

Z bankiem czy bez banku?

Wstęp

Wprawdzie odpowiedź na tytułowe pytanie nie jest tak trudna jak w przypadku „być albo nie być”, lecz we współczesnych społeczeństwach, w których usługi finansowe odgrywają coraz większą rolę, życie bez konta bankowego i powiązanych z nim instrumentów płatniczych, może być trudne.

W ramach projektu finansowanego ze środków Unii Europejskiej zostało przeprowadzone w Polsce badanie zakresu i zwyczajów korzystania z usług bankowych i innych wybranych usług finansowych. Jego wyniki mogą być przydatne także dla podmiotów instytucji finansowych, szczególnie jeśli chodzi o czynniki determinujące sposób korzystania z usług bankowych¹. Badanie zostało zrealizowane w lipcu 2007 r. na próbie losowo-kwotowej obejmującej osoby w wieku 18 – 75 lat. Dla tej grupy wyniki badania można uznać za reprezentatywne. Przyjęta dolna granica wieku wynikała z założenia, iż banki zawierają umowy z osobami pełnoletnimi, natomiast młodsze osoby mają konto w ramach rachunku rodziców. Górna granica wieku została określona w związku z tym, iż dostępne informacje wskazują na małe zainteresowanie ludzi starszych posiadaniem rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Trzeba jednak podkreślić, że posiadanie konta przez osoby starsze będzie coraz bardziej powszechne, więc i ta grupa powinna zostać objęta w przyszłości badaniami.

1. Posiadanie i korzystanie z konta

Wyniki badania pokazują, że ponad 67% respondentów lub ich współmałżonków posiada oszczędnościowo-rozliczeniowe. Ponadto 57% respondentów potwierdziło, że jeszcze inna osoba w gospodarstwie domowym ma takie konto. Jak łatwo przewidzieć, istnieje związek między poziomem dochodów i poziomem wykształcenia respondentów a posiadaniem konta. Z konta korzystało 60% respondentów osiągających dochód do 1000 zł i wszyscy respondenci o dochodzie 5000 zł i więcej. Większe rozpiętości dają się zaobserwować przy zmiennej, jaką jest wykształcenie: konto posiada 39% osób z wykształceniem podstawowym i 93% z

¹ Raport z badania jest dostępny na stronie www.fininc.eu/knowledge-and-data/knowledge-and-data/2007-papers-reports/eurobarometer-data-and-survey-in-poland_en,20.html

wykształceniem wyższym. Udział respondentów korzystających z konta zwiększał się w miarę zmian klasy miejscowości i sięgał od 55% na wsi przez 64% w mniejszych do 80% w największych miastach. Dane te pośrednio wskazują, że istotnym czynnikiem determinującym korzystanie z konta jest dostępność usług bankowych – tam, gdzie jest ona niższa, tam skłonność respondentów do korzystania z konta, podobnie jak z innych usług finansowych, jest znacznie niższa.

Stosunkowo najchętniej korzystały z konta osoby w wieku 26 – 40 lat. W tej grupie 4/5 uznały dostęp do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego za ważny dla nich. Wskazuje to, iż banki, chcąc wpłynąć na wzrost liczby swoich klientów, powinny zwrócić większą uwagę na osoby w drugim etapie aktywności zawodowej, mieszkające w mniejszych miejscowościach i osiągające niższe dochody.

Niestety, dla tej grupy istotną barierą utrudniającą dostęp do usług bankowych okazała się wysokość opłaty za korzystanie z rachunku. Ogółem 7% respondentów nie korzystających z własnego konta podało tę właśnie przyczynę, ale jednocześnie 71% spośród respondentów nie mających konta wyjaśniło jego brak faktem, iż łatwiej im operować gotówką. Stosunkowo najczęściej te przyczyny podawały osoby w przedziale wieku 41 – 60 lat (kobiety) lub 41 – 65 lat (mężczyźni). Biorąc pod uwagę, iż respondenci w tej grupie wieku wskazujący na zbyt wysokie opłaty bankowe szczególnie często zamieszkiwali na wsi i należeli do osób o najniższych dochodach własnych i swoich gospodarstw domowych, można uznać, iż banki, chcąc pozyskać klientów i zwiększyć sprzedaż swoich usług, powinny przeanalizować strategię rozwoju i rozważyć wprowadzenie stosowanych w Europie Zachodniej rozwiązań polegających na wprowadzaniu tańszych (choć zapewne bardziej ograniczonych przedmiotowo) usług dla gorzej uposażonej części swoich klientów. Problemu tego nie rozwiążą darmowe konta internetowe, bowiem znacząca część społeczeństwa nie korzysta z Internetu.

