

MAŁGORZATA GRZYWIŃSKA-RĄPCA¹,
MARIOLA GRZYMOWSKA-BRZEZIŃSKA²

Usługi bankowości elektronicznej – perspektywa rozwoju

Wstęp

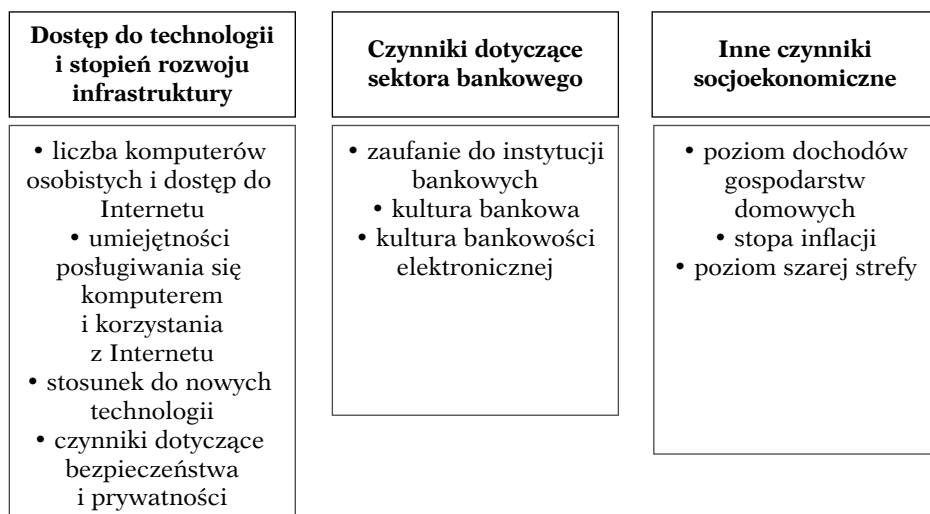
Dokonujący się w ostatnich latach na polskim rynku rozwój technologii informatycznych spowodował niejako rozwój nowych, niszowych dziedzin, lecz także ulepszeń systemów już istniejących. Niewątpliwie takim procesem została objęta bankowość zaliczana do dyscyplin naukowych z zakresu nauki o finansach. Dzięki opracowanemu systemowi mogła dokonać się rewolucja, która miała na celu przeniesienie transakcji dokonywanych w banku w „świat wirtualny”, i z informatyzowanie niemalże wszystkich operacji bankowych. Jak każda rewolucja posiada ona zarówno swoich zwolenników, jak i przeciwników. Tak działo się także w fazie wchodzenia na rynek elektronicznej usługi banku. Nowe i nieznane dzisiaj osiąga miano niezbędnego środka dokonywania płatności, obsługiwanie konta i innych udogodnień wynikających z funkcjonowania e-bankowości. To właśnie nieustanna konkurencja między instytucjami bankowymi w poszerzaniu zakresu usług elektronicznych i dbałość o gospodarowanie czasem klientów przyczyniły się do tego, iż temat ten stał się popularnym i godnym uwagi. Celem badań była próba określenia czynników warunkujących funkcjonowanie bankowości elektronicznej oraz szans rozwoju nowoczesnej oferty banku ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji na polskim rynku.

¹ Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, Wydział Nauk Ekonomicznych.

² Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, Wydział Nauk Ekonomicznych.

Czynniki kształtujące funkcjonowanie i rozwój bankowości elektronicznej

Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce uwarunkowany jest różnymi czynnikami, które mają niewątpliwie wpływ na poprawne funkcjonowanie elektronicznej formy świadczenia usług bankowych. Determinanty rozwoju podlegają wielu klasyfikacjom, dlatego też zostanie przedstawiona jedna z nich, opracowana na podstawie raportu C. Centeno³ (rysunek 1).



Rysunek 1. Podział czynników wpływających na rozwój bankowości elektronicznej

Źródło: opracowanie własne na podstawie: C. Centeno, *Adoption of Internet Services in the Enlarged European Union, Lessons from the Internet banking case*, European Commission Joint Research Centre, June 2003.

