

**Natalia Ciesnowska**

Koło Naukowe „Progress”

Państwowa Szkoła Wyższa im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej

- opiekun naukowy mgr Mariusz Pyra

## **BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA WŚRÓD STUDENTÓW PAŃSTWOWEJ SZKOŁY WYŻSZEJ IM. PAPIEŻA JANA PAWŁA II W BIAŁEJ PODLASKIEJ**

### **Streszczenie**

Bankowość elektroniczna umożliwia klientom jednostek bankowym nieograniczone w czasie oraz niezależne od miejsc zarządzanie posiadanymi środkami finansowymi na rachunku bankowym i inwestycyjnym (maklerskim). Znaczenie tego pojęcia na przełomie ostatnich lat znacznie wzrosło, stąd też potrzeba badania tego zjawiska.

W pracy zastosowano metodę sondażu diagnostycznego. W tym celu stworzono kwestionariusz ankiety, który składał się z pytań autorskich. W ankiecie postawiono pytania zamknięte jak i otwarte. Grupę docelową stanowiło 100 studentów z dwóch kierunków studiów: Ekonomii oraz Finansów i Rachunkowości, którzy studiuje w Państwowej Szkole Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej. Znaczna część badanej grupy 60% stanowiły kobiety, zaś 40% to mężczyźni. Przeprowadzone badania przedstawiają istotę bankowości elektronicznej wśród studentów Państwowej Szkoły Wyższej w Białej Podlaskiej. Ankieta zatem miała na celu zbadanie poziomu wiedzy oraz zjawiska bankowości elektronicznej - czy młodzi ludzie korzystają z usług bankowości elektronicznej i w jakim stopniu.

### **Wstęp**

Przez stulecia zmieniał się wizerunek oraz oblicze banków. Jedno pozostawało przez długi czas bez większych zmian-natura kontaktu z klientem. Kiedy użytkownik pragnął skorzystać z usługi bankowej konieczne byłoby udać się do jednostki bankowej osobiście. Sytuacja jednak uległa zmianom, gdy pojawiła się bankowość elektroniczna nazywana w skrócie BE, eliminująca odległość geograficzną, zmianę czasu i wiele innych czynników (Stolarz, 2006, s. 11).

Wyróżniamy dwa typy bankowości elektronicznej: wewnętrzny oraz zewnętrzny. Zewnętrzny, czyli elektroniczne kanały dystrybucji produktów bankowych, realizowany przy użyciu Internetu jak również sieci dedykowanych. Dzięki niemu powstaje wiele korzyści, do których można zaliczyć m.in.: oszczędność czasu jak i kosztów, wzrost komfortu pozyskiwania informacji na tematy związane z produktami bankowymi, dostosowanie do pojedynczego klienta. Oba typy bankowości elektronicznej sprawnie bez siebie nie działają (Borcuch, 2011, s. 37).

Bankowość elektroniczna to pewien obszar rozumiany jako forma komunikacji klienta z bankiem. Jest to forma świadczenia usług bankowych przy użyciu elektronicznych urządzeń oraz instrumentów płatniczych, a także urządzeń do ich przyjmowania. Są to: bankomaty, kioski multimedialne, elektroniczne terminale wymagające akceptacji kart płatniczych (Borcuch, 2011, s. 37).

Bankowość elektroniczna jest traktowana jako zestaw technicznych środków, które dają możliwość dostępu do kanału dystrybucji, ale również jego specyficzną usługę oraz prowadzoną w specyficznej formie działalność banków (Polasik, 2007, s. 11).

Rada Bankowości Elektronicznej określa elektroniczną bankowość jako pewną usługę, która pozwala udostępnić dla pojedynczej jednostki dostęp do posiadanego przez niego rachunku przy użyciu komputera, (lub też innych urządzeń elektronicznych takich jak np. telefony, bankomaty) oraz łączy telekomunikacyjnego. Jest to zatem jednoznaczne z określeniem takiej formy jako „bankowości zdalnej”. Jest ona zatem realizacją usług bankowych bez osobistego kontaktu z jednostką publiczną przy pomocy drogi elektronicznej. Bankowość elektroniczną można również zdefiniować jako linie obsługi, które dają dla użytkowników zdalny dostęp do bankowego systemu (Grzywacz, 2004, s. 72).

Bankowość definiowana jest także jako szereg usług, które umożliwiają właścicielowi lub osobie upoważnionej na otrzymywanie informacji, w których zawarte są dane o obecnym stanie sald jego rachunków, wszelkich operacjach, obrotach, czy wydawanych dyspozycjach dotyczących przelewu gotówki (Dmowski, Sarnowski, Prokopowicz, 2008, s. 32).

