

Vilniaus Universitetas
Filosofijos fakultetas
Informacijos visuomenės studijų centras

Deividas Juodelis
Informacijos visuomenės studijų
magistro darbas

Lietuvos interneto bankininkystės plėtra 2000 – 2008 m.

Mokslinis vadovas: doc. R. Skyrius

VILNIUS, 2009

TURINYS

SANTRAUKA	3
SUMMARY.....	4
ĮVADAS	5
1. INTERNETO BANKININKYSTĖS SAMPRATA	7
1.1. Bankinių paslaugų teikimo elektroniniu būdu ypatumai	7
1.2. Naujų atsiskaitymo formų vaidmuo pinigų cirkuliacijoje	9
1.3. Internetinei bankininkystei būdingų problemų teoriniai aspektai	12
2. INTERNETO BANKININKYSTĖS RAIDA IR SITUACIJA LIETUVOJE 2000-2008 M....	16
2.1. Interneto bankininkystės kūrimosi ypatumai 2000-2002 m.	16
2.2. Interneto bankininkystės vartotojų skaičius 2003-2008 m.	18
2.3. Interneto bankininkystė Lietuvoje: bankų interneto sistemų tyrimo duomenų analizė	22
3. INTERNETO BANKININKYSTĖS RAIDOS YPATUMAI DIDŽIUOSIUOSE LIETUVOS MIESTUOSE.....	25
3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas.....	25
3.2. Tyrimo rezultatų analizė.....	26
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI	46
LITERATŪRA	48
PRIEDAI	50

Lietuvos interneto bankininkystės plėtra 2000 – 2008 m.

SANTRAUKA

Informacinių technologijų plėtra verčia Lietuvos bankus reaguoti į išorinę aplinką ir joje vykstančius pokyčius, atitinkamai transformuoti savo veiklą, keisti organizacines struktūras, kurti ir diegti naujus produktus bei paslaugas. Technologinės naujovės bankuose siejamos su kompiuterių bei kitos elektroninės įrangos diegimu, smarkiai pakeitusių bankų paslaugų pristatymo ir atlikimo būdus.

Magistro baigiamajame darbe atliekama Lietuvos interneto bankininkystės raidos analizė ir pateikiami reikalavimai efektyviai plėtrai.

Atliekant praktinį tyrimą siekiama paneigti arba patvirtinti hipotezes:

- Lietuvoje daugėja vyresnio amžiaus asmenų, kurie naudojami internetine bankininkyste;
- Respondentų lytis neturi įtakos interneto bankininkystės paslaugų vartojimo dažnumui.

Tyrimo objektas – interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojantys Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Panevėžio gyventojai.

Darbą sudaro šios dalys: turinys, santraukos (lietuvių ir anglų kalbomis), įvadas, 3 skyriai, išvados ir pasiūlymai, literatūros sąrašas. *Pirmajame skyriuje* atliekama literatūros šaltinių, nagrinėjančių interneto bankininkystės ypatumus, analizė. *Antrajame skyriuje* analizuojama interneto bankininkystės raida ir situacija Lietuvoje 2000-2008 m. *Trečiajame skyriuje* atliekama tyrimo rezultatų analizė.

Raktažodžiai: internetinė bankininkystė, elektroninė bankininkystė, elektroniniai pinigai, elektroninės bankų paslaugos.

Development of Lithuanian Internet Banking (2000-2008)

SUMMARY

The broadening of information technologies makes Lithuanian banks react to external environment and its changes; respectively transform its activity, change its organization structures, create and spread new products and services. Technological innovations in banks are linked with computer and other electronic equipment spread, which strongly changed the presentation and fulfilment ways of bank services.

The final master degree paper analyses the development of internet banking in Lithuania and presents requirements for effective broadening.

The carried out research tries to confirm or deny the hypotheses:

- The number of older persons using the internet banking in Lithuania is increasing;
- The sex of the respondents has no influence to the frequency of the usage of internet banking services.

Object of the research – citizens of Vilnius, Kaunas, Klaipėda and Panevėžys using internet banking services.

The paper consists of these parts: content, summaries (in Lithuanian and English languages), introduction, 3 parts, conclusions and suggestions, the list of literature. *Part one* presents an analysis of literature sources which examine the peculiarities of internet banking services. *Part two* analyses the development of internet banking and its situation in Lithuania in 2000-2008 years. *Part three* analyses the results of the research.

Keywords: internet banking, electronic banking, electronic money, electronic bank services.

IVADAS

Nors ir pasaulį krečia finansų krizė, bankų tarpusavio konkurencija dėl kapitalo išteklių bei paslaugų vartotojų išlieka. Plėtojantis bankų sistemai, bankai priversti pertvarkyti savo veiklą: siūlyti naujas paslaugas, pertvarkyti organizacines struktūras bei veržtis į rinkas, kurias tradiciškai priklausė kitiems bankams. Tai skatina tolesnę konkurencijos augimą. Daugumos naujų paslaugų ir technologijų atsiradimą paskatino procesas, kai finansinių paslaugų pasiūlą ir kainas lemia rinkos paklausa.

Darbo temos aktualumas. Greitai besivystančios informacinės technologijos keičia žmogaus gyvenimą, jo veiklą. Viena iš jų, atsiradusi ir ypač išpopuliarėjusi paskutiniu dešimtmečiu, yra internetas ir galimybės, kurias jis atveria. Reikia pastebėti, kad informacinių technologijų plėtra apima visas veiklos ir verslo sritis. Tai aktualu ir bankų veiklai, kurie taip pat stengiasi diegti naujas ir modernias technologijas. Viena iš jų yra interneto bankininkystė. Lietuvoje veikiančių bankų atstovai pažymi, kad šalyje interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių vartotojų skaičius auga ypač sparčiai. Kai kuriuose bankuose šia paslauga besinaudojančių klientų skaičius per metus išaugo du ar net beveik keturis kartus, tačiau didžioji rinkos dalis tenka dviems bankams.

Darbo tikslas – išanalizuoti Lietuvos interneto bankininkystės plėtrą 2000-2008 m. ir pateikti reikalavimus efektyviai plėtrai.

Darbo uždaviniai:

- Pateikti internetinės bankininkystės sampratą ir išskirti būdingų problemų teorinius aspektus
- Išanalizuoti internetinės bankininkystės raidą ir situaciją Lietuvoje 2000-2008 m.
- Pateikti interneto bankininkystės raidos didžiuosiuose Lietuvos miestuose analizę

Tyrimo hipotezės:

- Lietuvoje daugėja vyresnio amžiaus asmenų, kurie naudojami internetine bankininkyste;
- Respondentų lytis neturi įtakos interneto bankininkystės paslaugų vartojimo dažnumui.

Tyrimo objektas – interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojantys Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Panevėžio gyventojai.

Tyrimo metodai. Rašant darbą analizuojami su Lietuvos interneto bankininkystės plėtra 2000-2008 m. susiję statistiniai duomenys bei atlikto empirinio tyrimo (anketinės apklausos) rezultatai.

Literatūros šaltinių apžvalga. Darbe panaudotas informacijos šaltinius galima suskirstyti į dvi grupes. *Pirmąją* grupę sudaro informaciniai šaltiniai, kuriuose pateikiama teorinė informacija, atskleidžianti interneto bankininkystės paslaugų ypatumus (Бек, X, 2000; Naruševičienė, K., Rutkauskas, A.V., 2003; Matonis, W, 1998 ir kt.). *Antrąją* grupę sudaro informaciniai šaltiniai, kuriuose pateikiama statistinė informacija, nurodanti interneto bankininkystės paslaugų vartojimo raidą Lietuvoje (TNS Gallup; www.infobalt.lt; <http://www.traders.lt> ir kt.).

