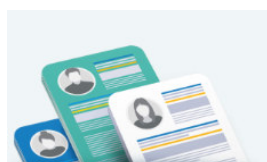


# SANDRA: KAIP TAPAU AKTYVIA SKAITMENINĖS FINANSŲ KELIONĖS DALYVE?



## TIKRAIS FAKTAIS PAREMTAS PASAKOJIMAS

*Parengė die Berater (Austrija)*

### Apie mane

Esu 64 metų pensininkė, turiu išsilavinimą ekonomikos srityje ir esu dirbusi buhalte. Turiu vyrą ir du suaugusius vaikus. Laisvalaikiu užsiimu rankdarbiais ir praleidžiu laiką gamtoje su anūkais.

### Mano patirtis naudojantis skaitmeninėmis finansinėmis paslaugomis

#### *Ar naudojate skaitmenines priemones savo finansams valdyti?*

Taip, savo finansus valdau skaitmeniniu būdu. Dirbdama naudojausi internetine bankininkyste ir atlikau pervedimus internetu, kai tai dar buvo naujovė įmonėje. Turėjau patirties dirbdama su keliais bankais ir gerai žinojau, kokias paslaugas jie teikia. Nuo to laiko, kai pradėjau naudotis internetine bankininkyste, daug kas pasikeitė. Anksčiau nuotolinė bankininkystė buvo pasiekama tik per kompiuterį, tačiau dabar visas operacijas galima atlikti naudojant programėles išmaniajame telefone.

---

Finansuojama Europos Sąjungos lėšomis. Tačiau išreiškiamas požiūris ar nuomonė yra tik autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Nacionalinės agentūros (NA) požiūrį ar nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei NA negali būti laikoma už juos atsakinga.

Naudojusi bankininkystės programėle išmaniajame telefone, ir ji puikiai atitinka mano poreikius. Internetine bankininkyste per kompiuterį nesinaudoju dėl jo lėtumo; išmaniajame telefone visus veiksmus atlieku daug greičiau.

### *Kokiomis kitomis skaitmeninėmis paslaugomis naudojėtės?*

Naudojusi „FinanzOnline“ tik pajamų mokesčio deklaracijai ir mokesčių išlyginimui. Prie „FinanzOnline“ prisijungiu naudodamasi slaptažodžiu, kadangi neturiu mobiliojo parašo. Jeigu reikia atlikti veiksmus mokesčių inspekcijoje, dažniausiai skambinu arba asmeniškai pristatau dokumentus, kadangi esu prie to pripratusi. Neskubėčiau naudotis naujuoju pokalbių robotu Fredu „FinanzOnline“, kadangi nesu linkusi bendrauti su automatizuotomis sistemomis.

Jeigu nuspręščiau imti paskolą, niekada to nedaryčiau internetu dėl būtinybės pasirašyti reikiamus dokumentus ir galimybės užduoti klausimus, todėl teikčiau pirmenybę tiesioginei banko konsultacijai. Taip pat elgčiausi ir norėdama atidaryti taupomąją sąskaitą - teikčiau pirmenybę vizitui banke. Tačiau pastebėjau, kad internetu galima gauti geresnes palūkanų normas. Nors dar nesu atlikusi šios procedūros internetu, planuoju tai padaryti, kadangi geresnės palūkanų normos yra patrauklios.

### *Ar apsiperkate internetu?*

Apsipirkimas internetu man nėra patrauklus, kadangi praeityje turėjau neigiamą patirtį – įsigyta prekė nebuvo pristatyta, o susisiekti su tiekėju telefonu ar el. paštu nepavyko. Todėl mano apsipirkimas internetu labai priklauso nuo paslaugų teikėjo patikimumo. Atsiskaitydama internetu naudoju kreditinę kortelę, tačiau ją administruoja mano vyras, kadangi kortelė yra jo vardu.

Tačiau turiu geros patirties pirkdama bilietus į kiną ar teatrą internetu – šiuo atveju visada gaunu patvirtinimą el. paštu ir galiu nedelsdama atsispausdinti bilietą arba naudoti jį skaitmeniniu būdu išmaniajame telefone.

## *Ar iki šiol susidūrėte su kokiais nors sunkumais ar iššūkiais, susijusiais su finansų valdymu skaitmeniniu būdu?*

Kartą, kai gavau naują telefoną, susidūriau su sunkumais diegiant banko programėlę. Dėl sudėtingesnių diegimo veiksmų kreipiausi į banką, siekdama užtikrinti saugų diegimo procesą.

