

Katarzyna Kaczmarczyk<sup>1</sup>

## PRODUKTY I USŁUGI OFEROWANE OSOBOM STARSZYM PRZEZ BANKI

### *Streszczenie*

*Banki mają często problemy z adresowaniem swoich usług do specyficznej grupy klientów jaką są seniorzy. Ich oferta ma z reguły charakter głównie standardowy. Jednak na polskim rynku znaleźć można banki, które wychodzą do seniorów ze specjalnymi ofertami. Celem niniejszego artykułu jest analiza oferty produktowej banków dla osób w wieku emerytalnym oraz jej ocena na przykładzie wybranych banków.*

**Słowa kluczowe:** produkty, usługi, oferta, seniorzy, banki.

### **Wstęp**

Nieustannie rosnący popyt mobilizuje banki do coraz mocniejszej i aktywniejszej walki o klientów. Jest to dobra wiadomość dla konsumentów, ponieważ w związku z tym zwiększa się liczba produktów i usług bankowych, a maleją niektóre opłaty za nie. Kilkadziesiąt działających w Polsce banków komercyjnych i kilkaset spółdzielczych rywalizuje o potencjalnych klientów. W konsekwencji, rośnie – co najważniejsze z punktu widzenia klienta – liczba placówek bankowych i bankomatów, zatem polepsza się dostęp do usług finansowych. Banki świadomie przeprowadzają segmentację klientów, w tym również wiekową, aby dotrzeć do nawet najmniejszych grup odbiorców. Zmieniająca się sytuacja demograficzna, powodująca wzrost liczby ludności określanej mianem seniorów sprawia, że banki w swoich ofertach coraz częściej kierują uwagę na tę grupę odbiorców, tworząc dedykowane im produkty lub usługi.

Ujęcie oferty dla seniorów w polityce banku nie musi wpłynąć na ograniczenie jego rentowności. Osoby z tej grupy wiekowej cechuje zwykle stałość preferencji i przewidywalność, co ma pozytywny wpływ na ograniczenie ryzyka finansowego. Michał Grzybowski<sup>2</sup> w artykule „Zarządzanie ryzykiem banku”, wydanym w cza-

---

<sup>1</sup> Licencjat, Wydział Zarządzania i Modelowania Komputerowego, Politechnika Świętokrzyska w Kielcach.

sopiśmie „Studia Ekonomiczne, Prawne i Administracyjne” przez Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny im. Kazimierza Pułaskiego w Radomiu<sup>3</sup> wskazuje jednak, że *ryzyko bankowe obejmuje nie tylko zagrożenie utraty zysków czy też płynności finansowej, ale przede wszystkim zagrożenie utraty zaufania klientów, które jest najistotniejszym kapitałem dla banku*. Zatem w związku ze wzrostem liczby seniorów w ogóle społeczeństwa, działania zmierzające do zachęcenia ich do korzystania z usług bankowych oraz pozyskiwania ich zaufania stanowią dla banku coraz poważniejsze zadanie.

Celem niniejszego artykułu jest analiza oferty produktowej banków dla osób w wieku emerytalnym oraz jej ocena na przykładzie wybranych banków.

## 1. Rachunki bankowe dla seniorów

Głównym źródłem dochodu osób starszych jest emerytura, lub w przypadku gdy nie osiągnęli oni jeszcze wieku emerytalnego renta lub zasiłek przedemerytalny. Wspomniane świadczenia wypłacane są przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych na konto beneficjenta lub dostarczane bezpośrednio, w postaci przekazu pocztowego, do „rąk własnych”. To ostatnie rozwiązanie jest ciągle bardzo popularną formą wypłat emerytur, bowiem korzysta z niej około 1/3 zainteresowanych. Generuje to jednak wysokie koszty dla Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, w związku z czym regularnie namawia on emerytów i rencistów do zakładania rachunków bankowych<sup>4</sup>.

Wybór konta osobistego to tak naprawdę wybór banku. Jest to najważniejsza kwestia biorąc pod uwagę oczekiwania osób w podeszłym wieku. Założenie konta bankowego<sup>5</sup> jest praktycznie równie łatwe i dostępne w każdym banku, ale warunki korzystania z niego kierowane do seniorów są zdecydowanie różne i specjalne. Oczywiście nie ma przymusu korzystania z kont dla osób starszych. Mogą oni bowiem wybrać standardową ofertę dla klientów indywidualnych. Bardziej opłacalne jednak jest posługiwanie się kontem dedykowanym, ponieważ niejako w pakiecie idą za nim ciekawe i przydatne profity, w postaci dodatkowych usług

---

<sup>3</sup> Studia Ekonomiczne, Prawne i Administracyjne, Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny im. Kazimierza Pułaskiego w Radomiu, Nr 1/2015.

