

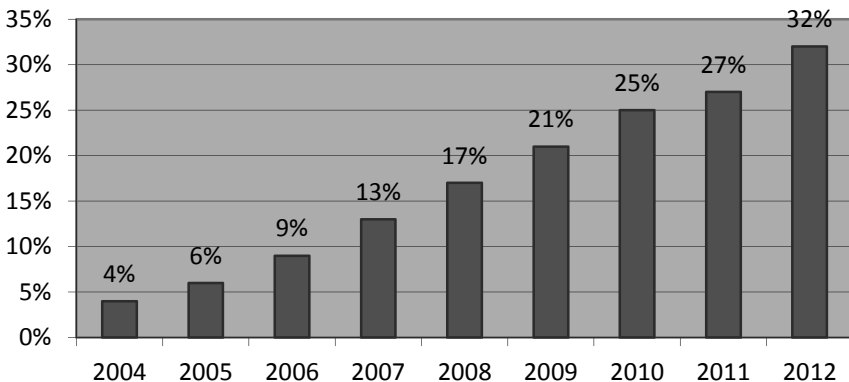
Anna Nowacka

USŁUGI BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ W OPINII KLIENTÓW BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH

Wstęp

Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce jest niezależny od zmian sytuacji gospodarczej kraju. Dynamiczny wzrost liczby klientów korzystających z usług swojego banku drogą elektroniczną potwierdza tę tendencję (wykres 1). Pod koniec trzeciego kwartału 2013 roku dostęp do bankowości internetowej miało ponad 21,5 mln klientów indywidualnych i 1,9 mln firm¹.

Wykres 1. Udział osób korzystających z bankowości elektronicznej w Polsce w latach 2004–2012



Źródło: dane Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

W latach 2004–2012 ośmiokrotnie wzrósł w Polsce udział osób korzystających z bankowości elektronicznej. Wskazuje to na szerokie wykorzystanie technologii w bankowości i usługach płatniczych oraz ciągły ich rozwój.

¹ <http://zbp.pl/wydarzenia/archiwum/konferencje-prasowe/2013/grudzien/raport-netb-nk-juz-21-5-miliona-osob-ma-dostep-do-bankowosci-internetowej>, data dostępu 7.01.2014.

1. Bankowość elektroniczna w bankach spółdzielczych

Banki spółdzielcze jako instytucje finansowe świadczące swoje usługi najczęściej w małych miejscowościach starają się udostępniać swoim klientom w coraz większym zakresie bankowość elektroniczną. Stało się to możliwe dzięki informatyzacji działalności banków spółdzielczych, która została częściowo wymuszona przez rosnącą konkurencję ze strony banków komercyjnych. Aby proces informatyzacji był efektywny dla banków musiały one zacząć świadczyć usługi bankowości elektronicznej. Problemem dla tych banków było jednak plasowanie tego typu produktów w całej ofercie, czy mają one być traktowane jako odrębny produkt np. kredyt lub lokata, czy zintegrowany układ kompleksowych usług finansowych, a może jako narzędzie realizacji celów handlowych². W każdym banku spółdzielczym problem rozwiązywany jest indywidualnie.

Usługi bankowości elektronicznej mogą przynieść bankom spółdzielczym wiele korzyści, ale niosą one również szereg zagrożeń (tabela 1).

Tabela 1. Analiza SWOT bankowości elektronicznej w bankach spółdzielczych

Atuty	Słabości
Zwiększenie satysfakcji klienta	Utrata możliwości kontaktów klienta z bankiem
Redukcja kosztów kanałów dystrybucji	Spadek lojalności (wierności klientów)
Ekspansja terytorialna	Stosunkowo wysokie koszty technologiczne
Źródło danych do systemów CRM	Wyższe koszty osobowe
Szanse	Zagrożenia
„Przezroczystość” Internetu	„Demokratyzacja wiedzy” biznesowej
Rozwój Internetu	Społecznie niski poziom wiedzy o usługach bankowości elektronicznej, obawy o bezpieczeństwo technologii informacyjnych, niechęć do nowości, niechęć pracowników i klientów do zmiany nawyków (co wywołuje trudności w adaptacji)
Wzrost liczby telefonów komórkowych	
Przemiany strukturalne na wsi i w małych miejscowościach	
Szanse	Zagrożenia
Komplikujące się prawne i technologiczne wymogi prowadzenia działalności gospodarczej	Techniczne: – mała dostępność Internetu szerokopasmowego – koszty profesjonalnego sprzętu i oprogramowania – relatywnie wysokie koszty użytkowania Internetu

Źródło: G. Kotliński, *Problemy informatyzacji sektora banków spółdzielczych*, [w:] A. Szelągowska (red.), *Współczesna bankowość spółdzielcza*, Cedewu.pl Platinium, Warszawa 2012, s. 275.