## *Jeigu Jums prireikia pagalbos, kur dažniausiai kreipiatės?*

Jeigu man reikia pagalbos, paprastai kreipiuosi tiesiogiai į banką, naudodamasi klientų aptarnavimo linija arba apsilankau banko skyriuje. Kadangi dirbu finansų srityje ir turiu ilgametę patirtį skaitmeniniame finansų valdyme, daugumą problemų galiu išspręsti savarankiškai. Ši patirtis leidžia man efektyviai tvarkytis su įvairiomis situacijomis. Taip pat dažnai naudojuosi banko svetainėje esančia dažniausiai užduodamų klausimų (DUK) skiltimi, kuri padeda rasti sprendimus ir atsakymus į iškilančius klausimus.

## *Ar jums kelia susirūpinimą internetinės bankininkystės saugumas?*

Manau, kad internetinė bankininkystė išmaniajame telefone yra labai saugi, nes naudoju biometrinius autentifikavimo metodus, tokius kaip pirštų atspaudų jutiklis arba veido atpažinimas. Šių funkcijų dėka man nereikia įsiminti slaptažodžių ar laukti TAN kodo, nes bankas patvirtina mano tapatybę biometriniais duomenimis. Vis dėlto, manau, kad TAN kodų naudojimas internetinei bankininkystei yra patikimas būdas užtikrinti saugumą, nes šis kodas siunčiamas tiesiogiai iš banko.

Kai įsigijau naują išmanųjį telefoną, duomenų perkėlimas iš senojo į naująjį telefoną vyko sklandžiai, tačiau banko programėlė neveikė. Tai buvo dėl to, kad bankas buvo užfiksavęs, kurį įrenginį naudoju. Turėjau atnaujinti programėlės nustatymus, kad ji veiktų su naujuoju įrenginiu. Ši situacija parodo, kad bankas taiko griežtas saugumo priemones, siekdamas apsaugoti klientų duomenis.

## *Kaip reaguojate gavę įtartiną el. laišką iš banko?*

Niekada nesu gavusi jokių įtartinų el. laiškų iš bankų privačiai, tačiau vieną kartą toks laiškas pasiekė mane darbe. Galiu tvirtai teigti, kad bankas niekada nesiunčia tokių laiškų, nes paprastai iš jų negaunu jokių el. laiškų. Bankas niekada neprašo pateikti asmeninių duomenų, nes juos jau turi. Jeigu vis dėlto

---

Finansuojama Europos Sąjungos lėšomis. Tačiau išreiškiamas požiūris ar nuomonė yra tik autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Nacionalinės agentūros (NA) požiūrį ar nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei NA negali būti laikoma už juos atsakinga.

kiltų neaiškumų, susisiekiu su banku tiesiogiai ir pasitiklinčiau. Jokių būdu nesiimčiau veiksmų pagal elektroniniame laiške pateiktus prašymus.

## Išmoktos pamokos ir įgyta patirtis

### *Kokie, jūsų nuomone, yra finansų valdymo internete privalumai?*

Finansų valdymo internetu patirtis parodė, kad svarbu išmokti efektyviai naudotis skaitmeninėmis priemonėmis, siekiant pasinaudoti visais jų privalumais. Naudojantis internetine bankininkyste, įgyjamas didesnis saugumo jausmas, nes galite patys kontroliuoti savo finansus, sekti atliktus pervedimus ir išvengti klaidų, kurios galėtų kilti perduodant informaciją kitiems.

Pagrindinis finansų valdymo skaitmeniniu būdu privalumas yra lankstumas. Galite atlikti finansines operacijas bet kuriuo metu, nepriklausomai nuo banko darbo valandų ir būdami bet kurioje vietoje. Tai ypač patogiu, nes bankų skyriuose sumažėjo darbuotojų skaičius, o tai pailgina laukimo laiką, kai tvarkant viską internetu laukti nereikia.

Be to, internetinė bankininkystė suteikia galimybę efektyviau tvarkyti savo finansus. Vieną kartą atlikus pervedimą, gavėjo duomenys išsaugomi sistemoje, todėl kitą kartą galite lengvai naudoti tą patį šabloną, taupant laiką. Taip pat galite greitai rasti senus pervedimus pagal įvairius paieškos kriterijus, tokius kaip suma ar gavėjas. Tai ne tik taupo laiką, bet ir sumažina išlaidas, nes nereikia spausdinti mokėjimo kvitų, kurie visada pasiekiami skaitmeniniu formatu.

### *Ar manote, kad tvarkant savo finansus skaitmeninėje erdvėje, yra kokių nors trūkumų?*

Nors internetinė bankininkystė siūlo daugybę privalumų, yra ir tam tikrų trūkumų, į kuriuos verta atkreipti dėmesį. Vienas pagrindinių trūkumų yra galimybė padaryti klaidų, ypač jei esate linkę veikti skubotai ar nesate itin tikslus žmogus. Pavyzdžiui, įvedant sąskaitos faktūros duomenis, būtina labai tiksliai nukopijuoti informaciją, ir įvesti reikiamoje vietoje. Turite gerai išmanyti visus žingsnius, kad neįvestumėte klaidingos informacijos.