Masioł (2003, s. 142) formułuje bankowość elektroniczną jako „każdą usługę bankową, która umożliwia klientowi wzajemny kontakt z instytucją bankową z oddalonego miejsca poprzez telefon, terminal, komputer osobisty, odbiornik telewizyjny z odpowiednim dekoderm”.

Młodzi ludzie coraz większą uwagę zwracają na oszczędność czasu, ze względu na to, że znaczną część czasu spędzają poza domem - w pracy, stają się coraz bardziej mobilni i nowocześniejsi. Zatem niezwykle ważne jest więc dla nich, by szybko wykonywać pewne zlecenia, nie wykorzystywać zbędnych czynności poprzez stanie w kolejkach, wypełnianie dokumentów, zwiększenie bezpieczeństwa przy wykonywaniu różnych operacji bankowych, a przede wszystkim wykonanie czynności z każdego krańca świata.

W wąskim ujęciu bankowość elektroniczną można podzielić na bankowość (Grzywacz, 2004, s. 69-70):

- Telefoniczną - używanie telefonu stacjonarnego lub też przenośnego jako źródło dostępu do usług bankowych,
- Internetową - komputer z dostępem do sieci,
- Mobilną - system, który łączy zarówno telebankowość jak i internetową,
- Home banking-elektroniczny kontakt klienta z bankiem, umożliwiający przeprowadzenie operacji bankowych używając komputera, który jest połączony z bankiem poprzez linię telefoniczną lub modem.

Główny element elektronicznej bankowości stanowi elektroniczna wymiana informacji, EDI. Jest to standardowa wymiana sformatowanych danych występujących między procedurami realizowanymi za pomocą komputera i zakłada bardzo mały udział ludzkiej obsługi. Transmisja danych systemami komputerowymi obejmuje grafikę oraz tekst. Taki rodzaj bankowości można zdefiniować jako określenie obszarów charakterystycznych środków telekomunikacyjnych oraz informatycznych. Zasadnicza jest relacja elektronicznej bankowości do instrumentów płatniczych. Głównie dotyczy to powszechnie używanej usługi płatniczej jaką jest polecenie przelewu (Grabowski, 2013, s. 186-187).

Bankowość elektroniczna jest zatem częścią integralną systemu nowoczesnego opartego na sektorze informatycznym danego banku, który nastawiony jest na klienta. W jego ramach wyróżniamy następujące segmenty (Gospodarowicz, 1999, s. 292):

1. Segment klientowski, składający się głównie z oprogramowania oraz sprzętu, który znajduje się po stronie klienta i jest poza bankiem. Mające na celu obsługę nazywaną określeniem front - end.
2. Segment telekomunikacyjny jest głównie odpowiedzialny za połączenia klienta wraz z bankiem.
3. Segment centralnego serwera bazy elektronicznej bankowości, który zajmuje się obsługą transakcji bankowości elektronicznej, jest to zatem baza danych zcentralizowanych.
4. Segment systemu finansowo-księgowego mający głównie na celu rozliczenia międzybankowe oraz międzyoddziałowe czy transakcje związane z księgowością.

Stworzenie tego typu systemu to w pewien sposób wymuszenie na stronie banku dostosowań głównie architektury technologicznej. Niezwykle ważnym problemem staje się tu nieustanna aktualizacja danych w rzeczywistym czasie. By uniknąć lub też obejść taką przeszkodę konieczne jest stworzenie centralnej bazy danych wraz z wybranymi elementami jej rozproszenia (w przypadku awarii). Chroni to zatem przed powstawaniem takich sytuacji, gdzie jednostka jaką jest klient będzie miał wykluczające się informacje, używając różnych kanałów dostępu. Centralnie odbywają się np. księgowe operacje. Niezbędne więc jest wprowadzenie takich zabezpieczeń, które są otwarte na zewnątrz banku. Nim klient połączy się w wybrany sposób z komputerową siecią banku, następuje jego identyfikacja jak również sprawdzenie danych przesyłanych, by uniknąć różnych zagrożeń. Tylko wybrany poziom bezpieczeństwa pozwala na to, by zdobyć zaufanie wśród klientów (Gospodarowicz, 1999, s. 292).

Kluczowe jest wskazanie w definicji bankowości znaczenia następujących systemów (Świecka, 2004, s. 7-8):

1. Systemy komputerowe, które zajmują się obsługą transakcji z klientami (np. home-banking);
2. Systemy, które funkcjonują w systemie on-line;
3. Systemy zajmujące się obsługą pracy bankomatów;
4. Systemy obsługi bezgotówkowej, gdzie wykorzystane są karty płatnicze.

