

Anna Korzeniowska^{*}

POSTRZEGANIE RYZYKA WYBRANYCH KANAŁÓW DOSTĘPU DO RACHUNKÓW OSOBISTYCH PRZEZ KLIENTÓW BANKÓW NA TERENIE WOJEWÓDZTWA LUBELSKIEGO

1. WSTĘP

Gospodarstwa domowe korzystają z wielu dostępnych kanałów dystrybucji produktów bankowych, jednak nadal do najpopularniejszych form kontaktu z bankiem należą: bankowość tradycyjna oraz bankowość internetowa. Ta pierwsza polega na korzystaniu z usług i produktów bankowych w trakcie wizyt w oddziale banku, natomiast bankowość elektroniczna zwykle rozumiana jest jako dostęp do produktów bankowych za pośrednictwem Internetu, głównie z wykorzystaniem komputera i w tym ujęciu będzie występowała w niniejszej pracy, chociaż nie jest to pełna definicja¹.

Celem niniejszego opracowania jest analiza postrzegania przez klientów ryzyka korzystania z bankowości elektronicznej w odniesieniu do analogicznego ryzyka dotyczącego bankowości oddziałowej, a także przyczyn, dla których klienci banków korzystają z wybranych kanałów dostępu do konta osobistego. Przeprowadzona zostanie ona na podstawie badań własnych.

2. WYKORZYSTANIE DOSTĘPU ELEKTRONICZNEGO DO ROR PRZEZ KLIENTÓW

Korzystanie z instytucji finansowych uzależnione jest od zaufania jakie mają do nich klienci. Podobnie jest z wykorzystaniem poszczególnych kanałów dostępu do produktów i usług finansowych, w tym do podstawowego produktu jakim jest rachunek osobisty.

^{*} Adiunkt, Katedra Bankowości, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie.

¹ Szerokie omówienie definicji bankowości elektronicznej przedstawiają: M. Polasik [Polasik, 2008], A. i P. G. Matuszczyk [Matuszczyk A., Matuszczyk P. G., 2008].

Mimo, że wskaźnik ubankowienia Polaków systematycznie rośnie, nadal znaczna grupa osób nie posiada podstawowego produktu, jakim jest rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy. Z badań przeprowadzonych na zlecenie Rady ds. Systemu Płatniczego NBP wynika, że w latach 2006–2009 odsetek Polaków posiadających co najmniej jedno konto osobiste wzrósł z 47,7% do 77,2%. [Koźliński, 2009]. Podobne dane podają inni autorzy pisząc, że w Polsce ponad 77% osób powyżej 15 roku życia posiada rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy [Polasik, Marzec, Fiszeder, Górka, 2012]. Potwierdza je także Bank Światowy, wskazując, że 75% Polaków powyżej 25 roku życia posiada rachunek osobisty w banku lub SKOK [World Bank, 2011].

Na polskim rynku obserwuje się także systematyczny wzrost liczby osób posiadających więcej niż jeden rachunek osobisty. Wraz ze wzrostem liczby rachunków zwiększa się zainteresowanie klientów różnorodnymi kanałami dostępu do nich. Rośnie zainteresowanie kanałami teleinformatycznymi ze względu na możliwość zarządzania środkami ulokowanymi w różnych bankach z jednego miejsca w tym samym czasie.

Badania wskazują, że w przypadku klientów bankowości internetowej lojalność jest odwrotnie skorelowana z postrzeganym ryzykiem [Aldas-Manzano i inni, 2011, s. 1165–1190]. Zależy także od zaufania do samego instrumentu jakim jest Internet [Wong i inni, 2009, s. 1–27].

