

O informatycznych systemach rozliczeniowych i bankowości online, a także o niechęci niektórych zarządców do rozwiązań IT oraz o tym, że system wciąga, rozmawiają Paweł Ołubek z Banku Pocztowego, Mateusz Mieszczanin z firmy IT Mieszczanin oraz Tomasz Cudowski z redakcji „Wspólnoty Mieszkaniowej”



# Zarządca w SIECI

**T. CUDOWSKI:** – Skorzystajmy z tego, że nie ma wśród nas zarządcy (w ostatniej chwili musiał odwołać swój udział) i obgadajmy tę grupę zawodową. Niektórzy zarządcy są dość oporni, jeśli chodzi o wprowadzanie nowinek technicznych... W najbardziej ekstremalnych sytuacjach ewidencję księgową prowadzi się na kratkowanym papierze czy – w najlepszym przypadku – w Excelu.

**P. OŁUBEK:** – Owszem, są jeszcze przypadki prowadzenia ewidencji finansowej przy użyciu kalkulatora i papieru w kratkę, ale dotyczą małych wspólnot. Wprowadzanie programów do rozliczania wymusza ekonomia, a konkretnie konieczność oszczędzania czasu i pieniędzy. Zarządca, który ma pod swoją opieką wiele setek właścicieli, nie może

sobie pozwolić na ręczne rozliczanie każdego z nich, ale mała wspólnota – dlatego nie.

**M. MIESZCHANIN:** – Notabene, Excel wcale nie musi być lepszym rozwiązaniem od kartki papieru. Zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, każda zmiana wprowadzana do programu musi zostać opisana: kto i kiedy ją wprowadził. W zwykłym arkuszu kalkulacyjnym wymaga to tworzenia dodatkowych, rozbudowanych dokumentów, więc z tego punktu widzenia zeszyt w kratkę jest wygodniejszy. Z tego względu często eksponujemy ryzyko, jakie tkwi w rezygnacji z profesjonalnych programów na rzecz arkusza kalkulacyjnego. Poza ryzykiem niedopełnienia wymagań narzuconych przez ustawę, taki arkusz obsługuje pracownik, który zwykle jako jedyny ma

odpowiednie kwalifikacje, ponadto biegle porusza się wśród setek plików oraz tysięcy wierszy i kolumn. Jego odejście z firmy oznacza katastrofę – kim go zastąpić, skoro nikt nie jest w stanie szybko i skutecznie poznać wszystkich zawiłości „zaszytych” w tych arkuszach i stworzonych formułach?

**T. CUDOWSKI:** – Czy ta nieufność w stosunku do nowinek jest wyłącznie winą zarządcy, czy może także właścicieli?

**M. MIESZCHANIN:** – Oczywiście, często to właściciele są pełni obaw. Powiedziałbym, że nawet częściej niż zarządcy. Ci ostatni przyznają, że chętnie wprowadziliby choćby system płatności masowych, ale nie są w stanie przekonać właścicieli, by wpłacali środki na konta wirtualne. Nie ma

znaczenia, że jest to ten sam bank – różnica kilku cyfr w numerze konta budzi nieufność. A zarządca ułatwiłby sobie pracę, zaoszczędziłby dziesiątki godzin i uniknął pomyłek, jakie mają miejsce podczas ręcznego wprowadzania wpłat do systemu księgowego. Proszę zwrócić uwagę na jeszcze jedną bezsporną korzyść – korzystając z płatności masowych każdego dnia i zarządca, i zarząd wspólnoty znają aktualne zadłużenie każdego z właścicieli. A to jest informacja o kapitalnym znaczeniu, by przeciwdziałać wzrostowi długów do kwot, które bywają nieściągalne.

**P. OŁUBEK:** – Też się z tym często spotykam – zarządcy bronią się przed wprowadzaniem rozliczeń elektronicznych, zasłaniając się wolą właścicieli. Ale nie do końca rozumiem to tłumaczenie – przecież nikt nie protestuje przeciwko systemom płatności masowych stosowanych przez operatorów telefonii komórkowej czy telewizji kablowych. A konkretny stosując te rozwiązania od lat, niektóre od początków swojej działalności.

**M. MIESZCZANIN:** – Może właśnie to jest powód. Klienci tych koncernów po prostu zastali taki system i nie do końca mają świadomość, że mogłoby być inaczej. A w przypadku niektórych wspólnot nawet zmiana numeru rachunku bywa trudna do przeprowadzenia.

