

Redakcja naukowa

RÓŻA MILIC-CZERNIAK

FINANSE OSOBISTE

KOMPETENCJE NARZĘDZIA INSTYTUCJE
PRODUKTY DECYZJE



Difin

FINANSE OSOBISTE

Redakcja naukowa

RÓŻA MILIC-CZERNIAK

FINANSE OSOBISTE

KOMPETENCJE NARZĘDZIA INSTYTUCJE
PRODUKTY DECYZJE

Difin

Copyright © Difin SA
Warszawa 2016

Wszelkie prawa zastrzeżone.
Kopiowanie, przedrukowywanie i rozpowszechnianie całości
lub fragmentów niniejszej pracy bez zgody wydawcy zabronione.

Książka ta jest dziełem twórcy i wydawcy.
Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują.
Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim
lub osobiście znanym, ale nie publikuj jej w internecie.
Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie
zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując jej część, rób to jedynie
na użytek osobisty. Szanujmy cudzą własność i prawo.

Recenzent
Prof. zw. dr hab. Jerzy Sikorski

Redaktor prowadząca
Maria Adamska

Korekta
Aleksandra Winiarska

Projekt okładki
Mikołaj Miodowski



ISBN 978-83-8085-060-6

Difin SA
Warszawa 2016
ul. F. Kostrzewskiego 1, 00-768 Warszawa
tel.: 22 851 45 61, 22 851 45 62
faks: 22 841 98 91
Księgarnie internetowe Difin:
www.ksiegarnia.difin.pl, www.ksiegarniasgh.pl
Skład i łamanie: Poligrafia, tel. 605 105 574
Wydrukowano w Polsce

NU 2016/14/11

SPIS TREŚCI

WSTĘP	9
Rozdział 1	
FINANSE OSOBISTE – ISTOTA I ZAKRES	
Agnieszka Wikarczyk	17
1.1. Finanse osobiste na tle zjawisk finansowych	17
1.2. Finanse osobiste – istota i pojęcia pokrewne	24
1.3. Gospodarstwa domowe a system finansowy	27
Rozdział 2	
GOSPODARSTWA DOMOWE JAKO PODMIOT FINANSÓW OSOBISTYCH	
Róża Milic-Czerniak	37
2.1. Gospodarstwo domowe – istota i znaczenie	38
2.2. Potrzeby i pragnienia finansowe gospodarstw domowych	43
2.3. Proces podejmowania decyzji finansowych w gospodarstwie domowym	46
2.4. Edukacja i świadomość finansowa w zarządzaniu finansami osobistymi	51

Rozdział 3**NARZĘDZIA ZARZĄDZANIA FINANSAMI GOSPODARSTWA DOMOWEGO**

Monika Szczerbak	57
3.1. Bilans majątkowy gospodarstwa domowego	59
3.2. Budżet gospodarstwa domowego – zestawienie przychodów i wydatków	66
3.3. Rachunek przepływów pieniężnych – cash flow	81

Rozdział 4**APLIKACJE WSPOMAGAJĄCE ZARZĄDZANIE FINANSAMI OSOBISTYMI**

Viera Gafrikova	90
4.1. Początki narzędzi wspomagających zarządzanie finansami osobistymi	91
4.2. Polskojęzyczne narzędzia PFM	93
4.3. Narzędzia PFM w Polsce – teraźniejszość i przyszłość	100

Rozdział 5**OSZCZĘDZANIE ORAZ INWESTOWANIE W GOSPODARSTWACH DOMOWYCH**

Róża Milic-Czerniak	104
5.1. Istota i rodzaje oszczędności	104
5.2. Teorie oszczędzania	110
5.3. Motywy i cele oszczędzania gospodarstw domowych	116
5.4. Poziom i formy oszczędzania Polaków	119
5.5. Produkty oszczędnościowe tradycyjne i alternatywne	126
5.6. Kryteria podejmowania decyzji inwestycyjnych	140

Rozdział 6**FINANSE KLASYCZNE A BEHAWIORALNE**

Dorota Bem	143
6.1. Klasyczna teoria finansów – homo oeconomicus	144
6.2. Finanse behawioralne	150
6.3. Polski inwestor giełdowy	162