<sup>4</sup> <http://jakdorobic.com/poradnik-konto-dla-seniora-czyli-szukamy-odpowiedniego-rachunku-dla-osoby-starszej/>

<sup>5</sup> Konto można założyć na trzy sposoby. Pierwszy, tradycyjny, polega na wizycie w placówce banku, wypełnieniu formularza i przedstawieniu dokumentu tożsamości. Oczekiwanie na realizację nie trwa zwykle dłużej niż dzień. Drugi sposób to umówienie się z pracownikiem banku telefonicznie. Należy wówczas dokonać wyboru konta i umówić się na wizytę, podczas której zostaną załatwione wszystkie formalności. W ostatnim czasie jednak dużą popularnością cieszy się zakładanie konta drogą internetową, kiedy to formularz wypełnia się w formie elektronicznej. W tym wypadku to kurier dostarcza nam regulamin konta bankowego oraz informacje na temat aktywacji konta wraz z kartą.

np. ubezpieczeń lub określonych rabatów, a także szersza sieć dostępnych bankomatów<sup>6</sup>.

ROR to często pojawiający się skrót nazwy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Jest to nic innego jak tradycyjny rachunek bankowy, nazywany również kontem osobistym, ze względu na to, że jest rachunkiem osoby fizycznej. W ofertach niektórych banków bywa on oprocentowany, bowiem służy nie tylko do rozliczeń, ale również do gromadzenia krótkoterminowych oszczędności. Właśnie ROR-y są produktami najczęściej dedykowanymi osobom starszym. Rachunki bankowe dla seniorów w Polsce oferują między innymi bank PKO Bank Polski, Bank Spółdzielczy, a także Bank Pocztowy.

Grupa Kapitałowa PKO Banku Polskiego, działająca od blisko stu lat, należy do największych instytucji finansowych w Polsce, a także jest jedną z wiodących grup finansowych Europy Środkowo-Wschodniej. W 2014 roku klienci banku mogli korzystać z 1319 placówek, 1001 agencji i 3065 bankomatów. Pod względem liczby prowadzonych rachunków bieżących, wydanych kart płatniczych oraz wartości udzielonych kredytów hipotecznych bank PKO BP jest liderem na polskim rynku<sup>7</sup>.

PKO Bank Polski oferuje klientom powyżej 60. roku życia konto o nazwie Konto Pogodne. Rachunek ten można założyć bez zbędnych formalności i opłat, co dla osób starszych jest szczególnie ważne. Umożliwia on dysponowanie środkami pieniężnymi zgromadzonymi na nim, w które wchodzi m.in.:

- przechowywanie środków pieniężnych,
- otwarcie i prowadzenie rachunków terminowych lokat oszczędnościowych,
- przeprowadzanie rozliczeń pieniężnych, z wyjątkiem rozliczeń związanych z wykonywaniem działalności gospodarczej,
- uzyskanie kredytu odnawialnego,
- otrzymanie i korzystanie z kart,
- korzystanie z usług bankowości elektronicznej<sup>8</sup>.

Prowadzenie tego konta kosztuje miesięcznie 5,90 zł, ale tylko wtedy, jeśli została wydana do niego karta debetowa. Bez karty jego prowadzenie kosztuje 11 zł miesięcznie. W pierwszym miesiącu kalendarzowym użytkownika rachunku, opłata nie jest pobierana. Koszt posiadania karty wynosi 4,50 zł miesięcznie<sup>9</sup>. Pozostałe koszty użytkowania Konta Pogodnego przedstawiono w dalszej części rozdziału w tablicy 5.

Oferta banku PKO BP skierowana do seniorów zachęca ze względu na:

- darmowy pakiet pomocy domowej i medycznej;

<sup>6</sup> <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Przeglad-bankowych-kont-dla-seniorow-2637756.html>

<sup>7</sup> <https://www.pkobp.pl/grupa-pko-banku-polskiego/pko-bank-polski/o-nas/>

<sup>8</sup> <http://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/konta/konta-w-administrowaniu/pko-konto-pogodne/#/szczegoly-oferty/>

<sup>9</sup> <http://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/konta/konta-w-administrowaniu/pko-konto-pogodne/#/oprocentowanie-i-oplaty/>

- darmowe krajowe przelewy internetowe;
- a także bezpłatną wypłatę gotówki do 300 zł przy okazji płacenia kartą do konta w punktach usługowych i handlowych oznakowanych symbolem Visa cash back<sup>10</sup>.