Wielu z klientów banków w Polsce nie stosuje jednak udostępnianego przez banki kanału elektronicznego korzystania z produktów i usług preferując bezpośredni kontakt z bankiem w oddziale. Z danych ZBP wynika, że na koniec I kwartału 2011 r. z 16,5 mln osób, które miały podpisane umowy z bankami dotyczące elektronicznego dostępu do rachunku aktywnie korzystało z nich jedynie około 9,3 mln osób tj. 56,36% [NETB@NK, 2011]. Z kolei dane Eurostatu wskazują, że w 2011 r. w Polsce z bankowości internetowej korzystało 27% klientów indywidualnych banków, podczas gdy średnia dla Unii Europejskiej wynosiła 37%, a w krajach skandynawskich i Holandii wskaźnik ten przekraczał 75%.

3. METODOLOGIA BADANIA

Badanie zostało przeprowadzone jesienią 2011 r. na próbie 365 gospodarstw domowych na terenie województwa lubelskiego. Respondentami było 231 kobiet (63,29% próby) i 134 mężczyzn (36,71%). Pod względem wieku przeważały osoby z grupy 21–30 lat (38,9% respondentów). W gronie kobiet grupa ta stanowiła 34,2%, a wśród mężczyzn 47,08%. 3,8% respondentów stanowiły osoby w wieku do 20 lat, 16,4% z przedziału wiekowego 31–39 lat, 18,1% w wieku 40–49 lat, 17,3% przedstawiciele osób w wieku 50–59 lat i 5,5% osoby

w wieku 60 lat i więcej. Pod względem wykształcenia najliczniej reprezentowane były osoby z wykształceniem wyższym magisterskim i średnim, odpowiednio 35,89% i 34,52%. Osoby, które ukończyły studia zawodowe stanowiły 15,62% respondentów, wykształcenie podstawowe miało 2,74%, zawodowe – 8,22%, a tytuł lub stopień naukowy 1,92%. Około 1% respondentów nie wskazało posiadanego wykształcenia. Pod względem statusu zawodowego przeważała wśród respondentów grupa pracowników umysłowych stanowiąca 49,59%, 20% to studenci, 15% – pracownicy fizyczni, a 8,22% stanowili renciści i emeryci.

4. WYKORZYSTANIE KANAŁÓW DOSTĘPU DO RACHUNKU

Spośród 365 respondentów 222 (60,8%) osoby wskazały, że korzystają z rachunku osobistego za pośrednictwem Internetu, a 214 (58,6%) w tym celu odwiedza oddział banku. Przy czym, ponad 37% respondentów wskazało równocześnie korzystanie z tych obu kanałów. Z dostępu za pośrednictwem SMS lub WAP korzystało 18% respondentów, a telefonu – 10%. Ponad 80% korzystających z usług banku w tradycyjny sposób było zadowolonych ze współpracy, podobnie jak użytkownicy bankowości elektronicznej spośród których zadowolenie deklarowało 83,67%. Panowie nieznacznie aktywniej niż panie korzystali z usług banków za pośrednictwem bankowości elektronicznej i odwiedzając oddziały, podczas gdy kobiety częściej w porównaniu do mężczyzn kontaktowały się z bankami za pośrednictwem telefonu.

5. PRZYCZYNY KORZYSTANIA Z POSZCZEGÓLNYCH RODZAJÓW BANKOWOŚCI

W celu określenia powodów, które zdecydowały o korzystaniu z bankowości tradycyjnej i elektronicznej poproszono respondentów o ocenę w skali od 1 do 6, gdzie: 1 – czynnik nieistotny do 6 – czynnik szczególnie istotny spośród wymienionych. W przypadku bankowości tradycyjnej respondenci najwyższe oceny przypisali możliwości bezpośredniego kontaktu z pracownikiem banku – średnia tych ocen wyniosła 2,94. Najniższą rolę w wyborze bankowości tradycyjnej jako kanału korzystania z usług bankowych odgrywał brak dostępu Internetu, gdzie 175 osób (47,95% próby) zaznaczyło odpowiedź 1 – czynnik nieistotny, a średnia ocena wyniosła 1,455. 151 osób wskazało także, że dla ich wyboru nie miał znaczenia brak zaufania do bankowości elektronicznej, a spośród grupy oceniającej ten czynnik jako istotny i bardzo istotny (oceny 5 i 6) największą grupę wiekową stanowiły osoby powyżej 50 roku życia. Przyzwyczajenie do korzystania z oddziału uzyskało średnią ocenę 2,64 *ex aequo* z zadowoleniem z tej formy usługi. Przy czym w gronie osób wskazujących na oba te czynniki jako istotne w wyborze tradycyjnego dostępu do produktów i usług