Rozdział 7**ZADŁUŻANIE SIĘ GOSPODARSTW DOMOWYCH**

Róża Milic-Czerniak, Viera Gafrikova	167
7.1. Istota, motywy i cele zadłużania się gospodarstw domowych	167
7.2. Instytucje kredytujące gospodarstwa domowe i ich oferta produktowa	174
7.3. Zdolność kredytowa a zabezpieczenia	182
7.4. Koszty związane z zadłużaniem się	189
7.5. Poziom i struktura zadłużenia gospodarstw domowych	194
7.6. Przyczyny i skutki nadmiernego zadłużania się	200

Rozdział 8**UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE PRACOWNIKÓW – WYBRANE PROBLEMY**

Dorota Bem	208
8.1. Ubezpieczenia społeczne w systemie zabezpieczenia społecznego	210
8.2. Metody organizacji systemu zabezpieczenia społecznego	212
8.3. System ubezpieczeń społecznych w Polsce	215

Rozdział 9**UBEZPIECZENIA RYNKOWE W FINANSACH GOSPODARSTW DOMOWYCH**

Agnieszka Wikarczyk	232
9.1. Ubezpieczenia rynkowe – zagadnienia ogólne	232
9.2. Klasyfikacja ubezpieczeń	238
9.3. Produkt ubezpieczeniowy – cechy, determinanty i rodzaje	242
9.4. Składka ubezpieczeniowa jako cena za transfer ryzyka	249
9.5. Sektor ubezpieczeniowy – ujęcie podmiotowe	251

Rozdział 10**PODATKI W FINANSACH GOSPODARSTW DOMOWYCH**

Ryszard Waśkiewicz	257
10.1. Istota opodatkowania gospodarstw domowych	257
10.2. Opodatkowanie dochodów gospodarstw domowych	261
10.3. Podatki lokalne i inne podatki bezpośrednie	277
10.4. Opodatkowanie pośrednie	283

Rozdział 11	
OCHRONA KONSUMENTÓW USŁUG FINANSOWYCH	290
11.1. Historia ochrony praw konsumenta usług finansowych Róża Milic-Czerniak	291
11.2. Instytucje ochrony interesów klientów usług finansowych Róża Milic-Czerniak, Agnieszka Wikarczyk	295
11.3. Regulacje prawa publicznego, współregulacje oraz samoregulacje chroniące konsumentów w sektorze finansowym Róża Milic-Czerniak	303
11.4. Składanie reklamacji i skarg przez konsumentów usług finansowych Róża Milic-Czerniak	310
11.5. Polubowne rozwiązywanie sporów z konsumentami usług finansowych Róża Milic-Czerniak	315
Rozdział 12	
MATEMATYKA W FINANSACH OSOBISTYCH	
Viera Gafrikova	324
12.1. Procent i schematy oprocentowania	325
12.2. Wartość kapitału w czasie	342
12.3. Systematyczne oszczędzanie	344
12.4. Spłata długu	348
12.5. Kredyty walutowe	365
PODSUMOWANIE	370
BIBLIOGRAFIA	375
ZAŁĄCZNIK	387

