

Dla grupy wykluczonej finansowo czy zagrożonej wykluczeniem brak fizycznego dostępu do nośników elektronicznych z powodów ekonomicznych (cena) stanowi przyczynę braku zainteresowania innowacjami, barierę kosztu i percepcji. dywersyfikacja usług bankowych jest możliwa, o ile wzrasta skłonność klientów do skorzystania z takiej oferty. Obawy klientów dotyczące naruszenia prywatności oraz bezpieczeństwa danych mogą wpływać niekorzystnie na ostateczną decyzję. Zniwelowanie sceptycznego podejścia wymaga od banków posiadania niezawodnych systemów informatycznych, a z drugiej strony ważne jest przekonanie społeczeństwa o korzyściach wynikających z nowoczesnych technologii. Brak podstawowego rachunku bankowego niesie ze sobą zagrożenie wykluczenia cyfrowego i – szerzej – społecznego (Bartol i in., 2021; Kujawski, 2018; Stolarczyk, 2018).

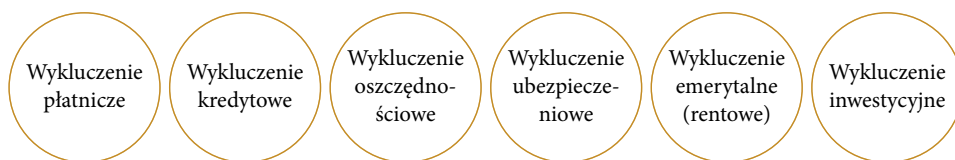
Jak podaje literatura przedmiotu, samowykluczenie jednostki z systemu finansowego jest świadomą odmową korzystania z podstawowej usługi świadczonej przez banki, jaką jest rachunek bankowy. Przyczyny samowykluczenia mogą być związane zarówno ze złymi doświadczeniami klientów z rynkiem finansowym, brakiem zaufania, jak i brakiem odczuwania potrzeby. Czynniki te wpływają nie tylko na świadomy wybór klienta, mogą to być także m.in. przesłanki behawioralne oraz deficyty w zakresie podstawowej wiedzy ekonomicznej (Czarnecka, 2018).

W literaturze przedmiotu można dostrzec opracowania na temat wymiarów, rodzajów wykluczenia finansowego (Cichowicz, 2015), które wskazują na dodatkowy wymiar wykluczenia o podłożu geograficznym (zbyt mała liczba placówek bankowych, słabo rozwinięta infrastruktura płatności bezgotówkowych).

Termin wykluczenia finansowego jest w polskiej literaturze utożsamiany z konkretnym obszarem, np. obszarem płatniczym, kredytowym (Kuchciak, 2020; Domańska-Szaruga i Rak, 2013) lub rodzajem, np. wykluczeniem pod względem geograficznym).

Analiza wykluczenia finansowego dokonywana poprzez pryzmat obszaru może obejmować różne aspekty życia jednostki. Wielowarstwowość problemu dotyczy obszaru płatniczego, kredytowego, oszczędnościowego, inwestycyjnego, emerytalnego (rentowego) i ubezpieczeniowego (Kozłiński, 2010). Literatura jednak nie jest jednoznaczna co do liczby obszarów (rysunek 4). W niektórych opracowaniach eliminuje się obszar inwestycyjny. Ponadto do obszarów dodaje się obszar technologiczny. Wykluczenie finansowe w każdym z wymienionych obszarów należy ocenić poprzez dopasowanie oferowanych usług finansowych do potrzeb społeczeństwa (brak rachunku bankowego, brak oszczędności, brak inwestycji, brak zabezpieczenia emerytalnego, brak zdolności kredytowej, brak

ubezpieczenia na życie i mienia) (Warchlewska, 2020c). Warto zwrócić uwagę na problem wykluczenia konsumentów z powodu nadmiernego zadłużania się. Przyczyną tego rodzaju wykluczenia może być nadmierna konsumpcja, która odcina konsumenta od korzyści płynących z posiadania konta i finansowania dłużnego oraz niski dochód, który blokuje szanse na zdobycie kredytu w sektorze bankowym (Czarnecka, 2018).



Rysunek 4. Obszary wykluczenia finansowego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Kozłiński, 2010; za: Warchlewska, 2020a).

Trudno na podstawie dostępnych źródeł ocenić, jaka jest skala głębokości problemu. Nasuwa się pytanie, czy wykluczenie finansowe należy rozpatrywać z punktu widzenia jednego obszaru, czy pełnego pomiaru sześciu obszarów. Przyjmując wariant pierwszy, gdzie badaniem zostałyby objęty na przykład tylko obszar płatniczy, analiza badanej próby opierałaby się na subiektywnym wyborze badacza (wyodrębnienie jednego obszaru z wielu). Przyjmując wariant alternatywny, w którym analizie poddane byłyby wszystkie obszary, pomiar zjawiska byłby pełny. Opcja pełnego pomiaru wymaga dopracowania narzędzi pomiaru, technik oraz metod wybranych do badania. Kompleksowość zagadnienia jest jednak konieczna dla przejrzystości dalszych wniosków oraz prawidłowej oceny wykluczenia lub włączenia jednostki (Warchlewska, 2020c). Wątpliwość również budzi fakt, że bycie wykluczonym z jednego obszaru nie musi oznaczać wykluczenia we wszystkich obszarach (m.in. sytuacja posiadania karty kredytowej niepowiązanej z rachunkiem bankowym – wykluczenie z obszaru płatniczego, ale nie z obszaru kredytowego).

