

Zastosowanie koncepcji bankowości elektronicznej w Zarządzaniu Finansami Osobistymi

Application of the concept of electronic banking in Personal Finance Management

Kamila Zelga, Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

Typ artykułu: artykuł przeglądowy.

Źródło finansowania badań i artykułu: środki własne Autorki.

STRESZCZENIE

Artykuł poddaje analizie i ocenie wykorzystanie wybranych obszarów bankowości elektronicznej w zarządzaniu finansami osobistymi. Narzędzia bankowości elektronicznej oraz mobilnej ułatwiają proces gospodarowania własnymi środkami finansowymi, jednak niezbędna w tym zakresie okazuje się wiedza finansowa oraz umiejętne jej wykorzystanie, w celu nakreślenia kierunku działań w obszarze zarządzania finansami.

Słowa kluczowe: finanse osobiste, bankowość elektroniczna, klient.

This article analyzes and evaluates the use of electronic banking in personal finance management. The tools used by the e-banking and mobile banking systems undoubtedly facilitate the entire process of managing their own funds, but the financial expertise and skillful use required to do so in order to outline the direction of financial conduct.

Keywords: personal finance, electronic banking, customer.

ABSTRACT

Wstęp

W Polsce po 1989 roku nastąpiły radykalne zmiany w sektorze bankowości detalicznej, mając na uwadze przejście od statusu nieznaczącego obszaru do sektora będącego motorem rozwoju całego systemu bankowego w Polsce. W odpowiedzi na potrzeby oraz oczekiwania potencjalnych klientów, banki zwiększają i unowocześniają wachlarz oferowanych przez siebie usług, czego przejawem jest elektroniczacja działalności bankowej. Na zmianę kształtu sektora bankowości detalicznej bez wątpienia wpływ miała przemiana klientów oraz środowiska zewnętrznego. Technologie informacyjne, a w szczególności Internet, którego upowszechnienie stanowiło pewien przełom w rozwoju bankowości detalicznej, są istotnym elementem rozwoju bankowości elektronicznej.

Celem niniejszego artykułu jest ukazanie korzyści dla użytkowników bankowości elektronicznej oraz ich wpływu na zarządzanie finansami osobistymi (dalej ZFO). W opracowaniu dokonano analizy i oceny znaczenia bankowości elektronicznej w zarządzaniu finansami osobistymi, oferującej narzędzia wspomagające przytoczony proces. Przywołane wyniki badań pozwoliły na zdefiniowanie i określenie poziomu wiedzy finansowej konsumentów oraz jej wpływ na ich postawy względem zagadnień finansowych.

Zarządzanie finansami osobistymi

Zarządzanie finansami osobistymi jest przedmiotem zarówno nauki, jak i praktyki życia ekonomicznego. Teoria ZFO dotyczy badania procesu oraz części składowych zarządzania finansami osób indywidualnych oraz członków ich gospodarstw domowych, natomiast sama praktyka obejmuje decyzje podejmowane w celu pozyskiwania dochodów, zakupu aktywów oraz metod ich finansowania.

ZFO jest kluczowym elementem finansów osobistych, stanowiących jednocześnie naukę o osobistych i rodzinnych finansach, postrzeganych za niezmiernie ważne w osiągnięciu sukcesu finansowego. Dotyczą one oszczędzania, wydawania, zabezpieczenia oraz inwestowania własnych zasobów finansowych (Garman, Forgue 2014: 4).

John Kapoor twierdzi, że ZFO stanowi proces ciągłego gospodarowania pieniędzmi, składającym się z działań związanych z przygotowaniem oraz realizacją operacji pieniężnych (Kapoor, Dlabay, Hughes 2007: 4). Jest systemem polegającym z jednej strony na zintensyfikowaniu dochodów, z drugiej zaś na właściwym ich wydatkowaniu celem zwiększenia zamożności i poziomu życia członków gospodarstwa domowego. W procesie zarządzania finansami należy wyeksponować wiele obszarów działania. Krzysztof Jajuga wyróżnia m.in.: zarządzanie płynnością w odniesieniu do krótkoterminowych decyzji finansowych, długoterminowe decyzje finansowe dotyczące kredytów mieszkaniowych, hipotecznych oraz konsumpcyjnych; klasyczne indywidualne inwestycje finansowe (akcje, obligacje, fundusze inwestycyjne) oraz nieklasyczne inwestycje (nieruchomości, dzieła sztuki, instrumenty pochodne), decyzje w zakresie zabezpieczenia kapitału, w tym ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia zdrowotne, majątkowe i osobiste, a także decyzje emerytalne (Jajuga 2008). Przedstawione zakresy ściśle powiązane są z planowaniem finansowym, które jest niezwykle istotnym obszarem sfery finansowej.

