AGNIESZKA WIŚNIEWSKA

Uniwersytet Szczeciński
Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług
Katedra Bankowości i Finansów Porównawczych
e-mail: wisniewska@wzueu.pl

FINANSE GOSPODARSTW DOMOWYCH W PERSPEKTYWIE ZMIAN TECHNOLOGICZNYCH –GOSPODARSTWA DOMOWE 4.0.

Słowa kluczowe: gospodarstwo domowe, finanse osobiste, bankowość internetowa

Abstrakt. Gospodarka 4.0 związana jest przede wszystkim z szeroko pojętym rozwojem i postępem technologicznym, zwłaszcza w zakresie rozwiązań informatycznych. Wszechobecna technologia wpływa na funkcjonowanie każdego podmiotu rynkowego – od państwa, przez międzynarodowe i krajowe korporacje, aż po gospodarstwa domowe. Jak powszechnie wiadomo, gospodarstwo domowe jest najstarszym, a przy tym najbardziej licznym podmiotem w gospodarce. Na co dzień, również członkowie gospodarstw domowych są tymi podmiotami, które mają istotny wpływ na funkcjonowanie gospodarki 4.0. Nowoczesne technologie, rozumiane jako najnowsze oprogramowania, a także sprzęt elektroniczny wysokiej klasy towarzyszy członkom gospodarstw domowych w niemal każdym wieku. Korzystanie z nowoczesnych technologii wpływa również na powiązanie między gospodarstwem domowym a różnego rodzaju instytucjami, w tym również instytucjami finansowymi. Czy nowoczesne technologie będą miały istotny wpływ na relacje człowiek (gospodarstwo domowe) – bank? Czy korzystanie ze zdobyczy technologicznych pozwoli na całkowite wyeliminowanie placówek bankowych? Oraz, jakie są preferencje polskich gospodarstw domowych w zakresie korzystania z bankowości elektronicznej? W artykule udzielono odpowiedzi na te oraz podobne pytania z zakresu funkcjonowania gospodarstw domowych w gospodarce 4.0 na podstawie wykonanego badania.

Household 4.0. Household Finance Against the Background of Technological Changes

Keywords: household, personal finance, Internet banking

Abstract. Economy 4.0 is related first of all to broadly understood development and technological progress, especially in the field of IT solutions. The omnipresent technology impacts on the functioning of every market entity - from the state, through international and domestic corporations, to households. It is a known fact that a household is the oldest and the most common entity in the economy. Household members, too, on a daily basis significantly influence the functioning of the economy 4.0. Modern technologies, understood as the latest

software, as well as high-class electronic equipment, accompany households in almost every age range. They also affect the relationship between households and various types of institutions, including financial ones. Are modern technologies going to make a significant impact on the relationships between people(households) and banks? Are technological achievements going to allow to eliminate bank branches completely? And what are the preferences of Polish households when it comes to the use of electronic banking? Based on conducted research, the author of the article attempts to answer these and similar questions on the functioning of households in economy 4.0.

Wprowadzenie

Ciągłe zmiany zachodzące w gospodarce wpływają na funkcjonowanie wszystkich podmiotów, włącznie z gospodarstwem domowym. Postępujące zmiany mogą za sobą pociągać poprawę sytuacji materialnej i finansowej gospodarstw domowych. Zmiany w gospodarce warunkowane są w dużej mierze stale rozwijającymi się i postępującymi zmianami technologicznymi. Szeroki dostęp do internetu, rozwój telefonii komórkowej oraz inne nowoczesne technologie, towarzyszące w życiu codziennym, wpływają także na finanse gospodarstw domowych. W Polsce finanse, jako nauka, zostały wyodrębnione dopiero w 2012 roku i od tego czasu możliwy jest rozwój finansów jako odrębnej dyscypliny naukowej. Należy jednak wskazać, że mimo, iż gospodarstwo domowe jest najbardziej licznym podmiotem w gospodarce, finanse gospodarstw domowych w dalszym ciągu pozostają niszową subdyscypliną naukową. Jak jednak wspomniano, nie bez znaczenia pozostaje wpływ najnowszych technologii na finanse, w tym również finanse gospodarstw domowych. Celem artykułu jest analiza podejścia gospodarstw domowych do zmian technologicznych związanych z ich finansami. Dodatkowo, za cel uznaje się wskazanie definicji gospodarstwa domowego 4.0.

