

Elżbieta Kołodziej

Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie

OPINIE ROLNIKÓW NT. ŚWIADCZENIA ELEKTRONICZNYCH USŁUG BANKOWYCH NA RZECZ ROLNIKÓW

THE OPPORTUNITIES OF ELECTRONIC BANK SERVICES RENDERING FOR FARMERS

Słowa kluczowe: elektroniczne usługi bankowe, e-banking, rolnicy

Key words: electronic bank services, e-banking, farmers

Abstrakt. Celem badań była ocena usług świadczonych przez banki na rzecz rolników drogą elektroniczną. Rozwój technologii informatyczno-komunikacyjnych wpłynął na wszystkie obszary funkcjonowania gospodarki. Bankowość z uwagi na specyfikę działalności i niematerialny charakter usług, jest sferą przodującą w wykorzystaniu technologii informacyjnych. Wykorzystanie nowych technologii w działalności bankowej umożliwia usprawnienie dotychczasowych metod świadczenia usług oraz przezwycięzenie organizacyjnych, przestrzennych i czasowych ograniczeń. Banki dysponują zupełnie nowymi kanałami kontaktu z klientami. Rola i sytuacja klienta w relacjach z bankiem zmienia się w sposób znaczący. Banki umożliwiają klientom korzystanie z produktów finansowych niezależnie od miejsca zamieszkania. Dotyczy to także rolników. Coraz częściej realizują oni swoje potrzeby we własnym zakresie, konsultując się z pracownikami banku jedynie w przypadku bardziej zaawansowanych instrumentów finansowych.

Wstęp

Bankowość elektroniczna jest jedną z dynamicznie rozwijających się gałęzi bankowych i coraz więcej klientów korzysta z usług elektronicznych. Liczba klientów indywidualnych mających umowy o świadczeniu usług bankowości internetowej od początku 2012 r. wzrosła o 17% i na koniec 2012 r. wyniosła 20,8 mln osób. Liczba aktywnych klientów pod koniec 2012 r. przekroczyła 11,3 mln osób i w ciągu roku wzrosła o ponad 12% [*Bankowość internetowa 2012*]. Bankowość elektroniczna jest postrzegana z jednej strony jako zbiór elektronicznych form dystrybucji usług bankowych, umożliwiających interakcje banku z jego klientami bez jednoczesnej obecności obu stron, niezależnie od czasu i miejsca przebywania [Stryczyński, Zarzycki 2000, Polasik 2007, Chmielarczyk 2005]. Z drugiej strony – jako możliwość rozwoju oferty banków przez konstruowanie zupełnie nowych produktów i usług [Świecka 2007]. Bankowość elektroniczna obejmuje całość rozwiązań prawnych, organizacyjnych i technicznych, dzięki którym jej użytkownicy mogą w sposób bezpieczny wymieniać między sobą dokumenty elektroniczne, korzystając ze środków transmisji danych [*Usługi bankowości...* 2010]. Powodzenie usługi finansowej na rynku zależy od tego, czy stanowi wartość dodaną, dostarcza unikatowych korzyści dla klienta, czy odróżnia dany bank od konkurencji i czy pomaga w nawiązaniu długoterminowej relacji z klientem [Easingwood, Storey 1991]. Rozwiązania elektroniczne niosą ze sobą pewne korzyści dla klientów, m.in.: brak konieczności bezpośredniego kontaktu klienta z pracownikiem banku i wynikająca z tego oszczędność czasu i wygoda, ograniczenie do minimum obiegu dokumentów formie papierowej, całodobowy dostęp do usług umożliwiający bieżącą kontrolę stanu rachunku, większy zasięg przestrzenny usług, dostęp do usługi bez względu na miejsce pobytu, zadowalający poziom bezpieczeństwa transakcji, jeżeli klienci przestrzegają podstawowych zasad bezpieczeństwa, eliminowanie zagrożeń związanych z tradycyjnymi usługami, niższe koszty transakcyjne w porównaniu z tradycyjną obsługą, mimo że na klienta przerzuca się koszty dostępu do sieci telekomunikacyjnej [Wojciechowska-Filipek, Regulski 2000].