Ocena rozkładu odpowiedzi na pytania o sposób i zakres użytkowania konta pozwala na uznanie, iż odsetek respondentów, którzy korzystali z konta w niewielkim zakresie (*underbanked*) jest dość wysoki. Ocena skali niedostatecznego ubankowienia odnosi się jedynie do tych, którzy zadeklarowali, iż posiadają konto. Pozostali – nie dysponujący kontem – zaliczeni zostali do grupy nie korzystających z usług bankowych (*unbanked*). Ich odsetek w omawianym badaniu sięgnął 32,2%, a jeśli ograniczyć go tylko do respondentów, którzy w swoich gospodarstwach nie mają konta – 21,5%. Fakt, że w chwili badania ponad 1/5 respondentów praktycznie nie korzystała z usług bankowych sygnalizuje, iż sektor bankowy

powinien podjąć działania zachęcające potencjalnych klientów do korzystania ze swoich usług. Wśród takich działań powinny znaleźć się i te o charakterze edukacyjnym.

Jeżeli za osoby niedostatecznie ubankowane uznać te, które korzystanie z konta ograniczają do podejmowania raz w miesiącu całości lub większości swoich wpływów i opłacają gotówką swoje rachunki, to w referowanym badaniu takich osób było 15,8%. Jeśli natomiast rozszerzyć zakres osób określanych jako *underbanked* o te, które większość operacji dokonują przy pomocy gotówki, a jedynie opłaty stałe regulują przelewami z konta, to odsetek te osiągnął w badaniu 25,2% ogółu respondentów. Oznacza to zatem, że zależnie od przyjętego sposobu interpretacji określeń *underbanked* i *unbanked* ich odsetek w badaniu wyniósł od 36,3% do 46,7%. Dane te wskazują z jednej strony na duży potencjał, jaki jest jeszcze do wykorzystania na rynku usług bankowych w Polsce, z drugiej – sygnalizują potrzebę takiego dostosowania oferty banków, by osoby nie korzystające z niej obecnie lub robiące z niej użytek w minimalnym stopniu były zainteresowane częstszym korzystaniem z banków i ich usług.

Tabela 1 pokazuje sposób postępowania respondentów z dochodami wpływającymi na ich konta. Uwzględniono w niej około 3/4 respondentów, czyli wszystkich deklarujących korzystanie z konta osobistego. Jak można z niej odczytać, ograniczony zakres korzystania z konta osobistego w największym stopniu zdeterminowany jest przez takie czynniki, jak wiek, wykształcenie i źródło utrzymania. Jak nietrudno się domyślić, każdy z nich wpływa w dużej mierze z kolei na wysokość dochodów i ona właśnie w największym stopniu decyduje, czy respondent dokonuje większej liczby operacji za pośrednictwem swojego konta. Jednym z czynników wpływających na postępowanie respondentów ze swoimi dochodami jest wysokość opłat za dokonywanie przelewów i innych operacji.

Tabela 1. Respondenci według sposobu postępowania z dochodami przelewanyymi na konto (w odsetkach)

	Ogółem	w tym:			
		podejmuję całość lub większość i gotówką reguluję rachunki	podejmuję raz w m-cu pieniądze na życie, rachunki reguluję z konta	podejmuję kilka razy w m-cu mniejsze kwoty, większość reguluję z konta	podejmuję kilka razy w m-cu mniejsze kwoty na bieżące wydatki i na opłacanie rachunków
Ogółem	100,0	15,8	9,4	28,6	21,1