Jednym z głównych czynników determinujących zmiany w zakresie usług bankowych to dostęp do technologii, który zależy nie tylko od potencjalnego klienta, ale także systemu komunikacji oferowanego przez banki. Gwałtowny rozwój technik informacyjnych i telekomunikacyjnych pod koniec XX wieku przyczynił się do powstania i rozpowszechnienia pojęcia społeczeństwa informacyjnego. Możliwość korzystania z Internetu spowodowała zmiany działalności nie

³ C. Centeno, *Adoption of Internet Services in the Enlarged European Union, Lessons from the Internet banking case*, European Commission Joint Research Centre, June 2003, s. 17.

tylko przedsiębiorstw, ale również osób indywidualnych⁴. Łatwość dostępu oraz bogactwo sposobów wykorzystania nowoczesnego narzędzia sprawiły niemałą rewolucję na rynku i co najważniejsze – w bardzo szybkim tempie zyskała szerokie grono zwolenników.

Bankowość elektroniczna jako element e-biznesu

Rozwój technologii informatyczno-komunikacyjnych, a zwłaszcza Internetu, zapoczątkował nowy rodzaj rynku i społeczeństwa funkcjonującego w wielopłaszczyznowej sieci. Rewolucja ta przyczyniła się do powstania nowego wymiaru działalności przedsiębiorstw, jakim jest elektroniczny biznes, określany mianem „e-biznesu”⁵. Z wyjątkiem drogich i specjalistycznych aplikacji stworzenie portalu w większości rodzajów e-usług może być oparte na darmowych lub bardzo tanich aplikacjach sieciowych⁶. Biznes elektroniczny definiowany jest przez A. Gospodarowicza⁷ jako każda działalność biznesowa, która w kreowaniu wartości towaru, usługi i informacji wykorzystuje wszystkie możliwości, jakie pojawiły się, determinowane nowoczesnymi technologiami informatycznymi.

Sektor bankowy jest jednym z przykładów e-biznesu opartego na informacji, który od wielu lat wykorzystuje udoskonalenia i nowatorskie rozwiązania telekomunikacji i informatyki. Dzięki wdrażaniu najnowszych technologii instytucje bankowe są niejako odpowiednio przygotowane i posiadają niezbędne zaplecze do funkcjonowania w środowisku elektronicznym i rozwijania elektronicznej gospodarki⁸.

Umiejscowienie bankowości elektronicznej w ramach finansów elektronicznych zachodzi na zasadzie zachowania analogii, która występuje pomiędzy usługami

⁴ M. Grzywińska-Rapca, M. Grzybowska-Brzezińska, *Czynniki determinujące zachowania studentów na rynku płatności bezgotówkowych*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych SGH” 2015, z. 36, s. 491–499.

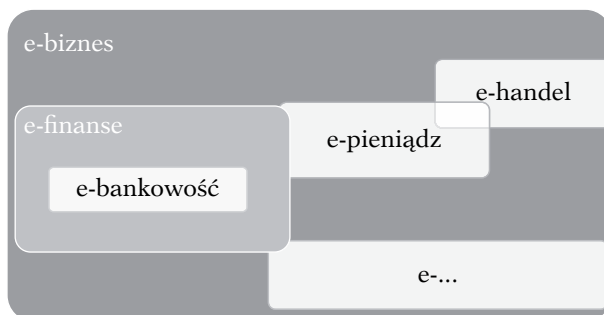
⁵ C. Żurak-Owczarek, *Technologie informacyjne determinantą współczesnego biznesu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2011, s. 120 i 123.

⁶ T. Porębska-Miąc, *Bankowość elektroniczna jako element e-biznesu*, w: *Zastosowania rozwiązań informatycznych w bankowości*, A. Gospodarowicz (red. nauk.), Wydawnictwo AE, Wrocław 2000, s. 238 i 240.

