Polański, B. Woźniak, G. Rytelewska). Problematyka badań zachowań konsumentów w obszarze finansów nie jest także częstym przedmiotem analiz zagranicznych naukowców. Podejmują oni głównie ten problem przy okazji realizacji badań nad szeroko pojętą problematyką zachowań konsumentów (m.in. R. D. Blackwell, P. W. Miniard, J. F. Engel, L. G. Schiffman, L. L. Kanuk, G. Antonides, W. F. van Raaij) lub zajmują się jedynie wybranymi obszarami zachowań na rynkach finansowych, jak oszczędzanie czy zaciąganie zobowiązań finansowych (m.in. A. Lindqvist, J. H. Aders, L. C. Lee, R. Ferber, L. M. Ausubel, T. Poiesz).

Mając to na uwadze za celowe uznano podjęcie badań związanych z identyfikacją i charakterystyką nowych trendów w zachowaniach konsumentów na tle zmian zachodzących na rynkach finansowych. Celem teoretycznym było opracowanie modelu przyszłych zachowań konsumentów na zmieniających się rynkach finansowych. Tak określone cele: poznawczy i teoretyczny wymagały wyodrębnienia szeregu celów uzupełniających. Za takie uznano:

- ✦ diagnozę rynków finansowych w Polsce, a szczególnie zachodzących na nim zmian, mających wpływ na kształtowanie się zachowań konsumentów,
- ✦ rozpoznanie złożonej struktury zachowań konsumentów na rynkach finansowych, w tym szczególnie w sytuacji turbulentnych zmian,
- ✦ określenie stopnia występowania nowych trendów w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych, a szczególnie: globalizacji i etnocentryzmu konsumenckiego oraz homogenizacja i heterogenizacja zachowań konsumentów,
- ✦ wskazanie negatywnych tendencji kształtujących się w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych,
- ✦ identyfikację czynników warunkujących i różnicujących nowe trendy w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych,
- ✦ określenie kierunków zmian w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych w perspektywie roku 2020,
- ✦ wyodrębnienie oraz opis grup typologicznych konsumentów w świetle przewidywanych zmian ich zachowań na rynkach finansowych.

Do celów metodycznych pracy należy zaliczyć: rozstrzygnięcie problemów koncepcyjno-metodycznych związanych z badaniem nowych trendów w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych i procesem budowy ich modelu, wypracowanie metod i technik badawczych najbardziej przydatnych

do przewidywania zachowań konsumentów w przyszłości na tych rynkach, a także określenie zbiorów wskaźników statystycznych służących do charakterystyki tego modelu. Celem aplikacyjnym pracy jest wskazanie możliwości i sposobów praktycznego wykorzystania wiedzy na temat nowych trendów w zachowaniach konsumentów.

Przedmiotem badań były zatem szeroko pojęte nowe trendy w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych, czynniki je determinujące. Badaniami bezpośrednimi objęto głównie klientów instytucji finansowych. Badania wśród menedżerów pracujących w instytucjach finansowych miały charakter uzupełniający. Badania bezpośrednie przeprowadzone zostały w 2011 roku na terenie całego kraju.

W pracy podjęto próbę weryfikacji hipotezy głównej, zgodnie z którą przyjmuje się, że zachowania konsumentów na rynkach finansowych ulegają znacznej heterogenizacji, przy wyraźnie wyodrębnionych postawach kosmopolitycznych konsumentów. Można także zauważyć, że wymiar etyczny zachowań konsumentów na tym rynku dla konsumentów ma małe znaczenie, co w rezultacie prowadzi do występowania wielu negatywnych zjawisk na rynkach finansowych.

Ponadto w pracy poddano weryfikacji hipotezy szczegółowe, w których przypuszcza się, że:

