

Rozdział 4

APLIKACJE WSPOMAGAJĄCE ZARZĄDZANIE FINANSAMI OSOBISTYMI

Viera Gafrikova

Przykłady ostatnich kryzysów finansowych pokazują, że wiele osób nie potrafi sobie radzić ze swoimi finansami, co przejawia się chociażby nadmiernym zadłużaniem się lub inwestowaniem w nieodpowiednie instrumenty finansowe bez dywersyfikacji ryzyka.

Problem niewystarczającej świadomości finansowej dotyczy obywateli wielu krajów, w tym Polski, co potwierdzają również wyniki badań. Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank na temat wiedzy ekonomicznej Polaków wskazuje, że nie przywiązujemy dużej wagi do spraw finansowych, niechętnie dokonujemy kalkulacji i nie dążymy do maksymalizacji indywidualnych zysków¹.

W podnoszeniu świadomości finansowej – oprócz szeroko zakrojonej edukacji finansowo-ekonomicznej prowadzonej przez różne instytucje i obejmującej zarówno młodzież, jak i osoby dorosłe – mogą pomóc specjalistyczne narzędzia informatyczne wspomagające zarządzanie finansami osobistymi, tzw. narzędzia PFM (skrót z ang. Personal Finance Management). Narzędzia te dostarczają użytkownikom informacji o stanie ich finansów, strukturze wydatków i przychodów, pomagają tworzyć budżety, planować finanse w krótkim i długim terminie, kategoryzują wydatki. A ponadto mają rozbudowaną grafikę, często umożliwiają agregowanie informacji finansowych pochodzących z różnych źródeł.

¹ Stan wiedzy ekonomicznej Polaków, Raport Instytutu Wolności i Raiffeisen Polbank, lipiec 2014, s. 36, <http://instytutwolnosci.pl/wp-content/uploads/2014/07/Raport-o-Stanie-Wiedzy-Ekonomicznej-Polak%C3%B3w.pdf>, dostęp: 6.02.2015.

4.1. Początki narzędzi wspomagających zarządzanie finansami osobistymi

Samo prowadzenie ewidencji finansowej nie wymaga specjalnych narzędzi – wystarczy zeszyt i ołówek. W czasie powszechnego dostępu do komputerów osobistych i do internetu, żmudne śledzenie dochodów i wydatków może być łatwiejsze.

Najbardziej oczywistym wykorzystaniem komputera wydaje się być użycie arkusza kalkulacyjnego. Zaletą takiego rozwiązania jest elastyczność – użytkownik sam decyduje o kształcie arkusza, o stopniu szczegółowości wykorzystywanych kategorii, o wyborze automatycznie uaktualnianych wskaźników podsumowujących. Wadą takiego rozwiązania jest konieczność posiadania pewnych umiejętności w obsłudze arkuszy kalkulacyjnych oraz konieczność poświęcenia czasu na skonstruowanie szablonu, dostosowywanie go do nowych potrzeb oraz na wypełnianie go danymi.

Narzędzia wspomagające zarządzanie finansami osobistymi początkowo miały formę aplikacji instalowanych na komputerze użytkownika, a informacje musiały być ręcznie wprowadzane do programu. Następnie aplikacje zostały wzbogacone o funkcję importowania historii rachunków bankowych poprzez plik wsadowy wygenerowany w systemie bankowości internetowej. Obecnie coraz bardziej popularne są aplikacje webowe, dostarczane głównie przez instytucje niefinansowe, ale także coraz częściej przez same banki, jako oddzielny moduł w bankowości internetowej lub w bankowości mobilnej.

Kolebką narzędzi PFM są Stany Zjednoczone, gdzie cieszą się one dużym zainteresowaniem i gdzie użytkownicy mogą wybierać z bogatej i różnorodnej oferty rynkowej.

Właściciele firmy Intuit, założonej w 1983, pierwsi dostrzegli, że pojawienie się komputerów osobistych stwarza możliwość wykorzystania specjalistycznego oprogramowania w finansach osobistych. Ich flagowy produkt Quicken stał się standardem dla wielu gospodarstw domowych.

Za amerykański wzorzec serwisu webowego, który zainspirował twórców podobnych aplikacji w innych krajach, uważa się serwis Mint.com, który pojawił się na rynku w 2007 roku. Po roku z tej aplikacji korzystało już ponad pół miliona użytkowników. W 2009 roku Mint.com został nabyty przez firmę Intuit za 170 mln dolarów. Obecnie serwis ma ponad 10 mln użytkowników². Mint.com współpracuje z kilkunastoma tysiącami instytucji finansowych w USA i w Kanadzie. Użytkownik widzi rzeczywisty obraz swoich rachunków inwestycyjnych, oszczędnościowych, kredytowych oraz kart kredytowych. Korzystając z bezpiecznego transferu informacji o płatnościach, systemy PFM dysponują wyczerpującymi danymi na

² *Your financial life, all in one place*, <https://www.mint.com/what-is-mint/>, dostęp: 15.01.2015.

temat przepływów finansowych użytkownika. Analityczne moduły systemu dzielą cały strumień wszystkich transakcji na kategorie, podsumowują je i określają, ile wydano na czynsz, transport, żywność, odzież, restauracje itd. Zaawansowana technologia kategoryzacji Mint.com została przez firmę opatentowana. Ponadto pokazywany jest stan salda wszystkich kredytów i inwestycji, oraz odsetki zarówno te płacone, jak i otrzymywane.