⁷ A. Gospodarowicz, *Bankowość elektroniczna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005, s. 26.

⁸ R.W. Kaszubski, P. Widawski, *Gospodarka elektroniczna w bankach. Elektroniczne usługi finansowe w Polsce w przededniu akcesji do UE. Stan obecny – Wyzwania – Konkurencja – Rekomendacje. Raport ZBP*, s. 3–4, 9–11, 26–27 i 29.

bankowymi a szeroko rozumianymi usługami finansowymi, obejmującymi dodatkowo takie elementy, jak ubezpieczenia, działalność inwestycyjną i inne.



Rysunek 2. Miejsce bankowości elektronicznej w obszarze e-biznesu

Źródło: opracowanie własne na podstawie: A. Gospodarowicz, *Bankowość elektroniczna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005.

Przedstawione na rysunku 2 powiązania występujące w świecie e-biznesu to elementy, które spaja jeden czynnik, mianowicie e-płatności⁹. Handel internetowy jest niejako stymulatorem rozwoju w zakresie innowacyjnych usług płatniczych. Dzieje się to z powodu szybkiego postępu e-commerce, który napędza zainteresowanie, a także zapotrzebowanie na dokonywanie płatności za zakupione towary i usługi w Internecie¹⁰.

Czynniki determinujące rozwój bankowości elektronicznej

Głównym celem badań była identyfikacja i ocena czynników decydujących o rozwoju systemów bankowości elektronicznej. W badaniu zwrócono uwagę na stopień korzystania z Internetu i czynniki mające znaczenie przy wyborze banku¹¹.

Badania były realizowane metodą wywiadu bezpośredniego z użyciem standaryzowanego kwestionariusza ankiety, który realizowano drogą internetową,

⁹ M. Polasik, K. Maciejewski, *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, „Materiały i Studia NBP” 2009, z. 241, s. 21 i 50–51.

¹⁰ M. Polasik, *Bankowość elektroniczna: istota, stan, perspektywy*, CeDeWu, Warszawa 2007, s. 18, 24 i 63.

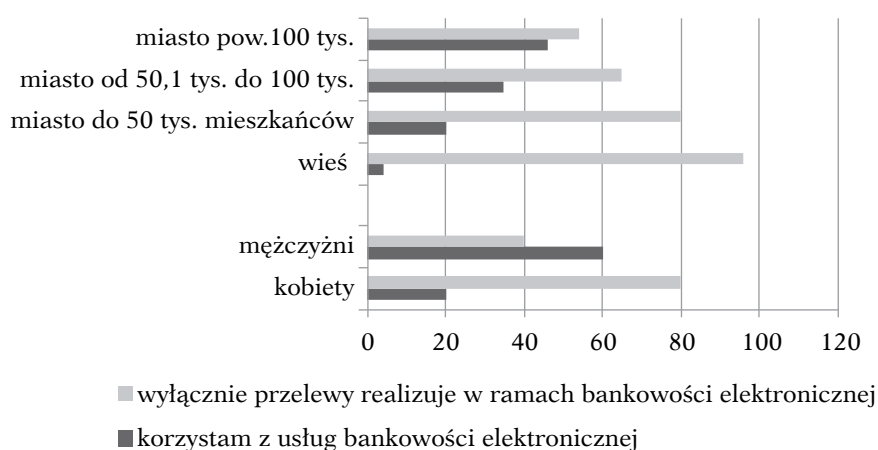
¹¹ K. Mazurek-Łopacińska, *Badania marketingowe. Podstawowe metody i obszary zastosowań*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław 1999, s. 31, 102 i 104–106.

udostępniając ankietę poprzez portal społecznościowy Facebook. Badania zrealizowano na próbie 460 respondentów. Największą grupę, bo około 60%, ankietowanych, stanowiły osoby w wieku 25–35 lat, a badani w segmencie 15–24 lata to 25%, pozostali to osoby powyżej 35. roku życia.

