

Kamila Tomczyk

Politechnika Częstochowska

e-mail: tokkam@wp.pl

ORCID: 0000-0002-4513-645X

**IDENTYFIKACJA BARIER KORZYSTANIA
Z BANKOWOŚCI MOBILNEJ
W BANKU SPÓŁDZIELCZYM**

**IDENTIFICATION OF USING MOBILE BANKING
IN A COOPERATIVE BANK**

DOI: 10.15611/ie.2018.3.09

JEL Classification: G21, M15

Streszczenie: Banki spółdzielcze w szerokim zakresie wykorzystują nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne, oferując klientom nowe możliwości realizacji usług bankowych. Ważną innowacją w tym obszarze jest bankowość mobilna. Celem artykułu jest identyfikacja barier, które utrudniają klientom podjęcie decyzji o korzystaniu z usług bankowości mobilnej w bankach spółdzielczych. Wyniki badań wykazały, że najpoważniejsze są bariery mentalne, bariery związane z brakiem zaufania do technologii mobilnych, niską oceną własnych kompetencji cyfrowych, niechęcią do uczenia się nowych procedur korzystania z usług bankowych oraz preferowaniem kontaktu osobistego z urzędnikiem bankowym.

Słowa kluczowe: bankowość mobilna, bank spółdzielczy, bezpieczeństwo, bariery korzystania z bankowości mobilnej.

Summary: Cooperative banks make extensive use of modern information and communication technologies, offering customers new opportunities to provide banking services. Mobile banking is an important innovation in this area. The purpose of this article is to identify barriers that make it difficult for customers to make decisions about using mobile banking services in cooperative banks. The research results showed that the most serious are mental barriers, as well as those related to the lack of trust in mobile technologies, low assessment of digital competences, aversion to learn new procedures for using banking services and preferring personal contact.

Keywords: mobile banking, cooperative bank, security, barriers to the use of mobile banking.

1. Wstęp

Wbrew potocznej opinii banki spółdzielcze – kojarzone z bankiem „dla rolnika” – coraz odważniej konkurują z bankami komercyjnymi i z dużym sukcesem wdrażają nowe formy produktów bankowych do swojej oferty. W ostatnich latach ekspansywny rozwój technologii teleinformatycznych spowodował rozwój bankowości internetowej oraz bankowości mobilnej. Perspektywa komfortowego korzystania z bankowości mobilnej z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie staje się realną formą kontaktu klientów z bankiem. Smartfony stają się narzędziami powszechnego użytku, które wspomagają kontakt klienta z bankiem oraz zarządzanie osobistymi finansami. Kompleksowa bankowość mobilna może obejmować cztery główne komponenty [Złoch 2009]:

1. Zarządzanie finansami osobistymi przez wyspecjalizowane aplikacje dedykowane kontroli domowych budżetów.

2. Zintegrowaną platformę płatności mobilnych – od zbliżeniowych, przez serwisy płatnicze, aż do płatności na portalach społecznościowych.

3. Cyfrowy portfel – zintegrowanie technologii QR i NFC pozwoli zamienić smartfon w wielofunkcyjne urządzenie wspomagające realizację zakupów (płatności, informacja o produktach, otrzymywanie paragonów, upustów, punktów lojalnościowych).

4. Kanał marketingu kontekstowego – dostarczanie klientom spersonalizowanych ofert, materiałów reklamowych i promocyjnych, w tym w ramach crosssellingu.