---

Finansuojama Europos Sąjungos lėšomis. Tačiau išreiškiamas požiūris ar nuomonė yra tik autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Nacionalinės agentūros (NA) požiūrį ar nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei NA negali būti laikoma už juos atsakinga.

Be to, finansų valdymas internetu reikalauja atidžiai stebėti savo operacijas ir pastebėti, jei pervadėte neteisingą sumą. Tai reikalauja didesnio dėmesio ir kontrolės iš vartotojo pusės.

Kitas trūkumas yra sunkumai, susiję su klientų aptarnavimu. Kartais gali būti sunku susisiekti su konsultantu skambinant banko nurodytu telefonu, ir dažniausiai kiekvieną kartą atsilieps vis kitas asmuo. Dėl to gali kilti nepatogumų, kai reikia nuosekliai spręsti tam tikras problemas, nes nėra vieno atsakingo asmens, kuris gerai suprastų jūsų situaciją ir galėtų užtikrinti efektyvų jos sprendimą.

### *Kokias pamokas išmokote valdydami finansus internetu?*

Valdydama savo finansus internetu išmokau kelias svarbias pamokas. Pirma, skaitmeninimas skatina didesnę įsitraukimą į finansinius procesus ir aktyvų dalyvavimą. Tačiau pastebėjau, kad šis gebėjimas gali tapti sudėtingesnis ir ribotesnis su amžiumi. Mano karta jau kurį laiką prisitaiko prie skaitmenizacijos, tačiau vyresnio amžiaus žmonėms dažnai kyla papildomų iššūkių. Jeigu patys negalite tvarkyti savo finansų skaitmeniniu būdu, svarbu kreiptis pagalbos.

Antra, nors išmokau efektyviai naudotis skaitmeninėmis priemonėmis finansams valdyti, yra situacijų, kai jaučiuosi saugiau kreipdamasis į banką fiziškai. Pavyzdžiui, imant paskolą ar atidarant naują banko sąskaitą, dažnai norisi gauti pirminę informaciją ir spręsti įvairius klausimus tiesioginio pokalbio su specialistu metu. Šiuo atveju, tiesioginė konsultacija su profesionaliu banko darbuotoju, ar tai būtų asmeninis vizitas, ar telefoninis pokalbis, suteikia didesnę pasitikėjimą ir aiškumą.

## Rekomendacijos, pageidavimai

### *Ką rekomenduotumėte žmonėms, kuriems sunku valdyti savo finansus skaitmeniniu būdu?*

Jeigu žmonėms sunku valdyti savo finansus skaitmeniniu būdu, rekomenduočiau pradėti nuo mokymų ir pagalbos iš patikimų šaltinių. Pirmiausia, svarbu turėti asmeninį pagalbininką arba mentorių, kuris gali parodyti, kaip naudotis skaitmeninėmis finansų valdymo priemonėmis. Tai gali būti draugas, šeimos narys ar finansų konsultantas.

---

Finansuojama Europos Sąjungos lėšomis. Tačiau išreiškiamas požiūris ar nuomonė yra tik autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Nacionalinės agentūros (NA) požiūrį ar nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei NA negali būti laikoma už juos atsakinga.

Kitas patarimas – pradėti nuo paprastų veiksmų ir palaipsniui įsisavinti sudėtingesnius aspektus. Pavyzdžiui, pirmiausia išmokti atlikti pagrindinius pervedimus ir patikrinti sąskaitos likutį, o vėliau pereiti prie sudėtingesnių funkcijų, tokių kaip mokėjimo šablonų kūrimas ar ataskaitų peržiūra.

Svarbu ir nuolat praktikuotis bei nenusiminti, jei pirmieji bandymai nepavyksta. Su laiku ir patirtimi, skaitmeninis finansų valdymas taps paprastesnis ir patogesnis.

## Klausimai savirefleksijai

Šie klausimai yra skirti savianalizei ir įsivertinimui. Jie padės jums suprasti savo finansinius įpročius, vertybes ir lūkesčius.

1. Ar turite kokių baimių susijusių su naudojimusi skaitmeninėmis finansinėmis paslaugomis?
2. Kokie yra skaitmeninio finansų valdymo privalumai?
3. Kaip galite užtikrinti savo saugumą apsiperkant internetu?
4. Ar teikiate pirmenybę tiesioginiam bendravimui su specialistais svarbioms finansinėms užduotims atlikti? Kodėl taip yra arba kodėl tai nėra svarbu?
5. Kokios pagalbos jums reikia norint efektyviai valdyti paslaugas skaitmeniniu būdu?