Magistro darbą sudaro šios dalys: turinys, santraukos (lietuvių ir anglų kalbomis), įvadas, 3 skyriai, išvados ir pasiūlymai, literatūros sąrašas. *Pirmajame skyriuje* išskiriami bankinių paslaugų teikimo elektroniniu būdu ypatumai, analizuojamas naujų atsiskaitymo formų vaidmuo pinigų cirkuliacijoje, išskiriami internetinei bankininkystei būdingų problemų teoriniai aspektai. *Antrajame skyriuje* analizuojama interneto bankininkystės raida ir situacija Lietuvoje 2000-2008 m. *Trečiajame skyriuje* atliekama tyrimo rezultatų analizė.

1. INTERNETO BANKININKYSTĖS SAMPRATA

1.1. Bankinių paslaugų teikimo elektroniniu būdu ypatumai

Informacinių technologijų progresas — svarbus faktorius, kuris keičia ne tik bankų strategijas, bet ir skatina bankinių sistemų evoliuciją. Esant rinkos konkurencijos sąlygoms tarp finansinių įstaigų pirmaeilį vaidmenį sprendimų priėmimui vaidina pilna, savalaikė ir tiksli informacija. Tai suteikia galimybes naudoti analitines priemones perspektyvių sričių paieškai, esamų paslaugų kokybės gerinimui, sąnaudų mažinimui, labiausiai pelningų finansinių instrumentų ir operacijų skyrimui, o taip pat bendram strateginiam planavimui.

Išsivysčiusios šalys per paskutiniuosius metus patyrė akivaizdžių permainų. Aštunto dešimtmečio pradžioje bankai sukūrė kredito kortelių atsiskaitymo mechanizmą. Devintajame dešimtmetyje paplito piniginiai indėliai į bendrus fondus (Schaechter: 2002, 8).

Reikia pastebėti, kad tradiciškai nuo pat bankų atsiradimo jų veikla remiasi dviem pagrindinėmis operacijomis, būtent - indėlių iš visuomenės priėmimu ir paskolų teikimu. Toks darbo organizavimo principas, kuris kažkada garantavo pelningą bankų veiklą, XXI a. jau nebegalėjo atnešti sėkmės, kadangi bankai-konkurentai tuo pat metu savo klientams sudaro galimybes bet kuriuo metu bet kurioje Pasaulio vietoje vien tik kompiuterinės pelės paspaudimu vykdyti daugumą bankinių operacijų. Todėl galima teigti, kad didėjanti konkurencija tarp bankų skatino kurti tokias bankines operacijas, kurios yra patogiausios klientui.

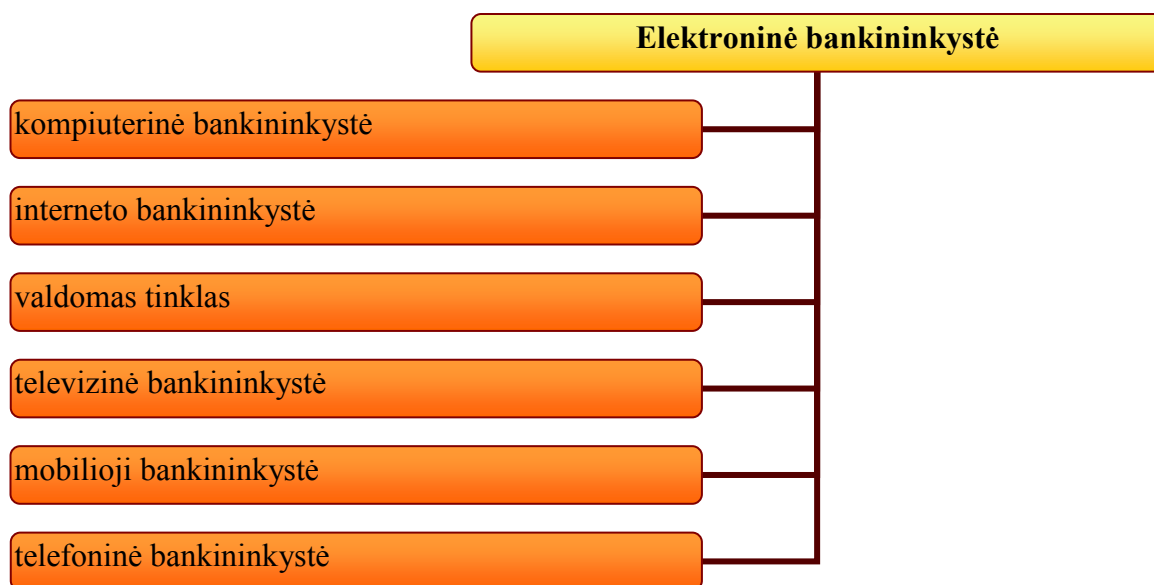
Nustatyta, kad paslaugų teikimas įvairiose bankininkystės srityse vystomas tokiomis pagrindinėmis kryptimis (Бек: 2000, 6-7):

- bankinių produktų diferenciacija ir naujų produktų kūrimas;
- bankų padalinių automatizavimas.

Kompiuterinės sistemos, valdančios kliento informaciją, teikia naujas vartojimo rinkos segmentacijas naujų produktų įvedimui ir rinkodaros strategijų kūrimui. Segmentacija ir technologinės inovacijos iš esmės apsprendžia bankų konkurencines pozicijas rinkoje. Analizuodami pagrindinius vartotojų segmentus bankai stengiasi pateikti tiems segmentams labiausiai pelningus bei specializuotus produktus ir paslaugas, tokius kaip įvairūs taupymo ir investiciniai finansiniai instrumentai. Tuo pačiu plinta ir kitas paslaugų teikimo gerinimo būdas — bankų padalinių automatizavimas. Tai žymiai sumažina atskirų bankinių operacijų vykdymo sąnaudas. Bankai naudoja šiuolaikinę elektroninės bankininkystės sistemą, kuri užtikrina klientams galimybę tvarkyti įvairias sąskaitas, indėlius, apmokėti komunalines ir kt. paslaugas.

Teigiama, kad elektroninė bankininkystė — tai bankinių operacijų atlikimas virtualioje erdvėje (Levišauskaitė, Rakevičienė: 2005, 276). Kaip pastebi W. Burr, plėtodami elektroninę bankininkystę, bankai siekia telekomunikacijų tinklais užmegzti ryšius su klientu ir sudaryti,

valdyti bei kontroliuoti finansinius sandorius (Burr: 1996, 28). Skiriamos šešios elektroninės bankininkystės sudedamosios dalys (žr. 1 pav.).



1 pav. Elektroninės bankininkystės sudedamosios dalys
(remiantis Karjaluoto H. (2002) daktaro disertacija
(Levišauskaitė, Rakevičienė: 2004, 95) sudarė šio darbo autorius)

Kompiuterinė bankininkystė — su banku susisiekiama per modemą. Interneto bankininkystė — su banku susisiekimas internetu. Valdomas tinklas — bankas teikia elektronines paslaugas, naudodamasis interneto paslaugomis, kurias teikia trečioji šalis. Televizinė bankininkystė vykdoma naudojantis palydovine televizijos antena ar kabeliu, kai kliento televizoriaus ekrane pateikiama informacija apie sąskaitą. Tuo tarpu telefoninėje bankininkystėje klientas su banku susisiekiama telefonu, o tam, kad gautų informaciją, jis turi nurodyti asmens tapatybės numerį ir slaptažodį. Skiriama ir mobilioji bankininkystė, kai su banku susisiekiama teksto žinutėmis (SMS) arba internetu — naudojantis bevielio ryšio programų protokolu, didelio greičio trečiosios kartos mobiliuoju ryšiu.

Reikia pastebėti, kad sąvoka „interneto bankininkystė“ mokslinėje literatūroje dažnai pateikiama kaip „internetinė bankininkystė“, neturi daug interpretacijų. Teigiama, kad internetinė bankininkystė — tai bankinių paslaugų teikimas interneto pagalba (Rakevičienė: 2005, 101). Ji apibrėžiama ir kaip bankinių paslaugų teikimas per atstumą elektroninio ryšio kanalais, nesant kontakto „akis į akį“ tarp banko darbuotojo ir kliento (Naruševičienė, Rutkauskas: 2003, 42). Šio darbo autoriaus nuomone, internetinę bankininkystę tikslinga būtų įvardinti kaip bankinių operacijų teikimas ir kontroliavimas elektroninio ryšio kanalais.