W perspektywie tych zmian banki spółdzielcze na rynku finansowym konkurują nie tylko coraz szerszą ofertą usług finansowych ale także dostępnością bankowości mobilnej oraz terminalowej, ofertą kart płatniczych, dostępnością i kosztami korzystania z bankomatów czy innowacjami w postaci usług biometrycznych w bankomatach. Wszystkie innowacje wdrażane w bankach są rozwiązaniami, które konkurencja dość łatwo może naśladować i bardzo szybko stają się one standardowymi produktami na rynku finansowym, a konkurencyjna przewaga uzyskana dzięki „byciu pierwszym” jest krótkotrwała. Ważną determinantą, która może umocnić konkurencyjną pozycję banku jest zapewnienie klientom wygodnych i bezpiecznych rozwiązań w komunikowaniu się z bankiem i korzystania z usług bankowych. W dobie cyfryzacji i dynamicznego rozwoju rynku urządzeń mobilnych w centrum zainteresowań banków jak i ich klientów jest bankowość mobilna. Korzystnie na wzrost zainteresowania klientów bankowością mobilną wpływają: spadek kosztów transferu danych w sieciach telefonii komórkowej, upowszechnienie się smartfonów i tabletów, poprawa funkcjonalności urządzeń mobilnych oraz coraz lepsze systemy ochrony danych i zabezpieczeń transakcji bankowych.

W artykule podjęto próbę identyfikacji barier, które powstrzymują klientów banków spółdzielczych przed korzystaniem z bankowości mobilnej. Uzyskane wyniki badań stanowią dobre rekomendacje dla banków spółdzielczych jakie działania podejmować, aby zniwelować bariery dostępu do usług bankowości mobilnej.

2. Istota bankowości mobilnej i terminalowej

W wyniku dynamicznego rozwoju bankowości mobilnej banki zmuszone są do ciągłego poszukiwania nowych rozwiązań w zakresie obsługi klienta. Oferty banków muszą być dostosowane odpowiednio do oczekiwań beneficjenta segmentu biznesowego i detalicznego. Banki mają 46,4 mln beneficjentów; blisko 44 mln to klienci detaliczni [Raport PRENews]. Wdrażanie innowacji, które zaspokoją potrzeby klientów jest istotnym czynnikiem uzyskania konkurencyjnej przewagi [Jelonek 2017]. Decyzje o wprowadzaniu innowacyjnych produktów i usług czy rozwiązań organizacyjnych i komunikacyjnych mogą mieć dla banków znaczenie strategiczne i powinny być podejmowane w oparciu o rzetelną analizę kosztów inwestycji i potencjalnych zysków. Banki coraz częściej jako główny cel wdrażania nowych rozwiązań, produktów czy usług wskazują zaspokojenie zmieniających się potrzeb klientów i zadowolenie z jakości oferowanych usług bankowych. W warunkach transformacji cyfrowej prawie wszystkich segmentów rynku klienci banków oczekują także od tych podmiotów jak najszerzej i najbardziej nowoczesnej bankowości internetowej.

Literatura dotycząca bankowości internetowej odnotowuje wiele prób zdefiniowania tego pojęcia, ale zaproponowanie uniwersalnego ujęcia komplikuje zakres szczegółowości omawianego problemu. Wspólną cechą podawanych definicji jest to, że wskazują na wykorzystanie nowoczesnych technologii. Zatem bankowość internetową można opisać jako:

- specyficzną usługę świadczoną przez banki,
- zestaw środków technicznych umożliwiających dostęp do usług bankowych, czyli kanał dystrybucji usług i produktów bankowych,
- działalność bankową prowadzoną w specjalnej formie.

Podstawowym zadaniem banku elektronicznego jest dążenie do stworzenia takiego systemu rozliczeniowego, który będzie się odbywać zdalnie bez obiegu dokumentów papierowych [Chmielarz, Zborowski 2017]. Nowoczesne usługi oferowane w bankach spółdzielczych to:

- bankowość mobilna,
- bankowość internetowa,
- bankowość biometryczna stosowana w bankomatach,
- bankowość telefoniczna,
- karty płatnicze i bankomaty.