WSTĘP

Gospodarstwo domowe, jako najstarsza jednostka podejmująca decyzje ekonomiczne, musi uwzględniać coraz szerszy ich kontekst i zakres. Decyzje w zakresie zarządzania finansami, występujące wcześniej w bardzo wąskim wymiarze, rozrosły się znacznie, stwarzając nowe możliwości, szanse dla gospodarstwa domowego, ale także i różne rodzaje ryzyka. Wiedza na temat zarządzania gospodarstwami domowymi była przekazywana z pokolenia na pokolenie. W wielu krajach, głównie wysoko rozwiniętych, zauważono, iż rozwój cywilizacyjny oraz coraz szersze urynkowanie gospodarstw domowych wymagają poszerzenia edukacji członków gospodarstw domowych. Dotyczy to również, a może przede wszystkim, zarządzania finansami w gospodarstwach domowych. Podczas gdy, nawet w zakresie najnowocześniejszych technologii, z których korzystają gospodarstwa domowe, odwrócił się kierunek edukacji – to nie starsze pokolenie przekazuje wiedzę dzieciom, lecz w dużej mierze młodszy uczy rodziców, a szczególnie dziadków – w sprawie finansów osobistych, korzystania z instytucji finansowych i ich produktów, na początku procesu transformacji w Polsce powstała edukacyjna luka pokoleniowa. Nie było pokolenia, które mogłoby łatwo przekazać wiedzę z tego obszaru. Pierwszą grupą, która zmuszona była w przyspieszony sposób uczyć się w tym zakresie, byli pracownicy instytucji finansowych, a przede wszystkim banków. Nadal można jeszcze mówić o pierwszym pokoleniu korzystających z usług finansowych, uczących się tego najczęściej w obecności tychże pracowników. Pobieranie tych lekcji jest nierzadko bardzo bolesne, gdyż nie zawsze pracownik instytucji finansowej uwzględni potrzeby i korzyści klienta, niejednokrotnie realizuje własne interesy.

Codziennie w Polsce konsumenci zawierają wiele milionów transakcji za pośrednictwem instytucji finansowych (płatności przy wykorzystaniu urządzeń mobilnych czy kart płatniczych, przelewy, wypłaty z bankomatów, deponowanie oszczędności, zaciąganie kredytów, itd.). Z pozoru cel obydwu stron tych transakcji jest zbieżny: konsumenci zamierzają korzystać z usług, a instytucje finansowe chcą je sprzedać. Interesy obydwu podmiotów rynkowych tych transakcji są jednakże już mniej spójne. Konsumenci chcą skorzystać z usług dobrej jakości, zaspokajających jak najlepiej ich potrzeby po jak najniższej cenie, podczas gdy instytucje finansowe chcą sprzedać jak najwięcej produktów wytwarzanych po jak najniższych kosztach, przy jak najniższym ryzyku i po jak najwyższych cenach. Każda ze stron usiłuje zrealizować własne interesy. Na niewiele przydaje się stwierdzenie, iż wyłącznym celem produkcji w społeczeństwie kapitalistycznym jest konsumpcja (Adam Smith¹), a także przyjmowanie w koncepcjach marketingu orientacji na klienta związanej z budową długotrwałych z nim relacji. Jednocześnie bowiem konsument postrzegany jest jako jedna z sił konkurencyjnych w sektorze², i uważa się, iż firmy powinny zniwelować jej wpływ na swe cele efektywnościowe. Ponadto transakcje sprzedaży zawierane są ze sprzedawcami, których wynagrodzenie bardzo często zależy od liczby/wartości sprzedanych produktów i usług, a więc chcą oni sprzedawać jak najwięcej usług najdroższych. Konsument z kolei nie jest traktowany jako partner transakcji, gdyż pojedynczy akt sprzedaży ma niewielkie znaczenie (stanowi niewielki ułamek obrotów), a ponadto najczęściej klient nie posiada specjalistycznej wiedzy o nabywanym produkcie i ufa prostym i krótkim informacjom zawartym chociażby w spocie reklamowym. Pomimo zatem ważnej roli, jaką się przypisuje konsumentowi w gospodarce rynkowej, jest on w grze rynkowej słabszym ogniwem, które potrzebuje ochrony. Podłożem tej słabości są różne postacie konfliktu interesów konsumentów i instytucji finansowych. Interes konsumenta jest przy tym rozumiany dosyć szeroko, a mianowicie jako to wszystko, co przyczynia się do poprawy jego warunków życia w wymiarach – materialnym, kulturowym oraz ekologicznym.

Celem głównym niniejszej pracy jest poszerzenie i zaktualizowanie wiedzy gospodarstw domowych niezbędnej w zarządzaniu finansami osobistymi oraz kształtowanie umiejętności korzystania z niej przy wyborze właściwego dostawcy usług, poprzez rozpoznawanie różnych grup instytucji funkcjonujących na rynku, ocenę ich oferty produktowej, zapoznanie się z najważniejszymi przepisami prawnymi, regulującymi nie tylko sprzedaż tych produktów, ale również ścieżkę postępowania w sytuacji występowania problemów i dochodzenia roszczeń.