W związku ze współpracą banku PKO BP z firmą Europ Assistance Holding S.A. w przypadku nieszczęśliwego wypadku w miejscu zamieszkania lub nagłego zachorowania, seniorzy mogą skorzystać z pakietu pomocy domowej i medycznej, do wysokości limitów określonych w Warunkach Ubezpieczenia. Pakiet domowy dotyczy m.in. naprawy sprzętów RTV i AGD przez fachowców, organizacji profesjonalnej opieki sprzątającej, infolinii komputerowej oraz rodzinnej, informacji o emeryturach, świadczeniach socjalnych. Natomiast pakiet medyczny obejmuje m.in. wizytę lekarską, wizytę pielęgniarki, transport medyczny z i do placówki medycznej, opiekę lekarską po hospitalizacji, dostawę leków, jednak bez kosztów ich zakupu<sup>11</sup>.

Dodatkowo korzystający z Konta Pogodnego w każdej chwili, bez zbędnych formalności, mogą sięgnąć po dopuszczalne saldo debetowe z limitem do 1000 zł albo kredytu odnawialnego z limitem nawet do 100 000 zł<sup>12</sup>.

Bank PKO BP przewiduje również udostępnianie Konta Pogodnego jako rachunku wspólnego, jednak wyłącznie dla osób spokrewnionych. Współposiadacze dysponują zgromadzonymi środkami oraz ponoszą odpowiedzialność z tytułu umowy i wydanych dyspozycji, wspólnie i solidarnie<sup>13</sup>.

Zasoby znajdujące się na rachunku są gwarantowane przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny do łącznej wysokości równowartości w złotych 100 000 EURO. Natomiast odsetki od tych środków podlegają opodatkowaniu podatkiem dochodowym od zysków kapitałowych w wysokości 19%<sup>14</sup>.

W nieco inny sposób działają banki spółdzielcze czyli spółdzielnie, które prowadzą działalność bankową. Podstawą prawną ich organizacji jest prawo spółdzielcze z dnia 16 września 1982 r., a także ustawa z dnia 7 grudnia 2000 roku „O funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających”. Obecnie w Polsce działają dwa zrzeszenia banków spółdzielczych: Bank Polskiej Spółdzielczości oraz Spółdzielcza Grupa Bankowa.

Oferta Banku Spółdzielczego kierowana bezpośrednio do seniorów, podobnie jak w banku PKO BP, dotyczy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, w tym przypadku POL-Konta SENIOR. Konto to jest przeznaczone wyłącznie dla osób fizycznych powyżej 60. roku życia, mających pełną zdolność do czynności praw oraz posiadających wymagane zaświadczenie o prawach emerytal-

<sup>10</sup> <http://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/konta/konta-w-administrowaniu/pko-konto-pogodne/#/dlaczego-warto/>

<sup>11</sup> Ibidem.

<sup>12</sup> <http://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/konta/konta-w-administrowaniu/pko-konto-pogodne/#/szczegoly-oferty/>

<sup>13</sup> Ibidem.

<sup>14</sup> Ibidem.

no/rentowych. Rachunek ten może być prowadzony samodzielnie lub wspólnie. Do założenia POL-Konta Senior bank przekonuje gwarantując bogaty pakiet usług w ramach, którego oferuje:

- bezpłatne otwarcie rachunku i niższe opłaty za prowadzenie go (2 zł miesięcznie);
- darmowe wpłaty i wypłaty gotówki;
- łatwy i szybki dostęp do środków na rachunku, dzięki międzynarodowej karcie VISA lub MasterCard;
- dostęp do ponad 7500 bankomatów w całej Polsce (4000 bezprowizyjnych Grupy BPS, GBW S.A., MR Banku S.A. oraz banków BGŻ SA i Kredyt Bank SA na terenie całej Polski);
- możliwość dokonywania płatności za pomocą poleceń zapłaty lub zleceń stałych;
- uzyskanie kredytu odnawialnego w rachunku o niskim oprocentowaniu;
- sposobności lokowania nadwyżek finansowych;
- możliwość SMS-owego powiadomienia o saldzie i obrotach na rachunku;
- niższe prowizje przy udzielaniu kredytów konsumpcyjnych w rachunku o niskim oprocentowaniu<sup>15</sup>.