Najważniejszymi ograniczeniami upowszechniania bankowych usług elektronicznych są: niski poziom kultury bankowej, brak wiedzy o możliwościach elektronicznych kanałów dystrybucji, brak zaufania i obawa przed ryzykiem i niskim zabezpieczeniem operacji. Do barier można także zaliczyć słaby rozwój infrastruktury i niską jakość transmisji danych, wysokie koszty połączeń internetowych oraz brak przejrzystości systemów transakcyjnych banków. Szersze upowszechnianie bankowości elektronicznej i internetowej jest istotne dla rozwoju obszarów wiejskich. Na terenach wiejskich nadal przewagę mają banki spółdzielcze, ale rozwój nowoczesnych technologii stanowi dla nich wyzwanie. Banki spółdzielcze powinny podjąć działania przeciwdziałające odchodzeniu klientów do banków komercyjnych przez rozszerzenie zakresu usług wspieranych nowoczesnymi technologiami informacyjnymi.

Celem badań była ocena usług świadczonych drogą elektroniczną przez banki na rzecz rolników. Praca prezentuje stopień znajomości elektronicznych usług bankowych wśród rolników, ograniczenia związane z ich realizacją, a także subiektywną ocenę ryzyka związanego z wykorzystaniem elektronicznych kanałów kontaktu z bankami.

Material i metodyka badań

W celu poznania opinii rolników na temat elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych przeprowadzono wywiad z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety. Badania przeprowadzono wśród rolników z gminy Biała Rawska¹ położonej w województwie łódzkim i gminy Białopole w województwie lubelskim w latach 2010 i 2011. Próba badawcza liczyła 50 respondentów – użytkowników gospodarstw rolnych. Aby poznać rzetelne opinie rolników na temat bankowych usług elektronicznych, konieczne było przeprowadzenie badań wśród osób mających doświadczenie w korzystaniu z internetu. Z tego powodu dobór próby badawczej respondentów był celowy. Kryterium doboru było posiadanie przez respondentów stałego dostępu do internetu w domu.

Wyniki badań

Wśród badanych osób większość stanowili mężczyźni – 76% ankietowanych. Biorąc pod uwagę wiek, najliczniejszą grupą wśród respondentów były osoby w wieku od 31 do 40 lat (48%) oraz od 41 do 50 lat (24%). W grupie respondentów znalazły się 4 osoby w wieku poniżej 21 lat, 6 osób w przedziale wiekowym 21-30 lat i 4 osoby powyżej 50. roku życia. Około 1/3 badanych osób posiadała wykształcenie wyższe, 16% – niepełne wyższe (8 osób). W grupie respondentów znalazło się także 14 osób z wykształcenie średnim i 12 z zawodowym. Badane osoby reprezentowały 32 gospodarstwa rolne o powierzchni od 10,0 do 14,9 ha, 4 gospodarstwa o powierzchni 15,0-19,9 ha i 8 o wielkości od 25,0 do 29,9 ha. W 6 przypadkach były to gospodarstwa małe, których areał był większy od 5 ha, ale nie przekraczał 10 ha. Wszyscy ankietowani wskazywali na towarowy charakter produkcji w gospodarstwie. Ponad 3/4 ankietowanych rolników (38 osób) w chwili przeprowadzania badania miało stały dostęp do internetu od ponad 3 lat. Około 46% rolników (23 osoby) korzystało z elektronicznych kanałów dostępu do banku co najmniej od roku a krócej niż 3 lata, 21 rolników od 3 do 4 lat.

Za najczęściej wskazywany czynnik decydujący o korzystaniu przez rolników z usług bankowości elektronicznej ankietowani uznali oszczędność czasu (36% wskazań). Ważny z punktu widzenia respondentów był stały, możliwy do zrealizowania o każdej porze dostęp do konta (32%) wskazań, a także wygoda (26%) – brak konieczności wychodzenia z domu, by zrealizować usługę. Zdarzało się, że rolnicy spróbowali takiej formy kontaktu z bankiem ze względu na zachęty znajomych (6%). Znaczenia nie miały takie czynniki, jak: bezpieczeństwo transakcji, zachęcająca akcja reklamowa lub moda. Uzyskane wyniki wskazują, że dla rolników liczą się przede wszystkim aspekty związane z oszczędnością czasu, i całodobowym dostępem do swoich środków finansowych. Ze względu na specyfikę pracy na wsi preferowaną porą wykonywania

¹ Materiał badawczy uzyskano dzięki uprzejmości mgr Justyny Chojeckiej, absolwentki UP w Lublinie.

operacji bankowych były późne godziny, czyli czas gdy banki już nie pracują. Bankowość internetowa umożliwia szybki przepływ informacji, pozwala na przejrzystość dokonywanych operacji i szybkie ich wykonywanie bez wychodzenia z domu.