bankowych nieznacznie przeważała grupa powyżej 40 roku życia, czyli osób, które korzystały aktywnie z tego kanału zanim banki w Polsce zaoferowały bankowość elektroniczną swoim klientom.

Respondenci znacznie zgodniej wskazywali czynniki jakie wpłynęły na wybór bankowości elektronicznej. Średnie oceny poszczególnych czynników znajdują się w przedziale 2,28–4,19. Jako najważniejszy czynnik respondenci wskazali możliwość dostępu do rachunku bankowego przez całą dobę. Oceny powyżej 4,0 uzyskały także: możliwość dokonania transakcji bez wychodzenia z domu, łatwy dostęp do transakcji bankowych oraz wygoda. Czynnik kosztowy określony jako niższy poziom prowizji za usługi niż w koncie tradycyjnym uzyskał ocenę 3,46. Nowoczesność respondenci ocenili na 3,47, a bezpieczeństwo korzystania na 3,28. Najniższe oceny uzyskała zachęta innych osób osiągając średnią 2,28. Wbrew oczekiwaniom nie zaobserwowano korelacji pomiędzy wiekiem respondentów a czynnikiem w postaci zachęty innych osób do korzystania z bankowości elektronicznej.

Obliczone współczynniki korelacji pomiędzy poszczególnymi czynnikami a cechami charakteryzującymi badaną próbę takimi jak: płeć, wiek, zawód, wykształcenie, liczba członków gospodarstwa domowego i średni miesięczny dochód nie wykazały istotnych powiązań. W przypadku czynników wpływających na korzystanie z bankowości elektronicznej w powiązaniu z wiekiem, zawodem i wykształceniem respondentów uzyskano nieco wyższe wartości, ale nie wystarczające do sformułowania hipotez o występowaniu korelacji pomiędzy omawianymi wartościami. Sugerują one jednak, że przy większej próbie może wystąpić odwrotna korelacja pomiędzy wiekiem i poziomem wykształcenia a preferencją korzystania z bankowości elektronicznej.

Z grona osób oceniających wpływ poszczególnych czynników na korzystanie z określonej formy bankowości oceny wyższe w przypadku bankowości tradycyjnej częściej wskazywały kobiety, natomiast w przypadku bankowości elektronicznej oceny powyżej średniej wskazywali mężczyźni.

6. POSTRZEGANIE RYZYKA BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ W ODNIESIENIU DO BANKOWOŚCI TRADYCYJNEJ

W przeprowadzonym badaniu kilkakrotnie pytano o kwestie postrzegania przez respondentów bezpieczeństwa korzystania z usług bankowych m. in. w kontekście wyboru konkretnego banku lub produktów bankowych. Wiele osób wskazywało je jako mniej istotne czynniki brane pod uwagę w trakcie podejmowania decyzji o korzystaniu bądź nie z określonych ofert banków. Podejmując decyzję respondenci najczęściej kierowali się kryterium kosztów, które trzeba ponieść bądź zysków, które można osiągnąć z tytułu współpracy z bankami. Informacje na temat przyczyn korzystania przez respondentów

z *e-bankingu* oraz jego postrzeganych wad i zalet można znaleźć w wielu publikacjach. Ich zestawienie zawiera m. in. praca H. Hoehle, E. Scornavacca i S. Huffa. Brakuje w nich jednak porównania pomiędzy dwiema formami bankowości czyli bankowością tradycyjną i elektroniczną. W większości przypadków jeżeli badanie było prowadzone z wykorzystaniem ankiety skierowanej do respondentów, mieli oni oceniać samą bankowość elektroniczną.