To właśnie na te udogodnienia bank zwraca szczególną uwagę w swojej ofercie. Dla tej grupy klientów przewidziane są liczne darmowe usługi, m.in. takie jak otwarcie rachunku, wpłaty i wypłaty gotówkowe, uruchomienie limitu debetowego, wydanie karty debetowej, korzystanie z kanału telefonicznej usługi TELE-comp (automatycznego serwisu informacyjnego), czy ubezpieczenie karty płatniczej. Pozostałe koszty prowadzenia rachunku oszczędnościowo rozliczeniowego POL-Konto SENIOR przedstawia tablica 5<sup>16</sup>.

Bank Pocztowy S.A. powstał w Bydgoszczy w 1990 r. i jest polskim bankiem detalicznym. Klienci tego banku mają dostęp do usług finansowych za pośrednictwem jednej z najszerzych sieci placówek w Polsce, liczącej około 4600 placówek pocztowych, w tym blisko 800 dedykowanych wyłącznie do sprzedaży produktów finansowych placówek bankowych, mikrooddziałów oraz Poczтовых Stref Finansowych, dzięki strategicznemu partnerstwu z Poczta Polska S.A. Bank pocztowy posiada, jedną z najszerzych w Polsce, sieć placówek 5000 bankomatów<sup>17</sup>.

Specyfika oferty kierowanej do seniorów przez Bank Pocztowy jest o tyle skomplikowana, że konta Nestor, przeznaczone dla emerytów i rencistów powyżej 65. roku życia, otwarte przed 1 kwietnia 2015 r. prowadzone będą bezterminowo na zasadach określonych w umowie rachunku. Jednak w chwili obecnej nie ma możliwości wnioskowania o założenie nowego, tego typu rachunku<sup>18</sup>.

<sup>15</sup> Ibidem.

<sup>16</sup> <http://bslubartow.pl/strona/index.php/klienci-indywidualni/pakiety/polkonto-senior>

<sup>17</sup> <https://www.pocztowy.pl/o-nas/>

<sup>18</sup> <https://www.pocztowy.pl/produkty-archiwalne/konto-nestor/>

Dla osób posiadających konto Nestor bank przewiduje bardzo korzystne warunki. Przede wszystkim dość ciekawą opcję stanowi Program Aktywny Nestor. Polega on na pomocy finansowej dla osób starszych w kwestii zakupu lekarstw. Otóż w sytuacji regulowania rachunku za pomocą wydanej do konta karty, bank zwraca 5% kwoty wydanej na zakupy w dowolnej aptece w kraju i za granicą. Zwrot uwarunkowany jest jednak zasileniem rachunku kwotą minimum 1 000 zł lub dokonaniem transakcji bezgotówkowych przy użyciu karty na kwotę minimum 300 zł w miejscach innych niż apteki. Zwrot ten może wynosić maksymalnie nawet 50 zł miesięcznie. Ochotę przystąpienia do Programu Aktywny Senior należy zgłosić dowolnej Placówce Banku, na Poczcie lub za pośrednictwem Infolinii Banku Pocztowego<sup>19</sup>.

Pozostałe atrybuty konta Nestor to choćby możliwość wypłacania gotówki z rachunku bez prowizji z prawie 5000 bankomatów PKO BP, BZ WBK i Planet-Cash. Dodatkowo osoby posiadające ten rodzaj konta mają możliwość m.in.:

- opłacania rachunków np. za telefon, gaz bez żadnej prowizji za pośrednictwem banku – na Poczcie, w placówkach Banku lub poprzez Poczty24;
- raz w miesiącu zamówienia gotówki do domu bez żadnych dodatkowych opłat w kwocie do 300 zł za pośrednictwem listonosza;
- korzystania z serwisu internetowego Poczty24, zapewniający nieograniczony dostęp do konta;
- korzystania z ubezpieczeń pocztowych;
- uzyskania wyższego oprocentowania lokat<sup>20</sup>.

Skonkretyzowane dane odnoszące się do kosztów użytkowania analizowanych rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych zawiera tablica 5.

Tablica 5. Taryfa prowizji i opłat za czynności związane z obsługą kont świadczone dla seniorów w walucie krajowej w wybranych bankach

Lp.	Rodzaj czynności/ usługi	Tryb pobierania prowizji/opłat	Stawka obowiązująca		
			PKO Konto Pogodne PKO BP	POL-Konto Senior Bank Spółdzielczy	Konto Nestor Bank Pocztyowy
1.	OTWARCIE I PROWADZENIE RACHUNKÓW, UDOSTĘPNIANIE USŁUG				
1.1	Otwarcie rachunku	jednorazowo	0	0	0
1.2	Prowadzenie rachunku	miesięcznie	5,90 – jeżeli do konta jest wydana karta debetowa 11,00 - jeżeli do konta nie została wydana karta debetowa	2,00	0 zł - jeżeli do konta jest wydana karta debetowa 5 zł - jeżeli do konta nie została wydana karta debetowa

<sup>19</sup> Ibidem.