Respondenci określili także przyczyny zniechęcające do korzystania z elektronicznych kanałów sprzedaży usług bankowych (tab. 1). Brak zaufania do internetu, a w szczególności obawy o bezpieczeństwo transakcji wskazywano najczęściej jako czynnik zniechęcający do używania tej formy dostępu do usług bankowych (prawie 1/3 wskazań). Wynika to z niewystarczającej wiedzy klientów na temat funkcjonowania bankowości elektronicznej, do czego przyznał się co dziesiąty respondent. Konsekwencją zaniedbań banków odnośnie informowania klientów o zagrożeniach bankowości elektronicznej i sposobach ich przeciwdziałania jest mylny obraz poziomu bezpieczeństwa takich usług. Klienci są świadomi ryzyka, nie wiedzą jak mu zapobiegać, więc obawiając się o utratę swoich pieniędzy podchodzą z rezerwą do bankowości elektronicznej. Dla rolników potrzeba osobistego kontaktu z pracownikiem banku jest nadal bardzo ważna (28% wskazań). Bezpośredni kontakt daje klientom poczucie bezpieczeństwa. Klient może prosić o wyjaśnienia niezrozumiałych procedur, sformułowań zawartych w umowach, może wielokrotnie dopytywać pracownika banku o to czego nie rozumie. W przypadku elektronicznych kanałów wiedza na temat usług może być czerpana tylko z oficjalnych regulaminów banku lub forów internetowych, na których wypowiadają się osoby anonimowe, często niekompetentne. Brak możliwości osobistego kontaktu może być w istotną przeszkodą w rozwoju tych usług. Bezpośredni kontakt nie jest konieczny w dokonywaniu rozliczeń, korzystania z bankomatu i kart płatniczych, ale jego waga rośnie w przypadku usług lokacyjnych, kredytowych, a w szczególności doradczych. Około 16% respondentów nie widziało potrzeby korzystania z usług bankowości elektronicznej. Rolnicy reprezentują typ klienta tradycyjnego, który woli kontakt osobisty z pracownikiem banku i nie czuje potrzeby korzystania z usług elektronicznych. Respondenci nie wskazywali na bariery techniczne i wysokie koszty internetu jako czynniki zniechęcające. Może to wynikać z faktu, że wszyscy badani posiadali stały dostęp do internetu. Według badań prowadzonych przez ZBP rośnie liczba klientów uzyskujących dostęp do bankowości internetowej i klientów aktywnie z niej korzystających [*Bankowość internetowa 2012*], jednakże na obszarach wiejskich dostępność internetu nie jest jeszcze powszechna. Innym czynnikiem zniechęcającym do korzystania z elektronicznych form dystrybucji była niekorzystna dla rolników lokalizacja bankomatów (16% wskazań). W gminie wiejskiej funkcjonuje zazwyczaj kilka bankomatów. Poprawa infrastruktury bankomatów i systemów internetowych przyczyniłaby się wzrostu popularności usług elektronicznych, ale wiąże się to ze znacznymi nakładami inwestycyjnymi banków. Obecnie priorytetem dla banków jest wzmocnienie kapitałów własnych.

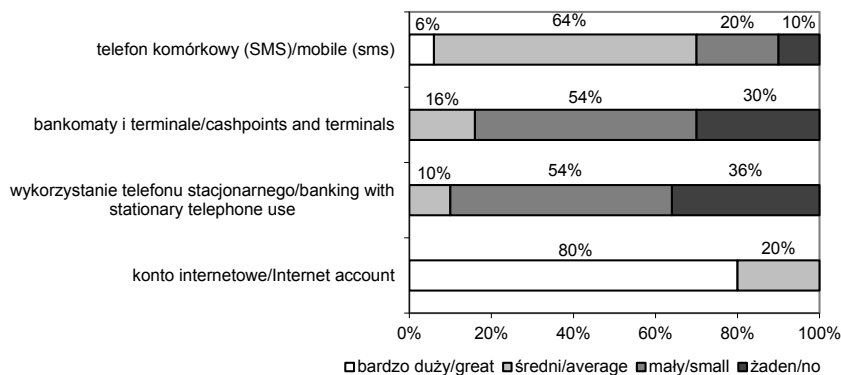
Tabela 1. Czynniki zniechęcające rolników do korzystania z bankowości elektronicznej