Przez bankowość mobilną rozumiemy dostęp do rachunku bankowego na odległość; jest to rodzaj usług bankowych świadczonych przez różne urządzenia elektroniczne. Bankowość mobilna polega na wykorzystaniu specjalnego oprogramowania umożliwiającego klientowi połączenie się z bankiem przez Internet z użyciem telefonu komórkowego. Podstawowym sposobem komunikacji w usłudze mobilnej jest SMS (*Short Message Service*) – krótka wiadomość tekstowa wysłana przez telefon komórkowy. Klient za jej pomocą może wykonać następujące czynności: doładowa-

nie telefonu, sprawdzenie salda na rachunku, wykonanie przelewu, wgląd w historię rachunku, zakładanie lokat i ich likwidacja, podgląd w terminarz spłat kredytu [Magazyn BPS 2011, s. 33].

Rozwój rynku urządzeń mobilnych wiąże się z dynamicznym rozwojem branży telefonii komórkowej i powoduje wzrost liczby klientów posiadających smartfony. W Polsce od dwóch lat tendencja do posiadania smartfonów utrzymuje się na tym samym poziomie, z niewielką tendencją do wzrostu. W roku 2016 Polacy mieli 62% smartfonów, natomiast w 2017 r. – 64%. Według danych statystycznych w 2017 r. Polacy posiadali ok. 21 mln smartfonów oraz ponad milion tabletów [Raport...2018].

Telefonia komórkowa wykorzystuje dostęp WAP (*Wireless Application Protocol*) czy SMS. Pierwszym bankiem, który zaoferował klientom usługi bankowe za pośrednictwem WAP, był fiński MeritaNordbanken [Polasik 2012]. Operacje bankowe za pomocą WAP odbywają się według schematu: autoryzacja, logowanie się do systemu, wybór realizowanej transakcji.

Bankowość mobilna to rozwiązanie, które umożliwia obsługę rachunków bankowych przez urządzenia z aplikacją mobilną. Do urządzeń mobilnych zaliczamy: smartfony, laptopy, netbooki, palmtopy i tablety. Użytkownik ma wiele możliwości korzystania z przestrzeni wirtualnej i przebywania w niej, biorąc pod uwagę łatwy dostęp do Internetu [Wielki 2017].

Bankowość terminalowa, nazywana bankowością samoobsługową czy określna jako *self-banking*, jest najstarszą formą dokonywania płatności elektronicznej, która umożliwia dostęp do rachunku bankowego oraz wykonanie transakcji. Do narzędzi wykorzystywanych w tej formie bankowości należą:

- bankowe punkty samoobsługowe, czyli bankomaty: CD – bankomat jednofunkcyjny, służący wyłącznie do wypłat gotówki lub ATM – bankomat wielofunkcyjny, który służy do wypłat, wykonywania przelewów, sprawdzenia stanu konta itp.,
- terminale do akceptowania kart EFT-POS, czyli elektroniczny transfer środków w punkcie sprzedaży oraz kioski multimedialne [Świecka 2012].

Bankomat jest najprostszym samoobsługowym urządzeniem, wyposażonym w czytnik paska magnetycznego lub mikroprocesor, który umożliwia dokonywanie operacji bankowych przy użyciu kart.

Płatności PayByLink i Paybynet umożliwiają dokonywanie zakupów w Internecie za pomocą stworzonych do tego bramek płatniczych z możliwością szybkiej realizacji płatności, dzięki czemu środki finansowe w kilka sekund są przekazywane na rachunek odbiorcy. Transakcje można wykonywać o każdej porze dnia co zapewnia bezpośrednią integrację systemu z bankiem. System PayByLink wymaga, aby na stronie sprzedawcy była umieszczona ikona przekierowująca bezpośrednio na stronę internetową banku klienta. Podczas korzystania z tradycyjnych przelewów lub wypisywanych ręcznie druków przelewowych wydłuża się czas dostarczenia przelewu do odbiorcy, co wiąże się z płatnością wyższą niż przedpłata, a także z koniecznością posiadania przy sobie odliczonej kwoty do zapłaty [Grzywacz 2016].