<sup>20</sup> Ibidem.

2	WPLĄTY/WYPŁĄTY GOTÓWKOWE				
2.1	Wpłaty gotówkowe na rachunek	za każdą wpłatę	0	0	0
2.2	Wypłaty gotówkowe z rachunku	za każdą wypłatę	0	0	0
3.	DOSTARCZENIE POSIADACZOWI GOTÓWKI POD WSKAZANY ADRES NA PODSTAWIE JEDNORAZOWEGO LUB CYKLICZNEGO ZLECENIA WYPŁĄTY:				
3.1	a) w kwocie do 300 zł	raz w miesiącu	-	-	7,00
3.2	b) w kwocie do 300 zł	kolejny raz w miesiącu	-	-	7,00
3.3	c) w kwocie powyżej 300 zł	za każdą wypłatę	-	-	7,00
4.	REALIZACJA PRZELEWÓW W ZŁOTYCH				
4.1	Przelew wewnętrzny (pomiędzy rachunkami prowadzonymi w Banku)				
4.1.1	Zlecony osobiście w placówce Banku lub w placówce pocztowej/ zlecony drogą korespondencyjną	Od każdego przelewu	0,00 - pomiędzy rachunkami tego samego Posiadacza rachunku w oddziale PKO BP SA; 5,99- na pozostałe rachunki prowadzone w PKO BP SA	2,00	0
4.1.2	Zlecony telefonicznie za pośrednictwem konsultanta	Od każdego przelewu	0,00 - pomiędzy rachunkami tego samego Posiadacza rachunku w oddziale PKO BP S.A.; 2,99- na pozostałe rachunki prowadzone w PKO BP S.A.	0	5,00
4.1.3	Zlecony za pomocą serwisu internetowego	Od każdego przelewu	0,00	0	0
4.2	Przelew zewnętrzny (na rachunek prowadzony w innym banku)				
4.2.1	Zlecony osobiście w placówce Banku lub w placówce pocztowej/ zlecony drogą korespondencyjną	Od każdego przelewu	5,99	3,00	2,5
4.2.2	Zlecony telefonicznie za pośrednictwem konsultanta	Od każdego przelewu	2,99	1,00	5,00
4.2.3	Zlecony za pomocą serwisu internetowego	Od każdego przelewu	0,00	1,00	0,00
4.2.4	Przygotowanie i realizacja przekazu pocztowego z rachunku	Od każdego przekazu	-	-	15,00

4.3	Przelew na rachunki do ZUS i Urzędu Skarbowego, realizowany przez:				
4.3.1	Placówkę banku	Od każdego przelewu	6,99	-	7,00
4.3.2	Telefon (konsultant)	Od każdego przelewu	4,00	-	7,00
4.3.3	Pocztowy24 / telefon (IVR)	Od każdego przelewu	-	-	0,00
4.3.4	za pośrednictwem serwisu internetowego	Od każdego przelewu	0,00	-	-
4.3.5	Zlecenie realizowane systemem SORBNET	Od każdego zlecenia	-	-	20,00
5.	ZLECENIA STAŁE (O STAŁEJ KWOCIE I TERMINIE):				
5.1	w oddziale PKO Banku Polskiego SA	Za każde zlecenie	2,99	1,00	5,00
5.2	Za pośrednictwem serwisu telefonicznego	Za każde zlecenie	2,00	0,00 – na rachunki prowadzone w tym samym banku; 1,00 – na rachunki prowadzone w innych bankach	-
5.3	Za pośrednictwem serwisu internetowego	Za każde zlecenie	0,00	0,00 – na rachunki prowadzone w tym samym banku; 1,00 – na rachunki prowadzone w innych bankach	-
5.4	Za pośrednictwem usługi Pocztowy24	Za każde zlecenie	-	-	0,00
5.5	Realizacja dyspozycji przekazania środków na rachunek, za każdą należność wymienioną w zleceniu	Za każdą należność wymienioną w zleceniu	1,50	-	-
6.	POLECENIE ZAPŁATY Z RACHUNKU DŁUŻNIKA				
6.1	Z rachunku dłużnika na rachunki prowadzone w tym samym banku	Od każdego polecenia	0,00	0,00	5,00
6.2	Z rachunku dłużnika na rachunki prowadzone w innych bankach (opłata jest pobierana od dłużnika)	Od każdego polecenia	1,00	0,00	5,00