W hasłach reklamowych Mint.com nie bez przyczyny mówi się o oszczędnościach użytkownika: serwis analizuje poszczególne wydatki i wskazuje, na czym można zaoszczędzić, przy czym robi to w sposób spersonalizowany. System pokazuje wszystkie już dokonane wydatki, przypomina o konieczności nieprzekroczenia budżetu, proponuje oszczędne warianty transakcji – takie wnioski przychodzą na e-mail. Dodatkowo, drogą e-mailową lub SMS-ową przychodzą przypomnienia o płatnościach, o zmniejszeniu się stanu środków pozostających do dyspozycji oraz informacje o nietypowych dla użytkownika wydatkach.

Szczególną uwagę przywiązuje się do bezpieczeństwa. Wszak użytkownicy powierzają systemowi Mint.com nie tylko informacje na temat swojego budżetu, ale również hasła do swoich kont bankowych. Mint.com korzysta z tych samych metod kryptograficznej ochrony oraz zabezpieczenia fizycznego informacji, co czołowe banki amerykańskie. Firma pomyślnie przeszła proces certyfikacji bankowej.

Bezpieczeństwo jest kluczowym problemem funkcjonowania webowych serwisów PFM. Wśród przyczyn zakończenia działalności w 2010 roku serwisu Wesabe, jednego z głównych konkurentów Mint.com, była niemożność – z powodu ograniczeń finansowych – zapewnienia swoim klientom odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.

Większość internetowych serwisów PFM jest bezpłatna dla użytkowników. Zarabiają one na prowizjach i opłatach pobieranych od instytucji zalecanych użytkownikom: banków, firm ubezpieczeniowych, firm pożyczkowych i innych instytucji finansowych. Realizowany jest więc popularny amerykański model relacji biznesowych „win-win” – wszystkie strony wygrywają.

Jeszcze kilka lat temu wydawało się, że narzędzia PFM będą coraz bardziej popularne i że liczba ich użytkowników będzie szybko rosła. Mimo że w Stanach Zjednoczonych co piąty wiodący bank oferuje swoim klientom usługę PFM oraz dostępnych jest wiele niebankowych serwisów internetowych, które potrafiły przyciągnąć użytkowników i odniosły finansowy sukces (np. wspomniany już Mint.com, PageOnce czy Money Desktop), zainteresowanie konsumentów nie jest tak wysokie, jak oczekiwano.

Według badań³ przeprowadzonych w 2012 roku przez firmę badawczo-doradczą Aite Group, 58% konsumentów w USA nie korzysta i nie planuje korzy-

³ Shevin R., *Strategies for PFM success, Aite Group' report*, 2012, <http://aitegroup.com/report/strategies-pfm-success>, dostęp: 20.12.2014.

stać z platform PFM. Tylko 27% konsumentów korzysta z narzędzi do zarządzania finansami osobistymi: 15% korzysta wyłącznie z narzędzi banków lub kas oszczędnościowo-kredytowych, 6% wyłącznie z narzędzi podmiotów niefinansowych, a 6% z narzędzi pochodzących z różnych źródeł. Rozpowszechnianie się narzędzi PFM jest hamowane kilkoma czynnikami, między innymi czynnikami natury kulturowej. Z badań Aite Group wynika, że tylko czterech na dziesięciu konsumentów zarządza swoim budżetem domowym, klasyfikuje lub prognozuje wydatki co najwyżej raz w miesiącu. Tylko 13% konsumentów chce pomocy instytucji finansowych w zarządzaniu ich pieniędzmi.

4.2. Polskojęzyczne narzędzia PFM

Konsumenci polscy, zainteresowani narzędziami do wspomagania zarządzania finansami osobistymi, mają stosunkowo ograniczony wybór. Na rynku dostępnych jest kilka narzędzi webowych oraz desktopowych (instalowanych na komputerze użytkownika) dostarczanych przez podmioty niebankowe. W ramach bankowości internetowej narzędzia PFM oferowane są również przez niektóre banki.

Aplikacje internetowe oferowane przez podmioty niebankowe

Aplikacje wspomagające zarządzanie finansami osobistymi są dostępne w ramach serwisów internetowych PFM i stanowią element danego serwisu. Część publiczna serwisu jest dostępna dla każdego użytkownika internetu, a część prywatna po wprowadzeniu adresu e-mailowego (może być stworzony wyłącznie do tego celu) lub loginu użytkownika oraz hasła. Sama aplikacja znajduje się w części prywatnej i przed każdym skorzystaniem z aplikacji użytkownik musi się zalogować.

Aplikacje internetowe są na ogół bezpłatne. Decyzja o skorzystaniu z konkretnego serwisu powinna być poprzedzona szczegółową analizą regulaminu serwisu oraz informacji umieszczonych zarówno w publicznej, jak i prywatnej części serwisu. Nie wystarczy kierować się wyłącznie atrakcyjnością strony głównej, tym bardziej, że strony atrakcyjniejsze stwarzają w kliencie większe poczucie zaufania oraz profesjonalizmu. Konstrukcja strony głównej, wykorzystanie przestrzeni, dobór kolorów, czytelność tekstu, czy dobór informacji umieszczonych na tej stronie, wiele mówią o stosunku właścicieli serwisu do klienta. Jednak użytkownik powinien zwrócić uwagę na kilka dodatkowych aspektów, przede wszystkim na bezpieczeństwo danych finansowych powierzanych serwisowi.