**T. CUDOWSKI:** – Do niedawna zarządca miał do czynienia z dwiema platformami: bankowością elektroniczną oraz systemem rozliczania właścicieli, ale od kilku lat postępuje integracja tych funkcji. Czy oferta rynku nadąża za potrzebami zarządców?

**P. OŁUBEK:** – Zaczniemy od tego, że powstające kilka lat temu systemy bankowości elektronicznej były dostosowane do potrzeb małych

i średnich przedsiębiorstw (odrębną sprawą były systemy do obsługi dużych korporacji, konstruowane według odmiennych zasad i służące zaspokajaniu zupełnie innych potrzeb). Tymczasem zarządca nieruchomości jest specyficznym przedsiębiorcą i nie wszystkie systemy bankowości internetowej są dostosowane – swoją ergonomia, konstrukcją czy typami obsługiwanych plików – do obsługi rozliczeniowej wspólnot mieszkaniowych. Specyfika ta polega m.in. na obsłudze kilkudziesięciu (a czasem kilkuset) wspólnot, co wymaga wykonywania operacji (np. eksportu danych lub generowania wyciągów) na wybranych spośród tysięcy rachunków. Jeśli zastosowane rozwiązania tego nie umożliwiają, to nie ułatwiają, ale wręcz komplikują pracę księgowym. Na szczęście wiele banków oferuje systemy, które można indywidualnie dostosować do potrzeb konkretnego zarządcy – np. do liczby obsługiwanych przez niego wspólnot, do rodzaju dokonywanych płatności, do zawartości potrzebnych wyciągów.

**M. MIESZCZANIN:** – Bankowość elektroniczna i systemy rozliczeniowe współpracują ze sobą na kilku polach. Jednym z nich jest omawiany już system płatności masowych, drugie pole to płatności wspólnoty wobec kontrahentów, trzeci to polecenia zapłaty, które w bólach docierają do świadomości i – co ważniejsze – zyskują akceptację Polaków. Na marginesie: bywa, że do systemów bankowości elektronicznej podchodzą sceptycznie same banki, szczególnie niektóre w ogóle nie oferują obsługi płatności masowych, a o integracji z systemami płatniczymi w ogóle nie ma co marzyć ze względu na koszty wprowadzenia zmian w systemie informatycznym banku. Jest to inwestycja i musi się zwrócić, co w

przypadku obsługi niewielkiej liczby zarządców i wspólnot jest po prostu niemożliwe.

**T. CUDOWSKI:** – O właśnie, przy okazji: w mniejszych miejscowościach klienci mają do dyspozycji jeden, czasem dwa banki. Czy zintegrowane systemy bankowo-rozliczeniowe pozwalają wspólnotom uniezależnić się od lokalnych banków? Innymi słowy: czy umożliwiają skorzystanie z oferty banku, który nie ma swojego oddziału w okolicy?

**M. MIESZCZANIN:** – Z mojego doświadczenia wynika, że dużą rolę odgrywa tu przyzwyczajenie i poczucie bezpieczeństwa. Ludzie, zwłaszcza ci starsi lub mieszkający w małych miejscowościach, czują się pewniej, powierzając swoje pieniądze bankowi, którego sztyld mogą od lat zobaczyć na ulicy.

**P. OŁUBEK:** – Ja mam nieco inne zdanie: oddział banku w okolicy ma coraz mniejsze znaczenie podczas wyboru oferty. Do właścicieli i zarządców coraz powszechniej dociera informacja, że – ze względu na postępującą globalizację – odmiejszczenie banku może być zaletą (bo umożliwia wybór korzystniejszej oferty), a nie wadą (bo nie ma wpływu na bezpieczeństwo ich środków). Dość wspomnieć, że na polskim rynku działa bank, który jest całkowicie wirtualny i nie ma ani jednego oddziału (i nie chodzi mi o mBank), więc można się z nim kontaktować tylko przez witrynę internetową lub infolinię. Sieć ta od dość dawna oferuje wspólnotom specjalny pakiet, który jest prosty i tani, więc cieszy się sporym powodzeniem wśród tych wspólnot, które nie mają dużych wymagań i nie potrzebują dodatkowych usług (odrębnych rachunków, płatności masowych, kredytów, atrakcyjnych lokat itp.).

**T. CUDOWSKI:** – Czego w takim razie oczekują klienci od systemów IT? W jaki sposób warto rozszerzyć funkcjonalność istniejących systemów?