6.3	Realizacja polecenia zapłaty	Od każdego polecenia	2,99	1,00	0,00
7.	Ustanowienie lub odwołanie dyspozycji na wypadek śmierci	Od każdej dyspozycji	-	20,00	7,00
8.	Ustanowienie pełnomocnictwa do rachunku	Od każdej dyspozycji	-	15,00	7,00
9.	Zmiana rachunku ze wspólnego na indywidualny i odwrotnie	Od każdej dyspozycji/ Jednorazowo	30,00 – od każdej dyspozycji	10,00 – od każdej dyspozycji	20,00 - jednorazowo
10.	<b>KARTA DEBETOWA</b>				
10.1	Wydanie karty ze standardowym wizerunkiem	Za każdą kartę	0,00	0,00	0,00
10.2	Obsługa karty	opłata miesięczna/ opłata roczna, z góry za każdy rok ważności karty	4,50 - opłata miesięczna	0,00 - opłata roczna, z góry za każdy rok ważności karty; opłata niepobierana w pierwszym roku użytkowania karty	0,00 - ,minimalna wartość transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą, rozliczonych na rachunku w miesiącu poprzedzającym naliczenie opłaty za kartę; 5,00 – gdy nie są spełnione ww. warunki

Źródło: opracowanie własne na podstawie <https://www.pocztowy.pl/produkty-archiwalne/konto-nestor/>, <https://www.pocztowy.pl/pdf/taryfy-i-tabele/taryfa-detal.pdf>, [http://www.pkobp.pl/media\\_files/ddd1bc63-bb92-429c-a30c-fe526403b34b.pdf](http://www.pkobp.pl/media_files/ddd1bc63-bb92-429c-a30c-fe526403b34b.pdf).

## 2. Inne produkty i usługi oferowane seniorom

Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe to ciągle jedyne produkty bankowe dedykowane bezpośrednio seniorom. Choć rynek finansowy jest coraz bardziej zainteresowany takimi osobami, oferta nie jest jeszcze zbyt szeroka.

Jak się jednak okazuje klienci korzystający z kont dla osób starszych mogą liczyć na liczne dodatkowe profity, co zostało wykazane w poprzednim podrozdziale. Tymczasem oprócz różnego rodzaju dodatkowych udogodnień, seniorzy mają również ułatwiony dostęp do innych produktów bankowych. W zależności od banku na jaki się zdecydują, mogą liczyć na to, że ich pieniądze mogą być efektywnie ulokowane. Banki przedstawione w niniejszej pracy zawierają w swoich ofertach możliwości pogłębiania współpracy z nimi.

Seniorzy posiadający konto w banku PKO BP otrzymują również dostęp do innych produktów banku poprzez usługi bankowości elektronicznej iPKO. Odnosi się to m.in. do:

- możliwości zaciągnięcia pożyczki gotówkowej w kwocie nawet do 150 000 zł;
- prowadzenia rachunku oszczędnościowego w PLN, USD, EUR albo CHF;
- zakładania lokat terminowych;
- nabywania jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych PKO;
- sposobności powiązania konta osobistego z rachunkiem maklerskim;
- nabycia ubezpieczeń oferowanych we współpracy z towarzystwem ubezpieczeniowym;
- a także aktywacji usługi Powiadomienia SMS<sup>21</sup>.

Szybko można zauważyć, że jest to dość mocno rozbudowana oferta, w sytuacji kiedy są to jedynie dodatkowe możliwości przy posiadaniu PKO Konta Pogodnego.

Posiadacze tego rachunku mogą z powodzeniem dysponować zgromadzonymi na nim środkami, a także otwierać rachunki oszczędnościowe i lokaty terminowe, przeprowadzać rozliczenia czy uzyskać kredyt odnawialny. Dzięki wspomnianemu serwisowi internetowemu iPKO wszelkie formalności można załatwić bez wychodzenia z domu, tylko za pomocą komputera, bowiem zapewnia on dostęp do pełnego pakietu produktów i usług banku PKO BP<sup>22</sup>.

Podobne udogodnienia oferuje Bank Spółdzielczy. Klient wybierający POL–Konto SENIOR, w ramach oferty kredytowej ma możliwość:

- otrzymania obniżonej prowizji za udzielenie kredytu;
- otrzymania kredytu w rachunku osobistym do 6-krotności miesięcznych wpływów<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> [https://pl.wikipedia.org/wiki/Bank\\_sp%C3%B3%C5%82dzielczy](https://pl.wikipedia.org/wiki/Bank_sp%C3%B3%C5%82dzielczy)

<sup>22</sup> Ibidem.