Na stronach serwisu powinna być informacja o sposobie ochrony kryptograficznej danych klienta. Serwis PFM powinien posiadać uznany certyfikat SSL (*Secure Socket Layer*). Certyfikaty SSL są formą zabezpieczenia komunikacji

internetowej oraz gwarantem zachowania poufności danych przesyłanych drogą elektroniczną. Certyfikaty o najwyższych parametrach bezpieczeństwa to certyfikaty klasy EV (*Extended Validation*). Oznaką posiadania takiego certyfikatu jest najczęściej (w zależności od typu przeglądarki) zielona kłódka oraz nazwa firmy na zielonym tle w pasku adresu witryny.

Ponadto na stronach serwisu powinna być umieszczona informacja o właścicielu serwisu, czyli dane adresowe, kontaktowe, ewentualnie numer NIP, REGON itp. Taka informacja pokazuje, że właścicielem strony jest realna, legalna firma i klient może sprawdzić interesujące go dane na jej temat. Użytkownicy mają większe zaufanie do firm z dobrą reputacją.

Poważnie należy traktować wszelkie oznaki wskazujące na to, że serwis przestał być regularnie utrzymywany i aktualizowany, takie jak nieaktualne informacje na stronie, przestarzałe wpisy na forum dyskusyjnym serwisu lub permanentnie wyświetlający się komunikat „sekcja w budowie”, mimo że serwis istnieje od kilku lat. Tego typu symptomy nie są tylko wyrazem braku szacunku dla klienta, ale mogą być też przejawem zaprzestania rozwijania serwisu, co z kolei dla użytkownika może oznaczać m.in. utrudnienia w uzyskaniu wsparcia technicznego, gdyż firma ma już inne priorytety.

Stosunek firmy do problemów użytkownika najlepiej zweryfikować przed podjęciem ostatecznej decyzji o korzystaniu z serwisu, wprowadzając do aplikacji próbne dane i kierując nasuwające się pytania na umieszczony na stronie kontaktowy adres e-mailowy lub numer telefonu. Pod tym kątem przeprowadzono krótką charakterystykę kilku wybranych webowych serwisów PFM.

Budżet domowy⁴ jest pierwszym narzędziem PFM w języku polskim, powstał w 2005 roku. Serwis ma ciekawą stronę główną, z ruchomym designem. Część publiczna serwisu zawiera informacje o podstawowych usługach bankowych oraz ogólne porady dotyczące możliwości ograniczania wydatków użytkownika. Dostępna jest wersja demo aplikacji. Cała komunikacja jest zaszyfrowana zgodnie z dobrą praktyką przyjętą powszechnie w przypadku systemów informatycznych przesyłających dane finansowe użytkowników.

Do aplikacji można wprowadzać dane ręcznie, importować je za pomocą plików bankowości elektronicznej (pliki typu CSF, QFX, QIF kilku banków) oraz automatycznie za pomocą łączenia się z bankiem, po podaniu przez użytkownika loginu oraz hasła, którego on używa w banku. W ten ostatni sposób ściągane są dane z dwóch banków: PKO BP i mBanku. Możliwy jest również eksport danych z aplikacji w formacie CSV, ale jest to funkcja płatna, podczas gdy pozostałe funkcje są bezpłatne.

⁴ <http://www.budzetdomowy.pl>, dostęp: 3.02.2015.

System proponuje własną kategoryzację wpływów i wydatków, z możliwością tworzenia dodatkowych kategorii. Użytkownik może ustanawiać miesięczne limity na poszczególne kategorie wydatków a system pokazuje wykorzystanie tych limitów.

Zaufanie do serwisu zmniejszają nieaktualne informacje w części publicznej serwisu, jak również zauważone w trakcie testowania niedociągnięcia w działaniu aplikacji.

Strona główna serwisu eGrosik.eu⁵ jest dosyć skromna. Znajdują się na niej podstawowe informacje o funkcjonalności aplikacji oraz wyświetlane są różnego rodzaju reklamy. Brakuje informacji o właścicielu serwisu, jak również o rodzaju ochrony kryptograficznej danych użytkownika. Korzystanie z serwisu jest bezpłatne.

Dane do systemu można wprowadzać wyłącznie ręcznie. Użytkownik może korzystać z kategorii oraz podkategorii przychodów i wydatków zdefiniowanych przez system, ale może też tworzyć własne kategorie i podkategorie. Aplikacja sporządza kilka rodzajów raportów końcowych w formie tabelarycznej oraz graficznej, dla wybranego przez użytkownika przedziału czasowego.

Serwis Figgy.pl⁶ powstał w 2008 roku. Właścicielem serwisu jest firma Devesoft Software Development. Strona domowa serwisu jest prosta, ale zachęcająca. Biorąc pod uwagę rok założenia serwisu, pewien niepokój może budzić informacja, że serwis działa w wersji beta⁷. Transmisja danych dokonywana jest przy użyciu bezpiecznego połączenia SSL z użyciem 128 bitowego certyfikatu renomowanej firmy Thawte. Za korzystanie z serwisu nie są pobierane żadne opłaty.