1.2. Naujų atsiskaitymo formų vaidmuo pinigų cirkuliacijoje

Pinigų problema Europoje gal niekada nebuvo tokia didelė, kaip XVII a., kai pinigai buvo monetos iš aukso ir sidabro — iš metalų, kurių vertė buvo pagrįsta jų retumu. Vienam iš pažangiausių to meto mąstytojų Škotijos matematikui John Law Prancūzijoje įkūrus pirmąjį valstybinį nacionalinį banką ir įvedus popierinių pinigų sistemą, buvo suvokta, kad pinigai gali egzistuoti ne tik kaip iš tauriųjų metalų pagamintos monetos, tačiau ir kaip bankiniai pinigai.

Dabartiniu metu daugelis irgi suvokia pinigus kaip grynuosius pinigus, egzistuojančius banknotų pavidalu. Tačiau šiuolaikinis pasaulis sukūrė vartotojams naujas priemones — galimybę gauti virtualiame pasaulyje visas išivaizduojamas paslaugas. Siekiant tokias paslaugas padaryti prienamomis, supaprastinti pirkimo ir pardavimo procedūras, kuriamos įvairios elektroninių pinigų formos.

Kaip nurodo Lietuvos Respublikos Mokėjimų įstatymo 2 str., elektroniniai pinigai (toliau — e-pinigai) — piniginė vertė, kaip naudotojo reikalavimo kredito įstaigai išraiška, saugoma kredito įstaigos išleistoje priemonėje (kortelės, kompiuterio ar kitos įrangos atmintyje). Panaudojus tapatybės patvirtinimo priemonę, jie gali būti panaudoti mokėjimams bet kuriam gavėjui, galinčiam priimti tokius mokėjimus, ir (ar) naudotojui gryniesiems pinigams gauti (Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo pakeitimo įstatymas).

Kai kurie teoretikai e-pinigus apibūdina kaip bet kokią pinigų formą, kuri išsaugoma ir juda kompiuteriniais tinklais, akcentuoja informacinių technologijų vaidmenį atsiskaitymų santykiuose. Tikrieji e-pinigai turi būti suprantami kaip atitinkamos mokėjimo priemonės, kurias naudotojas perka elektronine verte iš asmens, kuris teikia elektroninių pinigų išleidimo paslaugą (Smith: 2002, 501).

Taigi, e-pinigai yra elektroninė mokėjimų priemonė. Kaip banknotai ir monetos, e-pinigai gali būti naudojami atsiskaitant už prekes ir paslaugas parduotuvėse, prekybos centruose, kitose vietose. E-pinigai gali būti naudojami daugelyje elektroninių įrenginių ir gali būti perkelti ar išimti iš bankomato, banko terminalo parduotuvėje arba interneto. Jie atlieka tą pačią funkciją kaip ir gryniesiems pinigai (Elektroniniai pinigai: 2008):

- jais galima pirkti įvairias prekes ar paslaugas;
- jie gali būti pakeisti grynaisiais arba iškeisti.

E-pinigais galima naudotis į parduotuvėje esančio terminalo automata įdėjus kortelę arba bevielėmis technologijomis, taip pat kompiuteriu arba mobiliuoju telefonu. Bendriausia prasme e-pinigai turi tas pačias tradicinių pinigų savybes, tačiau skirtumas tas, kad e-pinigų forma išreiškiama ne piniginiiais banknotais ar įvairiomis monetomis, o elektroniniais impulsais (Smith: 2002, 493).

E-pinigų vertė prilyginama gryniesiems pinigams (skirtingai negu grynųjų pinigų, jos judėjimas yra apribotas) ir ši vertė gali būti išsaugota kortelės mikroschemoje arba kompiuterio kietajame diske.

E-pinigai yra kelių rūšių (Elektroniniai pinigai: 2008):

- *identifikuoti elektroniniai pinigai* — kuriuos atsiimant iš banko, galima identifikuoti pinigus atsiimantį asmenį. Identifikuoti pinigai, kaip ir kreditinės kortelės, įgalina banką sekti pinigų judėjimą rinkoje;
- *anoniminiai elektroniniai pinigai* — veikia taip pat kaip ir gryniesiems. Jei anoniminiai elektroniniai pinigai nuimami nuo sąskaitos, jų judėjimo jau nebegalima atsekti.

Elektroniniai pinigai taip pat gali būti (Elektroniniai pinigai: 2008):

- *tiesioginiai* — kai tiesiogiai atliekamos operacijos per banko modemą arba tinklą;
- *netiesioginiai* — reiškia, kad žmogus gali atlikti pinigų pervedimą be banko.

Anonimiškai iš banko atsiimami pinigai (skaitmeniniai pinigai) yra pati sudėtingiausia elektroninių pinigų rūšis.

Šiuo metu Europoje veikia 25 kortelėmis paremtos e-pinigų priemonės (E-Payments in Europe: 2008). Kai kurios iš jų įgalina turėtojus atlikti mažos vertės atsiskaitymus internete.

Privatūs ir patogūs pinigai kelia atitinkamus reikalavimus mokėjimo sistemoms. Pagrindiniai privačių elektroninių pinigų sistemos elementai, kurių šiai dienai yra 10, buvo išskirti 1991 m. T. Okamoto ir K. Ohta pasiūlė 6 savybes, būtinas e-pinigams, vėliau buvo pridėtos dar 3 ir galiausiai paskutinį elementą 1995 m. pasiūlė Jon W. Matonis (Matonis: 2008):

1. Saugumas (*Secure*) — transakcijos protokolas turi užtikrinti, kad laikomasi aukšto lygio saugumo naudojant sudėtingus kodavimo metodus.
2. Anonimiškumas (*Anonymous*) — svarbu sandorio nesusekimas ir konfidencialumas, būtent konfidencialumo nebuvimas šių dienų mokėjimo sistemas daro pasenusiomis.
3. Portatyvumas (*Portable*) — saugumas ir naudojimas e-pinigais neturi būti ribojamas konkrečios vietos. Vartotojai turi turėti galimybę laisvai judėti su savo e-pinigais ir perduoti juos nebūtinai naudojant kompiuterius ir kompiuterinius tinklus. Elektroniniai aktyvai neturi egzistuoti tik kompiuterių tinklų rėmuose.
4. Dvipusiškumas (*Two-way*) — e-pinigai laisvai perduodami kitiems vartotojams. Mokėjimai turi būti galimi ir nesant konkrečios paslaugos vartotojui, t.y. norint gauti e-pinigus, nereikia būti kažkokios paslaugos registruotam vartotojui.
5. Autonimiškumo galimybė (*Off-line capable*) — transakcija tarp dviejų vartotojų nereikalauja jokios trečios šalies ir jų identifikavimo.

6. Dalumas (*Divisible*) — e-pinigo vienetas gali būti išskaidytas į mažesnius vienetus (sumas). E-pinigai turi turėti skaidrumo galimybę siekiant protingai atlikti mokėjimą bei gauti gražą.
7. Neribotas galiojimas (*Infinite duration*) — e-pinigų galiojimas nesibaigia. Jie išlaiko savo kainą, kol nepametami ar nesunaikinami, žinoma, jei jų emitentas nepatyrė bankroto.
8. Platus priimtinumumas (*Wide acceptability*) — e-pinigai žinomi ir plačiai komerciškai priimami. E-pinigų emisija – tai brand'o (žinomo, vertinamo) emisija, atpažįstamo ir turinčio pasitikėjimą. Esant keliems emitentams, turi būti galimybė naudoti labiausiai „mėgstamus“ e-pinigus, neapsiribojant lokalizacija ar veikimo zona.
9. Patogus vartotojui (*User-friendly*) — paprastumas veda į masiškumą, o tai savo ruožtu į platų naujų pinigų pritaikymą.
10. Laisvas piniginio vieneto pasirinkimas (*Unit-of-value freedom*) — e-pinigai negali būti pasirenkami įtakojant politiniam pasauliui, jų vietą ir vertę turi nustatyti rinka.