¹ Smith A., *Badania nad naturą i przyczynami bogactwa narodów*, PWN, Warszawa 1954.

² Porter M.E., *Strategia konkurencji. Metody analizy sektorów i konkurentów*, PWE, Warszawa 1992.

Brak kompetencji finansowych gospodarstw domowych pozwalających na ocenę proponowanych usług i produktów finansowych, a także prawidłowości i barier w procesie ich wyboru, staje się przyczyną nieprzemyślanych, nieodpowiedzialnych decyzji indywidualnych, zwiększając tym samym podatność na ubóstwo, i nie zapewnia wyższej jakości życia, lecz wręcz, poprzez masowość takich decyzji, stwarza zagrożenie dla stabilności finansowej i bezpieczeństwa narodowego.

Książka składa się ze wstępu, dwunastu rozdziałów oraz zakończenia, ujmującego podstawowe zasady zdrowych finansów osobistych. Rozdział pierwszy rozpoczyna się od usystematyzowania wiedzy z zakresu finansów osobistych, jako relatywnie nowej subdyscypliny nauki finansów wyodrębnionej według kryterium podmiotowego w ogólnej klasyfikacji zjawisk finansowych. Podkreślono w nim wzrastające znaczenie finansów gospodarstw domowych, by uwypuklić wpływ podejmowania decyzji tego podmiotu na stabilność finansową i bezpieczeństwo narodowe.

W rozdziale drugim przedstawiono istotę gospodarstwa domowego jako podmiotu podejmującego coraz szerszy wachlarz decyzji ekonomicznych i finansowych, związanych m.in. z dysponowaniem przez ten mikro podmiot coraz wyższymi dochodami bieżącymi oraz majątkiem, co wymaga profesjonalnej wiedzy. Występujące wcześniej w bardzo wąskim wymiarze decyzje w zakresie zarządzania finansami rozrosły się znacznie, stwarzając nowe możliwości, szanse dla gospodarstwa domowego, ale także i różne rodzaje ryzyka. Wiedza na temat zarządzania gospodarstwami domowymi była przekazywana z pokolenia na pokolenie. Międzypokoleniowe uczenie się w ramach rodziny, czy szerzej gospodarstwa domowego, szczególnie wielopokoleniowego, było zawsze zjawiskiem naturalnym, wszechobecnym. Luka edukacyjna, widoczny brak wiedzy, umiejętności i kompetencji gospodarstw domowych są pogłębiane przez procesy demograficzne, wpływające na liczebność oraz strukturę gospodarstw domowych.

Kolejne dwa rozdziały zostały poświęcone omówieniu narzędzi zarządzania finansami osobistymi. Konieczność utrzymywania bowiem bezpieczeństwa finansowego rodziny, rozumianego jako zdolność do regulowania zobowiązań, powinna być jednym z głównych priorytetów zarządzania finansami osobistymi. W rozdziale trzecim podkreślono wyraźnie, iż o ile nierentowny podmiot może utrzymać płynność i przetrwać na rynku, o tyle podmiot niezdolny do regulowania swoich zobowiązań nawet z wysokimi, ale „papierowymi” zyskami może szybko znaleźć się w kręgu zagrożenia bankructwem. Aby temu zapobiec, należy więcej uwagi poświęcić planowaniu dochodów i wydatków (budżetowi), rachunkowi przepływów pieniężnych (płynności) oraz gospodarowaniu majątkiem gospodarstwa domowego (bilansowi). Są to narzędzia, które sprzyjają podejmowaniu racjonalnych decyzji. Pozwalają trafniej ocenić i przewidzieć kondycję finansową gospodarstwa domowego, a także podejmować działania będące reakcją na pojawiające się zagrożenia, np. zwiększające się zadłużenie.

Na szczególną uwagę zasługują zamieszczone w opracowaniu charakterystyczne dla większości gospodarstw domowych założenia, zawierające możliwe scenariusze wpływów i wydatków – na podstawie których sporządzony jest budżet, bilans oraz rachunek przepływów pieniężnych gospodarstwa domowego wraz z bogatą interpretacją zrozumiałą dla każdego członka gospodarstwa domowego.