Transakcje są do aplikacji wprowadzane ręcznie. Użytkownik definiuje swoje własne kategorie wpływów i wydatków. Dane z aplikacji mogą być eksportowane w postaci plików CSV. Użytkownik może zdefiniować swoją własną listę przelewów i listę najczęściej odwiedzanych sklepów. Aplikacja oferuje prostą grafikę.

Serwis iFin.24⁸ powstał w 2009 roku. Jego operatorem jest firma iFin24 SA należąca do Grupy Kapitałowej Comarch. Spółka prowadzi niezależną działalność biznesową, korzystając z rozwiązań Comarch SA, a infrastruktura iFIN24 umieszczona jest w profesjonalnym Comarch Data Center. W październiku 2014 centrum prasowe spółki ogłosiło – bez podania przyczyn – że z dniem 15 grudnia 2014 r. serwis zaprzestaje świadczenia usług i zostanie zamknięty. Po kilkutygodniowej przerwie serwis na początku 2015 roku wznowił swoją działalność, ale zaufanie użytkowników do serwisu niewątpliwie zostało osłabione. Aktualnie serwis jest

⁵ <http://www.egrosik.eu/>, dostęp: 3.02.2015.

⁶ <http://www.figgy.pl/>, dostęp: 3.02.2015.

⁷ Najczęściej jest tak oznaczana, w przeciwieństwie do wersji finalnej, wersja programu przechodząca testy na etapie końcowym. Jeżeli twórcy serwisu używają oznaczenia „beta” w innym znaczeniu, powinno to być na stronie wyjaśnione.

⁸ <https://finanse.ifin24.pl/>, dostęp: 6.02.2015.

bezpłatny, ale w przyszłości korzystanie z niego będzie wymagało wykupienia abonamentu.

Aplikacja jest zasilana danymi poprzez import transakcji z plików bankowości elektronicznej kilkunastu czołowych banków w Polsce lub import ręczny. iFIN24 posiada certyfikat Thawte, którego istnienie potwierdza użytkownikowi autentyczność serwerów internetowych iFIN24 oraz szyfrowanie komunikacji przy użyciu SSL. Wydatki i przychody są klasyfikowane do odpowiednich kategorii i podkategorii proponowanych przez system w ramach wcześniej zdefiniowanych kont. Istnieje możliwość ustanawiania limitów na wybrane przez użytkownika kategorie, wprowadzania planów finansowych oraz tworzenia podstawowych raportów w formie tabelarycznej i graficznej.

Aplikacja posiada swoją wersję mobilną. iFIN24 Mobile to narzędzie do zarządzania finansami osobistymi przez iPhone'a i iPoda Toucha.

Serwis Kontomierz⁹ powstał w 2009 w roku. Właścicielem serwisu jest spółka Kontomierz.pl Sp. z o.o. Strona główna jest atrakcyjna, z efektywnie wykorzystaną przestrzenią. Są na niej pokazane przykładowe ekrany aplikacji, przesuwające się na życzenie użytkownika. Dostępna jest też wersja demo aplikacji. Część publiczna serwisu zawiera między innymi porównywarke kont bankowych, ranking lokat, wyszukiwarke najbliższego bankomatu oraz najbliższego oddziału firmy pożyczkowej.

Aktualnie wszystkie funkcje aplikacji są bezpłatne, jednakże firma planuje w przyszłości wprowadzić płatne usługi z rozszerzoną funkcjonalnością. Aplikacja importuje transakcje z rachunków ponad 30 banków albo automatycznie, albo za pomocą plików bankowości elektronicznej. Możliwe jest też ręczne wprowadzanie danych – taka możliwość została stworzona głównie z myślą o transakcjach gotówkowych, które mogą być implementowane do aplikacji również poprzez wysyłanie SMS-ów na specjalny numer telefoniczny. Ważna jest też funkcjonalność eksportu danych w formacie CSV. Kontomierz posiada certyfikat bezpieczeństwa firmy Verisign Trusted Seal, najbardziej renomowanej firmy wydającej certyfikaty dla aplikacji webowych.

Użytkownik wykorzystuje zdefiniowane przez system kategorie oraz ustanawia miesięczne limity budżetowe, a aplikacja informuje o przekroczeniu limitów. Wyniki są prezentowane też w formie graficznej. Program automatycznie wysyła użytkownikom upomnienia, na przykład o braku aktywności na koncie Kontomierza. Aplikacja jest dostępna także w wersji mobilnej.

Serwis MojeGrosze.pl¹⁰ powstał w 2008 roku. Strona domowa serwisu jest atrakcyjna, przejrzysta i dobrze zorganizowana. Przed korzystaniem z aplikacji

⁹ <http://kontomierz.pl>, dostęp: 4.02.2015.

¹⁰ <http://mojegrosze.pl>, dostęp: 3.02.2015.

użytkownik może się zapoznać z wersją demo. Właścicielem serwisu jest firma Noma Solutions. Firma zapewnia o wysokim poziomie bezpieczeństwa, ale nie jest ono potwierdzone żadnym certyfikatem. Korzystanie z serwisu jest bezpłatne.

Dane mogą być wprowadzane ręcznie lub za pomocą plików generowanych przez bankowość elektroniczną kilku banków. Użytkownik definiuje swoje własne kategorie w ramach czterech podstawowych typów transakcji proponowanych przez system: przychód, wydatek, dług, pożyczka. Analizę ułatwia możliwość graficznego przedstawienia danych. Są jednak pewne oznaki, że serwis od pewnego czasu nie jest rozwijany..