Nowatorską usługą w bankowości samoobsługowej jest biometria umożliwiająca bardzo bezpieczną wypłatę środków za pośrednictwem bankomatu wyposażonego w czytnik biometryczny przeznaczony do weryfikacji tożsamości wypłacającego na podstawie wzorca naczyń krwionośnych. Jest to technologia bardzo łatwa w obsłudze i zapewniająca skuteczną ochronę przed skimmingiem kart. Pierwszy bankomat biometryczny uruchomiły Bank Polskiej Spółdzielczości i Podkarpacki Bank Spółdzielczy w 2010 r.

Banki spółdzielcze wprowadziły dwa rodzaje bankomatów, które wykorzystują biometrię naczyń krwionośnych dłoni (*palm vein*) lub biometrię naczyń krwionośnych palca (*finger vein*) [Pawęda 2015]. Przewiduje się, że w najbliższych latach nastąpią intensywny rozwój i popularyzacja zastosowania biometrii w bankowości [Związek... 2013].

Z danych Związków Banków Polskich wynika, że na koniec I kwartału 2018 r. liczba klientów indywidualnych posiadających umowy o dostęp do usług bankowości internetowej wynosiła 37 mln, natomiast liczba aktywnych klientów bankowości internetowej przekroczyła 16 mln. Z aplikacji mobilnej bankowości korzystało 6 mln klientów banków i obserwuje się dalszy wzrost liczby klientów, którzy będą wykorzystywać bankowość mobilną [Raport Związków Banków Polskich 2018].

3. Rozwój bankowości spółdzielczej

Banki spółdzielcze to jedna z prawnych form przewidywanych przez prawo bankowe. Banki te samodzielnie i samorządnie prowadzą działalność na podstawie takich przepisów, jak m.in.:

1. Ustawa z dnia 7 grudnia 2000 r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających, zwana dalej „ustawą”, która reguluje podstawowe zagadnienia związane z działalnością banku, takie jak: przedmiot i zakres działania banku spółdzielczego, skład i sposoby wyboru członków organów statutowych, zasady i sposób funkcjonowania zrzeszania się banków spółdzielczych, organizacja systemu ochrony.

2. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, zwana dalej prawem bankowym”.

3. Ustawa z dnia 16 września 1982 r. – Prawo spółdzielcze, zwana dalej prawem spółdzielczym.

4. Ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości, zwanej dalej ustawą o rachunkowości.

5. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zwane dalej Rozporządzeniem 575/2013.

Banki spółdzielcze stosują się również do rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) [Rejonowy... 2018].

Bank spółdzielczy jest instytucją publicznego zaufania, działa na postawie prawa bankowego i podlega państwowym organom nadzorczym, w tym Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Celem nadzoru jest zapewnienie ochrony interesów uczestników rynku, utrzymanie zaufania do sektora bankowego i zagwarantowanie jego bezpieczeństwa i stabilności. W przypadku wykrycia nieprawidłowości w funkcjonowaniu banków KNF wydaje stosowne zalecenia i monitoruje ich realizację. Płynność i wypłacalność banku spółdzielczego gwarantuje system IPS (*Intrusion Prevention System*).

Banki spółdzielcze najczęściej powstają w miejscowościach o niskim potencjale dochodowym i sprostanie wymaganiom kapitałowym dla banków określonym w prawie bankowym czasem jest problemem. Na fundusze banku składa się fundusz udziałowy wnoszony przez członków spółdzielni oraz fundusz tworzony z zysków. Oparcie działalności banków spółdzielczych na kapitale pochodzącym od członków spółdzielni pozwala uniezależnić je od zagranicznych instytucji finansowych. Ustawowymi organami banków spółdzielczych są walne zgromadzenie, rada nadzorcza i zarząd. W odróżnieniu od banków komercyjnych, w których decyzje zapadają na szczeblu centralnym, w bankach spółdzielczych decyzje podejmuje zarząd banku, co znacznie upraszcza i skraca proces podejmowania decyzji. Ponadto, dobre relacje z klientami i znajomość lokalnego rynku oraz jego uwarunkowań ułatwiają podejmowanie decyzji co do oferty usług bankowych i rozwiązań zapewniających dostęp do bankowości, w tym rozwiązań bankowości mobilnej.