W opisywanych w niniejszej pracy badaniach zapytano respondentów o postrzeżenie bezpieczeństwa korzystania z bankowości elektronicznej ale w kontekście porównania go z bankowością tradycyjną. Uzyskane odpowiedzi zamieszczono w tab. 1.

Tabela 1

Bezpieczeństwo korzystania z bankowości elektronicznej w porównaniu do bankowości tradycyjnej według respondentów (liczba odpowiedzi)

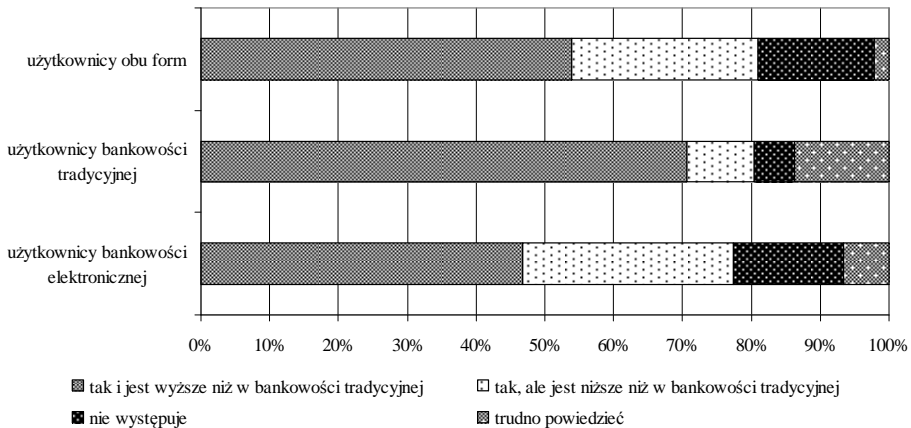
W bankowości elektronicznej występuje zagrożenie wynikające z:	Tak i jest ono wyższe w porównaniu z bankowością tradycyjną	Tak i jest ono niższe w porównaniu z bankowością tradycyjną	Nie występuje	Trudno powiedzieć	Brak odpowiedzi
Oszustw bankowych	132	51	39	116	27
Pomyłki pracownika banku	44	80	100	114	27
Pomyłki klienta banku	127	63	35	106	34
Problemy technicznych systemu bankowego	154	49	26	106	30

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Dalszej analizie poddano jedynie odpowiedzi osób, które wskazały, że korzystają z elektronicznego lub za pośrednictwem oddziału dostępu do ROR. Przy czym odrębnie traktowano grupę deklarującą korzystanie z obu kanałów dostępu. Uwzględniając fakt korzystania przez respondentów z produktów bankowych za pośrednictwem Internetu lub oddziału banku odsetek osób dostrzegających ryzyko oszustwa jest zbliżony. Jednak osoby korzystające z bankowości tradycyjnej znacznie częściej twierdziły, że bankowość elektroniczna jest bardziej narażona na ryzyko oszustwa niż bankowość tradycyjna (rys. 1). Ponad 30% użytkowników bankowości elektronicznej uważało, że to bankowość tradycyjna jest bardziej narażona na ryzyko oszustwa niż bankowość elektroniczna, podobne zdanie miało 27% użytkowników obu form dostępu wobec jedynie 9,8% respondentów korzystających wyłącznie z bankowości tradycyjnej.

Spośród badanej grupy mężczyźni wykazują większą obawę od kobiet, że mogą zostać oszukani korzystając z bankowości elektronicznej (rys. 2). Z kolei analizując odpowiedzi respondentów z uwzględnieniem ich wieku można