MoneyZoom¹¹ jest jedną z pierwszych w Polsce aplikacją PFM. Właścicielem serwisu jest spółka MoneyZoom SA, która jest częścią spółki giełdowej IQ Partners. Strona główna serwisu jest elegancka, przyjazna użytkownikowi, nieprzeładowana informacją. Efekt podkreślają przesuwające się ilustracje z hasłami promującymi aplikację. Ze strony głównej dostępny jest poradnik finansowy dotyczący różnych sfer życia użytkownika (edukacja, rozrywka, zakupy, itp.) oraz porównywarka produktów finansowych firmy Comperia, strategicznego partnera MoneyZoom.

MoneyZoom.pl używa najnowszego standardu szyfrowania danych i posiada certyfikat SSL firmy GeoTrust. Użytkownik wprowadza dane do aplikacji ręcznie, przy czym może skorzystać z kategorii i podkategorii przychodów i wydatków proponowanych przez system, ale może też tworzyć własne. Aplikacja oferuje możliwość ustawienia limitów na wydatki oraz planowania przyszłych wydatków, jak również graficzną analizę danych. Korzystanie z usług serwisu jest nieodpłatne. MoneyZoom stworzył w 2010 roku pierwszą w Polsce aplikację PFM dla iPhone'a.

Payzzer¹² jest nowym serwisem. Powstał pod koniec 2014 roku, zastępując serwis Finser z 2010 roku i cały czas jest dopracowywany. Dostępny jest w języku polskim i angielskim. Strona główna jest skonstruowana profesjonalnie, bez niepotrzebnych gadżetów. Serwis zawiera wersję demo oraz film instruktażowy. Użytkownik może korzystać albo z pakietu darmowego z podstawową funkcjonalnością (Standard) albo z pakietów płatnych z rozszerzoną funkcjonalnością (pakiet Premium lub pakiet Professional). Komunikacja z Payzzerem odbywa się za pomocą bezpiecznego szyfrowanego protokołu HTTPS. Serwis nie jest zbudowany pod kątem konkretnych zastosowań. Może być wykorzystany do rozliczania i analizowania finansów osobistych, ale może też być przeznaczony do innych celów, na przykład do rozliczania transakcji małej firmy.

¹¹ <https://moneyzoom.pl>, dostęp: 4.02.2015.

¹² <https://payzzer.com/pl/>, dostęp: 3.02.2015.

Praca z aplikacją rozpoczyna się od utworzenia kont, na których rejestruje się poszczególne transakcje oraz od wprowadzenia dla nich salda początkowego. Transakcje wprowadzane są ręcznie, przy czym system rozróżnia cztery typy transakcji: wydatki, przychody, przeniesienie środków z jednego konta na drugie oraz wymiana walut. W ramach poszczególnych typów transakcji użytkownik sam definiuje bardziej szczegółowe kategorie transakcji. Payzzer ma swoją wersję mobilną i działa też na platformie Android.

Kluczowymi graczami na polskim rynku webowych aplikacji PFM są iFin24, Kontomierz oraz Money Zoom. Wszystkie posiadają certyfikaty bezpieczeństwa renomowanych firm, oferują podobne główne funkcje dotyczące analizy danych finansowych klienta oraz udostępniają wersje mobilne aplikacji. Automatyczny import transakcji z rachunków bankowych jest możliwy tylko w Kontomierze. Obecnie serwisy te są bezpłatne, ale iFin24 oraz Kontomierz planują w przyszłości wprowadzenie pełnej lub częściowej odpłatności za korzystanie z usług serwisu.

Narzędzia PFM oferowane przez banki

Do korzystania z bankowych narzędzi wspomagających zarządzanie finansami osobistymi niezbędne jest posiadanie konta osobistego bądź karty kredytowej danego banku, a także dostępu do jego systemu bankowości internetowej. Za korzystanie z usług klient nie ponosi żadnych dodatkowych opłat.

Pierwszym bankiem, który zaoferował swoim klientom narzędzie PFM był w 2010 roku Meritum Bank ICB SA¹³ (narzędzie – Meritum Planner¹⁴). Aktualnie narzędzia do wspomagania zarządzania finansami osobistymi udostępnia swoim klientom kilka banków. Wśród nich Bank BPH SA (narzędzie Asystent Finansowy¹⁵), Bank Millennium SA (Manager Finansów¹⁶), ING Bank Śląski SA (Finansometr¹⁷) oraz T-Mobile Usługi Bankowe dostarczane przez Alior Bank SA (Menadżer Finansów¹⁸). W lutym 2014 roku mBank udostępnił swoim klientom nową aplikację mobilną, w której wprowadzono elementy PFM, takie jak możliwość kategoryzowania wydatków i modyfikacji limitów transakcyjnych. Na razie usługa PFM nie jest oferowana powszechnie. Między innymi, dwa największe pod względem

¹³ W lutym 2015 Alior Bank przejął Meritum Bank, http://meritumbank.pl/o_banku/informacje-biuro-prasowe/alior-bank-przejal-meritum-bank.html, dostęp: 6.05.2015.

¹⁴ <http://www.meritumplaner.pl/>, dostęp: 6.02.2015.