Dobór próby był celowy, z uwzględnieniem osób młodych, gdyż stanowią one znaczący segment korzystających z handlu elektronicznego. Główne opinie, jakie uzyskano w procesie badawczym, to informacje od ludzi młodych do 35. roku życia (85% badanych). Taka charakterystyka próby nie upoważnia do prezentacji uogólnionych wniosków, próba nie jest reprezentatywna również w zakresie populacji młodych ludzi, jednak ze względu na jej liczebność można badania te traktować jako pilotażowe i umożliwiające wstępne rozpoznanie problemu. Większość ankietowanych to mieszkańcy miast (64%) oraz osoby z wykształceniem wyższym (52%).

W badaniach przyjęto dwie hipotezy, w których założono, że stopień wykorzystywania usług bankowości elektronicznej jest determinowany czynnikami społecznymi (głównie płeć i miejsce zamieszkania badanych). Możliwości rozwoju elektronicznej oferty ogranicza brak zaufania do bezpieczeństwa realizacji e-usług bankowych, a wygoda i dostępność to determinanty rozwoju sektora bankowości elektronicznej.

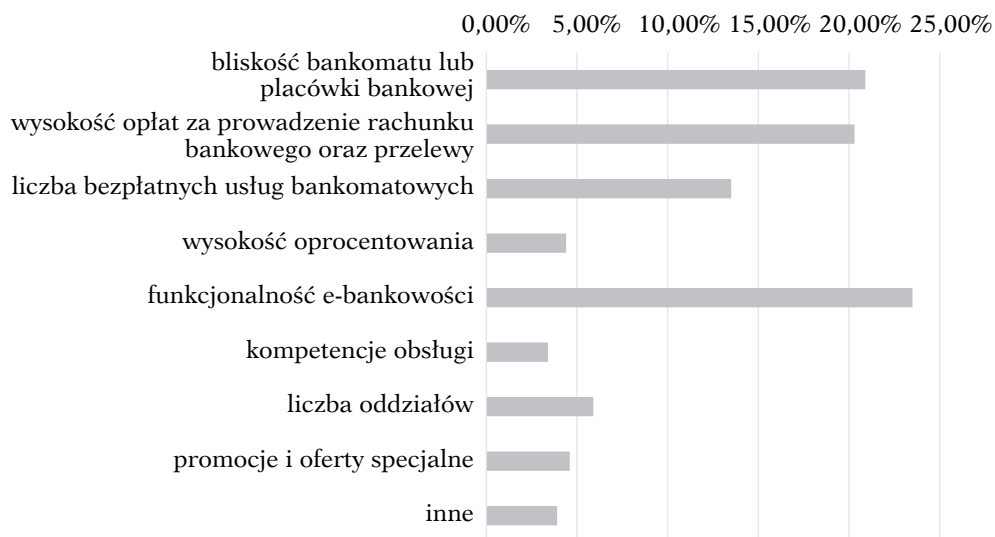
Badani respondenci korzystają z rozszerzonego zakresu usług bankowości elektronicznej, szczególnie mężczyźni w 60% korzystają z tej oferty i głównie mieszkańcy większych miast (rysunek 3).



Rysunek 3. Zakres usług bankowości elektronicznej wykorzystywanej przez badanych respondentów z uwzględnieniem cech demograficznych badanych (w %)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Wybierając konkretny bank, każdy potencjalny klient kieruje się różnymi czynnikami, które są dla niego najważniejsze (rysunek 4).