Table 1. The factors discouraging farmers from use of electronic banking

Wyszczególnienie/Specification	Liczba respondentów/ Number of respondents	% wskazań/ % of points
Brak potrzeby/No needs	8	16
Brak zaufania do Internetu, obawa o bezpieczeństwo/ Lack of trust to Internet, anxiety for safety	15	30
Zbyt mała wiedza o bankowości elektronicznej/ Not enough knowledge about electronic banking	5	10
Preferowanie bezpośredniego kontaktu z pracownikiem banku/ Preferring of direct contact with bank staff	14	28
Niekorzystna lokalizacja bankomatów/ Unfavorable cash dispenser localization	8	16

Źródło: opracowanie własne

Source: own study



Rysunek 1. Stopień znajomości kanałów dystrybucji usług bankowych

Figure 1. The knowledge of bank services distribution channels degree

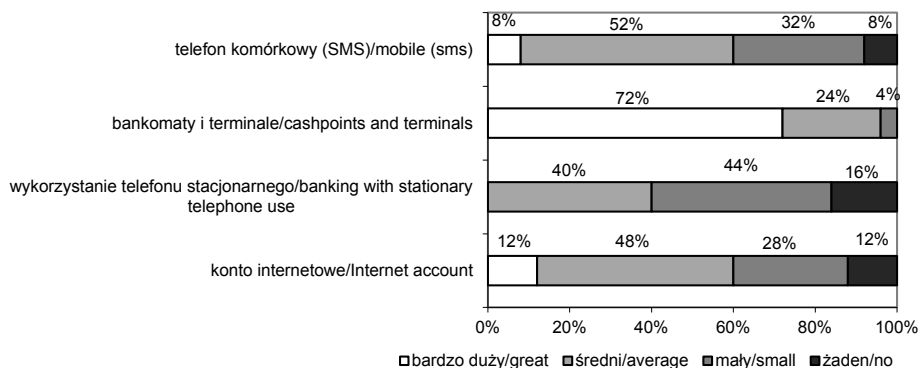
Źródło: opracowanie własne

Source: own study

Rolnicy określili, z jakiego kanału dostępu do bankowości elektronicznej aktualnie korzystają. Najbardziej powszechnym kanałem sprzedaży okazała się bankowość internetowa (42% wskazań) oraz wykonywanie operacji przez wysyłanie wiadomości SMS (30% wskazań). Mniej popularne okazało się korzystanie z bankomatu (18%) oraz płatności kartami w punktach handlowych (10% wskazań). Wszyscy rolnicy posiadający konta internetowe (38 respondentów) dokonywali przelewów na terytorium Polski, sprawdzali stan salda rachunku bankowego oraz sporządzali historię operacji bankowych. Z przelewów do Urzędów Skarbowych lub do KRUS korzystało 30 rolników. Płatności w sklepach internetowych bezpośrednio z konta dokonywało 26 rolników, a 14 deklarowało korzystanie ze stałych zleceń płatniczych.

Wykorzystanie elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych jest ściśle związane z ich znajomością. Można stwierdzić, że ankietowani rolnicy orientowali się w tej dziedzinie dość dobrze. Poziom znajomości poszczególnych kanałów świadczenia usług bankowych przedstawiono na rysunku 1. Najmniej znaną formą kontaktu z bankiem okazała się bankowość z wykorzystaniem telefonu stacjonarnego. Około 54% badanych deklarowało, że wiedza na temat takiego kanału jest niewielka, a 36% że żadna. Także niewielu respondentów było zaznajomionych z bankowością z wykorzystaniem bankomatów i terminali umożliwiających dokonywanie płatności kartami (16% badanych). Było to związane z obawą przed utratą pieniędzy podczas transakcji dokonywanej z użyciem karty lub trudnościami z obsługą bankomatów i terminali. Najwyższy poziom wiedzy rolnicy deklarowali w przypadku konta internetowego. Aż 80% badanych wskazało na bardzo dobrą znajomość obsługi konta internetowego, a pozostali (20%) uznali, że orientują się w obsłudze na poziomie średnim. Niemal 65% rolników wskazało na średnią biegłość w korzystaniu z usług z wykorzystaniem telefonu komórkowego i wiadomości tekstowych, a 30% badanych określiło, że ich wiedza o możliwościach kontaktu z bankiem przez telefon komórkowy jest mała lub żadna. Zaskakujący jest fakt, że pomimo wysokiego poziomu zaopatrzenia rolników w telefony komórkowe, tylko 5% badanych zna bardzo dobrze możliwości związane z takim sposobem kontaktu z bankiem.