¹⁵ http://www.bph.pl/pl/klienci_indywidualni/bankowosc_elektroniczna/asystent_finansowy, dostęp: 6.02.2015.

¹⁶ <http://www.bankmillennium.pl/bankowosc-elektroniczna/millenet-dla-klientow-indywidualnych-biznes#manager-finansow>, dostęp: 6.02.2015.

¹⁷ <http://www.ingbank.pl/indywidualni/bankowosc-elektroniczna/finansometr>, dostęp: 6.02.2015.

¹⁸ <http://www.t-mobilebankowe.pl/menadzer-finansow>, dostęp: 6.02.2015.

aktywów banki, PKO BP oraz Bank Pekao SA, nie mają dotąd narzędzia do wspomagania finansów osobistych w swojej ofercie.

Podstawowa funkcjonalność oferowanych narzędzi jest podobna. Aplikacja automatycznie pobiera informacje o wydatkach i wpływach z rachunków danego banku, grupuje je w zdefiniowane przez system kategorie (podkategorie), prezentuje pogrupowane informacje w formie wykresów, umożliwia analizowanie struktury i zmienności w czasie wydatków oraz przychodów, a także pozwala na ustalanie limitów na wydatki, dzięki czemu łatwiej je kontrolować.

W niektórych aplikacjach użytkownik może definiować własne kategorie oraz monitorować wydatki oraz wpływy w gotówce poprzez ich ręczną rejestrację. System może automatycznie wysyłać SMS-y do użytkownika po przekroczeniu określonego poziomu wydatków w danej kategorii lub podkategorii.

Bankowe aplikacje PFM to narzędzia nowoczesne i innowacyjne, co potwierdzają różnego rodzaju wyróżnienia. Na przykład „Gazeta Bankowa” wyróżniła Meritum Planer w konkursie informatycznym „Hit roku 2010 dla instytucji finansowych”, a narzędzie Banku BPH, Asystent Finansowy, uzyskało tytuł „Innowacja Roku 2012” przyznawany w konkursie realizowanym pod patronatem Wydziału Nauk Technicznych Polskiej Akademii Nauk.

Główną zaletą narzędzi PFM oferowanych przez banki jest wygoda. Klient bankowości internetowej ma automatycznie dostęp do narzędzia PFM i jeżeli aplikacja spełnia jego potrzeby, nie musi już szukać innych rozwiązań na rynku. Kolejną zaletą jest bezpieczeństwo. Dane na temat finansów użytkownika pozostają w banku, a banki obowiązują najwyższe standardy bezpieczeństwa.

Oprócz zalet bankowe narzędzia PFM mają również wady. Aktualnie dostępne na rynku aplikacje umożliwiają automatyczną analizę transakcji realizowanych wyłącznie przez dany bank. Użytkownicy posiadający rachunki w kilku bankach nie mają więc obrazu swoich finansów w jednym miejscu. Na funkcjonalność narzędzi PFM mogą mieć negatywny wpływ zmiany wprowadzane w bankowości internetowej lub zmiany w strukturze właścicielskiej banku. Przykładowo, przy wprowadzaniu nowej bankowości internetowej, ING Bank Śląski ograniczył w grudniu 2014 r. zakres dostępnych funkcji w narzędziu Finansometr. Niedostępne stało się na przykład tworzenie własnych kategorii i znaczników oraz dodawanie transakcji gotówkowych. Podstawowe funkcje zostały zachowane, a Finansometr będzie stopniowo dostosowywany do nowej sytuacji. Innym przykładem może być Menedżer Finansów. Narzędzie to zostało wdrożone w Alior Sync i miało możliwość importowania rachunków z innych banków. W wyniku podpisanej z T-Mobile umowy o współpracy, marka Alior Sync została zastąpiona marką T-Mobile Usługi Bankowe dostarczane przez Alior Bank SA. Obecnie narzędzie Menedżer Finansów nie ma funkcjonalności importu danych z innych banków. Inne jest też podejście banków do oferowania klientom dodatkowych usług w ramach wspomagania ich

w zarządzaniu finansami osobistymi. Na przykład, integralną częścią niektórych niebankowych serwisów PFM są porównywarki cen produktów finansowych różnych instytucji, ale wydaje się mało prawdopodobne, aby banki były zainteresowane udostępnieniem swoim klientom instrumentu umożliwiającego porównywanie cen produktów oferowanych przez podmioty konkurencyjne.

Abstrahując od wad, gdy klienci wprowadzają narzędzie PFM do swojej oferty, dostają od banków wygodne, proste narzędzie do kontrolowania przychodów i wydatków, wspomagające zarządzanie ich finansami i osiąganie osobistych celów.

Mimo że usługa jest bezpłatna, banki również czerpią z tego tytułu korzyści. Wprowadzając narzędzie PFM do oferty, starają się zwiększyć zadowolenie klientów i poprzez to walczyć o wzmocnienie związków lojalnościowych oraz o zatrzymanie klientów. Ponadto banki dążą do odzyskania tej części relacji ze swoimi klientami, którą zawłaszczyły sobie niebankowe serwisy PFM. Wprowadzaniu do oferty narzędzi do wspomagania finansów osobistych mogą też przyświecać takie cele, jak dogonienie konkurencji, wzrost rozpoznawalności marki banku, zwiększenie postrzegania banku jako nowoczesnej instytucji lub wzmocnienie czy obrona pozycji na rynku. Jednocześnie, narzędzie PFM jest dla banków instrumentem strategicznym do generowania przychodów, gdyż jest źródłem wielu cennych informacji o kliencie, nie tylko finansowych, ale również informacji o jego potrzebach i pragnieniach, o jego zwyczajach zakupowych, sposobie spędzania wolnego czasu itp., co stwarza dodatkowe możliwości cross-sellingu¹⁹ i up-sellingu²⁰. Narzędzie to stwarza również możliwości przeniesienia doradztwa finansowego z oddziałów do kanału internetowego oraz umożliwia prowadzenie marketingu w czasie rzeczywistym²¹.