Planowanie stanowi proces projektowania pożądanej wizji przyszłości oraz wskazaniem metod i kierunków jego najefektywniejszego osiągnięcia. Swoim zasięgiem obejmuje kilka etapów działań, takich jak zbieranie informacji, ustalanie priorytetów, identyfikacja problemów finansowych, przygotowanie alternatywnych rozwiązań, implementacja decyzji wybranych spośród dostępnych kategorii oraz ponowne sprawdzenie planu (Harrison 2005).

Jajuga definiuje osobiste planowanie finansowe jako mechanizm ustalania wydatków konsumpcyjnych, inwestycji i pozyskiwania środków finansowania w celu optymalizacji finansowej osoby fizycznej lub gospodarstwa domowego (Jajuga 2008: 390).

Planowanie wiąże się z ustaleniem priorytetów oraz efektywnych kierunków działań, co w przypadku gospodarstw domowych często skoncentrowane jest na celach krótkoterminowych, nieprzekraczających roku. Poparciem tej tezy są m.in. badania Fundacji Kronenberga, przeprowadzone we wrześniu 2015 roku, zatytułowane *Postawy Polaków wobec finansów*, których celem było poznanie postaw Polaków względem finansów – planowania i kontrolowania budżetu domowego, oszczędzania oraz inwestowania (<http://www.kronenberg.org.pl> 2018). Ze zrealizowanego badania wynika, że człowiek najczęściej planuje swoje wydatki najdłużej do roku, wykorzystując wyłącznie krótkookresową perspektywę czasową oraz całkowity brak realizacji działań w perspektywie średnio- i długoterminowej. Polacy większe wydatki najczęściej planują z miesięcznym lub półrocznym wyprzedzeniem. Co ciekawe, duże zakupy na pół roku przed, najchętniej projektują osoby o najwyższym dochodzie w gospodarstwie – powyżej 2 001 PLN miesięcznie. Z kolei miesiąc wcześniej o poważnych wydatkach najczęściej myślą gospodarstwa posiadające dochód na osobę od 1 001 do 1 500 PLN. Olbrzymie znaczenie w planowaniu wydatków odgrywa również wiek. Oznacza to, że osoby w średnim wieku i starsze podejmują odpowiednie kroki nieco wcześniej niż młodzi ludzie, planujący wydatki na ostatnią chwilę bądź pod jej wpływem (<http://www.kronenberg.org.pl> 2018). Warto dodać, że nie każde zarządzanie finansowe jest skuteczne, natomiast należy do niego sukcesywnie dążyć. Przez efektywne zarządzanie finansami osobistymi rozumie się działanie polegające na zwiększaniu środków finansowych, przy równoczesnym utrzymaniu takiego poziomu kosztów, który doprowadzi do wzrostu zamożności i poziomu życia gospodarstwa domowego.

W tym kontekście należy odnieść się do świadomości finansowej jednostki, czyli systematycznego działania, nakierowanego na ustalenie właściwej struktury dochodów i wydatków. To proces, który w perspektywie długoterminowej może prowadzić do poprawy skuteczności angażowania środków finansowych. Rozważając efektywne zarządzanie finansami osobistymi należy podkreślić, że jest to świadome, zaplanowane wcześniej działanie w sferze finansów, pozwalające na realizację działań według wcześniej założonego celu finansowego i planu działania, przy jednoczesnym ustaleniu skuteczności działań oraz określeniu ich obszaru, a także wielkości środków, jakie mają być na te działania przeznaczone. Niezbędna w tym zakresie jest również rewizja założonego planu oraz ewentualna korekta czynności, pozwalająca dokładniej zrealizować zamierzone cele finansowe.