płeć respondenta	Kobieta	100,0	18,0	9,2	25,1	20,2
	Mężczyzna	100,0	13,4	9,7	32,3	22,0
grupy wieku	do 25 lat	100,0	13,6	5,9	29,6	21,9
	26 - 40 lat	100,0	14,9	8,6	35,6	23,1
	41-60 / 65 lat ^a	100,0	17,6	11,6	27,2	21,8
	wiek popro- dukcyjny ^b	100,0	14,4	9,3	14,4	11,9
wykształcenie	podstawowe lub niepełne	100,0	21,9	9,9	9,3	13,9
	zasadnicze zawodowe	100,0	18,7	9,8	23,0	19,0
	średnie i policealne	100,0	11,3	8,8	36,7	25,1
	wyższe	100,0	12,3	9,6	46,5	24,6
miejsce zamieszkania	miasto powyżej 100 tys. mieszk.	100,0	13,3	7,3	37,2	25,2
	miasto 51 tys. – 100. tys.	100,0	13,6	19,5	26,3	18,6
	miasto 21 tys. – 50 tys.	100,0	25,8	7,2	34,0	17,5
	miasto do 20 tys.	100,0	11,3	7,8	30,4	20,0
	wieś – siedziba gminy	100,0	10,4	10,4	18,9	21,7
	inna wieś	100,0	20,1	8,5	20,8	18,9
źródło utrzymania	Zatrudniony na czas nieokreślony	100,0	16,1	11,6	34,9	22,3
	Zatrudniony na czas określony	100,0	11,6	10,1	36,4	28,7
	Działalność gospodarcza / gospodarstwo rolne	100,0	16,5	9,7	36,9	20,4
	Uczeń / student	100,0	9,6	4,1	30,1	23,3
	Prowadzenie gospodarstwa domowego	100,0	18,4	10,5	13,2	21,1
	Emerytura	100,0	17,6	9,1	17,0	15,3
	Renta	100,0	16,5	7,6	24,1	22,8
	Bezrobotny	100,0	16,3	8,8	21,3	11,3

^a - wiek 41 – 60 lat dotyczy kobiet, a 41 – 65 lat – mężczyzn; ^b - 60 lat i więcej dla kobiet; 65 lat i więcej dla mężczyzn

Źródło: Błędowski, Iwanicz-Drozdowska 2007

Posługiwanie się rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym łączy się często z możliwością wykorzystania debetu w rachunku. Ogółem nieco ponad 61% dysponowało możliwością wykorzystania debetu w rachunku, w tym nieco mniej niż połowa nie zrobiła z niej użytku. W przeciwieństwie do wieku, płeć nie jest czynnikiem, istotnie różnicującym pod tym względem badaną populację. Największy odsetek mogących korzystać z debetu stanowią osoby w przedziale wieku 41 lat do granicy wieku produkcyjnego, a zarazem w tej grupie

zanotowany został najmniejszy odsetek odmów możliwości korzystania z debetu. Zapewne wpływa na to wysokość osiąganych dochodów i stabilizacja zawodowa tej grupy. Ponad połowa osób w wieku emerytalnym nie korzysta z debetu. Jakkolwiek odsetek tych, którym bank odmówił tego prawa jest wśród emerytów najwyższy (pogłębionych badań wymagałaby kwestia, czy nie jest to dyskryminacja ze względu na wiek), to również zdecydowanie najwyższy jest odsetek tych, którzy nie występowali o zawarcie umowy dotyczącej debetu w rachunku. Być może, uznali, że w starszym wieku nie należy podejmować takiego ryzyka, albo nie dysponowali wystarczającymi informacjami dotyczącymi możliwości i warunków korzystania z debetu. Osoby starsze charakteryzują się też najmniejszą skłonnością do zaciągania pożyczek i korzystania z kredytów.

Jak widać w tab. 2, łatwo dostrzegalny jest związek między poziomem wykształcenia a korzystaniem z debetu oraz między poziomem wykształcenia respondentów a odmowami przyznania prawa do debetu udzielanymi przez bank.