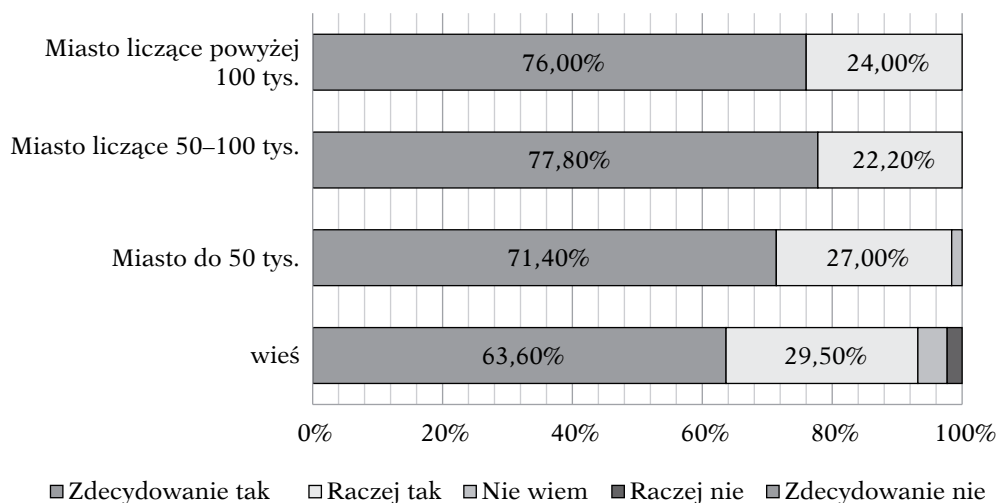


Rysunek 4. Czynniki brane pod uwagę przy wyborze banku przez badanych (w %)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Dużą rolę w postrzeganiu banku odgrywa funkcjonowanie bankowości elektronicznej. Taka zależność może wynikać z faktu, iż współcześnie minimalne opłaty za prowadzenie rachunku są podstawową korzyścią ofert bankowych. Rozwój techniczny i poprawa jakości usług przez banki również zostały wyróżnione przez respondentów uczestniczących w badaniu. Funkcjonowanie bankowości elektronicznej jest poszukiwane przez potencjalnych klientów w standardowych ofertach bankowych, co niejako nakazuje instytucjom bankowym nieustanne wzbogacanie oferty. Spośród podanych czynników respondenci najczęściej wybierali odpowiedzi dotyczące bezpośrednich korzyści finansowych, w postaci niskich opłat za prowadzenie rachunku bankowego oraz przelewów (20,3%), dużej liczby darmowych bankomatów (13,5%) oraz wyższego oprocentowania wkładów (4,4%). W opinii respondentów czynniki pozwalające na zaoszczędzenie czasu oraz uzyskanie odpowiedniej wygody także zyskują w postrzeganiu placówki bankowej. Bliskość bankomatu bądź oddziału od miejsca zamieszkania stanowi 20,9%, zaś liczba oddziałów to 5,9% wszystkich odpowiedzi.

W badaniu pozyskano opinie respondentów na temat perspektyw rozwoju bankowości elektronicznej z uwzględnieniem miejsca zamieszkania respondentów (rysunek 5).



Rysunek 5. Możliwość rozwojowa bankowości elektronicznej z wyszczególnieniem miejsca zamieszkania respondentów (w %)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

W ocenie respondentów bankowość elektroniczna nie jest w fazie schyłkowej, lecz nadal ma możliwość rozwoju. Uzyskany wynik dotyczący tego zagadnienia sugeruje, iż respondenci mają świadomość wysokiego potencjału elektronicznych usług banku i w ponad 75% wskazują na możliwości rozwoju oferty tych usług.

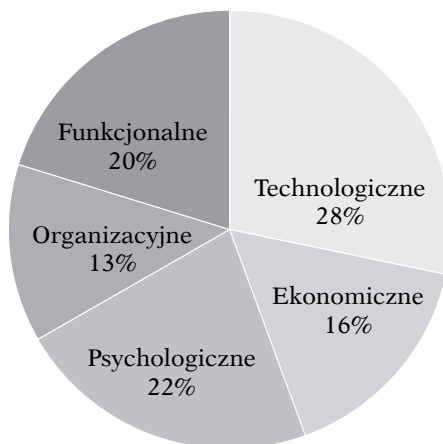
W pytaniu dotyczącym czynników warunkujących rozwój bankowości elektronicznej ankietowani deklarowali przyczyny decydujące o zwiększeniu wykorzystania usług (rysunek 6).