Zgodnie z raportem Deloitte (2012) oraz analizą Maciejasz-Świątkiewicz (2013) można wyróżnić cztery poziomy przedmiotowego zjawiska (tabela 2): włączony, nieznacznie wykluczony, poważnie wykluczony i całkowicie wykluczony. Stopień ubankowienia dla omawianych źródeł to antonim wykluczenia. Stopień ubankowienia zależy od liczby posiadanych produktów finansowych. Szersze ujęcie stopnia ubankowienia przedstawia raport *Kurs na zmiany (...)*, który bierze pod uwagę liczbę posiadanych produktów, wiek klientów, stopień ich ubankowienia i satysfakcję z korzystania z usług finansowych (Deloitte, 2012).

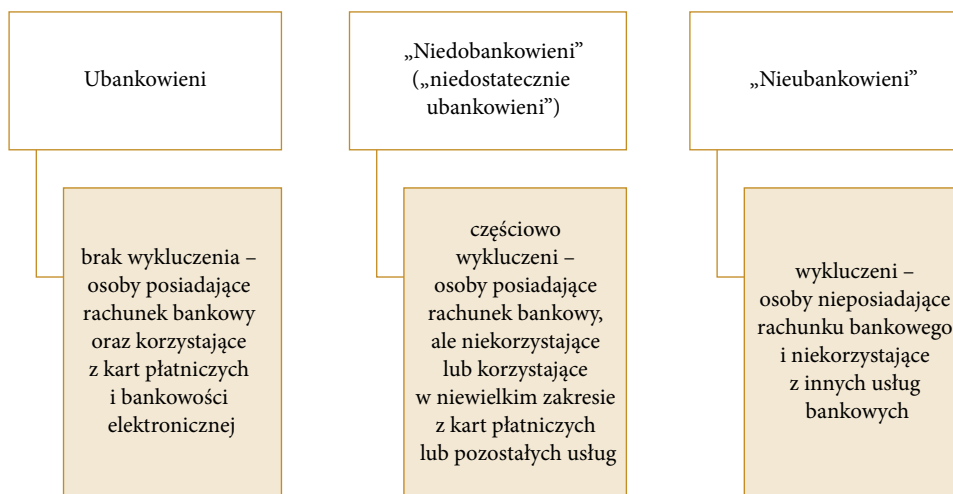
Tabela 2. Poziomy wykluczenia finansowego – terminologia

Poziom wykluczenia finansowego	ROR	Karta kredytowa	Ubezpieczenia
Źródło nr 1			
Włączony	posiada	posiada	posiada
Nieznacznie wykluczony	posiada	posiada	nie posiada
	posiada	nie posiada	posiada
	nie posiada	posiada	posiada
Poważnie wykluczony	posiada	nie posiada	nie posiada
	nie posiada	posiada	nie posiada
	nie posiada	nie posiada	posiada
Całkowicie wykluczony	nie posiada	nie posiada	nie posiada
Źródło nr 2			
Włączony	ubankowieni usatysfakcjonowani		
Włączony	ubankowieni nieusatysfakcjonowani		
Wykluczony	nieubankowieni		
Wykluczony	< 18 roku życia		

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: źródło nr 1: (Connolly, 2014, s. 9, Maciejasz-Świątkiewicz, 2013, s. 8; Maciejasz-Świątkiewicz, 2017a, b, s. 29–46); źródło nr 2: (Deloitte, 2012).

O dalszym skomplikowaniu w opisie zjawiska wykluczenia finansowego świadczą to, że w literaturze przedmiotu wprowadzono dodatkowy podział wykluczenia transakcyjnego definicyjnie jest to obszar płatniczy (Polasik, Piotrowska, 2014; Nowacka, 2020) (rysunek 5). Przyjęta i zaproponowana terminologia w j. polskim pochodzi z tłumaczenia terminów w j. angielskim *underbanking*, *unbanking*.

Według Nowackiej (2020) poziomy wykluczenia finansowego w zakresie dokonywania transakcji są związane z intensywnością korzystania z usług bankowych, w szczególności zaś z posiadaniem rachunku bankowego oraz wykorzystywaniem jego funkcjonalności. Osoby zaliczane do grupy „nieubankowionych” nie posiadają rachunku bankowego i nie korzystają z innych usług bankowych. „Niedobankowieni” to osoby posiadające rachunek bankowy, ale niekorzystające z innych usług lub korzystające z nich w niewielkim zakresie. „Ubankowieni” to osoby, które posiadają rachunek bankowy oraz korzystają z kart płatniczych i usług bankowości elektronicznej.



Rysunek 5. Poziomy wykluczenia transakcyjnego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Nowacka, 2020, s. 88).

Na świecie przeprowadzono liczne badania w zakresie poziomów wykluczenia finansowego. Tabela 3 zawiera podsumowanie czynników determinujących bycie nieubankowionym lub niedostatecznie ubankowionym. Główne czynniki odnoszą się do aspektów demograficznych, ekonomicznych, społecznych i percepcyjnych, takich jak poziom wykształcenia, pochodzenie, wiek, zatrudnienie, dochody i poziom wiedzy finansowej.