4.3. Narzędzia PFM w Polsce – teraźniejszość i przyszłość

Historia narzędzi do wspomagania zarządzania finansami osobistymi w Polsce nie jest długa. W przypadku bankowych aplikacji PFM sięga zaledwie pięciu lat. Narzędzia oferowane przez podmioty niebankowe, internetowe lub desktopowe,

¹⁹ Cross-selling – technika handlowa polegająca na sprzedaży produktu lub usługi klientowi powiązanej z innym zakupem.

²⁰ Up-selling – technika handlowa polegająca na sprzedaży aktualnemu klientowi droższych produktów. W przypadku techniki up-selling udostępniane klientom produkty mają charakter ekskluzywny, o podwyższonym standardzie.

²¹ Real Time Marketing to strategia marketingowa, która polega na prowadzeniu działań marketingowych na bieżąco, czyli w odpowiedzi na zmienne zachowania i postawy klientów oraz wydarzenia, które towarzyszą tym zmianom.

powstawały nieco wcześniej, głównie w latach 2007–2009. W tym czasie wydawało się, że część z nich – w skali polskiej – powtórzy sukces amerykańskich serwisów PFM. Czas zweryfikował te przypuszczenia. Niektóre serwisy zakończyły swoją działalność (na przykład 5groszy.pl, Benefi.pl, Finser), inne zmieniły swoje przeznaczenie (np. Moje.oszczednosci.pl, witryna została wystawiona na sprzedaż). A serwisy, które pozostały na rynku, rozwijają się w różnym tempie i zainteresowanie nimi klientów na razie nie jest duże. Na przykład, Money Zoom podaje, że ma ponad 30 000 klientów.

Przyczyny są różnorakie. Część z nich związana jest z faktem, że pierwsze narzędzia PFM w Polsce powstawały w wyniku prac małych zespołów (firm), którym trudno było pozyskać środki na dalszy rozwój i zapewnić odpowiedni poziom bezpieczeństwa danych finansowych klientów, co skutkowało albo zakończeniem działalności, albo zaprzestaniem prac nad rozwijaniem narzędzia.

Druga grupa przyczyn związana jest z odmiennym zachowaniem finansowym konsumentów w USA i Polsce, wynikającym z różnic w sytuacji gospodarczej obu krajów oraz z różnic kulturowych. Kontrola wydatków jest trudniejsza w przypadku korzystania z płatności bezgotówkowych niż przy korzystaniu z gotówki. W Stanach Zjednoczonych płatności bezgotówkowe (czeki, karty, przekazy pieniężne) są powszechne od wielu lat. W 2012 roku w USA udział płatności gotówkowych w ogólnej liczbie płatności konsumenckich wyniósł 26,8%²², podczas gdy w Polsce gotówka pozostaje najbardziej popularną formą płatności: stanowi ona 82% całkowitej liczby płatności detalicznych oraz 64% wolumenu płatności detalicznych ogółem²³. Ponadto amerykańskie banki pobierają wysokie opłaty karne za przekroczenie przyznanego limitu kredytu w rachunku bieżącym (*overdraft*). Średnio opłaty z tego tytułu, na rachunkach, na których zanotowano przynajmniej raz przekroczenie limitu, w 2011 roku wyniosły 225 dolarów²⁴. Opłaty za przekroczenie limitu w rachunku bieżącym są zróżnicowane w zależności od banku, przykładowo w Bank of America obecnie ta opłata wynosi 35 dolarów. Serwisy PFM, które skupiały w jednym miejscu całościową informację o stanie finansów użytkownika i pozwalały, między innymi, na unikanie kosztownych bankowych opłat, trafiły w niszę rynkową.

²² Schuh S., Stavins J., *The 2011 and 2012 Surveys of Consumer Payment Choice*, Research Data Report No. 14-1, Federal Reserve Bank of Boston, 2014, s. 5, <http://www.bostonfed.org/economic/rdr/2014/rdr1401.htm>, dostęp: 6.02.2015.

²³Koźliński T., *Zwyczajne płatnicze Polaków*, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2013, s. 257 http://www.nbp.pl/systemplatniczy/zwyczajne_platnicze/zwyczajne_platnicze_Polakow.pdf, dostęp: 6.02.2015.

²⁴CFPB Study of Overdraft Programs, Consumer Financial Protection Bureau, 2013, s. 5, http://files.consumerfinance.gov/f/201306_cfpb_whitepaper_overdraft-practices.pdf, dostęp: 6.02.2015.