Pasaulyje yra daugiau nei milijardas plastikinių kortelių: tiek kreditinių, tiek debetinių. Dešimtys milijonų patarnaujančių verslo taškų, bankomatai ir bankų skyriai. Kortelė — atitinkamas būdas pasiekti savo sąskaitą banke.

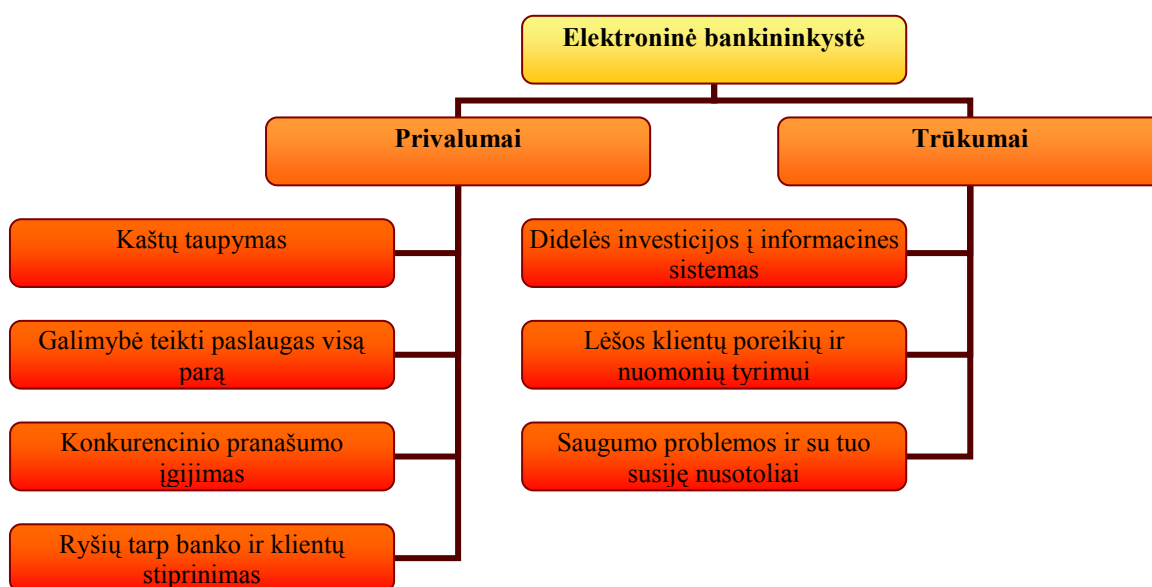
Galima išskirti šiuos mokėjimų sistemų paremtų kortelėmis trūkumus (Electronic money laundering: 2008):

1. Būtinumas patikrinti kliento mokumą bei identifikuoti kortelę, kas atitinkamai pailgina visą procedūrą ir tampa nepatogu vykdant smulkius mokėjimus;
2. Anonimiškumo nebuvimas bei priekabus pardavėjų elgesys. Perduodant informaciją apie atliktą mokėjimą, sužinoma už ką jis atliktas ir kada, o prekyviai gali tuo naudotis atitinkamai siūlydami reklamą ar prekes;
3. Nepatogumai naudotojui, kyla būtinybė atsidaryti sąskaitą;
4. Perduoti duomenis apie save ir kortelę tinklu nėra sunku.

Tačiau reikia akcentuoti, kad kreditinių kortelių savininkų pinigai apsaugoti ir apdrausti nuo sukčiavimo. Pametus kortelę ir sumokėjus atitinkamą mokesť, galima gauti naują.

1.3. Internetinei bankininkystei būdingų problemų teoriniai aspektai

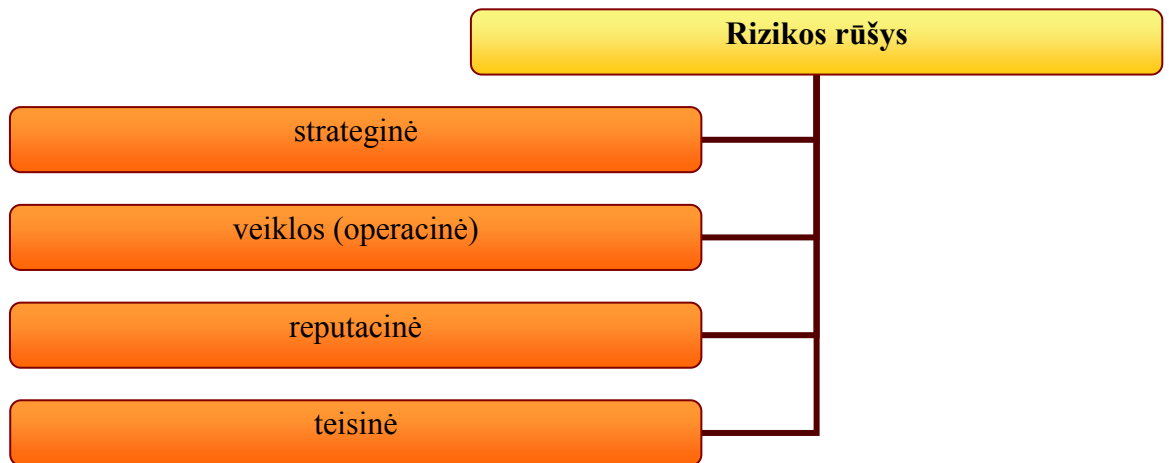
Skiriami šie elektroninės bankininkystės privalumai ir trūkumai (žr. 2 pav.).



2 pav. Elektroninės bankininkystės privalumai ir trūkumai
(remiantis Levišauskaite K., Rakevičiene J. (Levišauskaitė, Rakevičienė: 2005, 276-277)
sudarė šio darbo autorius)

Kaip matome, bankams elektroninės paslaugos leidžia plėsti rinkas, veiklą, stiprinti užimamą konkurencinę padėtį, siūlyti klientams naujų paslaugų ir produktų, šiems net neapsilankant tradicinėje banko aplinkoje, per atstumą, internetiniais ryšio kanalais, santykiškai maža elektroninės bankininkystės paslaugų parengimo savikaina ir galimybė aprėpti visus interneto vartotojus. Bankų klientams yra aktualūs elektroninės bankininkystės privalumai: taupomas laikas (nereikia stovėti eilėse), paprastai mažesni paslaugų įkainiai, bankų operacijas vykdyti tampa patogiau, nepriklausomybė nuo geografinės buvimo vietos bei laiko. Tačiau elektroninės bankų paslaugos turi nemažai trūkumų: saugumo problemos — didesnė sukčiavimų tikimybė, sunki mokėjimo kortelių klastojimo, nesankcionuoto naudojimo kontrolė, galimas įsilaužėlių banko duomenų bazių sugadinimas bei vagystės iš jų ir pan.

Teigiama, kad elektroninės bankininkystės paslaugas teikiantys bankai dažniausiai susiduria su keturių rūšių rizika (žr. 3 pav.).



3 pav. Elektroninės bankininkystės rizikos rūšys
(remiantis Levišauskaite K., Rakevičiene J. (Levišauskaitė, Rakevičienė: 2004, 97)
sudarė šio darbo autorius)

Strateginė rizika yra susijusi su banko strategijos kūrimu. Tai reiškia, kad banko vadovo priimti strateginiai sprendimai gali būti neteisingi ir per tai bankas gali patirti nuostolių. *Veiklos rizika* apima banke naudojamų informacinių sistemų riziką, saugumo riziką, interneto paslaugų tiekėjo riziką, personalo ir vadovų kompetencijos riziką. *Reputacinė rizika* — tai rizika, kad gali susiformuoti neigiama visuomenės nuomonė apie banką ir bankas gali prarasti daug fondų bei vartotojų. *Teisinė rizika* susijusi su įstatymų, taisyklių, nusistovėjusių normų nesilaikymu arba jų pažeidimais, ji kyla ir tais atvejais, kai sandorio šalių teisinės pareigos ir įsipareigojimai nėra aiškiai apibrėžti. Reikia pastebėti, kad elektroninei bankininkystei būdingos ir kredito, likvidumo, palūkanų normų, užsienio valiutos, rinkos, infliacijos, politinių įvykių ir kt. rizikos.