Efektywne zarządzanie finansami osobistymi zależy od wiedzy, jak i narzędzi wspomagających proces ZFO (Huston 2010). Według John Huston wiedza finansowa ma dwa wymiary: zrozumienie informacji finansowych oraz zastosowanie ich w praktyce życia codziennego (Huston 2010). Zdobyta wiedza w zakresie finansów osobistych nie tylko umożliwia bardziej efektywne zarządzanie nimi, ale również determinuje pełne uczestnictwo w życiu gospodarczym, a tym samym korzystanie z coraz bardziej wyrafinowanych produktów bankowych oraz nowoczesnych narzędzi oferowanych przez bankowość elektroniczną.

Specyfika detalicznej bankowości elektronicznej

Pojęcie bankowości elektronicznej związane jest z wykorzystaniem systemów informatyczno-komunikacyjnych do usprawnienia i przyspieszenia realizacji zleceń klientów banków, co prowadzi do intensyfikacji obiegu pieniądza bezgotówkowego (Borkowski 2011). Detaliczna bankowość elektroniczna umożliwia klientowi indywidualnemu dostęp do rachunku bankowego za pośrednictwem elektronicznych kanałów dystrybucji, jak również wykonywanie płatności, stosując elektroniczne instrumenty płatnicze oraz urządzenia mobilne. Usługi bankowości elektronicznej to przede wszystkim: systemy zwane home banking (sprzedaż produktów bankowych przez telefon) lub office banking (przelewy pieniężne), systemy self banking (automaty bankowe), systemy terminali umożliwiających dokonywanie płatności przy wykorzystaniu kart płatniczych, sieci transmisji informacji finansowej, elektroniczne transfery płatności, systemy informacyjne (Borkowski 2011: 127).

Przedmiot bankowości elektronicznej jest dość szeroko rozumiany i zawiera w sobie zarówno elementy bankowości internetowej, mobilnej, terminalowej, jak i elektroniczne instrumenty płatnicze, zapewniając wielokanałowy dostęp klienta do banku. Jednakże pojawia się zasadnicze pytanie czy bankowość elektroniczna stanowi efektywne narzędzie wspomagające zarządzanie finansami osobistymi? W odpowiedzi na nie warto spojrzeć na zagadnienie detalicznej bankowości elektronicznej z dwóch punktów widzenia: z perspektywy klientów, jak i form komunikacji klienta z bankiem. Z punktu widzenia klientów i zarządzania finansami osobistymi niezwykle istotną rolę odgrywają aktywni odbiorcy, korzystający z licznych produktów i usług bankowych. Czynniki poszukują innowacyjnych rozwiązań, wykorzystując aplikacje mobilne oraz stale obserwując pojawiające się na rynku nowości. Wśród takich konsumentów są tzw. naśladowcy, którzy akceptują ukazujące się innowacje wówczas, gdy są one już wypraktykowane. Najtrudniejszą grupę klientów tworzą tzw. konserwatyści, przywiązani do konwencjonalnych produktów i form świadczenia usług bankowych, co w znaczny sposób ogranicza ich chęci do korzystania z elektronicznych kanałów dystrybucji oraz nowych aplikacji do zarządzania finansami osobistymi. Stanowią oni grupę standardowych indywidualistów, dla których priorytetem jest bezpieczeństwo oraz możliwość użytkowania sprawdzonych usług bankowych. Istnieją również klienci mobilni, z reguły ze znacznymi dochodami i wyższym statusem społecznym, otwarci na korzystanie z nowości, zaciągający kredyty i realizujący operacje bankowe przy wykorzystaniu elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych oraz bankowości mobilnej. Tradycjoniści wykorzystują natomiast fundamentalne usługi z zakresu oferty bankowej, najczęściej poprzez sprawdzone kanały dystrybucji, w tym w dużej mierze oddział bankowy (Jajuga 2008). Według form detalicznej bankowości elektronicznej wyróżnić można m.in.: bankowość modemową, telefoniczną, terminalową, internetową, a także elektroniczne instrumenty płatnicze (Chmielarz 2007).