Pomimo wielu słabości i zagrożeń bankowość elektroniczna jest również szansą dla banków spółdzielczych. Mieszkańcy wsi i miasteczek byli niejako zmuszeni do korzystania z tradycyjnych usług finansowych w bankach spółdzielczych. Wprowadzenie nowych technologii umożliwiło dostęp do produktów bankowych w innych instytucjach i bankach. Dlatego, aby móc konkurować z innymi i pozyskiwać nowych klientów banki spółdzielcze muszą oferować tego typu usługi.

² G. Kotliński, *Problemy informatyzacji sektora banków spółdzielczych*, [w:] A. Szelągowska (red.), *Współczesna bankowość spółdzielcza*, Cedewu.pl Platinium, Warszawa 2012, s. 274–276.

2. Metodyka badań i charakterystyka badanej próby

Źródłem danych do analizy były informacje pierwotne pochodzące z badań własnych, które przeprowadzono w okresie marzec-kwiecień 2013 roku. Badania przeprowadzono metodą kwestionariusza ankiety skierowanego do klientów banków. Kwestionariusz ten składał się z 24 pytań oraz metryczki (10 pytań).

Badaniami objęto grupę 115 klientów banków spółdzielczych zlokalizowanych na terenie powiatu plockiego i płońskiego. Respondenci zostali wybrani metodą doboru wygodnego³. O wypełnienie ankiety byli proszeni klienci, którzy wychodzili z banku i wyrażali chęć udzielenia odpowiedzi na zawarte w kwestionariuszu pytania.

W badaniu wzięło udział 61 kobiet i 54 mężczyzn (tabela 2). Pod względem tej cechy struktura respondentów jest zbliżona do struktury ludności powiatu plockiego (kobiety stanowią 50,3% ogółu ludności, a mężczyźni 49,7%) i powiatu płońskiego (kobiety – 50,7%, a mężczyźni – 49,3%)⁴.

Tabela 2. Płeć respondentów

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
Kobieta	61	53
Mężczyzna	54	47
Razem	115	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

Ważnym czynnikiem, który wpływa na zachowania konsumentów na rynku jest wiek. Dane tabeli 2 sugerują, że 72% badanych stanowiły osoby w wieku 18–45 lat. Struktura wiekowa respondentów nie pokrywa się ze strukturą wiekową powiatów. Dużo niższy odsetek osób w wieku powyżej 46 lat może wynikać z faktu, że ta grupa rzadziej korzysta z usług bankowych lub w ogóle z nich nie korzysta.

Tabela 3. Wiek respondentów

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
18- 25	26	23
26- 35	20	17
36- 45	37	32
46- 55	22	20
56- 65	6	5
66 lat i więcej	4	3
Razem	115	100

Źródło: jak w tabeli 2.

Korzystanie z usług bankowych wymaga odpowiedniego poziomu wiedzy klientów, ponieważ często są to produkty skomplikowane. Dlatego też

³ N. Hill, J. Alexander, *Pomiar satysfakcji i lojalności klientów*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2003, s. 126.

⁴ http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/l_ludnosc_stan_struktura_30062012.pdf, data dostępu 06.09.2013 r.

popyt na rynku bankowym może być determinowany wykształceniem konsumentów. Z tabeli 4 wynika, że zarówno osoby w wykształceniu średnim (zawodowym i ogólnokształcącym) oraz wyższym (zawodowym i magisterskim) stanowiły po 40% ogółu badanych.

Tabela 4. Wykształcenie respondentów

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
Podstawowe	8	7
Zasadnicze zawodowe	15	13
Średnie zawodowe	23	20
Średnie ogólnokształcące	23	20
Wyższe zawodowe	36	31
Wyższe magisterskie	10	9
Razem	115	100

Źródło: jak w tabeli 2.

W badanej próbie większość stanowiły osoby posiadające stałą pracę (46%). Niestety prawie ¼ respondentów pracowała dorywczo. Udział osób prowadzących własną działalność i studentów kształtował się na tym samym poziomie – 9% ogółu.

Tabela 4. Sytuacja społeczno-zawodowa respondentów

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
Mam stałą pracę	53	46
Pracuję dorywczo	28	24
Jestem bezrobotna/y	8	7
Rencista (k)/emeryt(ka)	6	5
Prowadzę własną działalność	10	9
Jestem studentką/Em	10	9
Razem	115	100

Źródło: jak w tabeli 2.

Biorąc pod uwagę przybliżony miesięczny dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym to najliczniejszą grupę stanowili respondenci o dochodach w przedziale 501–1000 zł (38%). Tylko 3% osób zadeklarowało dochody powyżej 2000 zł i poniżej 200 zł.