Najważniejszym czynnikiem w opinii respondentów warunkującym rozwój bankowości elektronicznej są względy technologiczne (28%). Czynniki te związane są z rozwojem technologicznym i gospodarczym Polski. Wyniki te wskazują na dużą świadomość procesów zachodzących w kształtowaniu usługi e-bankowości.

Kolejnym aspektem mającym wpływ na wzmocnienie pozycji bankowości elektronicznej zdaniem badanych jest poczucie bezpieczeństwa i wygoda klientów dotycząca korzystania z usług. Jest to wyzwanie oraz czynnik motywujący instytucje bankowe do nieustannej poprawy poziomu bezpieczeństwa w celu rozwoju elektronicznej usługi. Analiza wyników obrazuje elementy ważne z punktu widzenia respondentów dotyczące rozwoju usługi, do których można zaliczyć przede wszystkim względy technologiczne i psychologiczne.

Oprócz uwarunkowań determinujących rozwój bankowości elektronicznej zidentyfikowano czynniki mające wpływ na korzystanie z usług e-bankowości.

Na podstawie przygotowanych pytań respondenci deklarowali poziom istotności danego czynnika (rysunek 7).



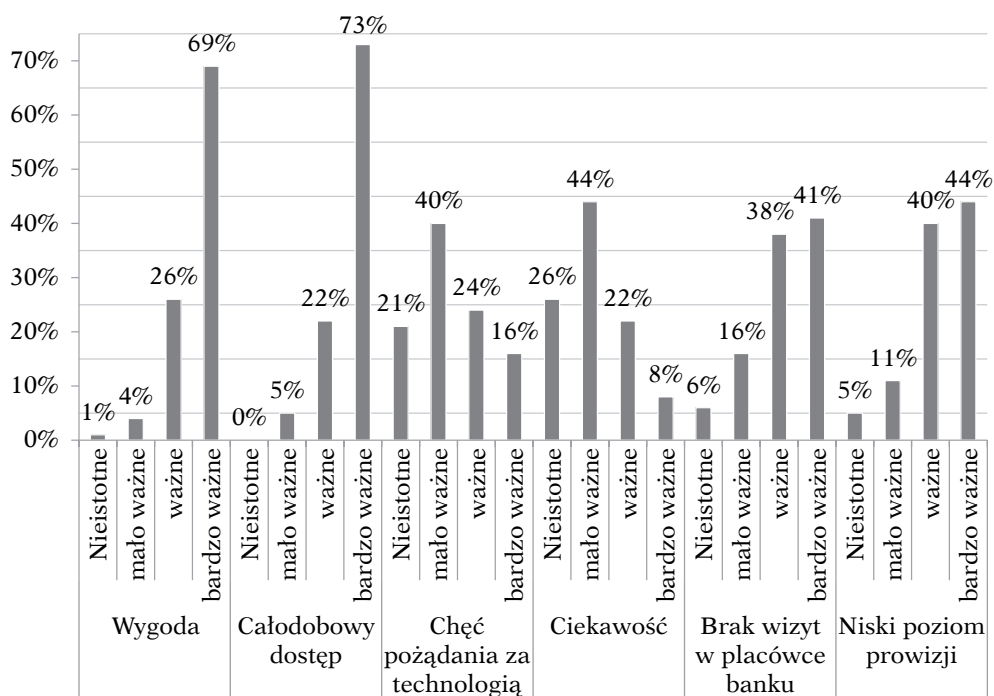
Rysunek 6. Czynnik warunkujący zdaniem respondentów rozwój bankowości elektronicznej (w %)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Wyniki badania wykazały, że najważniejszymi czynnikami, które determinują chęć korzystania z usług bankowości elektronicznej, są względy całodobowego dostępu do oferty oraz wygoda użytkowania. Czynniki te uznano jako bardzo ważne w 73% w przypadku dostępu oraz w 69% jako wygodne. Niski poziom prowizji w opinii ankietowanych również jest czynnikiem bardzo istotnym i jako bardzo ważny i ważny wskazuje go 84%.