Należy wyróżnić dwie podstawowe klasy systemów, które należą do e-bankingu (Świecka, 2004, s. 7):

1. Systemy off-line nazywane również modemowymi - to klasa systemów, które dla użytkownika pomagają do tego, by pomóc w przygotowaniu danych przed połączeniem się z bankiem jak także jej obróbkę w trybie off-line. Podczas połączenia przesyłane są zatem tylko dane transakcyjne;
2. Systemy on-line - to grupa systemów, gdzie zaraz w trakcie trwania połączenia dane zostają wprowadzane. Użytkownik więc dokonuje różnych operacji, które są połączone z systemem banku.

W świetle obowiązującego polskiego prawa dotyczącego e-bankingu traktowany jest on jako instrument płatniczy. W ustawie z dnia 12 września 2002 r. (Dz.U. 2012 poz. 1232), który dotyczy elektronicznych instrumentach płatniczych jest pewien zapis, gdzie usługi elektronicznej bankowości są rozumiane jako pewne zobowiązanie banku do tego, by zapewnić dostęp do pieniężnych środków, które są zgromadzone na rachunku używając do tego celu urządzeń łączności przewodowej lub też bezprzewodowej. Ale również służy to do wykonywania różnych operacji jak i zleconych czynności przez posiadacza. Taki posiadacz więc daje bankowi pewne upoważnienie do obciążania jego rachunku kwotą operacji dokonanych, jak również należnymi bankowi prowizjami oraz opłatami albo zobowiązuje się do zapłaty wynikłych należności na rachunek, który jest wskazany przez ten bank, w wyznaczonych terminach.

Warto zaznaczyć, że wraz z pojawieniem się różnorodnych form elektronicznej bankowości wymusiło wkomponowanie ich w ofertę dotychczasową oraz strukturę kanałów dystrybucji. Ale również bezkonfliktowe i efektywne połączenie z rozwiązaniami organizacyjno-technologicznymi. Za pomocą postępu technologicznego istniała możliwość wdrażania nowych kanałów dystrybucji bankowych produktów.

Ze względu na wykorzystane kanały dystrybucji otoczenie konkurencyjne należy podzielić na (Szopiński, 2012, s. 97-98):

- Tradycyjne jednostki bankowe - dystrybucja odbywa się tutaj przez sieć oddziałów, jednak rozwój informatycznych technologii doprowadził do tego, że powstały o wiele tańsze możliwości, które umożliwiały komunikację z klientami.
- Banki, które mają alternatywne kanały dystrybucji, często określana jako bricks and clicks. Jednostka bankowa oferuje kontakt z klientem oraz możliwość dystrybucji swych produktów w dwóch formach: elektronicznej oraz w placówce banku.
- Banki wirtualne, które nie mają fizycznie oddziałów, a kontakt z użytkownikiem oraz dystrybucja usług odbywa się tylko w sposób zdalny używając teleinformatycznych systemów. Ich przewagą są zdecydowanie niższe koszty organizacyjne, zaś koszty związane z obsługą klienta są

mniejsze niż jak to jest w stacjonarnej placówce. Dzięki finansowym oszczędnościom wirtualne banki mogą oferować klientom produkty na korzystniejszych warunkach niż jak jest w bankach tradycyjnych.

Wzrost zainteresowania bankowością elektroniczną oraz postępem technologii w otaczającym środowisku był przyczyną do przeprowadzenia badań w tym zakresie. Celem pracy było zbadanie poziomu wiedzy oraz zadowolenia studentów PSW z usług bankowości elektronicznej, które są oferowane przez jednostki bankowe. Przedmiotem zainteresowania była odpowiedź na nurtujące pytania - czy młodzi ludzie korzystają z szeregu usług bankowości elektronicznej i w jakim stopniu są z tych usług zadowoleni. Badanie przeprowadzono wśród wybranych 100 studentów z kierunku Ekonomii oraz Finansów i Rachunkowości Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej.