Poziom znajomości kanałów kontaktu z bankiem bardzo dobrze odzwierciedla stopień satysfakcji z ich użytkowania. W bardzo dużym stopniu z użytkowania konta internetowego zadowolonych było aż $\frac{3}{4}$ ankietowanych osób. Natomiast 68% wskazało na średni poziom zadowolenia z możliwości kontaktu z bankiem, jakie dają wiadomości SMS. Pokrywały się wyniki odnoszące się do bankowości z wykorzystaniem telefonu stacjonarnego. Na niewielki stopień zadowolenia z usług bankowych z wykorzystaniem telefonu stacjonarnego wskazało 68% badanych, z wykorzystaniem terminali i bankomatów – 47%, i tyle samo badanych osób wskazało, że nie korzysta z usług dokonywanych przez bankomat lub terminal kart płatniczych.



Rysunek 2. Stopień ryzyka utraty środków pieniężnych związany z kanałami bankowości elektronicznej
 Figure 2. The risk degree of money lost connected with electronic banking channels

Źródło: opracowanie własne

Source: own study

Rolnicy ocenili poziom ryzyka związanego z utratą środków pieniężnych przy korzystaniu z elektronicznych kanałów świadczenia usług bankowych (rys. 2). Największy odsetek badanych (72%) stwierdził, że z bardzo wysokim poziomem ryzyka wiąże się korzystanie z bankomatów oraz dokonywanie płatności bezgotówkowych przez terminale POS. Tak wysoki poziom zagrożenia w odczuciu rolników wynikał z niewiedzy, małej powszechności bankomatów i obrotu bezgotówkowego w wiejskich punktach handlowych. Dla 26 rolników dokonywanie operacji bankowych z wykorzystaniem wiadomości tekstowych przez telefon komórkowy wiązało się ze średnim zagrożeniem utraty pieniędzy. Również na poziomie średnim połowa ankietowanych rolników oceniła możliwość wystąpienia ryzyka przy korzystaniu z konta internetowego. Dla 40% to ryzyko było małe lub nie występowało wcale. Dla 16% ankietowanych bankowość z wykorzystaniem telefonu stacjonarnego nie wiąże się z żadnym ryzykiem utraty środków pieniężnych. Opinie ankietowanych rolników na temat jakości elektronicznych rozwiązań stosowanych przez banki były bardzo korzystne. Niemal 4/5 respondentów określiło, że jakość usług bankowości elektronicznej i internetowej świadczonych przez banki była dobra, co stawia banki w korzystnym świetle (w skali: bardzo dobra, dobra, zła, bardzo zła, trudno powiedzieć). W opinii sześciu rolników (12%) jakość usług uzyskała ocenę bardzo dobrą. Pięć osób miało trudności z dokonaniem oceny poziomu usług bankowych.

Rolnicy wyrazili opinie dotyczące przyszłości i możliwości rozwoju bankowości elektronicznej. Zdecydowana większość ankietowanych (80%) stwierdziła, że w przyszłości liczba klientów korzystających z usług bankowych dostępnych przez systemy elektroniczne znacznie wzrośnie, natomiast osoby preferujące bezpośredni kontakt z pracownikami banku będą stanowiły mniejszość. W opinii 12% badanych osób rozwój e-bankingu spowoduje, że bezpośredni kontakt klienta z pracownikiem banku zniknie całkowicie. Pojawiły się, choć nieliczne, głosy, że liczba klientów korzystających z bankowości elektronicznej i tradycyjnej nie zmieni się w przyszłości w znaczący sposób. Wynika to z faktu, że możliwości dystrybucji elektronicznej dotyczą usług wystandaryzowanych. Natomiast w przypadku specyficznych i rozbudowanych usług finansowych, o wielu możliwych rozwiązaniach dla klienta, kontakt bezpośredni będzie nieodzowny.