W literaturze (Demirguc i in., 2008) można również spotkać podział wykluczenia na wykluczenie o charakterze dobrowolnym (samowykluczenie), wynikające z braku potrzeb, powodów kulturowych, religijnych, pośredniego dostępu. Wskazuje się również na wykluczenie o charakterze przymusowym, które wynika z braku wystarczających dochodów, wysokiego ryzyka, dyskryminacji, zapisów umowy bankowej, ceny lub cech produktu. Dostęp do produktów bankowych nie jest tożsamy z korzystaniem z nich. Gospodarstwa domowe mogą mieć bowiem zapewniony dostęp do produktów bankowych, a pomimo to być nadal wykluczone (Kuchciak, 2020).

Nieco szerzej na ten problem spojrział Dymski (2005), który zaproponował podejście globalne, wykraczające poza granice jednego kraju. W tym rozwiązaniu zakłada się paradoks, że „wyzwolenie strategii bankowej” współistnieje z narastaniem wykluczenia finansowego w dobie globalizacji – „obecny scenariusz zliberalizowanej bankowości i wykluczenia finansowego powstał w wyniku dwóch następujących po sobie faz globalizacji finansowej: globalizacji w skali makro, która rozpoczęła się pod koniec lat 70. XX wie-

Tabela 3. Wybrane badania w zakresie poziomów wykluczenia finansowego

Źródło	Poziom problemu	Definicja	Czynniki ryzyka oraz determinanty * relacje z badaną zmienną były: pozytywne (+), negatywne (-), neutralne	Rodzaj wykluczenia
FDIC (2013) – USA	„unbanked”	brak rachunku bankowego	wiek (+młodzi), płeć (+mężczyźni), mniejszości narodowe (+ciemnoskórzy, Latynosi, Azjaci), imigranci, region (+duże aglomeracje), dochód (+niski), zatrudnienie (+bezrobotni), posiadanie nieruchomości (+nieposiadanie), wykształcenie (+niski poziom), rodziny niepełne (+kobiety), niepełnosprawność (+), osoby nie posługujące się j. angielskim (+)	demograficzne, ekonomiczne, społeczne
Karp i Nash-Stacey (2015) USA	„underbanked”	korzystanie z rachunku bankowego i innych alternatywnych usług finansowych poza sektorem bankowym	wiek (+młodzi), wykształcenie, imigranci, zatrudnienie (+nie w przypadku siły roboczej), posiadanie nieruchomości (+nieposiadanie), rodziny niepełne, niepełnosprawność (+).	demograficzne, ekonomiczne, społeczne
	„unbanked”	brak rachunku bankowego	wiek (+młodzi), mniejszości narodowe (+ciemnoskórzy i latynosi, - Azjaci i biali), dochód (+niski i średni), wykształcenie (+niskie), dostęp do internetu (+brak)	demograficzne, ekonomiczne, społeczne
Anderloni i in. (2008), UE 14	„underbanked”	korzystanie z rachunku bankowego i innych alternatywnych usług finansowych poza sektorem bankowym	mniejszości narodowe (+ciemnoskórzy), region (+duże aglomeracje), dochód (+niski i średni), wykształcenie (+ niskie)	demograficzne, ekonomiczne, społeczne
	„unbanked”	niekorzystanie z usług bankowych	wiek (+młodzi), płeć (nie ma znaczenia), region (+ obszary wiejskie w krajach z wyższym poziomem wykluczenia finansowego), dochód, zatrudnienie (+bezrobotne gospodynie domowe i emeryci), rodzaj gospodarstwa domowego (dwuosobowe +samotni rodzice), łatwość porównywania cen i warunków usług finansowych (+ „nie wiem”), łatwość pozyskania informacji o kosztach kredytu (+ „bardzo trudno”), czy marketing instytucji finansowej jest agresywny? (+ „nie wiem”),nie zgadzam się”), czy ocze-kujesz indywidualnego traktowania ze strony banku? (+ „nie wiem”/,nie zgadzam się”	demograficzne, ekonomiczne, społeczne, percepcyjne

Tradycyjne kanały bankowości mogą się wydawać czasochłonne i kosztowne, choć w wielu przypadkach są konieczne. Rolą instytucji finansowych jest przekazywanie informacji o ofercie w jasny, rzetelny sposób, tak aby osoba o różnym poziomie wykształcenia, statusie zawodowym mogła podjąć racjonalne decyzje o zakupie produktu/usługi finansowej, rozumiejąc wszystkie zapisy bankowe. Odbiorca potencjalnie zainteresowany ofertą, który wybierze tradycyjny kanał dystrybucji, często porównuje oferty konkurencyjne. Czytelność i odpowiednia prezentacja informacji wydaje się kluczowa w pozyskaniu i utrzymaniu klienta. Zasadniczo celem działań marketingowych powinno być dotarcie do szerokiego grona odbiorców, a w konsekwencji doprowadzenie do zwiększania stopnia nasylenia produktami bankowymi poprzez szeroką sieć dystrybucji. Odwrotność tej zasady (szeroka sieć dystrybucji i pełna oferta – brak odbiorców) może być niepokojąca.