## **Material i metoda**

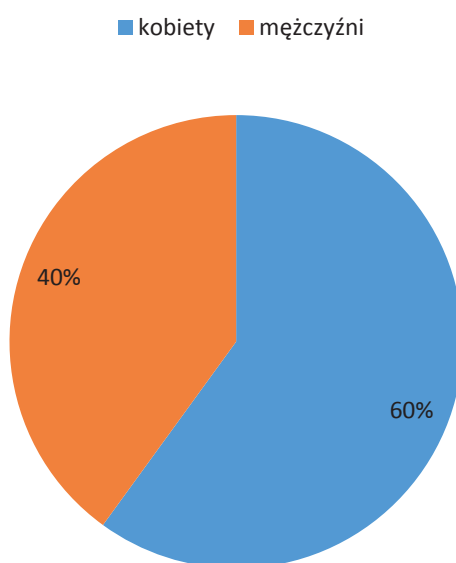
W pracy posłużono się wynikami, które uzyskano z przeprowadzonego badania ankietowego wśród wybranej grupy studentów Państwowej Szkoły Wyższej im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej. Ankieta zawierała 12 pytań, były to pytania zamknięte, dwa pytania wielokrotnego wyboru oraz dwa pytania otwarte. Uzyskany materiał zestawiono oraz poddano obliczeniom matematycznym, dzięki temu wyniki badań zostały zaprezentowane w formie graficznej.

## **Wyniki**

Przeprowadzone badania przy użyciu autorskiego kwestionariusza ankiety, miały pomóc przy formułowaniu końcowych wniosków dotyczących wiedzy studentów na temat bankowości elektronicznej, która z biegiem lat ma coraz większe znaczenie w życiu codziennym każdego człowieka.

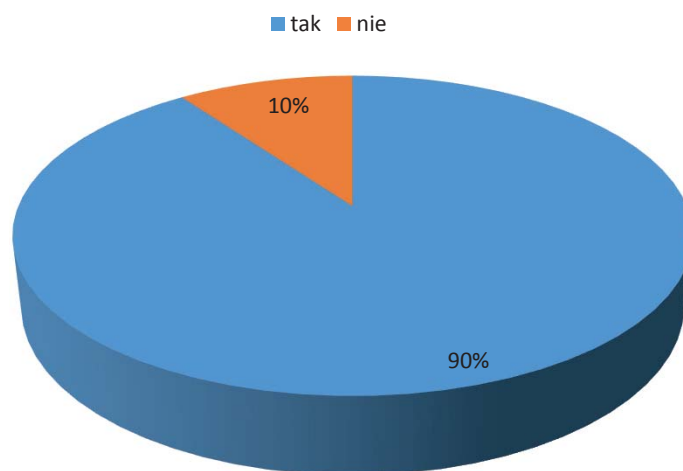
Badanie sondażowe zostało przeprowadzone w okresie od 23 lutego do 16 marca 2015r. Pierwsze pytanie dotyczyło istoty bankowości elektronicznej. W badanej stuosobowej grupie 100% respondentów potrafiła swoimi słowami zdefiniować poprawnie pojęcie bankowości elektronicznej. Na pytanie otwarte dotyczące poznanych form bankowości, każda z badanych osób potrafiła wymienić co najmniej 3 formy, najczęściej wskazywano na: bankowość mobilną, internetową, terminalną, dedykowaną bankowość komputerową oraz telewizyjną.

Badaniu zostali poddani studenci PSW w Białej Podlaskiej, z czego 60% stanowiły kobiety, co przedstawiono na ryc. 1.



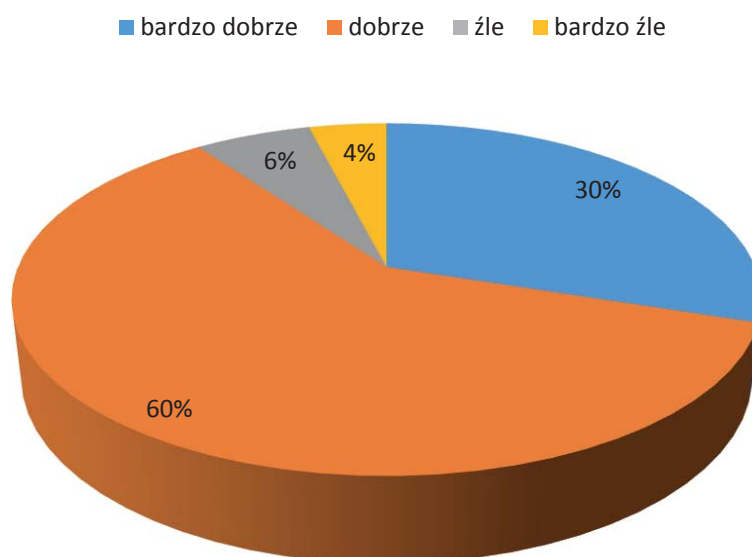
**Ryc. 1.** Płeć respondentów

Ankietowani w 90% korzystają z usług bankowych, jedynie 10% z badanych osób nie korzysta z nich (ryc. 2). Wśród tej mniej licznej grupy osób 3% stanowią kobiety, zaś pozostałe 7% to mężczyźni.