**P. OŁUBEK:** – Jak wspominaliśmy, obszarem, który jest dość dobrze poznany i sprawnie funkcjonuje, jest automatyzacja rozliczeń zaliczek na podstawie księgowania wpłat na kontach wirtualnych, jednak solidnego rozpracowania (pod względem prawnym i technicznym) wymaga nadal automatyzacja księgowania wszystkich innych operacji bankowych. Szczerze mówiąc, nie bardzo jestem teraz w stanie sobie wyobrazić, jak to należałoby zorganizować. Jednym z podstawowych problemów w tym względzie byłaby na pewno standaryzacja pola: „tytułem”, by tytuł wpłaty był jednoznacznie identyfikowany przez wszystkie systemy bankowe. Gdyby w tym polu, oprócz dokładnego opisu, można było generować np. jakiś kod cyfrowy powiązany z konkretnym kontem księgowym, można byłoby zautomatyzować ten proces.

**M. MIESZCZANIN:** – Owszem, ale wymagałoby to uzgodnień pomiędzy gigantyczną liczbą dostawców dokonanych przy jakimś „okrągłym stole”. Zgadza się, że bardzo uprościłoby to funkcjonowanie biura zarządcy i jego służb księgowych, ale jednocześnie uważam, że na razie rynek nie jest aż tak bardzo zdeterminowany, by się wokół takiego projektu konsolidować i wymagać takich rozwiązań od dostawców systemów.

**P. OŁUBEK:** – Z innej beczki: nie wszystkie banki są przygotowane na przyjmowanie tzw. paczek przelewów, czyli zestawów wpłat od jednego nadawcy z różnych tytułów, na różne rachunki, z różnymi kwotami i różnymi terminami płatności. W tej



**PAWEŁ OŁUBEK**

Coraz częściej wspólnoty żądają zapewnienia dostępu do swojego rachunku bankowego wielu osobom, przy czym ten dostęp powinien mieć kilka poziomów. Widać w tym ogólną tendencję do poszerzania kontroli nad wspólnymi środkami.

chwili kojarzę tylko trzy banki, które taką usługę oferują.

**T. CUDOWSKI:** – Czy przywiązanie się do określonego systemu informatycznego nie powoduje zbytniego uzależnienia się od konkretnego banku czy dostawcy? Czy są możliwe migracje między poszczególnymi platformami? I z rozpędu drugie pytanie: co się dzieje, gdy wspólnota zechce zmienić zarządcę? Przecież to on jest właścicielem systemu rozliczeniowego i dysponentem danych.

**M. MIESZCZANIN:** – Z formalnego punktu widzenia zmiana zarządcy oznacza jedynie przekazanie wszelkich niezbędnych dokumentów w tradycyjnej, papierowej postaci

i podpisanie stosownych protokołów. Udostępnienie zapisów z elektronicznych baz danych jest sprawą woli obu zarządców. Firmy informatyczne, które nie wykopały we wzajemnych relacjach toporów wojennych, są w stanie wykonać niezbędne migracje danych pomiędzy różnymi systemami. Zwykle operacje te nie są banalnie proste, jednak wykonalne – wystarczy wola współpracy kilku stron. Wrzucę kamyk do ogródka pana Pawła – to systemy bankowe wymagają pod tym względem szlifowania.

**P. OŁUBEK:** – To bardzo obszerny temat, ale faktycznie dużo tu zostało do zrobienia, jeśli chodzi o standaryzację. Jeśli wspólnota zmienia zarządcę i zostaje w tym samym banku, to zmieniają się numery rachunków – jeśli mamy do czynienia z płatnościami masowymi, to każdy z płatników musi dostać nowy ciąg cyfr, identyfikujący jego budynek i zarządcę, choć fizycznie jest to ten sam rachunek.

**M. MIESZCZANIN:** – Ta sytuacja przypomina – na szczęście już minione – problemy z zachowaniem numeru telefonu komórkowego przy zmianie operatora. Ograniczenie, o jakim wspominał pan Paweł, w dużym stopniu utrudnia swobodny wybór dostawcy (w tym przypadku banku) przez zarządcę i – mówiąc ogólnie – nie całkiem przystaje do zasad gospodarki wolnorynkowej.

**T. CUDOWSKI:** – Wdrożenie określonego systemu informatycznego zmusza także do zmian organizacyjnych w firmie zarządzającej, nawet tej jednoosobowej. Czy to nie jest bariera?

**P. OŁUBEK:** – Oczywiście, tak naprawdę zmiany w organizacji pracy

i w mentalności to główne problemy. Można wymienić bank, system rozliczeniowy także, ale najtrudniej zmienić przyzwyczajenia...

**M. MIESZCZANIN:** – ...i sposób parzenia na własny biznes – często pojawia się myśl: po co zmieniać coś, co działa? Trudno także przyznać się przed sobą, że dotychczasowa metoda ewidencji jest archaiczna, angażuje pracowników ponad miarę i wymagała zmiany już dawno temu.