Strukturę detalicznej bankowości elektronicznej, która miała szczególne znaczenie w rozwoju bankowości informatycznej stanowiły elektroniczne instrumenty płatnicze, ze szczególnym naciskiem na karty płatnicze. To wiodące elementy bankowości elektronicznej, która uzupełniona przez sieć Internet pozwala klientowi na sprawną i efektywną realizację usług bankowych, a obecnie

w dużym zakresie też automatyczne oszczędzanie (Chmielarz 2007).

W sektorze klientów detalicznych bankowość internetowa, pomimo zdecydowanie późniejszego wejścia na rynek niż bankowość modemowa, zyskała znacznie większą popularność. Przyczyną tego zjawiska może być fakt, że w początkowym okresie rozwoju bankowość modemową adresowano wyłącznie do klientów instytucjonalnych, dopiero z biegiem rozwoju elektronicznych instrumentów płatniczych została zaadresowana również do klienta indywidualnego (Gospodarowicz 2005). Dopelnieniem powyższych form jest bankowość terminalowa, rozwijająca się jednocześnie z elektronicznymi instrumentami płatniczymi, jak również bankowość mobilna, która w ostatnim czasie zyskuje na znaczeniu.

Bankowość elektroniczna w zarządzaniu finansami osobistymi

Bankowość elektroniczna stanowi kluczowe narzędzie wykorzystywane w teorii zarządzania finansami osobistymi. Z badania pt. *Finansowy Barometr ING* na temat bankowości mobilnej w Polsce i na świecie przeprowadzonego w 2015 roku, określającego poziom wiedzy finansowej konsumentów oraz jej wpływ na zachowania oraz postawy wobec zagadnień finansowych wynika, że 93% Polaków pragnie lepiej zarządzać swoimi finansami, z kolei 63% Polaków posiada fundamentalną wiedzę z zakresu finansów (*Finansowy Barometr ING... 2015*). Umiejscawia to nasz kraj na 7 pozycji wśród 10 przebadanych krajów. Jak donosi raport, dla 71% Polaków ich sytuacja ekonomiczna w ciągu ostatniego roku nie uległa zmianie lub w pewnym stopniu poprawiła się. Pod tym względem Polska wypada korzystnie na tle Europy (średnia 63%). Jednocześnie na pogorszenie się sytuacji wskazało 29% mieszkańców Polski.

Edukacja finansowa jest niezwykle istotnym elementem w umiejętnym wykorzystywaniu instrumentów pomocnych w procesie zarządzania finansami. Pozytywnym aspektem w tym zakresie mogą okazać się internetowe aplikacje typu Personal Financial Management (PFM), służące do śledzenia i zarządzania osobistymi finansami. PFM dostarcza użytkownikom informacji o stanie ich finansów, strukturze wydatków i przychodów, jednocześnie pomagając tworzyć budżet, planować finanse w różnych okresach oraz kategoryzować wydatki. Obecnie najpopularniejszą formą PFM są aplikacje webowe spełniające następujące funkcje (Bogacka-Kisiel 2012):

- automatyczne kategoryzowanie transakcji, co umożliwi poznanie przez klienta struktury swoich wydatków;
- obliczanie miesięcznego budżetu, kumulując zaplanowane i już zrealizowane przychody i wydatki, co pozwala uświadomić użytkownikowi, jaką część dochodu może przeznaczyć na inwestycje;
- wspomaganie zaplanowanych przyszłych wydatków, co wpływa na zdecydowanie bardziej przemyślane rozchody;
- wspieranie decyzji finansowych w długookresowej perspektywie;
- wdrożenie instrumentów diagnozy problemów finansowych, co wpływa na zwiększenie efektywności w obszarze zarządzania finansami osobistymi;
- wprowadzenie narzędzi prognostycznych, czyli systemów informatycznych, które na podstawie modelu ekonometrycznego i danych statystycznych umożliwią wizualizację wyników

prognoz finansowych;

- kontrole zamierzonych celów finansowych, które wpłyną na dalszą analizę i dopracowanie jakości oraz przydatności użytkownika z aplikacji webowych.