Banki spółdzielcze są silnie powiązane z gospodarką lokalną i nastawione na pozyskiwanie lokalnych klientów indywidualnych oraz klientów instytucjonalnych, zwłaszcza małych i średnich przedsiębiorstw. Ocenia się, że banki spółdzielcze są odporne na wahania koniunktury i mają stosunkowo stabilną pozycję na rynku.

4. Bezpieczeństwo usług bankowości mobilnej

Bariery rozwoju bankowości mobilnej w znacznym stopniu są podobne do barier, które utrudniają dostęp do bankowości internetowej. W celu zapewnienia ochrony rachunków bankowych klientów banki stosują najnowsze technologie zabezpieczeń przed ewentualnymi próbami włamań. Zapewnienie bezpieczeństwa usługom bankowym od strony technicznej jest po stronie dostawcy oprogramowania lub usługodawcy, natomiast przestrzeganie zasad bezpiecznego korzystania z urządzeń mobilnego dostępu do bankowości to domena użytkowników. Według J. Grzywacz [2016] doświadczenia z praktyki bankowej potwierdzają, że rozwój nowoczesnych usług bankowych zależy w dużym stopniu od skuteczności przekonania klientów o wysokich standardach zabezpieczeń stosowanych w banku. Czynnikiem bezpieczeństwa transakcji w bankowości mobilnej jest równie ważny dla klientów indywidualnych jak i dla klientów instytucjonalnych, ale nie jest to jedyna obawa przed korzystaniem z usług bankowości mobilnej. Według J. Grzywacz najważniejsze w bankowości mobilnej czy elektronicznej jest zapewnienie przez bank [Grzywacz 2016]:

- natychmiastowego potwierdzenia realizacji przelewów,
- bezpiecznego szyfrowania transferowania danych i ich poufności,
- stosowania najnowszych technologii zabezpieczeń na serwerach, co ma chronić przed ewentualnymi włamaniami,

Z drugiej strony J. Grzywacz podaje, że bezpieczeństwo transakcji w dużej mierze zależy od beneficjenta, który powinien przestrzegać podstawowych zasad bezpieczeństwa [Grzywacz 2016]:

- hasło dostępu powinno być chronione w sposób szczególny,
- za każdym razem należy sprawdzać, czy przesyłane dane są szyfrowane przez bank i czy każda transakcja jest autoryzowana.

Do najistotniejszych aspektów bezpieczeństwa bankowości mobilnej zaliczamy:

- poufność – dostęp do bankowości mobilnej mają tylko osoby do tego uprawnione,
- integralność – dane przesyłane nie są modyfikowane,
- autentyczność – pozwala stwierdzić, czy osoba, która podpisuje transakcje, jest tą, za którą się podaje,
- niezaprzeczalność – nie pozwala wyprzedzić faktu przed nadaniem komunikatu odbioru,
- dostępność – to możliwość dostępu do systemu bankowego przez 24 godziny na dobę,
- niezawodność – gwarantowanie, że system działa w oczekiwanym sposób.

Usługi świadczone przez banki spółdzielcze muszą zawierać niezawodne mechanizmy bezpieczeństwa, które zatrzymują wszystkie próby niepowołanego dostępu do rachunków bankowych oraz danych osobowych.

5. Identyfikacja barier korzystania z bankowości mobilnej.

Wyniki badań własnych

Badania prowadzono od listopada do grudnia 2018 r. wśród klientów banku spółdzielczego w Łodzi. Wykorzystano w nich kwestionariusz ankietowy w wersji papierowej, który klienci banku wypełniali na miejscu w banku. W kwestionariuszu zawarto 14 pytań dotyczących barier w korzystaniu z bankowości mobilnej oraz pytania metryczki. W badaniach uczestniczyło 81 respondentów. Po weryfikacji wypełnionych ankiet okazało się, że wszyscy respondenci udzielili kompletnych odpowiedzi. Uzyskane wyniki badań wykorzystano w weryfikacji następujących hipotez badawczych:

H1. Największymi barierami w podejmowaniu przez klientów decyzji o korzystaniu z bankowości mobilnej są bariery mentalne.