Założenia teoretyczne

Gospodarka 4.0 (*Industrie 4.0*), nazywana także Czwartą Rewolucją Przemysłową jest pojęciem odnoszącym się do współczesnego wykorzystywania automatyzacji, wymiany i przetwarzania danych oraz rozwoju technologii wytwarzania. Termin Gospodarka 4.0 po raz pierwszy został użyty w 2011 roku, a wywodzi się z projektu strategii technik wysokich, prowadzonego przez rząd Niemiec. Czwartą rewolucją przemysłową określić można lata 10. XXI wieku – kolejną epokę, po

wcześniej występujących (maszyn parowych, następnie elektryczności i masowej produkcji), a także erze wprowadzania komputerów i automatyzacji. Gospodarka 4.0 charakteryzuje się występowaniem i szerokim dostępem do sieci społecznościowych i biznesowych. Ponadto, nastąpił rozrost i rozwój usług w zakresie logistyki i tzw. inteligentnych sieci. Wszechobecne występowanie internetu pozwala na lepszą komunikację i współpracę pomiędzy jednostkami. Postępująca automatyzacja, szeroki dostęp do nowoczesnych technologii, przetwarzanie danych oraz zanikanie barier pomiędzy światem cyfrowym i światem realnym, to czynniki charakteryzujące Gospodarkę 4.0.

W procesie postępującej automatyzacji i cyfryzacji, nie bez znaczenia pozostają gospodarstwa domowe i ich finanse. Mimo rosnącego zainteresowania gospodarstwem domowym, z punktu widzenia nauk ekonomicznych w literaturze nie występuje syntetyczna definicja tego podmiotu. Jako cechę warunkującą gospodarstwo domowe, autorzy wskazują na cel gospodarstwa domowego, własność środków materialnych, wspólne utrzymanie, czy też wspólne zamieszkiwanie (C. Bywalec, S. Flejterski, T. Zalega, J.Y. Campbell, S. Garrett). Na potrzeby niniejszego artykułu, gospodarstwo domowe definiowane jest jako pojedyncza osoba (lub grupa osób), które wzajemnie gospodarują środkami pieniężnymi w sposób taki, aby możliwe było zaspokojenie potrzeb wszystkich członków danego gospodarstwa domowego. Cechą warunkującą funkcjonowanie gospodarstwa domowego jest wspólne prowadzenie domowego budżetu. Z pojęciem gospodarstwa domowego wiąże się wiele pokrewnych pojęć, związanych z ich funkcjonowaniem w systemie finansowym. Wymienić można finanse osobiste, zarządzanie, planowanie i gospodarowanie finansami gospodarstwa domowego, budżet gospodarstwa domowego. Najbardziej istotnym, z punktu widzenia niniejszego artykułu, jest pojęcie finansów gospodarstwa domowego. Można określić, że finanse gospodarstw domowych to grupa zjawisk i procesów, które związane są z gromadzeniem, podziałem i wydatkowaniem zasobów pieniężnych w gospodarce, realizowanych przez gospodarstwa domowe. Jako przykłady wskazać można zarabkowanie, oszczędzanie, spłatę zobowiązań kredytowych a także wydatkowanie na różnego rodzaju cele i potrzeby.