Zróznicowanie oferty instytucji finansowych nie zawsze jest przejrzyste dla klientów. Może to wynikać z braku świadomości ekonomicznej wśród mniej zamożnego społeczeństwa, gdzie nacisk na edukację schodzi na drugi plan. Brak decyzji zakupowych usług finansowych może wynikać z braku zrozumienia podstawowych opłat, zasad działania nabywanej usługi, skomplikowanych i nie do końca jasnych zapisów w umowach. Wpływa to na narastające obawy odbiorców przed pierwszą wizytą w placówce lub obawy o dopytanie o szczegóły pracownika banku podczas pierwszej wizyty. Według badań NBP (Kozłiński, 2009) w kwestii ubankowienia społeczeństwa w 2006 r. i 2009 r. pobieranie opłat za prowadzenie podstawowego rachunku bankowego stanowiło jedną z istotnych przyczyn pozostawania poza sferą usług finansowych, szczególnie dla osób o niskich dochodach. Obecnie, przy nowych i korzystnych warunkach prowadzenia rachunków bankowych i ofercie podstawowego rachunku bankowego, koszt ten powinien stanowić marginalną przyczynę wykluczenia finansowego.

Cześć społeczeństwa – pomimo elektronicznych możliwości kontaktu z bankiem – nadal potrzebuje kontaktu osobistego w placówce. Są to zwykle osoby niebędące już aktywne zawodowo: emeryci i renciści lub osoby o tradycyjnym podejściu do finansów. Pokolenie osób powyżej 55. roku życia, pomimo chęci nauki i prób zmiany podejścia do usług finansowych na bardziej nowoczesne, nadal w pewnej części pozostaje wierne tradycyjnemu postrzeganiu pieniądza (Kotliński, 2017).

Przyczyny wykluczenia o charakterze popytowym mogą wynikać z niedostatecznej wiedzy z zakresu finansów i niskiej świadomości ekonomicznej (Warchlewska, 2020c). W obawie przed dodatkowymi obciążeniami budżetu domowego z tytułu posiadania rachunku bankowego lub innych kosztów związanych z prowadzeniem rachunku społeczeństwo nie decyduje się na skorzystanie

z usług finansowych dostępnych na rynku. Brak podstawowej wiedzy ekonomicznej (Musiał, 2018) działa demotywująco i nie zachęca do wizyt w bankach i innych instytucjach finansowych niezależnie od grupy wiekowej. Powodem takiego stanu rzeczy może być niski poziom samooceny społeczeństwa i słaba przyswajalność wiedzy. Jest to proces naturalny i wynika z etapu życia człowieka. Decyzje zakupowe lub ich brak mogą wynikać z czynników społeczno-kulturowych i podziału ról w rodzinie. Wielowymiarowa samoocena, która obejmuje obszar życia społecznego (kondycję psychofizyczną), wpływa na podjęcie decyzji o zakupie i skorzystaniu z oferty usług finansowych. Na zachowania konsumentów wpływa splot czynników o różnym charakterze. Warto zauważyć, że kulturę ekonomiczną społeczeństwo nabywa z własnych doświadczeń życiowych, wpływu otoczenia, środowiska i wychowania. Wpływ na zachowania i kulturę ekonomiczną ma wiele czynników, jak instynkt samozachowawczy, gromadzenie dóbr, naśladownictwo zachowań, inteligencja emocjonalna oraz biologia człowieka. Stopień ubankowienia społeczeństwa jest uzależniony od świadomości kosztowej, posiadanej wiedzy w tym zakresie, jak również dalszego i bliższego otoczenia. Osoby o niższej świadomości mogą być w praktyce narażone na wysokie koszty obsługi kredytu, a w konsekwencji poważne problemy ze spłatą zaciągniętych zobowiązań. Powoduje to lęk przed utratą płynności finansowej. Osoby o niższym poziomie samooceny postrzegają swoje szanse jako mniej realne w porównaniu z osobami o wysokim poziomie samooceny. Powoduje to zniechęcenie do podejmowania jakichkolwiek wyzwań życiowych, co w efekcie daje im gorsze wyniki i utwierdza w przekonaniu o niskiej wartości społecznej.

Styl życia może warunkować zapotrzebowanie na środki finansowe. Większa chęć konsumpcji niesie ze sobą większe prawdopodobieństwo korzystania z finansowania zewnętrznego (Kata i in., 2021). Z jednej strony zaciągnięty kredyt pozwala na funkcjonowanie gospodarstw domowych na wyższym poziomie konsumpcji, z drugiej może być istotnym źródłem na pokrycie tymczasowego braku kapitałów własnych (Wiśniewska, 2016). Bywalec (2009) wyróżnił chęć poprawy poziomu życia członków gospodarstwa domowego i sytuacje losowe jako czynniki warunkujące zaciąganie kredytów. Mniej zamożne gospodarstwa domowe sięgają po kredyty w celu zaspokojenia elementarnych potrzeb konsumpcyjnych – zakup żywności, odzieży, usług opieki zdrowotnej (Wałęga i Wałęga, 2016). Uznaje się, że bardziej prawdopodobne jest pożyczanie kapitału przez ludzi zamożnych niż tych, którzy czynią to z konieczności związanej z ubóstwem (Antonides i van Raaij, 2003). Powyższe obserwacje zostały potwierdzone w badaniach Czapińskiego i Panka (2009).