H2. Klienci banków w małym stopniu wykorzystują innowacyjne usługi bankowe, np. PayByLink, Paybynet.

W opinii respondentów większość z nich korzysta z usług bankowości mobilnej. Na pytanie, czy klienci korzystają z usług bankowości mobilnej w banku spółdzielczym, uzyskano 69% odpowiedzi twierdzących i 31% odpowiedzi przeczących.

Wykorzystując studia literatury przedmiotu oraz własne obserwacje, wyspecyfikowano 12 barier, które mogą utrudniać podjęcie decyzji o korzystaniu z bankowości mobilnej. Każdy respondent był proszony o ocenę barier z wykorzystaniem skali: niska bariera, średnia bariera, wysoka bariera. Na rysunku 1 przedstawiono zestawienie ocen respondentów.

Najwięcej ocen (40%) „wysoka bariera” dotyczyło obaw, że w trakcie transakcji wystąpią problemy związane z brakiem dostępu do sieci Internet. 37% respondentów za „wysoką barierę” uznało brak zaufania do technologii mobilnych, 35% respondentów miało obawy, że jeśli zgubią swoje urządzenie mobilne, to osoby trzecie uzyskają dostęp do ich kont bankowych. Wysoki odsetek respondentów, bo 31% wyraziło niechęć do uczenia się nowych procedur korzystania z usług bankowych i uznali, że to jest „wysoka bariera”.

Analiza zbiorczych wyników ocen respondentów przedstawionych na rysunku 1 pozwala wskazać bariery, które ich zdaniem nie powstrzymują klientów przed korzystaniem z usług bankowości mobilnej i zostały ocenione jako „niskie bariery”. Nie jest zatem przeszkodą brak informacji o kosztach korzystania z usług bankowości mobilnej czy preferowanie kontaktu osobistego z urzędnikiem bankowym. W opinii klientów dostępne i wystarczające są też informacje o ofercie usług bankowości mobilnej.

Kolejnym etapem w analizie uzyskanych wyników było pogrupowanie wszystkich barier utrudniających korzystanie z bankowości mobilnej w trzy grupy:

1. Bariery informacyjne.
2. Bariery związane z doświadczeniem.
3. Bariery mentalne.

W tabeli 1 dla każdego typu bariery przyporządkowano cztery bariery, które były oceniane przez respondentów. W trzeciej kolumnie dodano liczbę ocen danej bariery utrudniającej korzystanie z bankowości mobilnej jako „wysokiej bariery”, a następnie dla każdego typu barier zsumowano liczbę ocen.

Wykorzystując dane liczbowe zawarte w tabeli 1, przedstawiono procentowe zestawienie ocen respondentów dla barier informacyjnych związanych z doświadczeniem oraz mentalnych, które utrudniają klientom podjęcie decyzji o korzystaniu z usług bankowości mobilnej (rysunek 2). Uwzględniono tylko oceny „wysoka bariera”.

W opinii respondentów bariery mentalne częściej niż bariery związane z doświadczeniem lub bariery informacyjne są postrzegane jako przeszkody w podejmowaniu decyzji o korzystaniu z usług bankowości mobilnej. Aż 40% wszystkich ocen „wysoka bariera” dotyczyło barier mentalnych, 34% ocen wskazywało na bariery związane z doświadczeniem i 26% ocen jako „wysokie bariery” oceniło bariery informacyjne. Przedstawione wyniki analizy zebranych danych ankietowych pozwoliły na pozytywną weryfikację hipotezy H1.