**P. OŁUBEK:** – Informatyzacja to także poważny problem natury ludzkiej. Wyobraźmy sobie, że w dziale księgowości dużej firmy pracuje 25 osób, a po zainstalowaniu systemu rozliczeniowego tę samą pracę może wykonać pięciu księgowych. Co zrobić z pozostałą dwudziestką? Czy da się ich przesunąć do innych obowiązków? Przy okazji – chciałbym skorzystać z obecności pana Mateusza i zapytać o interesującą mnie rzecz... Jeśli moderator pozwoli.

**T. CUDOWSKI:** – Oczywiście, że pozwoli.

**P. OŁUBEK:** – Większość używanych przez zarządców systemów rozliczeniowych działa lokalnie, ale przesyła wybrane informacje do poszczególnych odbiorców (np. banków) przez internet. Czy można się spodziewać platform, które umożliwią przeniesienie wszystkich danych i dokonywanie rozliczeń bezpośrednio w internecie? Np. wszystkie dane będą przechowywane na serwerach dostawców tych systemów, a dostęp do nich będzie możliwy przez przeglądarkę? Wydaje się, że rozwiązanie to ma same plusy: zarządcy odpada problem tworzenia własnej infrastruktury – nie musi budować sieci, kupować serwera, oprogramowania i baz danych – a dostęp do informacji ma z każdego komputera podłączonego do internetu.

Firma nie musi także tworzyć stanowisk pracy – księgowa może przecież pracować w domu.

**M. MIESZCZANIN:** – Ta idea faktycznie jest atrakcyjna dla określonej grupy zarządców, a jej atrakcyjność jest zależna od wielkości firmy zarządzającej, jednak z praktyki wynika, że także jej towarzyszy sporo obaw. Po pierwsze: czy poza moim serwerem moje dane będą bezpieczne? Jeśli mam je u siebie, to wiem, co się z nimi dzieje i sam decyduję, co i komu udostępniam. Druga istotna sprawa: jeśli w wyniku jakiejś zewnętrznej awarii stracę dostęp do internetu, tracę też dostęp do danych w chwili, gdy mogą być mi bardzo potrzebne. W internecie od niedawna podejmowane są podobne projekty, część



**MATEUSZ MIESZCZANIN**

Korzystając z płatności masowych każdego dnia i zarządca, i zarząd wspólnoty znają aktualne zadłużenie każdego z właścicieli. A to jest informacja o kapitalnym znaczeniu, by przeciwdziałać wzrostowi długów do kwot, które bywają nieściągalne.

z nich dopiero raczkuje, część zatrzymała się na etapie reklamowych zapowiedzi. Jednak z biznesowego punktu widzenia organizacja biura zarządcy to nie tylko miejsce pracy, czyli biurko z komputerem czy też księgowa w domu przed przeglądarką. To także tysiące mieszkańców, którzy nie chcą tracić czasu na przyjeżdżanie do biura zarządcy – oni w przeglądarce muszą (!) mieć wszystko: od projektów uchwał i wyników głosowania, przez całą piramidę rozliczeń ekonomiczno-finansowych i profilaktykę zadłużeń, po swisty Hyde-Park, czyli forum dyskusyjne. Niestety, większość obecnych na rynku rozwiązań (wykonanych nierzadko za duże unijne – czyli także nasze – pieniądze) ogranicza się do tej ostatniej funkcji i kilku jeszcze błyskotek, co nie przeszkadza, by całość szumnie nazywać „portalem dla mieszkańca”.

**T. CUDOWSKI:** – A jaka przyszłość czeka bankowość internetową, jeśli chodzi o wspólnoty? Jakie potrzeby są zgłaszane najczęściej?

**P. OŁUBEK:** – Na pewno coraz bardziej popularne są rozwiązania umożliwiające tzw. wielopodpis, czyli akceptowanie operacji bankowych przez kilka osób (np. zarządcę i członka zarządu). Towarzyszy temu także tendencja do zapewnienia dostępu do rachunku wspólnoty wielu osobom, przy czym ten dostęp powinien mieć kilka poziomów: od minimalnego (biernego), umożliwiającego jedynie podgląd salda, po pełne, zapewniające zlecenie przelewów czy zakładanie lokat. Widać w tym ogólną tendencję do poszerzenia kontroli nad wspólnymi środkami.

**T. CUDOWSKI:** – Zatem zawsze wysokich sald na Panów kontaktach życzę i dziękuję za spotkanie.

NOTOWAŁ: TOMASZ CUDOWSKI