Tabela 2. Respondenci według możliwości korzystania z debetu w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym (w odsetkach)

		tak	nie ma takiej potrzeby, chociaż jest zgoda banku na debet	nie ma takiej potrzeby, nie występował o zgodę na debet	nie, bank nie udzielił zgody na debet
Ogółem		31,5	29,6	33,4	3,8
grupy wieku	do 25 lat	23,5	32,6	33,3	4,5
	26 - 40 lat	38,9	23,0	33,5	3,9
	41 - 60 / 65 lat ^a	32,4	32,4	31,8	2,8
	wiek poprodukcyjny ^b	12,7	34,9	42,9	7,9
wykształcenie	podstawowe lub niepełne	27,2	19,6	39,1	10,9
	zasadnicze zawodowe	30,7	30,3	32,5	4,7
	średnie i policealne	32,5	31,5	32,5	1,9
	wyższe	34,6	30,8	33,6	0,9

miejsce zamieszkania	miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	34,4	25,9	37,1	2,7
	miasto 51 tys. – 100. tys.	31,9	33,0	27,7	4,3
	miasto 21 tys. – 50 tys.	30,1	37,3	30,1	1,2
	miasto do 20 tys.	37,9	29,9	27,6	4,6
	wieś – siedziba gminy	23,3	28,8	34,2	6,8
	inna wieś	28,1	29,7	35,1	4,9

^a - wiek 41 – 60 lat dotyczy kobiet, a 41 – 65 lat – mężczyzn; ^b - 60 lat i więcej dla kobiet; 65 lat i więcej dla mężczyzn

W tabeli nie uwzględniono 1,7% respondentów, którzy nie udzielili odpowiedzi.

Źródło: Błędowski, Iwanicz-Drozdowska 2007.

Na uwagę zasługuje fakt, że przy średnim odsetku respondentów korzystających z debetu na poziomie 31,5% ten odsetek w odniesieniu do respondentów prowadzących gospodarstwo domowe wspólnie ze współmałżonkiem i dziećmi był ponad dwukrotnie wyższy i przekraczał 64%. Wskazuje to pośrednio na znaczne obciążenie takich gospodarstw wydatkami, których nie mogą sfinansować wyłącznie z bieżących dochodów. Odsetek korzystających z debetu w zależności od źródła utrzymania sięga od 21 do 39%. Najniższe wartości osiąga w przypadku osób nie posiadających stałego źródła utrzymania: bezrobotnych, studentów i kobiet prowadzących gospodarstwo domowe, nie pracujących zawodowo, natomiast najwyższe – gdy źródłem utrzymania jest zatrudnienie na czas nieokreślony. Odmienne przedstawia się sytuacja, gdy chodzi o odmowy – tu najwyższe odsetki dotyczą bezrobotnych (9,3%) i nie pracujących zawodowo kobiet (11,5% odmów). Wyjątkiem są studenci, których banki traktują prawdopodobnie jako potencjalnie dobrych klientów, udzielając chętnie prawa do korzystania z debetu (3,5% odmów).

2. Karty bankowe

Podobnie, jak rozpowszechnione jest korzystanie z debetu, równie często respondenci używają kart bankowych. Jak pokazały wyniki badania, ogółem dysponowało nimi 60,3% respondentów². Najczęściej karty używane były przez osoby w wieku 26 – 40 lat, a w dalszej kolejności przez osoby w wieku do 26 lat (62,1%) i respondentów w przedziale wieku od 41 lat do granicy wieku emerytalnego (61,6%). Z kart korzystało też 29,7% respondentów w

² Nie występowały przy tym żadne istotne różnice co do rodzaju karty: 42,8% respondentów posiadało karty kredytowe, a 41,2% - debetowe.

wieku emerytalnym. W tej ostatniej grupie główną przyczyną tak niskiego odsetka jest brak własnego konta.

Odsetek respondentów użytkujących karty wzrastał zależnie od poziomu wykształcenia i wynosił od 31,1% (wykształcenie podstawowe) do 85,1% (wykształcenie wyższe). Na posiadanie karty bankowej wpływało również miejsce zamieszkania: najczęściej dysponowali nią mieszkańcy największych miast (77,4%), a najrzadziej – wsi będących siedzibą gminy (38,7%). Tego rodzaju zróżnicowanie wskazuje na to, że wykluczenie finansowe w Polsce jest przede wszystkim konsekwencją względnie niskiego poziomu wykształcenia i miejsca zamieszkania odległego od placówek bankowych. Paradoksalnie, status materialny i główne źródło utrzymania wpływają na fakt wykluczenia w mniejszym stopniu. Wyniki badania pokazały bowiem, że karty bankowe posiadało 41,3% respondentów zarejestrowanych jako bezrobotni i 38,6% respondentów, dla których emerytura była głównym źródłem utrzymania. Zaczęli oni używać kart jeszcze przed zmianą swojego statusu ekonomicznego, toteż raczej ograniczają zakres usług, ale nie rezygnują z posiadania karty. Na terenach o mniej rozwiniętej infrastrukturze usługowej, charakteryzujących się mniejszą gęstością sieci placówek i bankomatów, korzystanie z karty jest trudniejsze: tam, gdzie w pobliżu nie ma bankomatu, kartę posiadało tylko 43% badanych. Wydaje się, że najlepszą możliwością zwiększenia zakresu przedmiotowego usług bankowych, z których mogą korzystać osoby zamieszkujące na terenach o słabszym poziomie rozwoju infrastruktury bankowej, jest rozwój bankowości elektronicznej.