<sup>23</sup> <http://bslubartow.pl/strona/index.php/klienci-indywidualni/pakiety/polkonto-senior>

Bank Pocztowy natomiast w ramach konta Nestor zapewnia seniorom korzystniejsze finansowo rozwiązania w postaci:

- zwrotu do 10% wpłaty, w sytuacji opłacenia polisy ubezpieczeniowej z rachunku, co dotyczy ubezpieczeń dostępnych w ofercie Banku Pocztowego i Poczty Polskiej;
- wyższego oprocentowania lokat - środki zgromadzone na rachunkach i lokatach są gwarantowane przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny<sup>24</sup>.

### 3. Wnioski

Na polskim rynku znaleźć można banki dysponujące produktami kierowanymi do osób starszych. W niniejszej pracy zanalizowano trzy oferty, najczęściej wybierane przez klientów tej grupy wiekowej, a są to oferty banków PKO BP, Banku Spółdzielczego i Banku Pocztowego. Główną uwagę zwrócono na rachunki rozliczeniowo-oszczędnościowe oraz inne możliwości związane z ich posiadaniem. Biorąc pod uwagę koszty otwierania rachunku nie da się spośród przytoczonych ofert wybrać najlepszej, bowiem we wszystkich trzech bankach jest to usługa darmowa. Różnice pojawiają się jednak już przy prowadzeniu rachunku. Bank PKO BP wypada na tle Banku Spółdzielczego oraz Banku Pocztowego zdecydowanie słabiej, oferując najwyższe koszty użytkowania konta. 0 zł - jeżeli do konta jest wydana karta debetowa i 5 zł - jeżeli nie została ona wydana w Banku Pocztowym oraz 2 zł opłaty miesięcznej za korzystanie z rachunku w Banku Spółdzielczym to zdecydowanie korzystniejsze warunki.

W kwestii wpłat i wypłat gotówkowych wszystkie banki świadczą je bezpłatnie. Jednak dostarczenie posiadaczowi rachunku gotówki pod wskazany adres, na podstawie zlecenia wypłaty, oferuje jedynie Bank Pocztowy, co w pewien sposób daje mu prowadzenie. Jednakże jedynym i chyba głównym minusem konta Nestor jest fakt, iż nie ma możliwości otwierania nowych tego typu rachunków.

Najtańsze przelewy bankowe seniorzy załatwiający swoje interesy w placówkach banku mają w Banku Pocztowym, natomiast bezpłatny telefoniczny kontakt z konsultantem zapewnia jedynie Bank Spółdzielczy.

Dużą różnicę w kosztach zauważyć można również w przypadku kosztów ustanowienia lub odwołania dyspozycji na wypadek śmierci oraz ustanowienia pełnomocnictwa do rachunku. W tym przypadku to bank PKO BP przedstawia najlepszą, bo darmową ofertę usług.

Wnioskować można również, że najkorzystniejszą formą korzystania z rachunku bankowego w każdym z tych trzech banków jest posługiwanie się serwisami internetowymi, bowiem koszty są wówczas najbardziej ograniczone.

---

<sup>24</sup> <https://www.pocztowy.pl/produkty-archiwalne/konto-nestor/>

Wspomniane, oferowane dodatkowo do kont bankowych produkty i usługi są różne w każdym z tych banków. Ze względu na ten fakt, nie jest możliwe wybranie jednej najlepszej oferty, bowiem każdy indywidualny klient wykazuje inne potrzeby.

Oprócz tego, ze względu na w dalszym ciągu niski poziom zaawansowania technologicznego osób starszych, wobec nich w regulaminach bankowych przewiduje się konieczność indywidualnego podejścia, traktowania i sposobu przekazywania wszelkich informacji związanych z ich współpracą z bankiem.

Podsumowując, oferta sektora bankowego kierowana do seniorów nie jest jeszcze zbyt szeroka, jednak w kwestii podstawowych operacji bankowych klienci tej grupy wiekowej, mogą znaleźć specjalnie im dedykowane produkty bankowe.

Zgodnie z badaniami przeprowadzonymi w 2016 r. prawie 60% osób powyżej 55. roku życia nie zmieniłoby swojego obecnego banku. Jeśli jednak myśleliby o takiej zmianie, ich wybór najczęściej padał na PKO Bank Polski (7%) oraz banki spółdzielcze (5%)<sup>25</sup>.