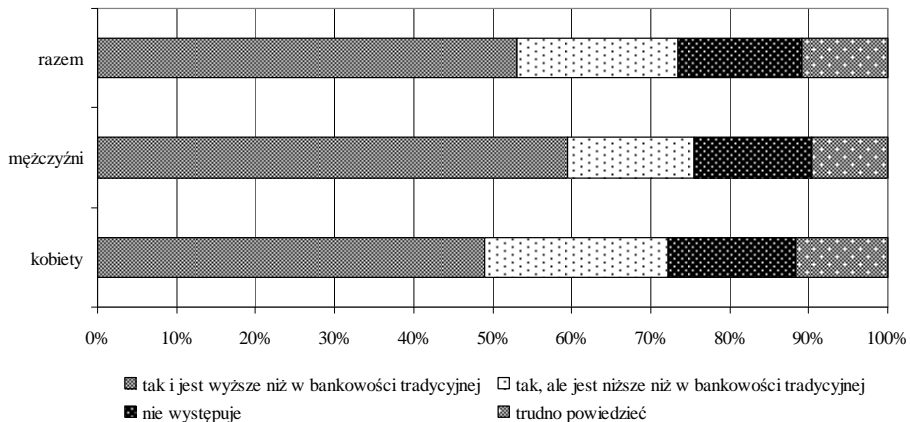
stwierdzić, że przekonanie co do możliwości padnięcia ofiarą oszustwa przy korzystaniu z bankowości elektronicznej rośnie z wiekiem. W gronie osób poniżej 20 roku życia aż 30,8% respondentów twierdzi, że przy korzystaniu z usług banku za pośrednictwem Internetu ryzyko oszustwa nie występuje (rys. 3).



N = 202

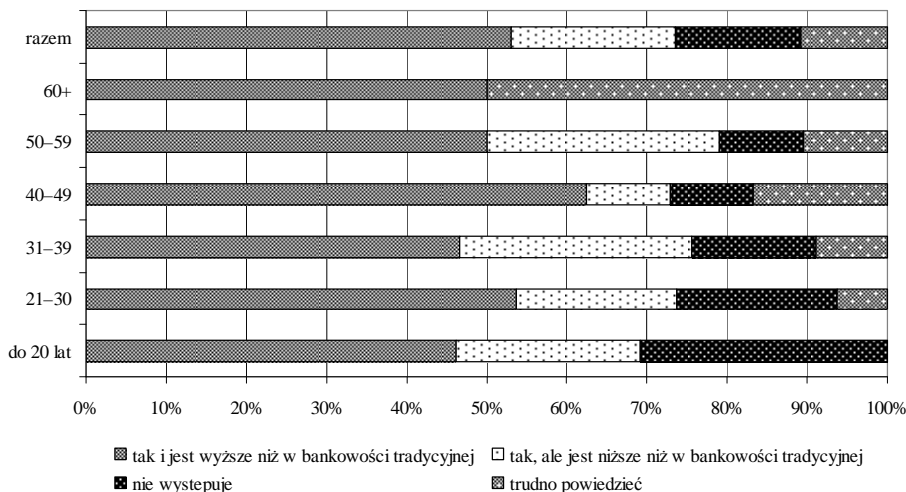
Rys. 1. Porównanie postrzegania narażenia na ryzyko oszustwa w przypadku korzystania z bankowości elektronicznej w odniesieniu do bankowości tradycyjnej (% odpowiedzi)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.



Rys. 2. Porównanie postrzegania narażenia na ryzyko oszustwa w przypadku korzystania z bankowości elektronicznej w odniesieniu do bankowości tradycyjnej z uwzględnieniem płci respondentów (% odpowiedzi)

Źródło: jak do rys. 1.