Obecnie banki coraz częściej oferują pakiet innowacyjnych rozwiązań technologicznych, jak m.in. możliwość realizacji przelewów bez znajomości konta adresata – przy użyciu Facebooka, e-maila, SMS-a czy płatności zbliżeniowej telefonem. Spółka MasterCard Worldwid wprowadziła kartę display, która dzięki wbudowanemu ekranowi i funkcji tokenu umożliwia kontrolę wydatków. Duże możliwości elektroniczne proponuje swoim klientom PKO Bank Polski, który jako pierwszy zainicjował możliwość realizowania szerokiego spektrum spraw urzędowych dostępnych na kliknięcie.

Obecnie oprócz wniosku o 500+, klienci mogą również korzystać z usług PUE-ZUS (Platforma usług elektronicznych), założyć Profil Zaufany, a w gorącym okresie rozliczeń podatku dochodowego złożyć tzw. PIT-WZ (wniosek o sporządzenie zeznania podatkowego przez podatnika) (<https://businessinsider.com.pl> 2017). W tej chwili w Polsce jest około 25 milionów internautów, a ostatnia prognoza McKinsey Global Institute wskazuje, że do 2020 roku każdy Polak będzie miał dostęp do Internetu (<https://businessinsider.com.pl> 2017). Jednocześnie coraz chętniej korzystamy z bankowości elektronicznej, co potwierdzają dane z raportu Związku Banków Polskich *InfoKredyt*, z których wynika, że na koniec drugiego kwartału 2016 roku liczba klientów indywidualnych, którzy mają dostęp do bankowości elektronicznej wyniosła 23,2 mln osób. Oznacza to wzrost o ponad 2 mln osób w stosunku rocznym (<https://businessinsider.com.pl> 2017).

Dość popularną funkcjonalność powiązaną bezpośrednio z płatnościami bezgotówkowymi coraz częściej stanowią programy automatycznego oszczędzania, które pozwalają na kumulowanie niewielkich kwot przy okazji płatności kartą debetową, wypłat gotówki z bankomatów czy realizacji przelewów internetowych. Oszczędzanie automatyczne to korzystna usługa, która ma przede wszystkim pozytywny wymiar finansowy dla osób mających problem z systematycznym odkładaniem pieniędzy. Do banków oferujących powyższą usługę należą m.in.: Credit Agricole – CA Saver, mBank – mSaver, ING Bank Śląski – Smart Saver, Getin Bank – Zachowaj Resztę oraz PKO BP – Autooszczędzanie (<http://www.najlepszekonto.pl> 2017). Ciekawym rozwiązaniem dla klientów detalicznych jest również oferowana przez mBank możliwość założenia kilku kont w celu realizacji „zasady sześciu kont”. Jest to zasada zarządzania finansami osobistymi, która dopasowuje dane konto do ściśle określonego celu, umożliwiając efektywniejsze gospodarowanie środkami finansowymi.

W dobie postępu technologicznego warto wspomnieć o roli kart płatniczych. Klienci płacący kartami płatniczymi wydają znacznie więcej niż płacący gotówką (<http://www.strefabiznesu.pl> 2018). Jako najpopularniejsze rodzaje kart płatniczych warto wymienić (<http://www.sowafinansowa.pl> 2018):

- karty debetowe – powiązane z rachunkiem bankowym oraz umożliwiające przeprowadzenie różnorodnych transakcji bezgotówkowych (płatności w punktach handlowo – usługowych, zakupy w Internecie, wypłata gotówki z bankomatu);
- karty kredytowe – umożliwiające z przyznanego przez banki limitu kredytowego, którego wysokość zależy od decyzji konkretnego banku, wiarygodności kredytowej klienta oraz wysokości zarobków;

- karty płatnicze działające w trybie online – w ich przypadku bank umożliwia przeprowadzenie danej operacji jedynie po wysłaniu zapytania przez terminal i po przeprowadzeniu weryfikacji salda;
- karty płatnicze działające w trybie offline – instrumenty umożliwiające dokonanie transakcji bez kontaktu terminalu z bankiem, czyli bez natychmiastowej autoryzacji. Przykładem takich kart są karty zbliżeniowe.