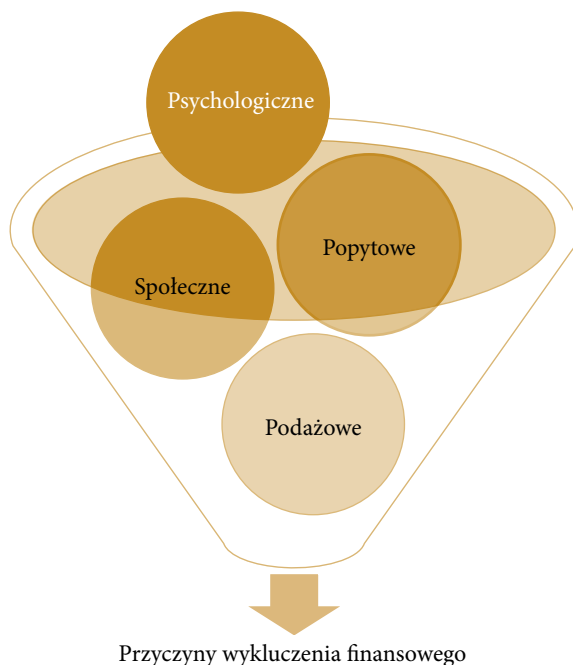
Lęk przed utratą płynności finansowej odczuwają osoby z wyższą świadomością ekonomiczną. Potrafią one obiektywnie ocenić swoją zdolność finansową,

aczkolwiek niechęć do korzystania z usług finansowych nie pozwala na przekroczenie bariery wykorzystania dodatkowej formy finansowania w najprostszej postaci (np. limit w rachunku). Obawa społeczeństwa przed utratą stałego źródła dochodu, poza czynnikami ekonomicznymi, ma swoje psychologiczne podłoże (M. Solarz, 2014b, c; 2012). Do psychologicznych determinant zadłużania się zaliczamy: optymizm (przecenienie prawdopodobieństwa wystąpienia pozytywnych zdarzeń i niedostrzeżenie prawdopodobieństwa zdarzeń negatywnych), porównania społeczne i aspiracje (chęć dorównania wyższej grupie społecznej), impulsywność (brak chęci do oszczędności), umiejscowienie kontroli (wewnętrzna i zewnętrzna kontrola), samokontrolę (niska samokontrola może prowadzić do wysokiego zadłużenia), postawę względem zadłużania (pozytywna postawa wobec kredytu wiąże się z większymi pożyczkami i brakiem awersji do zadłużania się).

Nieufność wobec dostawców usług finansowych objawia się poprzez brak zrozumienia roli banków i instytucji finansowych w tworzeniu nowoczesnej koncepcji gospodarki, wspierania rozwoju kraju oraz wzrostu zamożności społeczeństwa (Marszałek, 2018). Nieufność może mieć swoje przyczyny w niejasnych procedurach bankowych i zbyt szerokim wachlarzu oferowanych usług. Podstawową zasadą, na której opiera się współpraca w relacjach bank–klient, jest bezpieczeństwo. Brak zaufania objawia się w popycie na usługi kredytowe i depozytowe. Budowa zaufania powinna obejmować wszystkie obszary funkcjonowania banku. Kluczowe wydaje się tworzenie relacji bank–klient, w której bank jest stroną, do której należy nawiązanie i utrzymywanie długoterminowych relacji. Będąc usługodawcą, bank powinien obsługiwać klientów z należytą uwagą, dzięki czemu w przyszłości może „odcinać kupony zaufania”, włączając do systemu kolejne osoby. Pozyskanie zaufania to trudne zadanie, aczkolwiek niezbędne do utrzymania przewagi konkurencyjnej. Konieczność nawiązywania i podtrzymywania dobrych relacji wpływa na minimalizację strat wynikających z ograniczonego zaufania. Instytucje finansowe łączą marketing z zaufaniem poprzez agresywną politykę pozyskania klientów, choć dla klientów, którzy obdarzyli instytucję finansową zaufaniem, kampanie marketingowe mają drugorzędne znaczenie. Dlatego tak ważne jest wyważenie przekazów marketingowych.

Na gruncie barier o charakterze popytowym znalazły się wyznania religijne. Jednym z przykładów jest podział społeczny na strefę bankowości islamskiej i bankowości zachodniej. Warunki prowadzenia działalności finansowej są ustalone zgodnie z zasadami szariat. Koran zabrania wyznawcom prowadzenia usług bankowych opierających się na naliczaniu odsetek (*riba*), a w sytuacji udzielenia kredytu/pożyczki bank jest zobligowany do wyliczenia kosztów bez odsetek (Oluseyi, 2019).