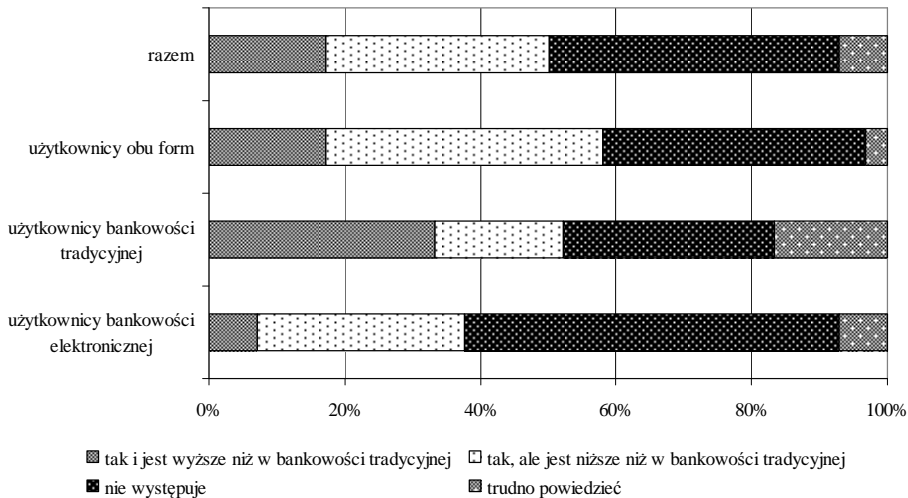


Rys. 3. Porównanie postrzegania narażenia na ryzyko oszustwa w przypadku korzystania z bankowości elektronicznej w odniesieniu do bankowości tradycyjnej z uwzględnieniem wieku respondentów (% odpowiedzi)

Źródło: jak do rys. 1.

Mimo że w bankowości internetowej większość czynności związanych z zakupem bądź wykorzystaniem produktów bankowych klient wykonuje osobiście, to około 50% respondentów (spośród 209, którzy udzielili odpowiedzi) uważa, że w tej formie bankowości występuje ryzyko pomyłki pracownika. 17,5% respondentów uważa, że to ryzyko jest wyższe niż w przypadku korzystania z bankowości tradycyjnej (rys. 4). Występuje jednak wyraźna różnica postrzegania tego ryzyka pomiędzy osobami korzystającymi wyłącznie z bankowości internetowej, a tymi, którzy korzystają z ROR w oddziałach banków. W gronie użytkowników bankowości internetowej 55,1% respondentów uważa, że takie ryzyko w ogóle nie występuje, podczas gdy wśród użytkowników bankowości tradycyjnej aż 1/3 twierdzi, że jest ono wyższe niż w przypadku korzystania z ROR w oddziale banku.

W odpowiedziach respondentów zauważalny jest także wzrost wraz z wiekiem udziału osób nie mających wyrobionego zdania na temat ryzyka bankowości elektronicznej wynikającego z działań pracowników banku. Spada natomiast odsetek respondentów uważających, że takiego ryzyka nie ma lub jest, ale mniejsze niż w przypadku bankowości tradycyjnej. Testy statystyczne wskazują jednak, że korelacja nie występuje (brak podstaw do odrzucenia hipotezy zerowej).



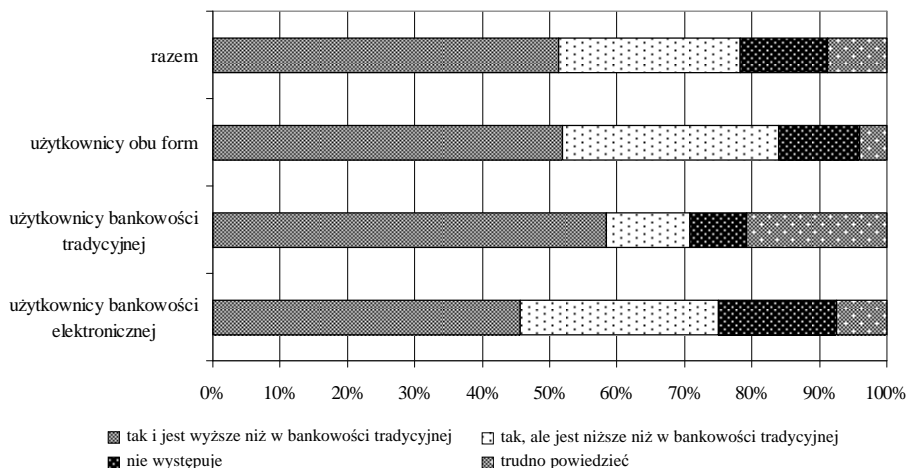
N = 209

Rys. 4. Porównanie postrzegania ryzyka pomyłki dokonanej przez pracownika banku w przypadku korzystania z bankowości elektronicznej w odniesieniu do bankowości tradycyjnej (% odpowiedzi)

Źródło: jak do rys. 1.