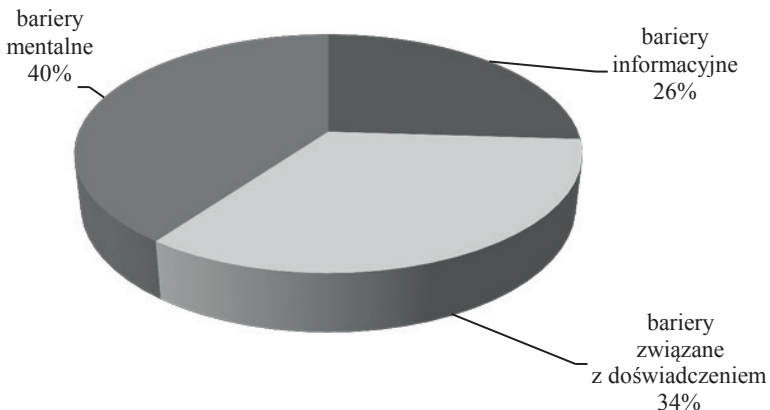
Rys. 1. Ocena wpływu barier na podjęcie decyzji o korzystaniu z bankowości mobilnej; skala: niska, średnia, wysoka bariera

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 1. Typy barier, które utrudniają klientom korzystanie z bankowości mobilnej

Typy barier	Bariery utrudniające korzystanie z bankowości mobilnej	Liczba ocen „wysoka bariera”
Bariery informacyjne	Brak informacji o ofercie usług bankowości mobilnej	11
	Brak informacji o sposobach zapewnienia bezpieczeństwa transakcjom w bankowości mobilnej	11
	Brak informacji o kosztach korzystania z usług bankowości mobilnej	12
	Obawy klientów, że jeśli zgubią swoje urządzenie mobilne, osoby trzecie uzyskają dostęp do ich kont bankowych	28
	Razem	62
Bariery związane z doświadczeniem	Brak doświadczenia w korzystaniu z bankowości elektronicznej	22
	Złe doświadczenia w korzystaniu z bankowości elektronicznej lub mobilnej spowodowane pomyłkami własnymi (błędne wpisanie hasła, pomyłki we wpisywaniu kwot itp.)	11
	Złe doświadczenia w korzystaniu z bankowości elektronicznej lub mobilnej spowodowane problemami po stronie banku	14
	Obawy, że w trakcie transakcji wystąpią problemy związane z brakiem dostępu do sieci	40
	Razem	79
Bariery mentalne	Brak zaufania do technologii mobilnych	37
	Niska samoocena kompetencji cyfrowych	27
	Niechęć do uczenia się nowych procedur korzystania z usług bankowych	31
	Preferowanie kontaktu osobistego z urzędnikiem bankowym	20
	Razem	93

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 2. Zestawienie ocen „wysoka bariera” w odniesieniu do barier informacyjnych związanych z doświadczeniem i mentalnych, które powstrzymują klientów przed korzystaniem z usług bankowości mobilnej

Źródło: opracowanie własne.

W ankiecie zawarto także pytanie o korzystanie z usług PayByLink i Paybynet w banku spółdzielczym. Zestawienie odpowiedzi na to pytanie zawiera tabela 2.

Tabela 2. Korzystanie z płatności PayByLink, Paybynet w banku spółdzielczym

Odpowiedzi	Liczba	Procent
„Tak”	21	26
„Nie”	49	60
Brak odpowiedzi	11	14
Ogółem	81	100

Źródło: badania własne.

Zaledwie 26% respondentów korzysta z usług PayByLink lub Paybynet, a zdecydowana większość badanych nie korzysta z tych usług lub ich nie zna. Zatem proponowane usługi płatności PayByLink i Paybynet nie cieszą się zainteresowaniem klientów i na podstawie tych wyników pozytywnie zweryfikowano hipotezę H2, stanowiącą, że klienci banków w małym stopniu wykorzystują innowacyjne usługi bankowe, takie jak PayByLink i Paybynet.