Narzędzia PFM służą nie tylko do śledzenia wydatków, ale również pomagają zaoszczędzić pieniądze. Nawyk oszczędzania pieniędzy, unikanie zbędnych wydatków i maksymalizowanie zysków wydają się być cechami typowymi dla Amerykanów. Ich skłonność do oszczędzania potwierdzają również wyniki badań: 76% konsumentów posiadało w 2012 roku środki na rachunkach oszczędnościowych²⁵, podczas gdy w Polsce w 2013 roku mniej niż połowa (41%) gospodarstw domowych posiadała oszczędności (z tego 66,6% w postaci depozytów złotych)²⁶.

Trzecia grupa przyczyn związana jest z rangą finansów osobistych w USA. Finanse osobiste są przedmiotem badań od prawie 100 lat (od lat 30. ubiegłego wieku, kiedy tworzył się rynek finansowy USA) i stanowią oddzielny, pełnoprawny kierunek badań naukowych. Są wykładane na amerykańskich uniwersytetach jako osobny przedmiot lub jako część finansów ogólnych. Akademickie programy nauczania finansów osobistych wsparte są odpowiednimi podręcznikami. Teoretyczne podstawy tej dziedziny finansów i perspektyw jej rozwoju przedstawiane są w renomowanych czasopismach naukowych. W Polsce, finanse osobiste są przedmiotem badań naukowych od około dwóch dekad, a jako odrębny przedmiot nauczania pojawiły się w Polsce dopiero w ostatnich latach.

Mimo że narzędzia PFM nie stały się tak popularne, jak się jeszcze kilka lat temu wydawało, są to niewątpliwie narzędzia przyszłości. W szczególności różne odmiany bankowych narzędzi PFM za jakiś czas będą wchodziły w standardowy zakres usług bankowych. Przemawia za tym szybki rozwój bankowości internetowej i mobilnej, ciągle rozszerzanie się kręgu konsumentów korzystających z tych nowoczesnych kanałów dostępu do usług finansowych, wchodzenie w dorosłe życie pokolenia wychowanego w świecie nowych technologii. Powoli zwiększająca się świadomość finansowa Polaków oraz dążenie banków do maksymalizacji zysków, między innymi poprzez wprowadzanie innowacyjnych produktów.

Liczba osób korzystających z bankowości internetowej stopniowo rośnie. Jak wynika z informacji ZBP²⁷, na koniec IV kwartału 2014 roku liczba klientów indywidualnych posiadających dostęp do bankowości internetowej wyniosła blisko 25,1 miliona osób. Grupa ta w 2014 roku powiększyła się prawie o 14,91%, podczas gdy rok wcześniej przyrost wyniósł 5,12%. Wzrosła także liczba aktywnych użytkowników – stanowią oni około 52% mających dostęp do bankowości internetowej.

²⁵ Schuh S., Stavins J., *The 2011 and 2012 Surveys of Consumer Payment Choice ...*, op. cit., s. 40.

²⁶ Czapinski J., Panek T., *Diagnoza społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*, Raport, Warszawa, 2014, s. 75–76, http://analizy.mpips.gov.pl/images/stories/publ_i_raporty/DS2013/Raport_glowny_Diagnoza_Spoleczna_2013.pdf, dostęp: 6.02.2015.

²⁷ Raport NetB@nk: Już 25 mln kart zbliżeniowych w naszych portfelach!, ZBP, Warszawa, 2015; <https://zbp.pl/wydarzenia/archiwum/wydarzenia/2015/marzec/raport-netb-nk-juz-25-mln-kart-zblizeniowych-w-naszych-portfelach>, dostęp: 6.05.2015.

Świadomość finansowa Polaków jest wciąż na niskim poziomie, ale pojawiają się pewne oznaki poprawiania się tego stanu. Z raportu Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy²⁸ wynika między innymi, że z roku na rok przybywa Polaków, którzy oszczędzają. W 2014 roku procent osób oszczędzających regularnie wzrósł do 12%, zaś procent osób oszczędzających nieregularnie do 37% (w 2008 to było odpowiednio 7% oraz 34%). W porównaniu z poprzednimi latami zmalał procent Polaków, którzy nie planują swoich większych, regularnych wydatków: z 31% w 2011 roku do 16% w 2014 roku. Wzrósł też odsetek osób kontrolujących swoje wydatki: tylko największe wydatki związane z kupnem sprzętu AGD, RTV, wakacjami kontrolowało w 2014 roku 16% badanych (w 2011 roku 11%), a tylko większe wydatki, takie jak wydatki na odzież, buty, energię elektryczną, czynsz kontrolowało w 2014 roku 35% badanych (32% w 2011 roku).

Wraz z rozszerzaniem świadomości finansowej Polaków będzie rosło zapotrzebowanie na narzędzia PFM, w szczególności wśród osób młodych, dla których korzystanie z najnowszych technologii jest rzeczą naturalną a których sytuacja finansowa jest – niestety – generalnie trudna²⁹, co wymusza na nich racjonalne zarządzanie swoimi finansami.

²⁸ Postawy Polaków wobec oszczędzania, raport Fundacji Kronenberga przy Citi Handlowy, PBS, październik 2014, http://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/files/fk_oszcz_2014.pdf, dostęp: 6.05.2015.

²⁹ Finansowy portret młodych, Millward Brown na zlecenie Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej, Wrocław 2014, <http://www2.krd.pl/Centrum-prasowe/Raporty/2014/FINANSOWY-PORTRET-MLODYCH>, dostęp: 6.05.2015.