Jak wskazano, finanse gospodarstw domowych mają ścisły związek z postępującym procesem cyfryzacji i automatyzacji. Gospodarstwo domowe, prowadzące rachunek bankowy, ma do niego dostęp za pomocą logowania do bankowości internetowej czy też korzystania z aplikacji mobilnych. Wykonanie przelewu zajmuje zaledwie kilka sekund; podobnie jak dokonanie płatności w sklepach internetowych. Korporacje bankowe stale ulepszają i unowocześniają swoje systemy, udostępniając swoim klientom – gospodarstwom domowym coraz to bardziej innowacyjne rozwiązania (jak chociażby logowanie do bankowości mobilnej za pomocą odcisku linii

papilarnych, płatności telefonem – bez fizycznego użycia karty płatniczej, przelewy z telefonu na telefon, specjalne dodatki dające możliwość prowadzenia budżetu gospodarstwa domowego przy użyciu konta osobistego i bankowości internetowej).

Tematowi bankowości elektronicznej i wykorzystania jej przez klientów poświęca się coraz więcej uwagi. Wśród dostępnych raportów i opracowań związanych z bankowością elektroniczną, wymienić można m.in. *2017 Retail Banking Trends and Predictions, Raport Bankowość Elektroniczna* (Citi Handlowy), czy też cykliczne raporty przygotowywane przez ZBP (np. *Raport Bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe IV kwartał 2017 r.*).

W związku z postępującą cyfryzacją i automatyzacją, które nie omijają również gospodarstw domowych, na potrzeby niniejszego artykułu przebadano grupę gospodarstw domowych. Kwestionariusz ankiety składał się z 10 pytań zamkniętych oraz 6 pytań metryczkowych. W badaniu wzięło udział 183 gospodarstw domowych, a poprawnie wypełnionych kwestionariuszy uzyskano 133 (błędy dyskwalifikujące kwestionariusze, to brak odpowiedzi na pytanie lub zaznaczenie większej liczby odpowiedzi, niż było to wskazane w pytaniu). Badanie ankietowe przeprowadzono metodą CAWI (*Computer-Assisted Web Interview*), w okresie od marca do maja 2018 roku.

Wyniki badań

Przebadane gospodarstwa domowe zapytano o preferencje w zakresie bankowości tradycyjnej oraz bankowości elektronicznej, głównych przeszkód w korzystaniu ze wspomnianych rodzajów bankowości, a także częstotliwości korzystania z bankowości i opinii na temat całkowitego wyeliminowania bankowości tradycyjnej. Najwięcej odpowiedzi uzyskano wśród kobiet (65,41% respondentów), w wieku od 26 do 32 lat (48,87%), pochodzących z obszaru miejskiego (91,72%). Osoby odpowiadające na pytania określiły, że w banku mają więcej niż jedno konto osobiste (52,63% respondentów), jeden lub nie mają kredytu (77,44%) oraz korzystającym z usług więcej niż jednego banku (57,14%). Wyniki przeprowadzonych badań i analiz zaprezentowano w dalszej części artykułu.

Pytając respondentów o ich preferencje w zakresie korzystania z bankowości internetowej w stosunku do osobistych wizyt w placówkach bankowych, zdecydowana większość wskazuje, że wolą korzystanie z bankowości elektronicznej niż z osobistych wizyt w banku (rys. 1).

Rysunek 1. Preferencje w zakresie korzystania z bankowości

Bardziej wolę korzystanie z bankowości internetowej niż osobiste wizyty w banku

Źródło: opracowanie własne.

Aż 87,22% respondentów zdecydowanie zgadza się ze stwierdzeniem „bardziej wolę korzystanie z bankowości internetowej niż osobiste wizyty w banku”. Zaledwie 3,01% osób udzielających odpowiedzi w badaniu ankietowym wskazuje, że nie ma zdania dotyczącego preferencji korzystania z bankowości internetowej lub tradycyjnej. Dodatkowo, coraz mniej osób pozostaje „wiernych” jeśli chodzi o osobiste wizyty w banku – bankowości tradycyjnej. Potwierdzają to preferencje płatności i wybór pomiędzy kartami płatniczymi a dokonywaniem płatności z wykorzystaniem pieniądza tradycyjnego (rys. 2).