- ✦ polski sektor finansowy w znacznym stopniu został włączony w proces globalizacji, dzięki czemu charakteryzuje go bogata infrastruktura i szeroka oferta rynkowa, a taka sytuacja sprzyja dużemu zdywersyfikowaniu zachowań konsumentów,
- ✦ globalizacja zachowań konsumentów na rynkach finansowych ma bardzo ograniczony zakres, bowiem konsumenci niechętnie korzystają z usług finansowych poza granicami kraju, mimo to rzadko na polskim rynku prezentują postawy etnocentryczne,
- ✦ zachowania konsumentów na rynkach finansowych mają przede wszystkim charakter zwyczajowy, co przejawia się większą lojalnością i zaufaniem do instytucji finansowych, z którymi konsumenci mają największe doświadczenie, a to z kolei wiąże się z występowaniem zjawiska podwójnego zagrożenia,
- ✦ konsumenci preferują tradycyjne formy nabywania/korzystania z usług finansowych tj. w oddziałach tych instytucji; jednakże wirtualizacja

zachowań konsumentów na tych rynkach nabiera coraz większego znaczenia,

- ✦ w sytuacjach kryzysu finansowego konsumenci podejmują przede wszystkim działania dostosowujące o charakterze pasywnym wewnątrz gospodarstwa domowego, rzadziej aktywizują swe działania na rynku,
- ✦ na rynkach finansowych można w szczególności zaobserwować takie negatywne zjawiska jak: wykluczenie finansowe i analfabetyzm finansowy,
- ✦ głównymi zmiennymi różnicującymi występowanie nowych trendów w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych są: poziom dochodów konsumenta, jego wiek oraz poziom wykształcenia,
- ✦ dominującym typem konsumentów na turbulentnych rynkach finansowych są konsumenci ostrożnie dostosowujący się do zachodzących zmian, zdecydowaną mniejszość stanowią ci, którzy szybko antycypują zmiany lub nawet je wyprzedzają.

Podstawami źródłowymi pracy są: bogata literatura przedmiotu: polska i zagraniczna, zarówno w formie zwartej, jak i w postaci artykułów, dokumentacja i materiały wewnętrzne instytucji finansowych, dane statystyczne z roczników i innych publikacji GUS, raporty NBP, dane z Internetu, a także inne materiały publikowane i niepublikowane instytucji badawczych. Cennym źródłem informacji były dane pochodzące z własnych badań empirycznych.

Praca składa się z sześciu rozdziałów, wstępu i zakończenia. Pierwsze dwa rozdziały mają charakter teoretyczny, zaś kolejne – empiryczny. W rozdziale pierwszym zostały przedstawione rynki finansowe, jako układ instytucjonalny, w którym przebiegają zachowania konsumentów. Na wstępie pokazano specyfikę i znaczenie tych rynków w gospodarce. Następnie zostały scharakteryzowane różne podmioty rynków finansowych. Rozdział kończy charakterystyka rynków finansowych w Polsce i określenie ich miejsca w globalnym, a szczególnie europejskim, systemie finansowym. Z kolei w rozdziale drugim rozstrzygnięto problemy terminologiczne związane z badaniami konsumenta i jego zachowań na rynkach finansowych. W rozdziale tym przedstawiono specyfikę zachowań konsumentów na rynkach finansowych, na tle szeroko pojętych zachowań finansowych. Wskazano także na uwarunkowania i czynniki różnicujące te zachowania. Ważną część tego rozdziału stanowi opis poszczególnych etapów procesu decyzyjnego konsumenta na rynkach finansowych.

Kolejne rozdziały zawierają wyniki badań bezpośrednich. Zasadniczą część rozdziału trzeciego stanowi opis zachowań konsumentów w świetle zachodzących procesów heterogenizacyjnych i homogenizacyjnych na rynkach finansowych. W rozdziale czwartym zamieszczono charakterystykę istotnych trendów występujących w zachowaniach konsumentów na współczesnych rynkach finansowych, takich jak: globalizacja konsumpcji, etnocentryzm konsumencki, wirtualizacja zachowań, zjawisko podwójnego zagrożenia czy kształtowanie się postaw etycznych konsumentów na rynkach finansowych. W rozdziale piątym wskazano na negatywne zjawiska występujące na rynkach finansowych, w szczególności na wpływ kryzysu na zachowania konsumentów, analfabetyzm finansowy, a także na problem wykluczenia finansowego i upadłości konsumenckiej. Ostatni, szósty rozdział zawiera charakterystykę różnych typów konsumentów wyodrębnionych według sposobu dostosowywania się do zachodzących zmian na rynkach finansowych. Ponadto w rozdziale tym zaprezentowano model zachowań konsumentów na turbulentnych rynkach finansowych. Zwieńczeniem rozdziału są prognozy dotyczące kierunków zmian w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych. Pracę kończą wnioski z całości rozważań.