Viena aktualiausių elektroninei bankininkystei yra veiklos rizika ir jos valdymas. Skiriamos kelios jos rūšys (Levišauskaitė, Rakevičienė: 2004, 97-98):

1. Banko informacinių sistemų diegimo ir integravimo rizika. Plėtojant elektroninę bankininkystę, kyla informacinių sistemų integravimo, elektroninėms paslaugoms teikti pritaikytų ir anksčiau naudotų informacinių sistemų suderinamumo problemų. Riziką kelia ir netinkamas informacinės sistemos parinkimas, diegimas, priežiūra. Informacinės sistemos gali neatitikti vartotojų reikalavimų, veikti per lėtai. Technologijoms nuolatos tobulėjant, kyla ir naudojamų sistemų moralinio nusidėvėjimo problemų. Įrangą reikia nuolatos atnaujinti. Jei bankas to nedarys, jis pralaimės konkurencijos kovoje.

2. Gaunamų ir siunčiamų duomenų atitikimo rizika. Esama rizikos, kad siunčiami ir gaunami duomenys gali būti netikslūs, pavyzdžiui, banko klientui telefonu gali būti neteisingai nurodytas sąskaitos likutis.
3. Banko pasiekiamumo rizika. Naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis turėtų būti patogiu ir lengva, prie banko sistemų vartotojas turi prisijunti greitai ir saugiai. Klaidos, daromos teikiant elektronines paslaugas, skatina klientus rinktis kitą banką. Vis dėlto Lietuvoje kartais pasitaiko internetinės bankininkystės sistemų ar bankomatų veiklos sutrikimų.
4. Elektroninių operacijų saugumo rizika. Periodiniuose leidiniuose neretai pasirodo informacijos, kad Lietuvos komercinių bankų teikiamos elektroninės paslaugos nėra saugios. Saugumui grėsmę dažniausiai kelia:
 - neteisėtas įsibrovimas į informacinę banko sistemą, viruso paskleidimas (esant nepakankamai informacinių sistemų apsaugai, įsibrovėliai gali pasiimti pinigus iš klientų sąskaitų, sugadinti duomenų bazines);
 - neteisėtas ar neteisingas klientų naudojimas elektroninės bankininkystės paslaugomis (jei vartotojas nesilaiko nustatytų saugumo reikalavimų, kyla didelė grėsmė asmeninės informacijos slaptumui);
 - banko darbuotojų sukčiavimai (nesąžiningi banko darbuotojai gali pakeisti duomenis, kad pasiimtų pinigus iš banke atidarytų sąskaitų ar gautų apie jas informaciją, perduoti slaptą informaciją nusikaltėliams ar kitaip su kais bendradarbiauti);
 - e-pinigų klastojimas (nusikaltėliai gali pakeisti ar nukopijuoti elektroninius pinigus, kad įsigytų prekių ar pinigų, už juos neatsiskaitydami).
5. Trečiųjų šalių teikiamų paslaugų kokybės rizika. Tai rizika, keliamą interneto, mobiliojo ryšio ir kitokių paslaugų teikėjų, su kuriais bankas sudaro sutartis. Jie gali neturėti reikiamos kompetencijos, nesuteikti paslaugų, kurias numatyta teikti sutartyje, ar suteikti nekokybiškas paslaugas. Bankai nekontroliuoja visų paslaugų teikimo operacijų, todėl gali kilti rizika ir dėl banko operacijų teisingumo, informacijos apie klientus saugumo.
6. Banko personalo kompetencijos rizika. Banko darbuotojai ne visada geba perprasti naujas technologijas ir jų veikimo principus. Dėl darbuotojų kompetencijos stokos gali kilti naujų informacinių sistemų diegimo ir priežiūros problemų.

Kaip matome, bankai, teikdami elektroninės bankininkystės paslaugas, dažniausiai susiduria su keturių rūšių rizika: strategine, veiklos (operacine), reputacine, teisine. Viena aktualiausių yra veiklos rizika, kylanti dėl banko informacinių sistemų patikimumo trūkumo, gaunamų ir siunčiamų dokumentų neatitikimo, neteisėto klientų naudojimosi elektroninėmis bankų paslaugomis.

2. INTERNETO BANKININKYSTĖS RAIDA IR SITUACIJA LIETUVOJE 2000-2008 M.

2.1. Interneto bankininkystės kūrimosi ypatumai 2000-2002 m.

Elektroninės komercijos populiarumas, sparti informacinių ir telekomunikacinių technologijų raida turėjo įtakos tam, kad XXI a. pradžioje vis daugiau bankų Lietuvoje pradėtų teikti interneto bankininkystės paslaugas (žr. 1 lent.).

1 lentelė

Lietuvos bankų paslaugos internetu
(remiantis bankų informacija sudarė šio darbo autorius)

Bankas	Sistema	Veiklos pradžia
AB bankas „Hansabankas“	hanza.net	2000 m. liepos 24 d.
UAB „Medicinos bankas“	IBS	2000 m. gegužės 1 d.
AB Parex bankas	ibank	2001 m. lapkričio 29 d.
AB bankas „Snoras“	ib.snoras	2000 m. balandžio 13 d.
Šiaulių bankas	SB linija	2000 m. rugsėjo 1 d.
AB „Ūkio bankas“	Eta bankas	2000 m. liepos 1 d.
AB SEB Vilniaus bankas	ebankas.seb	2000 m. rugsėjo 1 d.
AB DnB Nord bankas	i-linija	2002 m. birželio 10 d.
AB „Sampo bankas“	e-bankas	2002 m. birželio mėn.

Kaip matome, pirmieji 2000 m. pavasarį-vasarą savo internetines sistemas sukūrė „Snoras“, „Medicinos bankas“ ir „Ūkio bankas“, tačiau rimtesnių rinkodaros kampanijų nebuvo vykdoma. Elektroninės bankininkystės paslaugas 2000 m. vasarą pirmasis aktyviai siūlyti pradėjo „Hansabankas“ (dabar — „Swedbank“).

Reikia pastebėti, kad pradinės „hanza.net“ sistemos galimybės buvo minimalistinės: vartotojas galėjo patikrinti banko sąskaitos likutį, gauti sąskaitos išrašus, daryti vietinius pavedimus. Bankas panaudojo „Hansabank“ įmonių grupėje sukurtą sprendimą. Tai ir lėmė sistemos stabilumą. Šio sprendimo pagrindas — Estijoje veikiančios sistemos kopija. Galimybės apribotos gana nedideliu operacijų sąrašu, tačiau vietinius pavedimus (Lietuvoje) galima daryti be didesnių sunkumų. Pagrindinis dalykas, išskiriantis šį banką iš kitų interneto bankų — šio banko nuostata, kad paslauga teikiama tik fiziniams asmenims. Juridiniams asmenims siūloma „PC-banking“ sistema „Telehansa“.

Naudojimasis „hanza.net” yra nemokamas, pakanka atvykti į banko skyrių ir nemokamai gauti iš anksto paruoštą asmeninių identifikacinių skaičių (PIN) kortelę.