Rysunek 2. Preferencje w zakresie form płatności

Bardziej wolę płatności kartą niż płatności gotówką

Źródło: opracowanie własne.

Wśród wszystkich przebadanych osób, 80,45% zgadza się ze stwierdzeniem, że bardziej preferowane są płatności kartą niż tradycyjne płatności gotówkowe. Odpowiedź dotycząca tego, że respondent nie ma zdania na ten temat, stanowi ten sam odsetek, co osoby niezgadające się z tym stwierdzeniem (obie odpowiedzi to 9,77% ze wszystkich). Wpływ na preferencje dotyczące płatności może mieć dostępność i możliwość korzystania z kart płatniczych. Wskazać należy, że mimo szerokiego i powszechnego dostępu do nowoczesnych i innowacyjnych technologii, nie każdy sklep czy punkt sprzedaży zaopatrzony jest w terminal płatniczy.

Prócz preferencji w zakresie korzystania z bankowości internetowej oraz płatności bezgotówkowej, w aspekcie rozwoju nowoczesnych technologii w produktach i usługach bankowych, ważną kwestią pozostają przeszkody, które zniechęcają (bądź uniemożliwiają), korzystanie z bankowości tradycyjnej. Na rysunku 3 zaprezentowano wskazania przeszkód związanych z bankowością tradycyjną.

Rysunek 3. Bariery w korzystaniu z bankowości tradycyjnej

Źródło: opracowanie własne.

Według przebadanych gospodarstw domowych, największym problemem w korzystaniu z bankowości tradycyjnej jest długi czas oczekiwania w kolejce do „okienka”. Aż 70,68% gospodarstw domowych określa, że długi czas oczekiwania w kolejce jest dla nich największą przeszkodą w korzystaniu z tradycyjnych placówek bankowych. Z kolei, 11,28% gospodarstw domowych wskazuje na to, że przeszkodą w korzystaniu z bankowości tradycyjnej są wprowadzane wysokie opłaty za obsługę. Niejednokrotnie, banki w taryfach opłat i prowizji, zamieszczają pozycje dotyczące pobierania prowizji od wpłacanej w placówce bankowej gotówki czy

też wyższe opłaty za dokonywanie płatności związanych z domowymi rachunkami (np. za gaz, prąd, wodę). Kolejną z przeszkód jest brak dostępności placówek bankowych (6,77%) oraz brak parkingu (5,26%). Gospodarstwa domowe określają, że w mniejszych miejscowościach, brakuje określonych rodzajów („marek”) banków. Z kolei, w większych miastach placówki bankowe często zlokalizowane są w centrach miast, co przysparza kłopotu z dojazdem i parkowaniem. Na niekompetencję pracowników jako przeszkodę w korzystaniu z bankowości tradycyjnej wskazuje 6,02% gospodarstw domowych.

W przypadku pytania o przeszkody w korzystaniu z bankowości elektronicznej, odpowiedzi kształtują się na w miarę zbliżonym poziomie. Jako największą przeszkodę, gospodarstwa domowe wskazują brak zaufania do kanałów elektronicznych (34,59%). Korzystając z produktów i usług bankowych, wielokrotnie gospodarstwa domowe nie są informowane i edukowane w zakresie bankowości internetowej. Na brak wiedzy związanej z korzystaniem z bankowości internetowej wskazuje aż 27,82% gospodarstw domowych. Kolejną z przyczyn, uznawaną jako przeszkodę w korzystaniu z bankowości elektronicznej, jest brak dostępu do internetu (16,54%). Mimo szybkiego i zaawansowanego rozwoju technologicznego, nadal występuje wiele miejsc (zwłaszcza obszarów wiejskich), w których gospodarstwa domowe nie mają dostępu do internetu. Banki często wprowadzają unowocześnienia i modyfikacje w swoich systemach bankowych. Z tego powodu, elektroniczne systemy bankowe przeznaczone dla klientów, wielokrotnie bywają wyłączane (najczęściej są to godziny nocne). Przerwy technologiczne są jednak przeszkodą w korzystaniu z bankowości elektronicznej dla 14,29% ankietowanych gospodarstw domowych. Dla 6,77% respondentów, przyczyną i barierą w korzystaniu z bankowości elektronicznej jest wiek użytkownika (część z osób starszych w ogóle nie korzysta z internetu) oraz obawa przed zagrożeniem (np. przechwycenie danych do konta i danych do logowania) (rys. 4).