Posługiwanie się największą liczbą kart deklarowali najmłodsi respondenci, tymczasem niemal 3/4 najstarszych korzystało tylko z jednej. Średnia liczba kart bankowych obliczana dla tych gospodarstw, które deklarowały posiadanie karty, w gospodarstwie jednoosobowym wyniosła 1,26, dwuosobowym – 1,50; trzyosobowym – 2,24 i czterosobowym -1,88.

Najczęściej respondenci używali karty bankowej do płacenia za dokonane zakupy. W tym celu korzystało z niej 78% badanych. Czynnikiem szczególnie różnicującym częstość posługiwania się kartą przy opłacaniu zakupów była klasa miejscowości, w której zamieszkiwał respondent. Liczba placówek, w których akceptowana jest płatność kartą na wsi i a małych miastach jest znacznie mniejsza niż w dużych ośrodkach.

3. Wykorzystywany zakres usług bankowych

Deklaracje dotyczące korzystania przez respondentów z usług bankowych zostały poddane swego rodzaju weryfikacji poprzez pytanie o usługi, z których respondenci korzystali w ciągu

trzech miesięcy poprzedzających badanie. Tego rodzaju informacja jest także pomocna przy ustalaniu skali wykluczenia finansowego. Tab. 3 pokazuje, że faktyczne odsetki korzystających z wymienionych usług finansowych okazały się niższe niż wynikałoby to z odpowiedzi respondentów na inne pytania. To może sugerować, że znaczna część respondentów, nawet wyposażonych w karty, dysponujących kontem i mających prawo do debetu w jego ramach, w istocie korzystała ze stworzonych możliwości w ograniczonym zakresie. Przyczynami mogą być zarówno niski poziom wiedzy finansowej, jak i opłaty za korzystanie z usług.

Tabela 3. Respondenci według korzystania z usług bankowych w ciągu ostatnich trzech miesięcy (w odsetkach^a)

		karta bankowa używana np. przy zakupach w sklepach	wypłaty z bankomatu	polecenie zapłaty / zlecenia stałe / polecenie przelewu	wypłaty gotówki w kasie banku	operacje w oddziale internetowym	debet w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym
Ogółem		41,9	65,4	28,7	40,1	13,3	10,0
płeć respondenta	kobieta	38,8	62,8	27,1	43,4	10,6	9,3
	mężczyzna	44,9	68,0	30,2	36,8	16,0	10,7
grupy wieku	do 25 lat	46,2	62,9	20,5	22,0	14,4	6,1
	26 - 40 lat	52,9	75,1	29,6	35,0	19,8	12,5
	41-60 / 65 lat ^a	37,6	65,7	31,5	47,4	10,1	11,0
	wiek poprodukcyjny ^b	11,1	31,7	28,6	58,7	1,6	1,6
wykształcenie	podstawowe lub niepełne	14,1	34,8	13,0	44,6	2,2	9,8
	zasadnicze zawodowe	31,0	59,5	21,5	42,3	6,2	10,9
	średnie i policealne	50,6	74,4	34,1	41,6	15,6	9,7
	Wyższe	68,2	81,3	44,9	26,2	34,6	8,4

miejsce zamieszkania	miasto powyżej 100 tys. mieszk.	64,1	79,5	34,4	32,4	22,8	13,9
	miasto 51 tys. – 100 tys.	51,1	81,9	28,7	35,1	9,6	5,3
	miasto 21 tys. – 50 tys.	38,6	68,7	34,9	34,9	19,3	12,0
	miasto do 20 tys.	26,4	60,9	27,6	42,5	5,7	2,3
	wieś – siedziba gminy	24,7	46,6	26,0	45,2	5,5	9,6
	inna wieś	21,6	45,4	19,5	52,4	5,9	9,7

^a – odsetki obliczone od liczby osób dysponujących kontem oszczędnościowo rozliczeniowym.