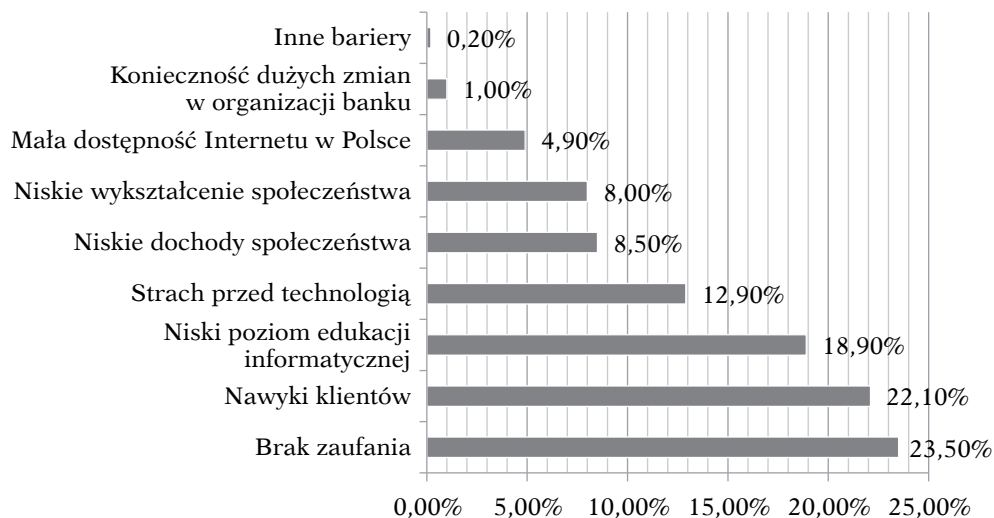
Uwzględniając ograniczenia rozwoju bankowości elektronicznej, to brak zaufania do tego typu transakcji jest zdecydowanie najczęściej deklarowaną obawą (rysunek 8).

Czynniki ograniczające rozwój e-bankowości to uwarunkowania społeczno-behawioralne (58,5%). Wynikają one z zachowań społeczności, przekonań i nawyków. Za największą barierę uznano brak zaufania do e-bankowości (23,5%), nawyki klientów (22,1%) związane z tradycyjną formą obsługi, a także obawą brak wiedzy na temat nowej technologii (12,9%). Proces digitalizacji i informatyzacji społeczeństwa oraz wzrost wiedzy w zakresie nowoczesnych usług bankowych to czynniki stymulujące rozwój. Czynniki technologiczno-ekonomiczne oraz związany z poziomem edukacji informatycznej wzrost dostępu do internetu w Polsce będą zdecydowanie kształtowały rozwój sektora e-biznesu e-bankowości.



Rysunek 7. Determinanty korzystania z bankowości elektronicznej w opinii respondentów (w %)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.



Rysunek 8. Bariery rozwoju bankowości elektronicznej w opinii respondentów (%)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Podsumowanie

Bankowość elektroniczna to bez wątpienia zjawisko bardzo szerokie, obejmujące swym zakresem nie tylko sferę bankową, ale także systemy technologiczno-informacyjne. Nieustanne prace związane z zapewnianiem bezpieczeństwa przesyłania danych i korzystania z e-bankowości poprawiają wizerunek oferty oraz instytucji bankowej.

Przeprowadzone badanie ankietowe miało na celu wskazanie opinii i ocenę poziomu wiedzy badanych z zakresu innowacyjnych usług bankowych, a także stopnia wykorzystania narzędzi i środków niezbędnych do funkcjonowania bankowości elektronicznej.

Biorąc pod uwagę ograniczenia przeprowadzonych badań, głównie związanych z wielkością próby i jej doborem, badania traktować należy jako pilotażowe, a wnioski jako element wyzwań do kolejnych etapów badań.