Kolejne z zagadnień, o jakie pytano gospodarstwa domowe, dotyczyły częstotliwości korzystania z bankowości elektronicznej oraz bankowości tradycyjnej.

Rysunek 4. Bariery w korzystaniu z bankowości elektronicznej

Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 5. Częstotliwość korzystania z różnych kanałów bankowości

Źródło: opracowanie własne.

Jak wskazały gospodarstwa domowe w kwestionariuszu ankietowym, z bankowości tradycyjnej korzysta bardzo rzadko aż 92,48% respondentów (rzadziej niż raz w miesiącu). Żadne z gospodarstw domowych nie wskazało, że odwiedza placówkę bankową każdego dnia (wyjątek mogą stanowić osoby, które są pracownikami banków). Niewielki odsetek (0,75% udzielających odpowiedzi), wskazuje, że korzysta z bankowości tradycyjnej z częstotliwością 1–3 razy w tygodniu. Zupełnie

odwrotnie kształtują się odpowiedzi w przypadku korzystania z bankowości elektronicznej. Zaledwie po 1,50% gospodarstw domowych określa, że z bankowości elektronicznej korzysta rzadko (przynajmniej raz na dwa tygodnie), lub bardzo rzadko (raz w miesiącu i rzadziej). Najwięcej gospodarstw domowych (57,89%), wskazuje, że z bankowości elektronicznej korzystają codziennie, a 31,58% respondentów wskazuje na częste korzystanie (1–3 razy w tygodniu). Dysproporcja pomiędzy korzystaniem z kanałów elektronicznych oraz z kanałów tradycyjnych w przypadku bankowości jest bardzo duża. Kierunek zmian, narzucony przez postęp technologiczny, odzwierciedlony jest również w zwiększonej częstotliwości korzystania ze swojego konta bankowego za pomocą internetu niż tradycyjnie. Takie podejście nasunęło pytanie uzupełniające, dotyczące opinii na temat całkowitej liczby wizyt w placówkach bankowych (rys. 6).

Rysunek 6. Opinie w zakresie całkowitego korzystania z bankowości tradycyjnej – placówek bankowych

Czy zdaniem Pana / Pani, w przyszłości możliwe jest wyeliminowane całkowite wizyt w banku?

Źródło: opracowanie własne.

59,40% gospodarstw domowych, biorących udział w badaniu ankietowym, uważa, że w przyszłości możliwe jest całkowite wyeliminowanie wizyt w banku. Przyczyną takiego stanu rzeczy może być to, że obecnie większość spraw związana z funkcjonowaniem konta bankowego, oszczędnościami czy zadłużeniem, załatwić można za pomocą bankowości internetowej, aplikacji mobilnej, czy też infolinii. Dodatkowo, często sprawy załatwiane zdalnie zajmują mniej czasu niż osobiste wizyty w banku. Z kolei, 40,60% respondentów uważa, że nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie wizyt w banku. W tym przypadku, wskazać można na przyczyny takie, jak konieczność wypłaty środków pieniężnych w walucie obcej czy też większe poczucie bezpieczeństwa i zaufania w przypadku kontaktu osobistego z doradcą bankowym. Wiele gospodarstw domowych określa, że miałoby trudność

w załatwieniu swojej sprawy w sposób inny niż osobisty, czego przykładem może być zaciągnięcie kredytu hipotecznego.