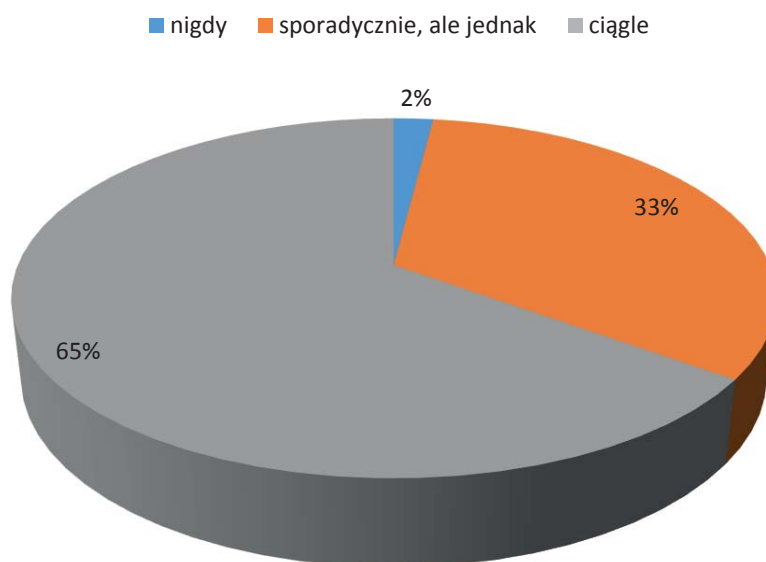
**Ryc. 2.** Korzystanie z bankowości elektronicznej

Respondenci bardzo zróżnicowanie oceniają jakość usług bankowości elektronicznej, z których korzystają, gdzie nieliczni z nich uważają, że jakość tych usług jest zła lub też nawet bardzo zła, co jest zjawiskiem niepokojącym (ryc. 3).



**Ryc. 3.** Ocena jakości usług bankowości elektronicznej

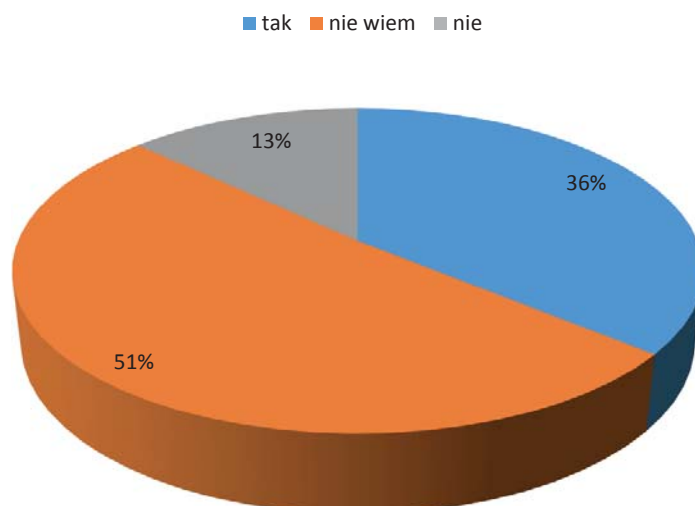
Ankietowani podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej w 65% ciągle napotykają różne trudności z tym związane, czego większość takich sytuacji przydarza się kobietom. Jedynie 2% z badanych nigdy nie miało żadnych problemów, sporadyczne kłopoty występują wśród 33% ankietowanych, co przedstawia rycina 4.



**Ryc. 4.** Trudności podczas korzystania z bankowości elektronicznej

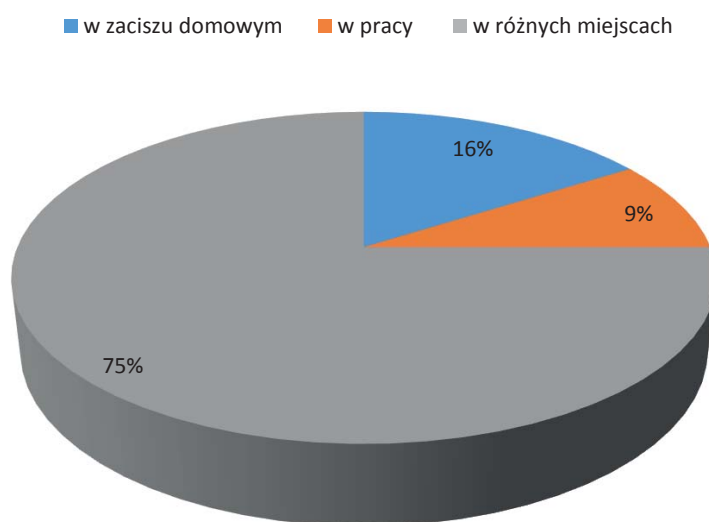
Niezwycie istotnym zjawiskiem jest poczucie bezpieczeństwa podczas korzystania z wszelkich usług, szczególnie jeżeli chodzi o kwestie finansowe. Dla większości ludzi jest to niezwykle ważny aspekt życiowy. Ankietowani głównie