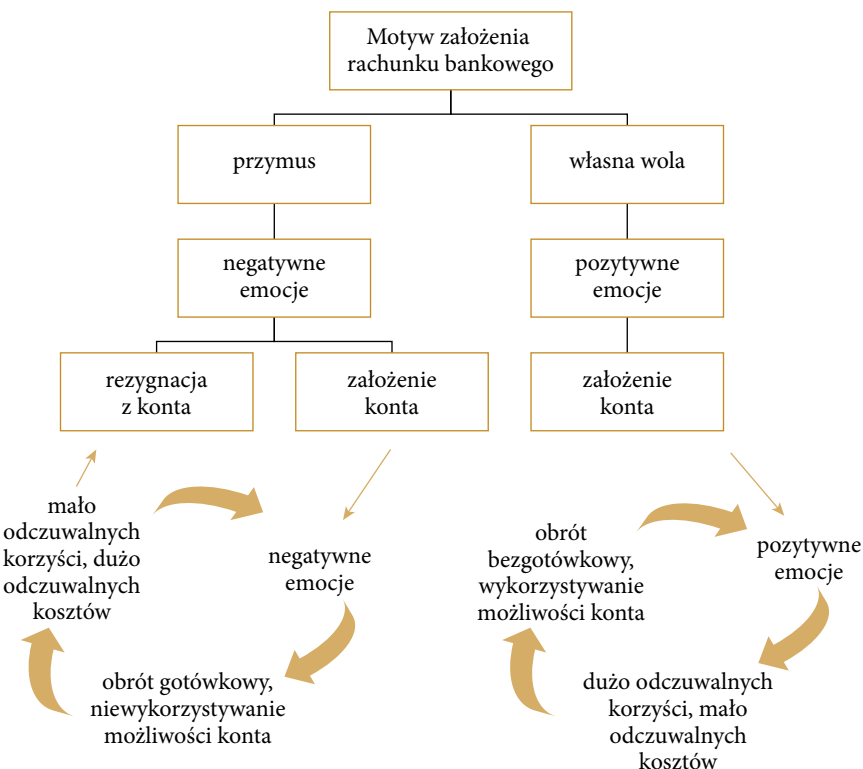
W badaniach prowadzonych przez Maison (2010a, b; 2013a, b) wśród przyczyn wykluczenia finansowego wskazano dodatkowo czynniki natury psychologicznej (rysunek 18). W badaniu z 2010 r. dokonano podziału badanych na dwie grupy. Pierwsza to osoby zmuszone do założenia rachunku bankowego. Były one częściej nastawione negatywnie do ubankowienia. Takie podejście mogło wynikać z tego, że zostały one zmuszone do założenia konta, mimo że nie były gotowe do posiadania konta i korzystania z kart płatniczych. Analizowana grupa, ponieważ nie korzystała z kolejnych stopni zaawansowania, nie odczuwała żadnych korzyści z posiadania rachunku bankowego.



Rysunek 18. Przyczyny wykluczenia finansowego – podejście rozszerzone

Źródło: Opracowanie własne.

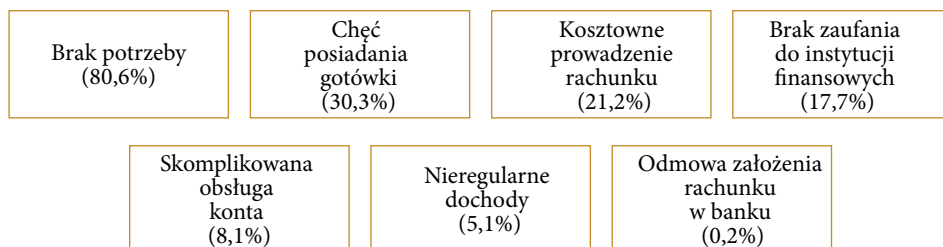
W rezultacie wzmacnia się negatywna postawa takich osób wobec rachunku bankowego i w momencie, kiedy mają taką możliwość (zmiana pracodawcy, emerytura), z niego rezygnują (rysunek 19). Respondenci, którzy założyli rachunek bankowy dobrowolnie, byli pozytywnie nastawieni do bankowości. To pozytywne nastawienie sprawiło, że dość szybko zaczęli korzystać z różnych udogodnień, jakie dają rozwiązania bezgotówkowe. Odczuwali korzyści z posiadania rachunku bankowego i – co ważne – wzmacniała się ich pozytywna postawa wobec rachunku i bankowości w ogóle.



Rysunek 19. Motywy założenia rachunku bankowego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (Maison, 2010a).

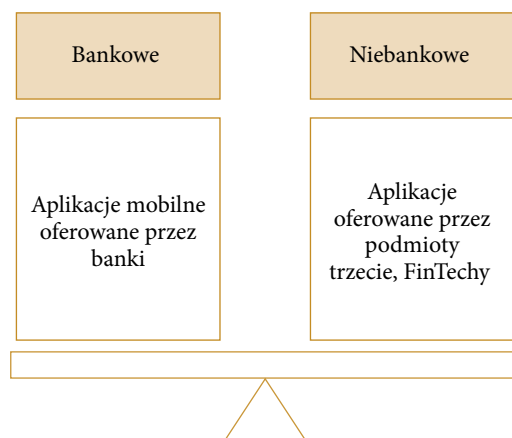
Jak wynika z badań Narodowego Banku Polskiego i innych badaczy (NBP, 2021b), często wskazywaną przyczyną nieposiadania rachunku bankowego jest brak potrzeby (NBP: 80,6%) (rysunek 20).



Autorka zdecydowała się na zaprezentowanie graficzne tylko najnowszych wyników badań wtórnych dotyczących przyczyn wykluczenia finansowego.

Rysunek 20. Przyczyny nieposiadania rachunku bankowego według NBP

Źródło: Opracowanie własne na podstawie (NBP, 2021b).



Rysunek 39. Rynek aplikacji PFM

Źródło: Opracowanie własne.

W przypadku aplikacji PFM ich największą zaletą jest niezależność od banków. Użytkownik może powiązać kilka rachunków bankowych i umieścić je w jednym serwisie. Rozwój cyfryzacji wymusił diagnozę priorytetów finansowych, analizę zachowań w zakresie płatności, oczekiwań konsumentów wobec usług bankowych oraz preferowanych form kontaktu klienta z bankiem. Analiza potrzeb odbiorców usług finansowych ma znaczenie głównie dla wyznaczania nowych trendów, procesu tworzenia i aktualizacji istniejących rozwiązań. Wykorzystanie zautomatyzowanych narzędzi wspomagających zarządzanie finansami osobistymi, monitorowanie wpływów i wydatków czy planowanie wydatków w przyszłości jest możliwe dzięki automatyzacji pobierania danych. Dzięki importowi informacji z banków lub połączeniu z historią rachunku w aplikacjach dostarczanych przez banki możliwe jest uproszczenie procesu konstruowania zestawienia przepływów pieniężnych oraz pełne wspieranie decyzji finansowych (Farah i in., 2010; Samsel, 2019).