„Medicinos bankas“ oficialiai šio banko interneto bankininkystės sistemos (IBS) įdiegimo darbus, kurių metu ją reikėjo sujungti su vidine banko informacine sistema, pradėjo dar 1999-ųjų gruodį. Naudojantis „Medicinos banko” IBS galima atlikti tokias operacijas: vykdyti vietinius ir tarptautinius mokėjimo pavedimus, pirkti ir parduoti valiutą, siųsti ir gauti pranešimus iš banko. Reikia pastebėti, kad IBS galima naudoti su interneto naršyklėmis, palaikančiomis SSL duomenų srauto kodavimą. Šiuo metu rekomenduojama bent „Internet Explorer” ar „Netscape Navigator” ketvirtos kartos naršyklės. Į sistemą patenkama įvedus prisijungimo vardą ir vieną iš atsitiktinai parenkamų (suteikiama 100 skirtingų) asmeninės identifikacijos skaičių (PIN). Sistema specialiai pritaikyta juridiniams asmenims, kai būtinas keleto lygių pavedimo patvirtinimas.

Kalbant apie banką „Snoras”, buvo sakyta, kad banko teikiamos internetinės paslaugos bus apmokestintos. Tačiau į interneto bankininkystės paslaugų rinką aktyviai besiveržiant konkurentams „Snorui” neliko nieko kita kaip tik toliau propaguoti savo „nemokamo internetinio banko” įvaizdį. Paslauga fiziniams ir juridiniams asmenims iš esmės nesiskiria, tačiau juridiniai asmenys turi šiek tiek daugiau galimybių rinktis. Reikia pastebėti, kad „Snoro“ elektroninė bankininkystės sistema iš kitų interneto bankų teikiamų sistemų išsiskiria tuo, kad naudoja savus sertifikatus. Taigi savas sertifikatų centras (<https://cbank.snoras.com>) kiekvienam vartotojui išduoda elektroninį sertifikatą, kuris ir siuntėjui, ir gavėjui užtikrina duomenų tapatumą. Kaip ir visur, papildomai naudojamas SSL srauto kodavimas, 128 bitų sertifikatas.

„Šiaulių bankas” puikiai suvokia savo galimybes varžytis su didžiaisiais Lietuvos bankais, todėl turi konkuruoti siūlydamas bent jau patį minimumą, kurį suteikia konkurentai. „SB Linija” standartiškai siūlo vartotojams atlikti bankines operacijas internetu iš savo darbo vietos. Sistemoje numatytas ir rankinis, ir paketinis pavedimų perdavimas.

Reikia pastebėti, kad nors savo veiklos pradžioje (2000 m.) „Vilniaus banko“ (dabar — SEB bankas) sistema veikė su trikdžiais, tarptautinis verslo ir finansų rinkų žurnalas „Global Finance“ 2006-2008 m. SEB banką pripažino geriausiu internetinės bankininkystės paslaugas teikiančiu banku Lietuvoje. Bankas 2008 m. taip pat pripažintas geriausią informacinių sistemų apsaugą užtikrinančiu banku Vidurio ir Rytų Europos regione (SEB bankas pripažintas internetinės bankininkystės lyderiu Lietuvoje: 2009).

Apibendrinant galima teigti, kad 2002 m. pirmoje pusėje interneto bankininkystės paslaugas teikė 9 šalies bankai. Jau savo veiklos pradžioje šie bankai išsiskyrė teikiamų bankinių paslaugų pasiūla ir kokybe. Kaip pastebi šio darbo autorius, 2000-2002 m. interneto bankininkystei plėtoti reikalingos techninės ir programinės įrangos netrūko, tačiau buvo

susidurta su kitomis problemomis, tokiomis kaip kompiuterinis raštingumas ir tuo metu buvusi didelė interneto kaina.

2.2. Interneto bankininkystės vartotojų skaičius 2003-2008 m.

Reikia pastebėti, kad trečiaisiais interneto bankininkystės paslaugų teikimo metais padaugėjo žmonių, mokančių naudotis internetu, o dėl pingančio interneto mažėjo elektroninių paslaugų išlaidos. Tai turėjo įtakos interneto bankininkystės vartotojų skaičiaus didėjimui.

Lietuvos komerciniai bankai 2003 metų pirmojo pusmečio pabaigoje turėjo 474 tūkst. interneto bankininkystės paslaugų vartotojų — 2,9 karto daugiau nei 2002-ųjų birželio pabaigoje (162 tūkst.) (Lietuvos informacinės visuomenės apybraiža: 2008).

Nuo 2003 metų pradžios, kai bankai turėjo apie 305 tūkst. interneto bankininkystės klientų, jų skaičius išaugo maždaug 55 procentais. Didžiausią interneto bankininkystės dalį (56 proc.) Lietuvos rinkoje užėmė „Hansabankas“. Esamas šio banko vartotojų skaičius buvo 3,5 karto didesnis nei 2002 m. tuo pačiu metu. Per pirmąjį 2002 metų pusmetį „hanza.net“ vartotojų skaičius išaugo 1,5 karto (57 proc.). Vilniaus bankas 2003 m. rugpjūčio mėnesį šioje rinkoje turėjo 188 tūkst. vartotojų — 2,2 karto daugiau nei prieš metus (79,5 tūkst.) bei 48 proc. daugiau nei 2003 metų pradžioje (117 tūkst.) (Lietuvos informacinės visuomenės apybraiža: 2008).

Vertinant vartotojų aktyvumą Vilniaus banke, pastebima, kad jis siekia 50 proc. ir yra kur kas didesnis nei „Hansabanke“. 2002 metų pabaigoje el. bankininkystės kanalais („VB internetu“ ir „VB telebanku“) buvo atlikta apie 75 proc. visų banko pavedimų ir valiutos pirkimo bei pardavimo operacijų.

Nors kiti Lietuvos bankai pagal interneto bankininkystės vartotojų kiekį gerokai atsiliko nuo pirmaujančių bankų, tačiau labai sparčiai augo jų paslaugų vartotojų skaičius. 2002 metų birželį interneto bankininkystės paslaugas pradėjęs siūlyti bankas „Nord/LB Lietuva“ 2003-ųjų pirmojo pusmečio pabaigoje turėjo 12,5 tūkst. paslaugos „Interneto linija“ vartotojų — 3,4 karto daugiau nei 2003 metų pradžioje (3,7 tūkst.). Ūkio bankas 2003 metų birželio pabaigoje turėjo apie 5 tūkst. interneto bankininkystės paslaugų vartotojų — 1,7 karto daugiau nei pirmojo 2002 metų pusmečio pabaigoje (2,3 tūkst.) bei 43 proc. daugiau nei 2003 metų pradžioje (3,5 tūkst.). (Lietuvos informacinės visuomenės apybraiža: 2008).

2004 m. pirmąjį pusmetį interneto bankininkystės paslaugų vartotojų skaičius viršijo 784 tūkst. — palyginti su metų pradžia jų padaugėjo apie 23 proc., o augimas per pastaruosius dvylika mėnesių sudarė 65 proc. (TNS Gallup: 2008).

Didžioji dalis — 89 proc. — interneto bankininkystės klientų dabar teko dviem didžiausiems šalies bankams — „Hansabankui“ (48,8 proc. rinkos) bei Vilniaus bankui (40,3 proc.) rinkos. „Hansabanko“ interneto bankininkystės paslaugos „hanza.net“ vartotojų skaičius nuo šių metų pradžios išaugo 11 proc. iki 383 tūkst., o Vilniaus banko paslaugos „VB Internetas“ — 29 proc. iki 315,654 tūkst. (TNS Gallup: 2008).