## Bibliografia

### Źródła elektroniczne:

1. *Studia Ekonomiczne, Prawne i Administracyjne, Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny im. Kazimierza Pułaskiego w Radomiu*, Nr 1/2015.
2. *Poradnik – konto dla seniora, czyli szukamy odpowiedniego rachunku dla osoby starszej* [przeglądany 16.04.2016]. Dostępny w: <http://jakdorobic.com/poradnik-konto-dla-seniora-czyli-szukamy-odpowiedniego-rachunku-dla-osoby-starszej/>.
3. Baranowska-Skimina A., 2011. *Dobra obsługa klienta to w banku podstawa* [przeglądany 16.04.2016]. Dostępny w: <http://www.egospodarka.pl/73948,Dobra-obsługa-klienta-to-w-banku-podstawa,2,39,1.html>.
4. *O banku* [przeglądany 09.06.2016]. Dostępny w: <https://www.pkobp.pl/grupa-pko-banku-polskiego/pko-bank-polski/o-nas/>.
5. *PKO Konto pogodne* [przeglądany 09.06.2016]. Dostępny w: <http://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/konta/konta-w-administrowaniu/pko-konto-pogodne/#/szczegoly-oferty/>.
6. *Oprocentowanie i opłaty* [przeglądany 09.06.2016]. Dostępny w: <http://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/konta/konta-w-administrowaniu/pko-konto-pogodne/#/oprocentowanie-i-opłaty/>.

<sup>25</sup> <https://bankomania.pkobp.pl/finanse-na-co-dzien/z-rynku/klienci-w-wieku-55-sa-zadowoleni-ze-swojego-banku/>

7. *Dlaczego warto?* [przełądany 09.06.2016]. Dostępny w: <http://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/konta/konta-w-administrowaniu/pko-konto-pogodne/#/dlaczego-warto/>.
8. *Bank spółdzielczy* [przełądany 09.06.2016]. Dostępny w: [https://pl.wikipedia.org/wiki/Bank\\_sp%C3%B3%C5%82dzielczy](https://pl.wikipedia.org/wiki/Bank_sp%C3%B3%C5%82dzielczy).
9. *POL-Konto Senior* [przełądany 09.06.2016]. Dostępny w: <https://www.bsolesnica.pl/page/57/pol-konto-senior.html>.
10. *POL-Konto Senior* [przełądany]. Dostępny w: <http://bslubartow.pl/strona/index.php/klienci-indywidualni/pakiety/polkonto-senior>.
11. *Informacje o Banku*, [przełądany 09.06.2016]. Dostępny w: <https://www.pocztowy.pl/o-nas/>.
12. *Konto dla osób pobierających emeryturę lub rentę* [przełądany 10.06.2016]. Dostępny w: <https://www.pocztowy.pl/produkty-archiwalne/konto-nestor/>.
13. *TARYFA opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Poczty S.A. dla Klientów detalicznych* [przełądany 10.06.2016]. <https://www.pocztowy.pl/pdf/taryfy-i-tabele/taryfa-detat.pdf>.
14. *Zmiany w taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim S.A. dla osób fizycznych* [przełądany 10.06.2016]. Dostępny w: [http://www.pkobp.pl/media\\_files/ddd1bc63-bb92-429c-a30c-fe526403b34b.pdf](http://www.pkobp.pl/media_files/ddd1bc63-bb92-429c-a30c-fe526403b34b.pdf).
15. *Taryfa prowizji opłat za czynności i usługi bankowe świadczone w walucie krajowej klientowi Banku Spółdzielczego w Białogardzie* [przełądany 10.06.2016]. Dostępny w: <http://www.bsbialogard.pl/prowizje/prowizje.pdf>.
16. Morawiecka A., 2015. *Klienci w wieku 55+ są zadowoleni ze swojego banku* [przełądany: 12.06.2016]. Dostępny w: <https://bankomania.pkobp.pl/finans-na-co-dzien/z-rynku/klienci-w-wieku-55-sa-zadowoleni-ze-swojego-banku/>.

### Summary

*Banks currently have problems with targeting their services to a specific group of customers especially senior citizens. Most banks offer standard services that are not specifically addressing senior citizens needs. However on the Polish market you can find banks that are already offering services that are specifically addressing senior citizens needs. The purpose of this article is to analyze services for senior citizens that some banks offers and evaluation of their offers.*

**Key words:** products, services, offer, senior citizens, banks.