Istotnym wsparciem w zarządzaniu finansami osobistymi są specjalistyczne aplikacje informatyczne, tzw. narzędzia PFM (Personal Finance Management) – opisane w rozdziale czwartym. Narzędzia te dostarczają użytkownikom informacji o stanie ich finansów, strukturze wydatków i przychodów, pomagają tworzyć budżety, planować finanse w krótkim i długim okresie, kategoryzują wydatki, mają rozbudowaną grafikę, często umożliwiają agregowanie informacji finansowych pochodzących z różnych źródeł (np. z różnych banków). Aplikacje zaawansowane (bankowe i niebankowe) dodatkowo przypominają o konieczności nieprzekraczania budżetu, proponują oszczędne warianty transakcji; informują o zbliżających się płatnościach, o zmniejszeniu się stanu środków pozostających do dyspozycji (drogą e-mailową lub SMS-ową). W USA aplikacje takie pojawiły się już w latach osiemdziesiątych ubiegłego wieku i korzysta z nich co czwarty konsument, podczas gdy w Polsce pierwsze aplikacje mają zaledwie 5–7 lat. W rozdziale tym przedstawiono również główne cechy wybranych aplikacji PFM bankowych oraz niebankowych.

W ostatnich kilku dziesięcioleciach przeobrażeniom uległa istota, motywy i prawidłowości oszczędzania. Zagadnienia te omówiono w rozdziale piątym. W zmodyfikowanym, opartym na analizie aktualnych źródeł informacji, ujęciu roli oszczędzania w realizacji potrzeb gospodarstw domowych podkreślono tworzenie podstaw stabilnego i bezpiecznego zarządzania finansami osobistymi w budowaniu majątku gospodarstw domowych również poprzez oszczędzanie na wkład własny. Podkreślono także wzrastające znaczenie tzw. oszczędzania kontraktowego (*contractual saving*), opartego według George Katona na „dobrowolnym zniewoleniu”³ (ujmowanego np. w obliczeniach stopy oszczędzania). Wykorzystując natomiast tzw. złoty trójkąt decyzyjny, scharakteryzowano produkty oszczędnościowo-inwestycyjne (także te polecane do oszczędzania na emeryturę). Wzięto pod uwagę zarówno ich dochodowość, płynność, jak i różne rodzaje ryzyka z nimi związane.

Dla pełniejszego scharakteryzowania procesu decyzyjnego odwołano się w rozdziale szóstym do szerszej prezentacji założeń finansów behawioralnych. Właśnie w przypadku indywidualnego inwestora zauważono, iż nie jest nim *homo oeconomicus*, czyli człowiek działający w sposób racjonalny. Powszechną cechą ludzką jest skłonność do przeceniania własnej wiedzy i umiejętności (tzw. efekt iluzji wiedzy) przy jednoczesnym niedocenianiu istniejącego ryzyka i zawyżonej wierze we własną zdolność kontroli sytuacji. Inwestorzy poddają się złudzeniom,

³ Katona G., *Psychological Economics*, Elsevier, New York 1975, s. 230.

błędnemu myśleniu konfirmacyjnemu itd., często nie kierują się tylko motywem maksymalizacji zysku, lecz motywami psychologicznymi.

Wiedza ta może zatem dać wymierne korzyści nie tylko indywidualnym inwestorom, pokazując w jaki sposób unikać pewnych typowych błędów przy inwestowaniu swoich oszczędności, ale także kredytobiorcom, pokazując jakich pułapek unikać, by nie popaść w nadmierne zadłużenie, czy deponentom w przygotowywaniu planów oszczędzania.