Podsumowanie

Postępujący w bardzo szybkim tempie proces rozwoju technologicznego, jak wskazano, pociąga za sobą również zmiany odnoszące się do gospodarstw domowych. Wiele osób preferuje zakupy internetowe (również spożywcze) czy też korzystanie z internetowych usług. Zmiany technologiczne pociągają również za sobą zmiany w obszarze finansów osobistych. Gospodarstwa domowe mają do dyspozycji różnego rodzaju innowacje, które pozwalają na dostęp do swojego konta płatniczego lub ułatwiają dokonywanie płatności (np. aplikacje mobilne, płatności telefonem, wypłaty z bankomatów bez użycia karty). Gospodarstwa domowe w zdecydowanej przewadze preferują korzystanie z bankowości elektronicznej niż z bankowości tradycyjnej. Wśród przeszkód dotyczących bankowości tradycyjnej wskazać można długi czas oczekiwania w kolejkach, brak dostępności placówek bankowych czy też niekompetencję pracowników. Wiele gospodarstw domowych określa, że zdecydowanie wygodniejszą dla nich formą jest bankowość elektroniczna, a w przyszłości nie wykluczają całkowitej rezygnacji z osobistych wizyt w banku. Wskazać należy, że wnioski odnoszą się do przebadanych gospodarstw domowych.

Na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego i postępujących zmian technologicznych, można określić nowy typ gospodarstwa domowego – **gospodarstwo domowe 4.0**. W definicyjnym ujęciu stwierdzić można, że gospodarstwo domowe 4.0 jest pojęciem hybrydowym – łączącym podejście znane z literatury oraz wyniki badań. Zatem, gospodarstwo domowe jest osobą lub grupą osób, które wspólnie zarządzają finansami w taki sposób, by możliwe było jak najbardziej pełne zaspokojenie potrzeb wszystkich członków gospodarstwa domowego oraz::

- dokonujące płatności przede wszystkim kartą płatniczą (pieniądz tradycyjny zyskuje coraz mniejsze znaczenie),
- preferujące korzystanie z bankowości internetowej przy jednoczesnym bardzo rzadkim (lub niekorzystaniem), korzystaniem z tradycyjnych placówek bankowych.

Gospodarstwo domowe 4.0 pozostaje otwarte na kwestię całkowitej eliminacji wizyt w placówkach bankowych.

Bibliografia

- Bogacka-Kisiel, E. (2012). *Finanse osobiste. Zachowania – produkty – strategie*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Brynjolfson, E., McAfee, A. (2014). *The second machine age: work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. New York–London: Norton.
- Bywalec, C. (2017). *Gospodarstwo domowe: ekonomika, finanse, konsumpcja*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.
- Campbell, J.Y. (2006). Household finance. *The Journal of Finance*, 4 (61), 1553–1604.
- Flejterski, S. (2015). *Komparatystyka finansów*. Warszawa: Wydawnictwo C.H. Beck.
- Garrett, S. (2012). *Personal finance workbook for dummies* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- McKinsey & Company (2015). *Industry 4.0—how to navigate a changing industrial landscape*. New York: McKinsey Digital.
- Pfeiffer, S. (2017). The Vision of „Industrie 4.0” in the Making – a Case of Future Told, Tamed, and Traded. *NanoEthics. Studies of New and Emerging Technologies*, 11, 108–112.
- Waliszewski, K. (2011). *Doradztwo finansowe w Polsce*. Warszawa: CeDeWu.
- Wiśniewska, A. (2016). Mobilny wpłatomat jako innowacja w sektorze bankowym. W: A. Gozdek, M. Musiał, K. Peszko (red.), *Współczesne problemy finansów, marketingu i transportu*. Szczecin: Uniwersytet Szczeciński.
- Zalega T. (2012). *Konsumpcja determinanty, teorie, modele*. Warszawa: PWE.

Cytowanie

- Wiśniewska, A. (2018). Finanse gospodarstw domowych w perspektywie zmian technologicznych – gospodarstwa domowe 4.0. *Europa Regionum*, 1 (XXXIV), 87–97. DOI: 10.18276/er.2018.34-08.