(51%) nie wiedzą, czy czują się bezpiecznie czy też nie podczas takich operacji, w 13% w ogóle nie posiadają poczucia bezpieczeństwa, zaś 36% nie odczuwa niebezpieczeństwa, co przedstawia rycina 5.



**Ryc. 5.** Bezpieczeństwo podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej

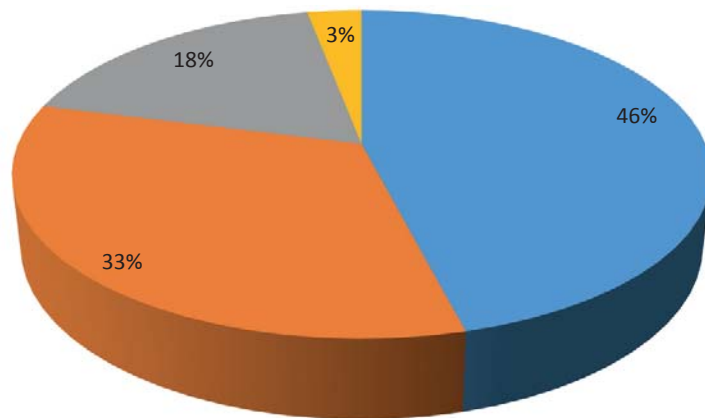
Ankietowani w 75% najczęściej korzystają w różnych miejscach z usług bankowości elektronicznej, nie zwracając na to większej uwagi. Zdecydowanie mniejsza grupa 16% odpowiedziała, że z takich usług korzysta w domu, a 9% z usług elektronicznej bankowości korzysta będąc w pracy (ryc. 6).



**Ryc. 6.** Miejsca, gdzie najczęściej korzysta się z usług bankowości elektronicznej

Ankietowani w 46% korzystają z usług oferowanych przez bankowość elektroniczną częściej niż raz w tygodniu, zaś 33% z badanych osób korzysta z tych usług dokładnie raz w tygodniu. Dla 18% badanych wystarczy raz w miesiącu korzystanie z usług bankowości elektronicznej, a 3% respondentów odpowiedziało, że raz na 3 miesiące korzysta z tych usług, co przedstawia rycina 7.

■ częściej niż raz w tygodniu ■ raz w tygodniu ■ raz w miesiącu ■ raz na 3 miesiące