Podsumowanie

Bankowość internetowa to najpopularniejszy elektroniczny kanał dostępu do usług bankowych. Korzystanie z usług bankowości elektronicznej z punktu widzenia rolnika, przynosi wiele korzyści. Pełen monitoring i szybki dostęp do usług finansowych pozwala zaoszczędzić czas i zwiększyć komfort dokonywanych operacji finansowych, a swobodny dostęp do informacji umożli-

liwia podejmowanie trafnych decyzji w zakresie zarządzania własnymi środkami pieniężnymi. Z uwagi, że obawy o bezpieczeństwo transakcji elektronicznych są jedną z głównych barier rozwoju bankowości elektronicznej, banki muszą dążyć wszelkimi staraniami, aby zapewnić wysoki poziom bezpieczeństwa usług oraz zadbać o dokładne informowanie klientów o sposobach likwidowania zagrożeń. Umiejętność minimalizowania ryzyka i zdobycie zaufania klientów zaowocuje powszechnością korzystania z elektronicznych usług proponowanych przez banki. Większość rolników deklarowała rezygnację z tradycyjnych form kontaktu ze swoim bankiem na rzecz kanałów dystrybucji elektronicznej. Stosunkowo mała grupa ankietowanych była nastawiona sceptycznie i nie była zdecydowana do korzystania z e-usług w najbliższym czasie. Należy jednak pamiętać, że wszyscy badani rolnicy mieli stały dostęp do internetu, co na obszarach wiejskich nie jest jeszcze zjawiskiem powszechnym. Postęp technologiczny w dostępie do internetu mieszkańców wsi nie osiągnął jeszcze oczekiwanego poziomu. W przyszłości te dysproporcje będą zanikały, co przyczyni się do wyrównania szans w dostępie do elektronicznych usług bankowych.

Literatura

- Bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe, podsumowanie IV kwartału 2012 roku.* 2012: NetB@nk raport, Związek Banków Polskich, www.zbp.pl.
- Chmielarz W. 2005: *Systemy elektronicznej bankowości*, Difin, Warszawa.
- Easingwood C.J., Storey Ch. 1991: *Success Factors for New Consumer Financial Services*, International Journal of Bank Marketing, vol. 9, no. 1, s. 3-10.
- Polasik M. 2007: *Bankowość elektroniczna. Istota – stan – perspektywy*, CeDeWu, Warszawa.
- Regulski M. 2000: *Nieuchronna konieczność*, Bank, nr 10, s. 27-28.
- Strczyński J., Zarzycki T. 2000: *Bank ery gospodarki elektronicznej*, Bank, nr 9, s. 55-56.
- Świecka B. 2007: *Detaliczna bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa.
- Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych, charakterystyka i zagrożenia.* 2010: Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- Wojciechowska-Filipek S. 2010: *Technologia informacyjna w usługach bankowości elektronicznej*, Difin, Warszawa.

Summary

The development of information-communication technologies influenced all areas of economy functioning. The banking concerned, regarding the banks' specific activity as well as non-material character of banks services, that sphere is leading in informational technologies applying. Associated with mentioned above new technologies in banks activity improve the previous methods of services rendering and also allow to overcome both organizational, spatial and time restrictions. Banks dispose really new channels of contacts with clients. Both clients role and situation in relations with bank changes significantly. It should be noted that banks allow clients to use financial products independently upon place of living. It concerns also farmers who very often realize their needs themselves but they consult with bank staff only in case of more advantageous financial instruments. This paper identifies and examines the opportunities of banks within rendering services for farmers by using computers. Paper presents the degree of knowledge concerning electronic bank services among farmers, restrictions connected with their realization as well as the subjective assessment of risk regarding application of electronic contact channels with banks.

Adres do korespondencji
dr Elżbieta Kołodziej
Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie
Katedra Ekonomii i Zarządzania
ul. Akademicka 13
20-950 Lublin
tel. (81) 461 00 61, w. 178
e-mail: elzbieta.kolodziej@up.lublin.pl