Należy przy tym dodać, że pewnym aspektem negatywnym jest dostęp do pieniędzy, których klient nie posiada, czego obrazem są karty kredytowe oraz karty obciążeniowe. W momencie realizacji transakcji gotówkowej w bankomacie klient otrzymuje informację o braku środków na koncie, a następnie o dostępności kredytu na koncie, który zaspokoi jego bieżącą potrzebę (Bogacka-Kisiel 2012).

Z punktu widzenia dostępu do pieniądza jest to niewątpliwie korzystna praktyka, jednakże z punktu widzenia umiejętnego zarządzania finansami osobistymi, niekoniecznie. Istotną rolę odgrywają cechy osobowościowe oraz wiedza finansowa, wynikająca bezpośrednio z wcześniejszej edukacji finansowej.

Podsumowanie

Sukcesywne zainteresowanie bankowością elektroniczną, początkowo kartami płatniczymi, kolejno bankowością internetową, a dzisiaj również i mobilną wpłynęło na wysoki udział bankowości detalicznej na obecnym rynku.

Ukazana specyfika systemu bankowości elektronicznej, a zwłaszcza internetowej i mobilnej zapewnia pełny i wygodny dostęp do finansów osobistych, umożliwiając przejrzysty system zarządzania środkami, dzięki któremu klient ma pełniejszy obraz własnej sytuacji finansowej. Bankowość elektroniczna jest zestawem narzędzi wspierających zarządzanie finansami, jednakże oprócz narzędzi niezbędnym elementem jest wiedza z zakresu efektywnego zarządzania własnym kapitałem. Wyniki badań dowodzą¹, że detaliczna bankowość elektroniczna oferuje coraz atrakcyjniejszy wachlarz produktów i usług bankowych oraz mobilnych, stanowiących istotne wsparcie w usprawnianiu procesu gospodarowania własnymi pieniędzmi.

Bibliografia

1. Bogacka-Kisiel E., (2012) *Finanse osobiste. Zachowania – produkty – strategie*, Warszawa: PWN.
2. Borkowski S., (2011) *Bankowość elektroniczna jako podstawowy i nowoczesny kanał sprzedaży oraz dystrybucji produktów finansowych* [w:] *Studia i prace kolegium zarządzania i finansów*, Warszawa: Szkoła Główna Handlowa w Warszawie.
3. Chmielarz W., (2007) *Systemy biznesu elektronicznego*, Warszawa: Difin.
4. *Finansowy Barometr ING*, (2015) Międzynarodowe badanie na temat postaw i zachowań konsumentów wobec oszczędzania w Polsce i na świecie, marzec, Warszawa: IPSOS.
5. Garman E., Forgue R., (2014) *Personal finance*, Canada: Cengage Learning.
6. Gospodarowicz A., (2005) *Bankowość elektroniczna*, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.
7. Harrison D., (2005) *Personal financial planning. Theory and practice*, Edinburgh: Pearson Education.
8. <http://www.kronenberg.org.pl> [27.07.2018].
9. <http://www.najlepszekonto.pl/automatyczne-oszczedzanie> [27.09.2017].
10. <http://www.sowafinansowa.pl> [28.07.2018].
11. <http://www.strefabiznesu.pl> [27.07.2018].
12. <https://businessinsider.com.pl/technologie/nowe-technologie/bankowoscelektroniczna-w-polsce-raport-bi-polska/mfgyxcv> [27.09.2017].
13. Huston S.J., (2010) *Measuring financial literacy*, "Journal of Consumer Affairs" nr 2.
14. *ING International Survey Mobile Banking* (2016) [27.07.2018].
15. Jajuga K., (2008) *Inwestycje w osobistym planowaniu finansowym. Inżynieria finansowa* [w:] Jajuga K., Jajuga J., (red.), *Inwestycje. Instrumenty finansowe. Ryzyko finansowe. Inżynieria finansowa*, Warszawa: Wydawnictwo PWN.
16. Jajuga K., (2008) *Nowe tendencje w zarządzaniu finansami osób indywidualnych* [w:] Karpuś P., Węclawski J., (red.), *Rynek finansowy. Inspiracje z integracji europejskiej*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
17. Kapoor J.R., Dlabay L.R., Hughes H.R., (2007) *Personal finance*, New York: McGraw-Hill.

¹ ING International Survey Mobile Banking 2016 [27.07.2018].