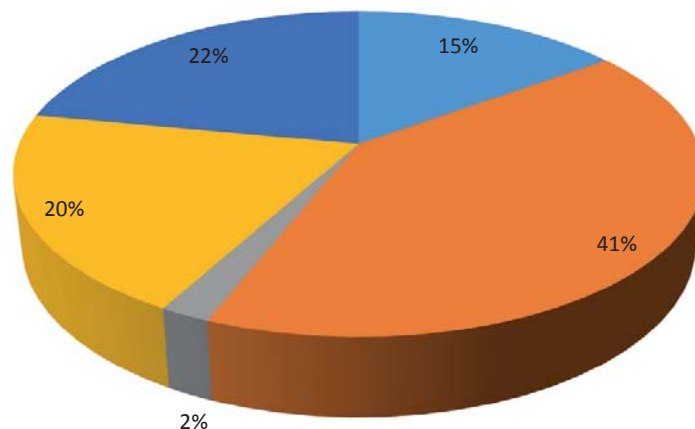


**Ryc. 7.** Częstość korzystania z usług oferowanych przez bankowość elektroniczną

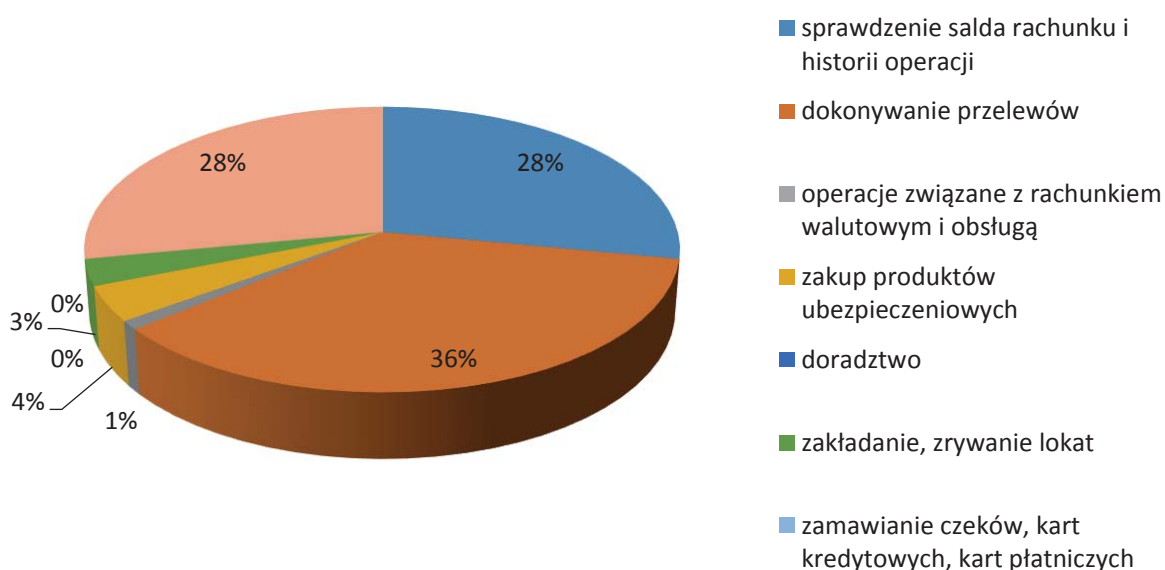
Respondenci odpowiedzieli, że główną przyczyną, by zacząć korzystać z badanych usług był czynnik dostępności w każdej chwili (41%), 22% badanych wskazało na oszczędność czasu, 20% zaś na modę, jaką zaobserwowali wśród środowiska na tego typu usługi, 15% wskazało wygodę, a zaledwie 2% ciekawość (ryc. 8).

Ankietowani korzystają z wielu usług za pomocą bankowości internetowej, poczynając od operacji związanych z rachunkiem walutowym i jego obsługą (1%), zakładaniem czy zrywaniem lokat (3%), zakupów produktów ubezpieczeniowych (4%), płatnościach w sklepach internetowych (28%), sprawdzaniem salda rachunku i historii operacji (28%) po dokonywanie przelewów (36%). Żaden z badanych respondentów mimo wyodrębnienia w ankiecie kategorii takich jak: doradztwo oraz zamawianie czeków, kart kredytowych czy kart płatniczych nie korzysta z tego typu usług, może wywołane jest to wiekiem studentów (ryc. 9).