Wysoka dynamika wolumenu kredytów, szczególnie przed kryzysem finansowym, wskazuje wyraźnie na coraz większy zasięg gospodarstw z nich korzystających. Bogata oferta produktów kredytowych stwarza pokusę dla wielu gospodarstw domowych, by w ten sposób wzbogacać konsumpcję realną (np. realizować swoją potrzebę mieszkaniową) i jednocześnie powiększać majątek. Spłaty kredytów hipotecznych traktować można zatem jako tzw. oszczędności kontraktowe. Ten sposób gromadzenia majątku gospodarstw domowych jest sposobem drogim i narażającym gospodarstwo domowe na liczne negatywne konsekwencje. Stąd w rozdziale siódmym poświęcono szczególną uwagę nie tylko regulacjom prawnym, normującym rynek kredytów, ale także problemom związanym z wyborem odpowiedniej instytucji kredytującej oraz rodzaju kredytu, a także ocenie zdolności kredytowej kredytobiorców, kosztom związanym z zaciąganiem kredytu oraz czynnikom determinującym nadmierne zadłużanie się gospodarstw domowych (także psychologicznym), aż po aktualne warunki ogłoszenia upadłości konsumenckiej.

Coraz większe znaczenie ubezpieczeń w zarządzaniu finansami osobistymi skłoniło autorów książki do poświęcenia szczególnej uwagi zarówno ubezpieczeniom społecznym pracowników, jak i ubezpieczeniom prywatnym (osobowym i majątkowym). Zmniejszająca się rola tych pierwszych wpływa nie tylko na spadek dochodów gospodarstw domowych w różnych sytuacjach życiowych (np. na emeryturze), ale jednocześnie na konieczność tworzenia zabezpieczeń we własnym zakresie (oszczędności) lub też korzystania z ubezpieczeń rynkowych.

W Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka uchwalonej już prawie siedemdziesiąt lat temu ujęto prawo każdego członka społeczeństwa do ubezpieczeń społecznych⁴, jak również i jego obowiązek wobec społeczeństwa⁵, polegający na opłacaniu podatków i składek na ubezpieczenia społeczne. Ubezpieczenie społeczne jest jedną z podstawowych dziedzin ubezpieczeń, która ma na celu prewencyjną i ubezpieczeniową ochronę zdrowia, zdolności do wykonywania pracy oraz życia ludności.

Prawo to jest bardzo różnie realizowane w różnych krajach w zależności od rozwoju społeczno-ekonomicznego danego kraju, polityki socjalnej, itd. W rozdziale

⁴ Powszechna Deklaracja Praw Człowieka – zbiór praw człowieka i zasad ich stosowania uchwalony przez Zgromadzenie Ogólne ONZ rezolucją 217/III A w dniu 10 grudnia 1948 roku w Paryżu, art. 22.

⁵ Ibidem, art. 29.

ósmym omówiono zatem sposób, w jaki prawo to jest realizowane aktualnie w Polsce w zakresie ubezpieczenia emerytalnego, rentowego, chorobowego i wypadkowego oraz jakie obowiązki opłacania składek ciąży na ubezpieczonych, jak również jakie warunki muszą oni spełnić, by skorzystać z tych uprawnień. Omówiono przy tym nie tylko zmiany regulacji ustawodawczych w ostatnich latach i ich konsekwencje dla przyszłych emerytów, ale również zwrócono uwagę na odmienne uprawnienia i obowiązki różnych grup społeczno-zawodowych. Zwrócono także uwagę na zmniejszający się udział dochodów z tytułu emerytur w przyszłych budżetach domowych, uwypuklający konieczność oszczędzania na zabezpieczenie emerytalne.

Świadomość pojawiania się ryzyka narodziła potrzebę ubezpieczenia się⁶. W rozdziale dziewiątym scharakteryzowano różne rodzaje ryzyka oraz wskazano osoby i sytuacje, które mogą być narażone na zdarzenia losowe, zmieniające sytuację rodzinną i stan finansów gospodarstw domowych oraz przedstawiono charakter i rodzaje ubezpieczeń rynkowych, mogące ułatwić podjęcie decyzji przy wyborze właściwego produktu ubezpieczeniowego.

W rozdziale dziesiątym wskazano m.in. na możliwość optymalizowania ciężaru podatkowego w gospodarstwie domowym, która zależy od znajomości konstrukcji poszczególnych podatków, reguł dotyczących procedury postępowania oraz instytucji tworzących, egzekwujących i kontrolujących obowiązki publicznoprawne. Dlatego skoncentrowano się w nim na aktualnym ujęciu tych zagadnień, zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi.