Wyniki analizowanych deklaracji umożliwiają sformułowanie następujących wniosków.

1. Ankietowani określili usługę bankowości elektronicznej jako rozwojową. Do najważniejszych czynników wpływających na dany stan zaliczyli względy technologiczne (28%) oraz psychologiczne (22%). Odpowiedzi te obrazują dwie płaszczyzny, które zależne są zarówno od instytucji bankowych, jak i klientów.
2. Ważnymi determinantami korzystania z bankowości elektronicznej są wygoda korzystania z usług, całodobowego dostępu oraz walory finansowe. Badani respondenci deklarują zwiększenie zakresu usług proponowanych w systemie bankowości elektronicznej, co wskazuje na perspektywę rozwoju tych usług w pokoleniu zdigitalizowanych młodych ludzi.

Uczestniczący w badaniu respondenci mają świadomość postępujących procesów rozwojowych dokonujących się na rynku e-bankowości, a w przyszłości uczestnicząc na rynku pracy, będą bardziej aktywnymi użytkownikami tej oferty. Główny problem i wyzwanie, jakich muszą być świadomi uczestnicy sektora, to budowanie zaufania i wskazywanie na poziom bezpieczeństwa usług bankowych realizowanych w formie elektronicznej. Perspektywą badawczą wyznaczają pytania: które z ofert usług bankowości elektronicznej będą akceptowane i które segmenty klientów zdecydują się na ich wszechstronne wykorzystanie? Budowanie marki bezpiecznych usług oraz edukacja klientów w zakresie oferty produktowej skierowanej do klientów indywidualnych i przedsiębiorców to wyzwania w budowaniu konkurencyjności banków.

Bibliografia

- Centeno C., *Adoption of Internet Services in the Enlarged European Union, Lessons from the Internet banking case*, European Commission Joint Research Centre, June 2003, s. 17.
- Gospodarowicz A., *Bankowość elektroniczna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005, s. 26.
- Grzywińska-Rapca M., Grzybowska-Brzezińska M., *Czynniki determinujące zachowania studentów na rynku płatności bezgotówkowych*, „Roczniki Kolegium Analiz Ekonomicznych SGH” 2015, z. 36, s. 491–499.
- Kaszubski R.W., Widawski P., *Gospodarka elektroniczna w bankach. Elektroniczne usługi finansowe w Polsce w przededniu akcesji do UE. Stan obecny – Wyzwania – Konkurencja – Rekomendacje. Raport ZBP*, s. 3–4, 9–11, 26–27 i 29.
- Mazurek-Łopacińska K., *Badania marketingowe. Podstawowe metody i obszary zastosowań*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław 1999, s. 31, 102 i 104–106.
- Polasik M., *Bankowość elektroniczna: istota, stan, perspektywy*, CeDeWu, Warszawa 2007, s. 18, 24 i 63.
- Polasik M., Maciejewski K., *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, „Materiały i Studia, NBP” 2009, z. 241, s. 21 i 50–51.
- Porębska-Miąc T., *Bankowość elektroniczna jako element e-biznesu*, w: *Zastosowania rozwiązań informatycznych w bankowości*, A. Gospodarowicz (red. nauk.), Wydawnictwo AE, Wrocław 2000, s. 238 i 240.
- Żurak-Owczarek C., *Technologie informacyjne determinantą współczesnego biznesu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2011, s. 120 i 123.

* * *

Electronic Banking Services: A Development Perspective

Summary

One of the determinants of changes in banking services is access to technology, which depends not only on the potential client but also on the communication system offered by banks. The rapid development of information and telecommunications technologies at the end of the twentieth century contributed to the emergence and spread of the concept of information society. Important determinants of using electronic banking are convenience of using the service, 24-hour access and financial value. The respondents say they are expanding the range of services proposed in the e-banking system, indicating the prospects for the development of these services in the generation of digitized young people.

Keywords: electronic banking, e-banking customers, information technology.