Tabela 5. Przybliżony miesięczny dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
Do 200 zł	3	3
201–500 zł	17	15
501–1000 zł	43	38
1001–1500 zł	28	24
1501–2000 zł	20	17
2000 zł i więcej	4	3
Razem	115	100

Źródło: jak w tabeli 2.

3. Opinia klientów na temat bankowości elektronicznej w bankach spółdzielczych

Wobec dokonującej się rewolucji technologicznej oddziaływującej na wszystkie dziedziny życia banki spółdzielcze musiały również dokonać zmian w swojej ofercie produktowej. Coraz większy dostęp klientów do technologii informacyjno-telekomunikacyjnych skłania ich do korzystania z usług bankowości elektronicznej. Dane Głównego Urzędu Statystycznego wskazują, że w 2013 roku:

- 76,1% gospodarstw domowych w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców,
- 69,6% gospodarstw domowych w miastach do 100 tys. mieszkańców,
- 65,1% gospodarstw domowych na obszarach wiejskich miało dostęp i korzystało z Internetu⁵.

Podczas przeprowadzonego badania ankietowego zapytano respondentów o korzystanie z usług bankowości elektronicznej (tabela 6).

Tabela 6. Korzystanie z usług bankowości elektronicznej (internetowej, telefonicznej lub terminalowej) w wybranych bankach spółdzielczych powiatu płockiego i płońskiego

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
Tak	53	48
Nie	51	46
Bank Spółdzielczy nie oferuje takich usług	6	6
Razem	110	100

Źródło: jak w tabeli 2.

Około połowy badanych (48%) korzysta z usług bankowości elektronicznej. Można przypuszczać, że tę grupę stanowią głównie ludzie młodzi. Tylko 6% respondentów odpowiedziało, że bank nie oferuje takich usług.

Ogólnopolskie badania przeprowadzone przez GUS wskazują, że:

- 47,3% gospodarstw domowych w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców,
- 32,5% gospodarstw domowych w miastach do 100 tys. mieszkańców,
- 19,9% gospodarstw domowych na obszarach wiejskich

korzystało z bankowości internetowej⁶.

Bankowość internetowa wydaje się dobrym rozwiązaniem dla klientów banków spółdzielczych ze względu na odległość i dostęp do placówek oraz:

- możliwość przeprowadzania transakcji bankowych poza czasem pracy,
- zmniejszenie czasochłonnych, bezpośrednich kontaktów z placówką banku

⁵ Wykorzystanie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2013 roku (online). Protokół dostępu: http://www.stat.gov.pl/gus/5840_wykorzystanie_ict_PLK_HTML.htm, data dostępu 2.02.2014 r.

⁶ Tamże

- szybszy dostęp do informacji o ofercie banku.

Badani klienci wskazywali podobne zalety tej formy usług bankowych (tabela 7).

Tabela 7. Powody korzystania z bankowości elektronicznej przez klientów banków spółdzielczych

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
Możliwość wykonania operacji finansowych w domu i pracy	24	17
Dostęp do rachunku 24 h na dobę	31	22
Oszczędność czasu	39	27
Niższe koszty rachunku	14	10
Szybsza realizacja zleceń	33	24
Razem	141	100

Źródło: jak w tabeli 2.

Największą zaletą była oszczędność czasu (27%) wskazań oraz szybsza realizacja zleceń (24%).

Bankowość elektroniczna polega na dostarczaniu usług i produktów bankowych za pomocą elektronicznych kanałów dystrybucji przy użyciu różnych urządzeń elektronicznych, np. komputer, telefon, terminal. Banki spółdzielcze oferują swoim klientom następujące usługi⁷:

- karty płatnicze,
- systemy home/office banking – zdalna obsługa przy wykorzystaniu specjalnej aplikacji informatycznej dostarczonej bank i zainstalowanej w zasobach komputerowych klienta;
- bankowość telefoniczna – dostęp do operacji przez telefon stacjonarny;
- bankowość mobilna – dostęp do operacji przy wykorzystaniu telefonu komórkowego;
- bankowość internetowa – bazująca na zdalnej komunikacji z klientem poprzez wykorzystanie komputerów osobistych wyposażonych w przeglądarkę internetową lub dostęp do łącza internetowego.

Respondenci wskazywali następujące usługi bankowości elektronicznej (tabela 8).

Tabela 8. Usługi bankowości elektronicznej, z których korzystają klienci

Kategoria usługi bankowości elektronicznej	Liczba odpowiedzi	Procent
Bankowość internetowa	32	38,0
Bankowość telefoniczna	10	11,9
Karty płatnicze	35	41,7
Karty kredytowe	7	8,4
Razem	84	100,0

Źródło: jak w tabeli 2.