Wzrost z jednej strony aktywności gospodarstw domowych na rynku usług finansowych, a z drugiej strony złożoności oferowanych produktów i usług tego rodzaju sprawiają, iż coraz istotniejsze staje się zapewnienie im odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa. W rozdziale jedenastym przedstawiono główne założenia konsumeryzmu na rynku usług finansowych, a przede wszystkim zakres ochrony instytucjonalnej oraz prawnej, korzystających z nich podmiotów. Znajomość praw oraz instytucji zabezpieczających respektowanie prawa na rynku usług finansowych chroni konsumentów w szczególnie trudnych sytuacjach. Przedstawiono również – na tle skłonności polskich konsumentów usług finansowych do składania reklamacji – instytucje, do których mogą się udać w razie doświadczenia problemu oraz instytucje polubownego rozstrzygania sporów, jak również częstość korzystania z ich usług. Liczne nowe regulacje prawa powszechnego, współregulacje oraz samoregulacje wskazują nie tylko na coraz to nowe obszary relacji: objęte nimi podmioty finansowe – konsumenci, ale także na jakościową zmianę tych regulacji. Coraz większe znaczenie odgrywają inicjatywy samorządów instytucji finansowych zmierzające do zwiększenia efektywności i szybkości tej ochrony, jak również wzmocnienia ochrony prawa konsumentów do dochodzenia roszczeń.

⁶ Jajuga K. (red.), *Zarządzanie ryzykiem*, WN PWN, Warszawa 2007, s. 15.

Nie ulega wątpliwości, iż podstawą finansów jest matematyka. Posługiwanie się pieniądzem wymaga umiejętności związanych z liczeniem jego wartości. Wiele wyników badań wskazuje jednoznacznie na niskie umiejętności Polaków w tym zakresie. W rozdziale ostatnim pokazano, iż znajomość takich pojęć, jak m.in. oprocentowanie proste i składane, dyskontowanie oraz wartość pieniądza w czasie, jest konieczna do prawidłowego zrozumienia i interpretacji obliczeń związanych – wydawałoby się – z prostymi decyzjami o ulokowaniu środków w bankach (lokaty bankowe przestały być nieskomplikowanym produktem, jakim były jeszcze 20 lat temu), czy z decyzjami o zaciągnięciu kredytu. Autorka nie ograniczyła się przy tym wyłącznie do dodatnich stóp procentowych (standardowe założenie przyjmowane w podręcznikach matematyki finansowej). Opanowanie i zrozumienie głównych pojęć i twierdzeń matematyki finansowej oraz podstawowych metod rozliczeń finansowych pozwala na odpowiedzialne, niezależne i racjonalne rozwiązywanie wielu problemów związanych z zarządzaniem finansami gospodarstw domowych. Bez umiejętności zinterpretowania różnych wielkości liczbowych w finansach trudno ocenić ich ważność oraz podjąć właściwą decyzję na ich podstawie. Wszystkie omawiane problemy ilustrują odpowiednio dobrane przykłady. Dodatkową zachętą zapoznania się z nimi jest potwierdzone wynikami badań stwierdzenie, iż dodatkowe zajęcia z matematyki prowadzą do większych dochodów z inwestycji oraz do lepszego zarządzania kredytami.

Monografia, jako uporządkowana naukowo, zaktualizowana pomoc, może być polecana jako pozycja literatury podstawowej dla studentów specjalności finanse osobiste, oraz jako pozycja literatury uzupełniającej dla studentów o specjalności finanse i rachunkowość, bankowość i ubezpieczenia. Jest ona dedykowana także słuchaczom studiów podyplomowych oraz słuchaczom uniwersytetów III wieku, na których odbywają się wykłady z ww. przedmiotów, a także wszystkim tym potencjalnym czytelnikom, którzy chcą pogłębić wiedzę i nabyć umiejętności zarządzania własnymi finansami.

Róża Milic-Czerniak