W literaturze przedmiotu zdefiniowano kryteria oceny jakości aplikacji finansowych (mobilnych i serwisów internetowych). Do najważniejszych obszarów należą: funkcjonalność, niezawodność oraz użyteczność (Nielsen, 2012). Funkcjonalność jest rozumiana jako dostępność funkcji, która może być mierzona za pomocą zdefiniowanych wymagań, zdolność do interakcji z innymi systemami, zachowanie standardów bezpieczeństwa oraz dokładność osiągniętych wyników. Niezawodność to zdolność witryny lub aplikacji do sprawnego działania w określonych warunkach. Charakteryzuje się ona między innymi tolerancją na błędy, zdolnością witryny do powrotu do normalnego działania

oraz małą częstotliwością awarii. Z kolei użyteczność jest rozumiana jako dokładność konstrukcji interfejsu użytkownika, która opiera się na efektywności, satysfakcji, zapamiętywalności, odporności na błędy i szybkości uczenia się.

4.2. Funkcjonalność aplikacji wspomagających proces zarządzania finansami osobistymi i obszarów pokrewnych

Obecne na światowych rynkach aplikacje mobilne pomagające planować finanse osobiste są skierowane szczególnie do młodego pokolenia, które wkracza w dorosłość. Młodzi użytkownicy aplikacji PFM chcą móc realizować usługi bez ograniczenia przestrzenią czy czasem. Starsze pokolenia powoli też przekonują się do tego. Należy zaznaczyć, że twórcy dostępnych na rynku aplikacji konkurują ze sobą pod względem użyteczności swoich programów oraz ich funkcjonalności. Sytuacja w gospodarce zmienia się bardzo dynamicznie, zatem częściej niż dotychczas należy nadzorować swoje finanse, szczególnie po wprowadzeniu podwójnego limitu płatności zbliżeniowych oraz w związku z częstszym niż dotychczas wykorzystaniem płatności bezgotówkowych. W tym celu aplikacje PFM mogą oferować alternatywne rozwiązania do aplikacji mobilnych *stricte* bankowych. Pozwalają na samodzielne przyporządkowanie części lub całości wydatku do wskazanej przez nas kategorii wydatku.

Z punktu widzenia praktycznego wykorzystania aplikacji PFM również przez nowych klientów ważna jest ich funkcjonalność. Aplikacje bankowości mobilnej oferowane przez tradycyjne banki podlegają krytyce za to, że nie są przyjazne dla użytkownika. Często ulegają usterkom oraz budzą uzasadnione obawy o bezpieczeństwo. Neobanki i FinTechy oferują usługi bezpieczne, łatwe w obsłudze, dobrej jakości, gdyż skupiają się na zabezpieczaniu danych za pomocą technologii i szybko dostosowują się do najnowszych zagrożeń. Skutecznie wdrażają nowe technologie, co podnosi ich efektywność działania. Tradycyjne banki są z reguły mniej zorientowane na technologię i w rezultacie są znacznie wolniejsze w dostosowywaniu się do zmian. Neobanki są w literaturze określane mianem banków bezpośrednich, całkowicie nastawionych na obsługę zdalną poprzez platformy internetowe oraz mobilne aplikacje (Ślażyńska-Kluczek, 2016, 2022). Wiele neobanków oferuje wbudowane narzędzia do planowania budżetu domowego i oszczędzania na koncie. Ważne dla użytkowników są również łatwa konfiguracja i uproszczony proces rejestracji. Nowe technologie cyfrowe mogą mieć wpływ na strukturę rynku usług finansowych i tym samym poziom

konkurencji za pośrednictwem wielu kanałów, jak: oddziaływanie na zyski tradycyjnych banków, zmiany w dostępności informacji o klientach, zwiększenie roli zewnętrznych dostawców usług w zakresie m.in. platform internetowych, usług w chmurze (Marszałek i in., 2021).

Jak przedstawiono na rysunku 40, do grupy FinTechów w Polsce w obszarze zarządzania finansami osobistymi i finansami przedsiębiorstw zaliczono 40 aplikacji. Dodatkowo należy dostrzec, że konsumenci mogą wykorzystywać wiele aplikacji jednocześnie lub stosować je zamiennie, w zależności od potrzeb. Klienci mogą kontrolować swoje finanse i nimi lepiej zarządzać, jednakże nie wyklucza to wykorzystywania innych aplikacji, w pozostałych pokrewnych obszarach typu: aplikacje płatnicze, porównywarki czy kantory internetowe.



Rysunek 40. Aplikacje w obszarach: zarządzanie finansami osobistymi i zarządzanie finansami przedsiębiorstwa

Źródło: (Cashless.pl, 2022).

Dalsze rozważania na temat funkcjonalności aplikacji zostaną poczynione na kanwie aplikacji wspomagających zarządzanie finansami w ogólnym zarysie. W literaturze przedmiotu zdefiniowano kryteria oceny jakości aplikacji finansowych (mobilnych i serwisów internetowych). Do najważniejszych obszarów należą: funkcjonalność, niezawodność i użyteczność. Funkcjonalność jest rozumiana jako dostępność funkcji, która może być mierzona za pomocą zdefiniowanych wymagań, zdolność do interakcji z innymi systemami, zachowanie standardów bezpieczeństwa oraz dokładność osiąganych wyników. Niezawodność to zdolność witryny lub aplikacji do sprawnego działania w określonych warunkach.