⁷ S. Wojciechowska-Filipek, *Zastosowanie technologii informacyjnej w produktach i usługach banków spółdzielczych*, [w:] M. Stefański (red.), *Perspektywy rozwoju bankowości spółdzielczej w Polsce*, Wyd. Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku, Włocławek 2008, s. 75–76.

Najpopularniejszą usługą bankowości elektronicznej okazały się karty płatnicze (41% odpowiedzi). Umożliwiają klientom łatwy i szybki dostęp do gotówki przez całą dobę bez konieczności wizyty w banku. Ponadto są również instrumentem płatniczym. Na drugim miejscu uplasowała się bankowość internetowa. Wynika to z coraz większego dostępu do Internetu mieszkańców małych miejscowości. Daje również możliwość bezgotówkowego regulowania swoich zobowiązań. Najmniejszą popularnością cieszyły się karty kredytowe (8,4% ogółu wskazań).

Poproszono klientów banków spółdzielczych, którzy nie korzystają z bankowości elektronicznej o wskazanie powodów tego stanu rzeczy (tabela 9).

Tabela 9. Przyczyny nie korzystania z usług bankowości elektronicznej w bankach spółdzielczych

Wyszczególnienie	Liczba	Procent
Brak potrzeby korzystania z takich usług	34	36
Obawy o bezpieczeństwo	26	28
Przywiązanie do bankowości tradycyjnej	23	24
Wysokie koszty połączeń internetowych lub telefonicznych	1	1
Brak dostępu do Internetu	7	8
Brak wiedzy na ten temat	3	3
Razem	94	100

Źródło: jak w tabeli 2.

Największy odsetek stanowiły osoby, które nie czuły potrzeby korzystania z usług bankowości elektronicznej (36%). Dosyć dużo osób miało obawy o bezpieczeństwo tego typu transakcji (28%) oraz przywiązanie do bankowości tradycyjnej (24%). Natomiast brak dostępu do Internetu lub brak wiedzy na ten temat był wskazywany bardzo rzadko. Na podstawie odpowiedzi można przypuszczać, że z bankowości elektronicznej nie chcą korzystać osoby starsze, które nie wykazują zainteresowania nowoczesnymi kanałami dystrybucji usług bankowych.

Podsumowanie

Nowoczesne technologie informatyczne wykorzystywane przez banki spółdzielcze niewątpliwie przyczyniają się do wzrostu ich konkurencyjności na rynku. Dostęp do Internetu na terenach niskozurbanizowanych i wiejskich umożliwia klientom wybór banku i usług z jakich mogą korzystać. Dlatego też wprowadzenie tego typu usług pozwala na utrzymanie relacji z dotychczasowymi klientami i spełnienie ich oczekiwań, a być może stwarza również możliwość pozyskania nowych.

Z drugiej strony badania potwierdzają, że tradycyjne kanały dystrybucji usług bankowych są wciąż popularne i potrzebne. Część klientów nie czuje potrzeby korzystania z różnych form bankowości elektronicznej. Do

tego mają obawy o bezpieczeństwo tych transakcji. Należy również zauważyć, że niektóre, bardziej skomplikowane produkty będą wciąż oferowane przez banki w tradycyjny sposób np. kredyty.

Bibliografia:

- Hill N., Alexander J., *Pomiar satysfakcji i lojalności klientów*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2003
- Kornik D., *Innowacyjne usługi banku*, PWN, Warszawa 2006.
- Kotliński G., *Problemy informatyzacji sektora banków spółdzielczych*, [w:] A. Szelągowska (red.), *Współczesna bankowość spółdzielcza*, Cedewu.pl Platinum, Warszawa 2012.
- Wojciechowska-Filipek S., *Zastosowanie technologii informacyjnej w produktach i usługach banków spółdzielczych* [w:] M. Stefański (red.), *Perspektywy rozwoju bankowości spółdzielczej w Polsce*, Wyd. Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku, Włocławek 2008.
- http://www.stat.gov.pl/gus/5840_wykorzystanie_ict_PLK_HTML.htm.
- <http://zbp.pl/wydarzenia/archiwum/konferencje-prasowe/2013/grudzien/raport-netb-nk-juz-21-5-miliona-osob-ma-dostep-do-bankowosci-internetowej>
- http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/l_ludnosc_stan_struktura_30062012.pdf.

ELECTRONIC BANKING SERVICES IN THE OPINION OF COOPERATIVE BANKS' CUSTOMERS

Key words: *cooperative banks, customers, cooperative banking, banking services*

Summary

Electronic banking contributed to changes in the form and scope of rendered banking services. This is not only an alternative possibility of offering this type of service but also the very necessity which arises from the realities of competition. This substrates of both marketing /customers are awaiting such services/ as well as economic bank not employing economic channels would be in a worse cost situation than the cost competition. The aim of this paper is to present the opinion of cooperative banks' customers on electronic banking services.