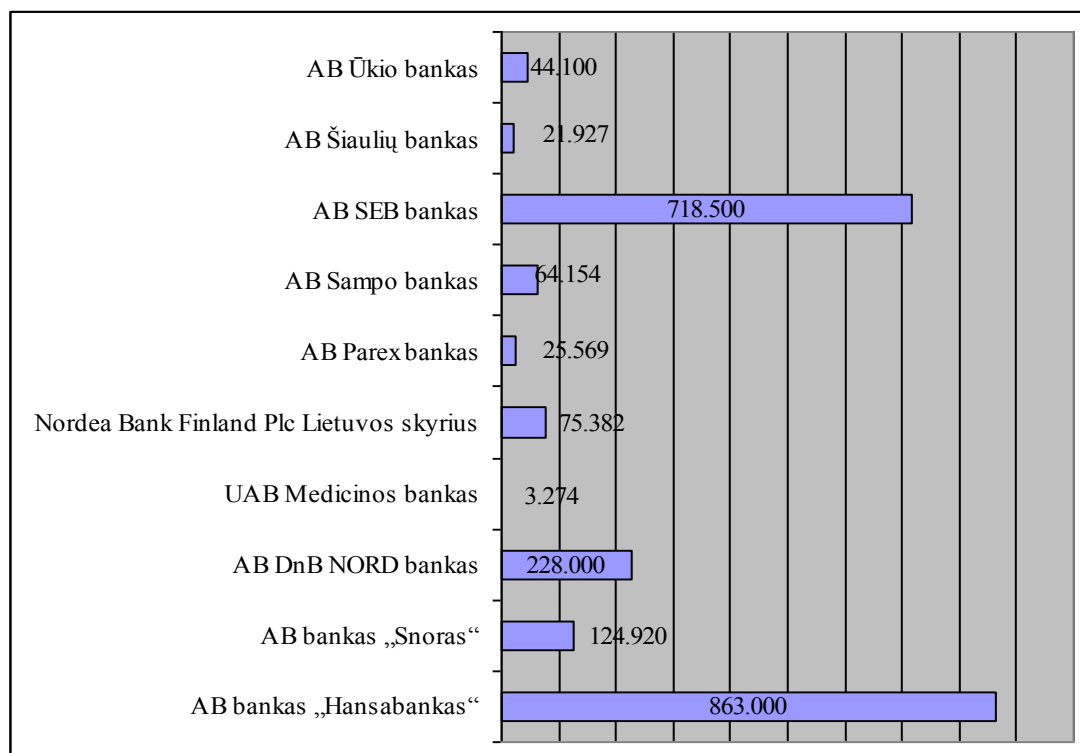
Per metus „hanza.net“ vartotojų padaugėjo 41 proc., o „VB Interneto“ — 83 proc. Pagal aktyvius internetinės bankininkystės klientus (bent kartą per mėnesį pasinaudojančių tokiomis paslaugomis) pirmavo Vilniaus bankas.

2004 m. pirmąjį pusmetį sparčiausiai augo trečiojo pagal dydį šalies banko „NORD/LB Lietuva“ interneto linijos klientų — jų padaugėjo 99 proc. ir buvo 44,4 tūkst. (5,7 proc. šios rinkos). Palyginti su 2003 metų birželio pabaiga, interneto bankininkystės klientų šiame banke padaugėjo 2,5 karto. Ketvirtojo pagal dydį komercinio banko „Snoras“ interneto bankininkystės klientų birželio pabaigoje buvo 16 tūkst. (2 proc. rinkos) — 2004 m. jų padaugėjo 59 proc., o palyginti su 2003 metų viduriu — tris kartus. Ūkio bankui tenka 1 proc. interneto bankininkystės klientų — birželio pabaigoje jų buvo 7,529 tūkst. Augimas siekė 16 proc., palyginti su praėjusių metų viduriu — 51 proc. Pirmąjį pusmetį tuometiniame „Sampo“ banke interneto bankininkystės klientų skaičius išaugo 52 proc. iki 7,185 tūkst. (0,9 proc. rinkos; augimas palyginti su 2003-ųjų birželiu sudaro daugiau kaip 1,5 karto). Birželio pabaigoje „Nordea Bank Finland“ Lietuvos skyrius turėjo 3,396 tūkst. interneto bankininkystės klientų (0,4 proc. rinkos; augimas — 21 proc., per pastaruosius metus — 100 proc.). Šiaulių bankas turėjo 3,361 tūkst. interneto bankininkystės klientų (0,4 proc. rinkos; augimas — 29 proc., per pastaruosius dvylika mėnesių — 78 proc.). „Parex“ bankui teko 3 tūkst. internetinės bankininkystės vartotojų (0,4 proc. rinkos; klientų padaugėjo 77 proc., per pastaruosius dvylika mėnesių — 1,5 karto). Mažiausias šalies komercinis Medicinos bankas birželio pabaigoje turėjo 713 interneto bankininkystės vartotojų (0,1 proc. rinkos) (TNS Gallup: 2008).

Lietuvos komerciniai bankai 2005 m. pabaigoje turėjo 1,2 mln. interneto bankininkystės paslaugų naudotojų, arba 42 proc. daugiau nei tuo pat metu 2004 m. (Žilius: 2008). Reikia pastebti, kad prieš porą metų pirmauti lenktyne dėl vartotojų pradėjusio „Hansabanko“ internetinės sistemos „hanza.net“ Vilniaus banko „VB internetas“ vis dar nepalenkė. Pirmojo ketvirčio pabaigoje „hanza.net“ turėjo 440,6 tūkst. registruotų klientų, arba 21 proc. daugiau nei prieš metus (363,5 tūkst.). Tuo tarpu „VB interneto“ vartotojų skaičius per metus išaugo 49,3 proc. - nuo 278 tūkst. iki 415 tūkstančių. Kiti bankai gana smarkiai atsiliko nuo bendrai 84,6 proc. rinkos užimančių lyderių. Tik „Nord/LB Lietuva“ su 82 tūkst. vartotojų turėjo kiek ženklesnę — 8,1 proc. — rinkos dalį (Lietuvoje — jau per milijoną interneto bankininkystės vartotojų: 2008).

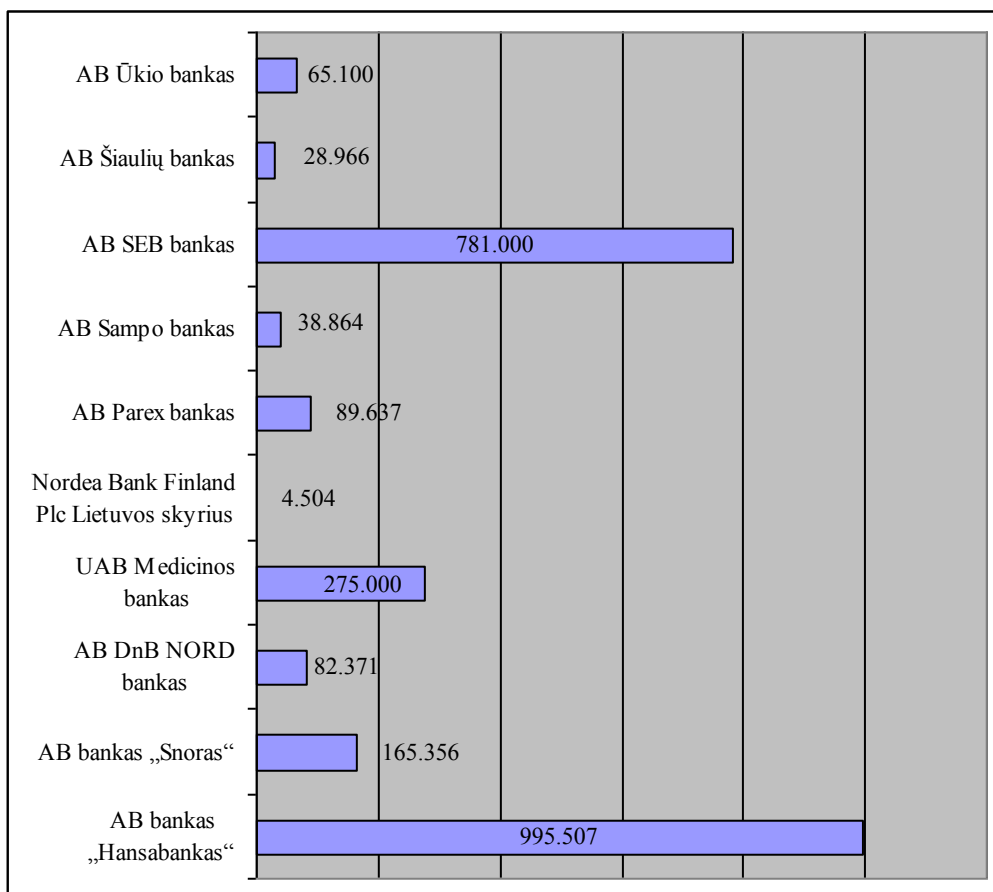
2006 m. spalio pradžioje Lietuvos komerciniai bankai turėjo 1,62 mln. interneto bankininkystės paslaugų vartotojų, o t.y. 40 proc. daugiau nei 2007 m. tuo pačiu metu. Palyginti su metų pradžia, kai bankai turėjo 1,31 mln. interneto bankininkystės naudotojų, jų skaičius išaugo 24 proc. (Internetinės bankininkystės vartotojų skaičius per metus išaugo 40 proc.: 2008).