■ wygoda ■ dostępność w każdej chwili ■ ciekawość ■ moda ■ oszczędność czasu

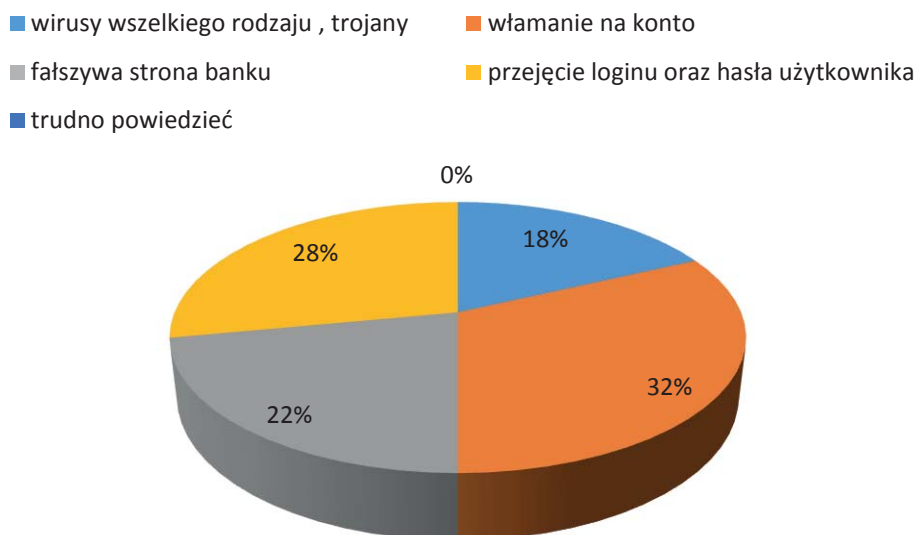


**Ryc. 8.** Przyczyny korzystania z usług bankowości elektronicznej



**Ryc. 9.** Usługi bankowości elektronicznej

Na pytanie co budzi niepokój podczas korzystania z bankowości elektronicznej studenci udzielali bardzo zróżnicowanych odpowiedzi, co zaprezentowano na rycinie 10. Najwięcej respondentów (32%) obawia się włamania na konto, 5% mniej odpowiedziało, że niepokój rodzi się poprzez przejęcie loginu lub hasła, 22% wskazało na nieprawdziwą stronę banku i 18% odpowiedziało, że niepokój budzą wirusy i trojany. Nikt z badanych respondentów nie udzielił odpowiedzi trudno powiedzieć.



**Ryc. 10.** Przyczyny nie korzystania z usług bankowości elektronicznej

## Wnioski

Uzyskane wyniki badań pozwoliły na to, by sprecyzować następujące wnioski końcowe dotyczące badania usług bankowości elektronicznej wśród studentów PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej. Badania zostały przeprowadzone wśród kobiet oraz mężczyzn, choć kobiety stanowiły 60% respondentów, a mężczyźni 40%. Badane osoby potrafiły doskonale wyjaśnić pojęcie bankowości elektronicznej oraz wskazać co najmniej trzy formy tej bankowości z jakich korzystali. Najczęściej wymienianymi formami były: bankowość mobilna, internetowa, terminalna, dedykowana bankowość komputerowa oraz telewizyjna. Poziom wiedzy respondentów zapewne był wyjaśniony ich wiekiem oraz wykształceniem, które uzyskują. Badanymi ankietowanymi byli studenci w wieku 19-24 lat. Znaczna większość badanych osób korzystała z różnych usług bankowości elektronicznej, przeważnie było to częściej niż raz w tygodniu, głównie były to operacje związane z dokonywaniem przelewów bankowych, sprawdzaniem salda rachunku i historii operacji płatnościami w sklepach internetowych. Taki stan rzeczy był wywołany rozwojem technologii oraz większą skłonnością ludzi do nowinek technologicznych. Badana zbiorowość uważała, że główną przyczyną skłaniającą do tego, by skorzystać z usług bankowości elektronicznej było przede wszystkim aspekt dostępności w każdej chwili z danych usług, a co się z tym wiązało oszczędność czasu. Co dla większości młodych ludzi jest i było aspektem niezwykle istotnym. Niepokojącym zjawiskiem było to, że wiele ludzi nie wie czy czuje się bezpiecznie podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej, a w dużej mierze ankietowani w różnych miejscach korzystają z usług bankowości elektronicznej, nie zwracając na to większej uwagi.

## Piśmiennictwo

1. Borcuch A. (2011), *Bankowość elektroniczna w Polsce*. Wyd. CeDeWu.pl, Warszawa, s. 37.
2. Dmowski A., Sarnowski J., Prokopowicz D. (2008), *Finanse i bankowość teoria i praktyka*. Wyd. Difin, Warszawa, s. 32.
3. Dziennik Ustaw z dnia 12 września 2002 r. O elektronicznych instrumentach płatniczych. (Dz. U. z dnia 11 października 2002 r.). Rozdział 4, Usługi bankowości elektronicznej, Art. 29.
4. Gospodarowicz A. (1999), *Zastosowanie rozwiązań informatycznych w bankowości*. Wyd. Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego, Wrocław, s. 292.
5. Grabowski M. (2013), *Instrumenty płatnicze*. Wyd. CeDeWu, Warszawa, s. 186-187.

6. Grzywacz J. (2004), *Podstawy bankowości. System bankowy kredyty i rozliczenia ryzyko i ocena banku, Marketing*. Wyd. Difin, Warszawa, s. 69, 72.
7. Masiół J. (2003), *Elektroniczne instrumenty płatnicze*. Wyd. C.H. Beck, Warszawa, s. 142.
8. Polasik M. (2007), *Bankowość elektroniczna istota-stan-perspektywy*. Wyd. CeDeWu.pl, Warszawa, s. 11.
9. Stolarz M. (2006), *Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce*. Wyd. Warszawa, s. 11.
10. Szopiński T. (2012), *E-konsument na rynku usług*. Wyd. CeDeWu, Warszawa, s. 97-98.
11. Świecka B. (2004), *Bankowość elektroniczna. Wydanie I*. Wyd. CeDeWu, Warszawa, s. 78.

Liczba znaków ze spacjami: 26 710