Uwagę zwraca np. niski odsetek osób korzystających z bankowości elektronicznej. Częściowo można to wprawdzie wyjaśnić relatywnie niskim odsetkiem gospodarstw domowych dysponujących łączem internetowym, ale z pewnością nie jest to jedyna przyczyna tego stanu. Inna jest brak dostatecznej wiedzy o procesach ekonomicznych, zasadach gospodarowania finansami w gospodarstwie domowym oraz o sposobach dokonywania tego rodzaju operacji.

Podsumowanie

Do najważniejszych czynników sprzyjających wykluczeniu finansowemu w Polsce należą niski poziom wykształcenia, niski poziom dochodów, wiek poprodukcyjny, słaba pozycja na rynku pracy oraz braki w edukacji ekonomicznej i finansowej. Należałoby traktować je jako przesłankę działań sektora bankowego oraz innych podmiotów w kierunku walki z wykluczeniem finansowym, zapobiegania mu oraz ułatwiania dostępu do usług finansowych.

Należy także zwrócić uwagę na zainteresowanie władz unijnych problemem braku odpowiedniego dostępu do usług bankowych. W 2009 roku Komisja Europejska ogłosiła konsultacje społeczne dotyczące podstawowego konta bankowego (*basic bank account*)³. Konsultacje zostały zamknięte w kwietniu, zaś we wrześniu 2009 r. opublikowano syntezę uzyskanych odpowiedzi. Pierwsze pytanie w ramach konsultacji dotyczyło tego, czy każdy obywatel lub rezydent UE – do określonego terminu – powinien posiadać konto bankowe. Pozostałe pytania dotyczyły możliwości znalezienia odpowiedniego rozwiązania tego problemu, m.in. na jakich zasadach tego typu dostęp określić i jakie instytucje powinny go zapewniać. Należy się spodziewać dalszych działań KE w tym zakresie, a zatem problem

³ http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2009/financial_inclusion_en.htm (stan na 4.04.2009 r.).

niekorzystania bądź niedostatecznego korzystania z usług bankowych wymaga uwagi różnych grup interesariuszy.

LITERATURA:

Błędowski P., Iwanicz-Drozdowska M. (2007) Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion in Poland. National Survey, September 2007, www.fininc.eu

Niniejsza publikacja jest finansowana w ramach Wspólnotowego programu na rzecz zatrudnienia i solidarności społecznej (2007-2013). Program ten jest zarządzany przez Dyрекcję Generalną ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Równości Szans Komisji Europejskiej. Program został ustanowiony w celu finansowego wspierania realizacji celów Unii Europejskiej w obszarze zatrudnienia i spraw społecznych, określonych w Agendzie Społecznej, aby w ten sposób przyczynić się do osiągnięcia celów strategii lizbońskiej w tych dziedzinach.

Siedmioletni program skierowany jest do wszystkich zainteresowanych stron, które mogą pomóc w ukształtowaniu odpowiednich i skutecznych przepisów i polityki społecznej, w całej UE-27, na obszarze EFTA-EOG oraz w krajach kandydujących do członkostwa w UE.

Misją programu PROGRESS jest zwiększenie udziału UE we wspieraniu wysiłku państw członkowskich i ich dążeń do stworzenia większej liczby lepszych miejsc pracy i do zbudowania bardziej spójnego społeczeństwa. Zgodnie z powyższymi założeniami program PROGRESS przyczyni się do:

- *zapewnienia analizy i doradztwa strategicznego w obszarze polityk programu PROGRESS;*
- *monitorowania procesu wdrażania prawodawstwa i polityki UE w obszarach objętych programem PROGRESS oraz zapewnienia sprawozdawczości na ten temat*
- *promowania dzielenia się wiedzą na temat polityki, uczenia się i wzajemnego wspierania państw członkowskich w zakresie celów i priorytetów UE; oraz*
- *przekazywania opinii zainteresowanych stron i społeczeństwa jako całości.*

Szczegółowe informacje można uzyskać pod następującym adresem internetowym:

http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_en.html