Ponad 78% respondentów korzystających z ROR uważa, że w bankowości elektronicznej występuje ryzyko związane z pomyłką dokonaną przez klienta banku (rys. 5). W przypadku tego ryzyka wyraźnie widać świadomość klientów, że jego poziom zależy od nich samych. Chociaż użytkownicy bankowości elektronicznej znający zasady jej funkcjonowania postrzegają to ryzyko jako słabsze niż osoby nie korzystające z tej formy dostępu do produktów bankowych. Zatem można się domyślać, że poziom ryzyka pomyłki klienta jest zależny od doświadczenia użytkowników bankowości elektronicznej, tym bardziej, że odsetek osób twierdzących, iż bankowość elektroniczna niesie za sobą większe ryzyko pomyłki klienta niż bankowość tradycyjna jest wysoki zarówno w grupie osób młodych – aktywnie korzystających z Internetu i znających zagrożenia z tym związane, jak i wśród osób po 50 roku życia, które wykazują się dużym sceptycyzmem w korzystaniu z nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych.

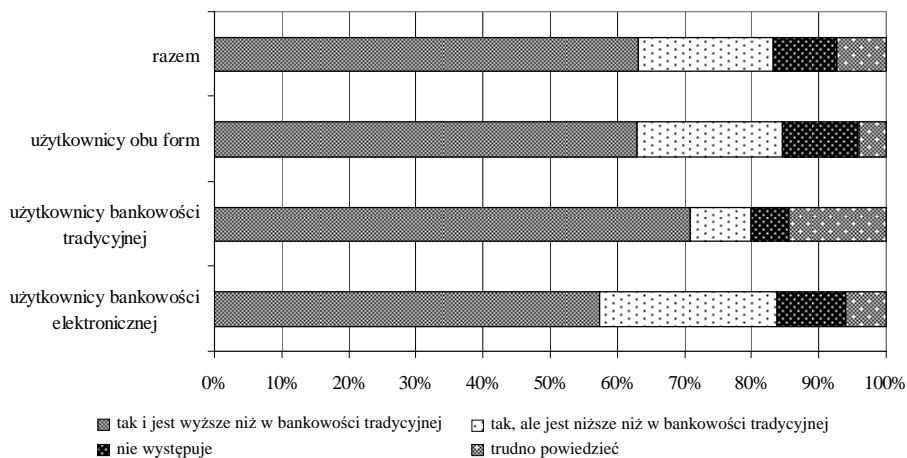
Największego ryzyka w wykorzystaniu bankowości tradycyjnej respondenci upatrują w problemach technicznych wpływających na działanie sektora bankowego. Podobnie, jak w przypadku potencjalnej pomyłki dokonanej przez klienta częściej na to ryzyko wskazywali użytkownicy bankowości elektronicznej, ale wyższy poziom przypisywali mu użytkownicy bankowości tradycyjnej (rys. 6).



N = 216

Rys. 5. Postrzeżenie ryzyka pomyłki dokonanej przez klienta banku w przypadku korzystania z bankowości elektronicznej w odniesieniu do bankowości tradycyjnej (% odpowiedzi)

Źródło: jak do rys. 1.



N = 220

Rys. 6. Postrzeżenie ryzyka problemów technicznych systemu banku w przypadku korzystania z bankowości elektronicznej w odniesieniu do bankowości tradycyjnej (% odpowiedzi)

Źródło: jak do rys. 1.

Najmniej zaufania do systemów bankowości elektronicznej mają osoby pomiędzy 30 a 60 rokiem życia. Badania pokazują, że postrzeganie ryzyka bankowości elektronicznej rośnie wraz z wykształceniem, co częściowo związane jest z wiekiem oraz częstotliwością korzystania z Internetu [George, Gireeshkumar, 2012].