5. Podsumowanie

Przeprowadzone badania pokazują, że dla klientów banku spółdzielczego największą barierą w korzystaniu z usług mobilnych jest brak informacji o sposobach zapewnienia bezpieczeństwa transakcjom w bankowości mobilnej. Wielu klientów ma obawy, że w trakcie transakcji pojawiają problemy związane z brakiem dostępu do Internetu. Wyniki badań wskazują, że przełamanie barier w bankowości mobilnej jest relatywnie łatwe, najpoważniejsze są jednak bariery mentalne – stanowią one najpoważniejsze ograniczenia respondentów. Brak informacji o kosztach nie utrudnia klientom podjęcia decyzji o korzystaniu z usług bankowości mobilnej. Wielu klientów nisko ocenia swoje kompetencje cyfrowe i wskazuje ten czynnik jako wysoką barierę w korzystaniu z usług bankowości mobilnej. W tej sytuacji, aby zniwelować bariery mentalne, banki spółdzielcze powinny skupić się na komunikatywnej dla klientów formie przekazywania informacji o sposobie zapewnienia bezpieczeństwa transakcjom wykonywanym mobilnie za pośrednictwem różnych kanałów dostępu. Istotnym działaniem w kontekście barier w korzystaniu z aplikacji mobilnych jest zatem edukowanie klientów. Klienci korzystający z bankowości mobilnej obawiają się ryzyka związanego z utratą danych lub uzyskaniem dostępu przez osoby trzecie do ich środków finansowych. Konsumenci nie mają świadomości, że jeśli będą przestrzegać wszystkich zasad zapewniających bezpieczeństwo transakcji realizowanych mobilnie, ryzyko wystąpienia zagrożeń bezpieczeństwa będzie znikome.

Literatura

- Chmielarz W., Zborowski M., 2017, *Usługi bankowości elektronicznej najpopularniejszych bankowych serwisów internetowych w Polsce w 2016 roku – analiza porównawcza*, Informatyka Ekonomiczna, nr 2(44), s. 24.
- Grzywacz J., 2016, *Bankowość elektroniczna w przedsiębiorstwie*, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej.
- Jelonek D., 2017, *Sieci innowacji identyfikacji bariery współpracy*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, nr 1953, s. 9-24.
- Nowy system bankowości internetowej, 2011, *Bank wspólnych sił*, Magazyn Grupy BPS, s. 33.
- Polasik M., 2012, *Bankowość elektroniczna – stan – perspektywy*, Wydawnictwo CeDeWu.pl.
- Pawęda D., 2015, *Biometria rewolucja czy ewolucja*, Nowoczesny Bank Spółdzielczy alebank.pl.
- Raport Polska.Jest.Mobi, 2018, <https://mobirank.pl/> (24.04.2018).
- Raport PRENews, *Liczba klientów w bankach – II kwartał 2018*, <http://prnews.pl/> (18.09.2018).
- Raport Związków Banku Polskich, NetB@nk, <https://zbp.pl/dla-prasy/informacje-prasowe/raport> (27.06.2018).
- Raport Komisji Nadzoru Finansowego, *Banki spółdzielcze i zrzeszające w I kwartale 2018 r.*, <https://www.knf.gov.pl/knf/pl> (31.03.2018).
- Rejonowy Bank Spółdzielczy Lututów, 2018, *Informacje o banku*, IPS, <http://www.rbs.lututow.pl>.
- Świecka B., 2012, *Bankowość elektroniczna*, wydanie II, CeDeWu Sp. z o.o., Warszawa.
- Wielki J., 2017, *Technologie informatyczne we współczesnej rzeczywistości gospodarczej*, Oficyna OW.
- Złoch M., 2009, *Smartfon: klucz do bankowości*, Miesięcznik Finansowy BANK, 240, nr 1, s. 50-53.
- Związek Banków Polskich, 2013, *Raport biometryczny*, <https://zbp.pl/public/repozytorium>, (20.11.2018).