Charakteryzuje się ona między innymi tolerancją na błędy, zdolnością witryny do powrotu do normalnego działania oraz częstotliwością awarii. Z kolei użyteczność jest rozumiana jako dokładność konstrukcji interfejsu użytkownika, która opiera się na efektywności, satysfakcji, zapamiętywalności, odporności na błędy i szybkości uczenia się (Nielsen, 2012).

O funkcjonalności aplikacji finansowych, bankowych oraz oferowanych przez podmioty trzecie będzie decydować kilka zmiennych (tabela 17). Automatycka kategoryzacja transakcji bezgotówkowych w sposób intuicyjny pozwala zaklasyfikować poczyniony wydatek do najbardziej pasującej kategorii kosztów. Ręczna kategoryzacja transakcji pozwala na samodzielną ingerencję w zmianę kategorii wydatku lub jej współdzielenie na różne kategorie.

Tabela 17. Zmienne wpływające na funkcjonalność aplikacji finansowych

Zmienna
Automatyczna kategoryzacja transakcji bezgotówkowych
Ręczna kategoryzacja transakcji bezgotówkowych
Możliwość samodzielnej zmiany kategorii wydatku
Powiadomienia o przekroczeniu budżetu w danej kategorii
Możliwość identyfikacji celu finansowego
Obszar: Poprawa płynności finansowej
Obszar: Oszczędnościowy
Obszar: Kredytowy (np. zmniejszenie zobowiązań, poprawa zdolności kredytowej)
Obszar: Inwestycyjny
Obszar: Ubezpieczeniowy
Obszar: Zabezpieczenia na emeryturę
Nieskomplikowana instalacja aplikacji
Intuicyjność aplikacji
Bezpieczeństwo aplikacji
Kontrola nad transferem danych finansowych
Kompatybilność aplikacji FinTechowych z aplikacjami bankowymi, stronami banków
Wsparcie walutowe
Cena
Dostępność
iOS
Android
Windows Phone
Blackberry
Symbian

Aplikacje bankowe – przykłady	Aplikacje niebankowe (FinTechy + aplikacje społecznościowe) – przykłady
Moje ING mobile IKO Millennium, mBank Getin Bank Santander mobile PeoPay T-Mobile Bankowe Nest Bank nowy Gomobile CA24 Mobile Idea Bank Alior Bank HAIZ Citi Handlowy	Ace Money Receipts, Acorns, Apple Pay, BillBook, BillTech, Billy, Bilo, Birch Finance, Cashap, Cashcontrol.pl, Circle Pay, Comapre King.pl, Comperia.pl, Eazzy Banking, ePortfel, Facebook Messenger, Figgy.pl, fin4Family, Fuelio, Garmin Pay, GnuCash, Goodie, Google Pay, Guilt - Expense Manager, ifin.pl, iFIN24, Kalkulator spalania paliwa, Kekemeke, Kontomierz, Kwitki, Lepsza Oferta.pl, Microsoft Money, Mint, Mis Finanzas, Mój portfel – MyMoneyTracek Monefy, Monefy – Menedżer finansowy, Money Lover, Money Manager Moneydance, MoneySpire, moneyZOOM, My Portfolio, Nice Pay Pan Paragon, payZZER, Personal Capital, Peyt, PNC Virtual Wallet Prism, Quicken, Robinhood, Samsung Pay, ShuCash, Skarbnik, Spendee, Square Cash, Strands, Szybki Budżet, Tu cuentas, Twine, Venmo, Wallet, wxBanker, Xoom, You Need a Budget, Zelle



Kategoria aplikacji
I – informacyjne E – ewidencyjne E-D ewidencyjno-decyzyjne I-E-D – informacyjno-ewidencyjno-decyzyjne

Źródło: Opracowanie własne. Wybrane aplikacje: stan na 30.03.2022.

Analiza funkcjonalności aplikacji powinna także uwzględniać wszelkie komunikaty, alerty o przekroczeniu budżetu w danej kategorii, o ile takowy był wcześniej zdefiniowany przez użytkownika. Ustalenie wielu celów finansowych pozwoli na lepszą ocenę ich realizacji lub ich szybką modyfikację. O funkcjonalności aplikacji świadczy także jej nieskomplikowana instalacja oraz intuicyjność. Dla użytkowników szczególnie ważna jest kontrola nad transferem danych, poczucie bezpieczeństwa przetwarzanych danych finansowych i personalnych. Co istotne, dla zmieniających nośniki i narzędzia ważne jest, by aplikacja była kompatybilna na różnych urządzeniach z zachowaniem wszystkich funkcji, bez uszczerbku na odbiorze graficznym. O użyteczności aplikacji mogą świadczyć wszelkie dodatkowe usługi pozwalające na szybkie transfery finansowe czy wymianę walut. Im więcej funkcji spełnia aplikacja, tym większe prawdopodobieństwo jej odpłatności. O ile w przypadku aplikacji bankowych jest to usługa bezpłatna, a tyle niektóre aplikacje pozabankowe są płatne (od kilku do kilkunastu PLN).

Analiza zmiennych pozwala na podział aplikacji finansowych na spełniające funkcje tylko informacyjne (np. o promocjach, ofertach), ewidencyjne