7. PODSUMOWANIE

Przedstawiona analiza wskazuje, że, podobnie jak w innych krajach, poziom korzystania z bankowości internetowej jest uzależniony od postrzegania ryzyka z nią związanego oraz znajomości zasad stosowania nowoczesnych rozwiązań technologicznych. Osoby rzadko korzystające lub niekorzystające z Internetu postrzegają bankowość internetową jako wysoce ryzykowną lub wskazują, że nie mają zdania na ten temat, w związku z czym preferują korzystanie z tradycyjnego kanału dystrybucji jakim jest oddział banku. Z kolei użytkownicy bankowości internetowej wykazują świadomość istnienia ryzyka korzystania z tej formy kontaktu z bankiem, jednak w ich ocenie jest ono niższe, szczególnie w obszarze możliwej pomyłki pracowników banku i problemów technicznych niż według użytkowników tradycyjnego kanału.

Przedstawione dane wskazują na konieczność stałej i szerokiej edukacji jaką powinny prowadzić nie tylko banki, ale również inne instytucje finansowe w zakresie zasad bezpieczeństwa jakie powinni stosować klienci oraz wykorzystywanych systemów ochrony klientów przed ryzykiem.

BIBLIOGRAFIA

- Aldas-Manzano J., Ruiz-Mafe C., Sanz-Blas S., Lassala-Navarré C., 2011, *Internet Banking Loyalty: Evaluating the Role of Trust, Satisfaction, Perceived risk and Frequency of Use*, „Service Industries Journal”, May, vol. 31, issue 7.
- George A., Gireeshkumar G. S., 2012, *Risks in Internet Banking: Sample Evidence from Idukki District, Kerala*, „The IUP Journal of Bank Management”, vol. XI, no. 3.
- Hoehle H., Scornavacca E., Huff S., 2012, *Three Decades of Research on Consumer Adoption and Utilization of Electronic Banking Channels: A Literature Analysis*, „Decision Support Systems”, vol. 54.
- Kozłiński T., 2009, *Porównanie wyników badań ubankowienia Polaków przeprowadzonych przez NBP w 2006 i 2009 r.*, Departament Systemu Płatniczego NBP, Warszawa, grudzień.
- Matuszczyk A., Matuszczyk P. G., 2008, *Instrumenty bankowości elektronicznej*, CeDeWu, Warszawa.
- NETB@NK, 2011, *Bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe*, Raport ZBP, I kwartał 2011 r.
- Polasik M., 2008, *Bankowość elektroniczna. Istota – stan – perspektywy*, CeDeWu, Warszawa.
- Polasik M., Marzec J., Fiszedler P., Górka J., 2012, *Modelowanie wykorzystania metod płatności detalicznych na rynku polskim*, „Materiały i Studia NBP”, z. 265, Warszawa.
- Wong D. H., Loh C., Yap K. B., Bak R., 2009, *To Trust or Not to Trust: The Consumer's Dilemma with E-banking*, „Journal of Internet Business”, Issue 6.

Anna Korzeniowska

THE PERCEIVED RISK OF PERSONAL ACCOUNTS SELECTED ACCESS CHANNELS BY BANKS' CLIENTS AT LUBELSKIE VOIVODESHIP

The paper presents the perception of the risk associated with the usage electronic access to basic banking facility, which is checking account. The study was conducted in the Lublin vovoideship on a sample of 395 adults diverse in terms of gender, age and place of residence. The respondents were divided into three groups: users of electronic banking, users the brick-and-mortar banking and users of both distribution channels. The analysis showed that the level of electronic banking usage depends to a large extent on their knowledge of the Internet. People who frequently use modern technology are more realistic in their assessment of the risks associated with it. A more profound knowledge of the Internet and electronic banking principles raises the awareness of both risk and safety with using the electronic access to banking services.