Interneto bankininkystės lyderiu ir toliau išlieka „Hansabankas“, spalio pradžioje turėjęs 668,1 tūkst. interneto bankininkystės klientų — 31,6 proc. daugiau nei 2005 m. spalio 1-ąją (507,5 tūkst.). SEB Vilniaus bankas spalio pradžioje turėjo 606 tūkst. šių paslaugų vartotojų. Per metus šis skaičius išaugo 35 proc. Į interneto bankininkystės lyderių trejetuką taip pat pateko „DnB Nord“ bankas, kuris per metus šių paslaugų vartotojų skaičių padidino 50 proc. iki 160,8 tūkstančio. Nuo interneto bankininkystės lyderių kiek atsiliko „Snoras“, kuris spalio pradžioje turėjo 68,8 tūkst. interneto bankininkystės klientų — 66,5 proc. daugiau nei 2005 m. tuo pat metu (41,3 tūkst.). Interneto bankininkystės „vidutiniokais“ spalio pradžioje buvo bankai „Sampo“, „Nordea Bank Lietuva“ ir Ūkio bankas, turėję po daugiau nei 25 tūkst. šių paslaugų klientų. „Parex“ 2006 m. spalio 1-ąją turėjo 10,7 tūkst. interneto bankininkystės klientų ir pagal šį rodiklį aplenkė Šiaulių banką (10,5 tūkst.). Dar metų viduryje Šiaulių bankas lenkė „Parex“ banką.



4 pav. Interneto bankininkystės paslaugų vartotojų skaičius 2007 m. pab.
(remiantis Lietuvos bankų asociacijos duomenimis
(Lietuvos bankų asociacija: 2009) sudarė šio darbo autorius)

2007 m. pabaigoje Lietuvos komerciniai bankai turėjo 2,169 mln. interneto bankininkystės paslaugų vartotojų. 2008 m. trečiojo ketvirčio pabaigoje interneto bankininkystės paslaugomis naudojosi 2526,3 mln. vartotojų. Kaip ir ankstesniais metais, daugiausiai jų turėjo „Hansabankas“ ir SEB bankas (žr. 4 ir 5 pav.).



5 pav. Internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų skaičius 2008 m. III ketv. (remiantis Lietuvos bankų asociacijos duomenimis (Lietuvos bankų asociacija: 2009) sudarė šio darbo autorius)

Apibendrinant galima teigti, kad interneto bankininkystės vartotojų skaičius per 2003-2008 m. išaugo daugiau kaip 4 kartus. Reikia pastebėti, kad vartotojai dažniausiai naudojasi „Swedbank“ (buvęs „Hansabankas“) ir SEB banko teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis.

2.3. Interneto bankininkystė Lietuvoje: bankų interneto sistemų tyrimo duomenų analizė

2003 metų vasarą buvo pradėtas tyrimas, kurio metu buvo nuodugniai išanalizuotos ir nuodugniai testuotos visų Lietuvos ir Latvijos mažmeninių bankų interneto sistemos: tiek viešieji interneto tinklapiai, tiek ir jų elektroninės bankininkystės sistemos. Tyrimas buvo atliktas remiantis JAV ir Vakarų Europoje naudojamomis metodologijomis; siekiant išvengti rezultatų iškreipimo nei vienas bankas Lietuvoje ir Latvijoje nebuvo informuotas apie tai, kad toks tyrimas atliekamas (Paskelbti Lietuvos ir Latvijos bankų...:2 009).

Tyrimas buvo atliktas įvertinus dvi stiprėjančias tendencijas, tiesiogiai veikiančias Lietuvos ir Latvijos komercinių bankų veiklą:

- per pastaruosius keletą metų dauguma bankų suvienodino individualiems klientams skirtus produktus iki tokio laipsnio, kad konkuruoti produktų savybėmis ar kaina jie faktiškai nebegali. Visiems rinkos dalyviams siūlant daugmaž vienodą bankinių produktų ir paslaugų pasirinkimą, konkurencinė kova persikelia į kitas sritis: tai pirmiausia bankų įvaizdžio ir prekinio ženklo („brando“) stiprinimas bei geresnis klientų aptarnavimas;
- jau trejus metus tęsiasi spartus Lietuvos interneto vartotojų skaičiaus augimas, sukūręs prielaidas tikram paklausos sprogamui interneto bankininkystės srityje.

Visų Lietuvos ir Latvijos mažmeninių bankų interneto sistemų tyrimas buvo padalintas į keturias pagrindines dalis:

1. *Funkcionalumo įvertinimas.* Šioje tyrimo dalyje buvo išanalizuota, kokias galimybes kiekvienas bankas internete suteikia savo klientams — kitaip tariant, kokiomis funkcijomis klientai internete gali naudotis, o kokių trūksta.
2. *Aiškumo testai.* Šioje dalyje buvo įvertinta, kiek bankų interneto tinklapiai bei interneto bankininkystės sistemos yra lengvai ar sunkiai suprantamos nepatyrusiems vartotojams.
3. *Patogumo testai.* Šioje tyrimo dalyje buvo išsiaiškinta, kiek patogi kiekvieno banko interneto bankininkystės sistema yra patyrusiems vartotojams, kurie ją naudoja itin dažnai. Išsiaiškinta, kiek laiko sugaišti ir pastangų įdėti turi patyrę vartotojai, norėdami per kiekvieną e-banką atlikti paprastą mokėjimo pavedimą.
4. *Pasirengimas reaguoti į internetu pateikiamus klientų užklausimus.* Šioje tyrimo dalyje atlikus daugelio bandymų seriją buvo nustatyta, per kiek laiko kiekvienas

bankas sugeba reaguoti į įvairius elektroniniu paštu klientų atsiunčiamus užklausimus.

Reikia pastebėti, kad bene didžiausiu siurprizų tapo tai, kad didžiausio Lietuvoje Vilniaus banko interneto tinklapis ir interneto bankininkystės sistema surinko mažą taškų skaičių daugelyje kategorijų ir apibendrintuose rezultatuose buvo tik tarp vidutiniokų. Tai lėmė šios priežastys: sudėtinga naudotis tinklapio navigaciniu meniu, o įmonės produktus aprašančių tekstų dėl mažo šrifto dydžio neįmanoma perskaityti be didinamojo stiklo. Buvo pažymėti geri „Hansabanko“ rezultatai — galutiniuose reitinguose šis bankas pralenkė kitus bankus daugumoje kategorijų tiek Lietuvoje, tiek ir Latvijoje; jo interneto tinklapiai bei e-banko sistemos parengtos galvojant apie vartotojo poreikius. Įdomūs pasirodė SAMPO banko rezultatai: patogumo testuose SAMPO rodikliai buvo žemesni už vidurkį, tačiau aiškumo ir funkcionalumo kategorijose šis bankas aplenkė visus konkurentus.

2007 m. pirmoje vietoje, kaip ir 2006 metais pagal Lietuvos bankų gebėjimus išnaudoti el. kanalus pritraukiant naujų ir aptarnaujant esamus klientus išliko Hansabankas (E-bankininkystėje Hansabankas išlieka lyderis...: 2009).

Lyginant su 2006 m. metų rezultatais SEB Vilniaus bankas suteikė klientams daug naujų galimybių praturtinęs savo el. kanalus naujomis funkcijomis. Daugiausiai įtakos išplėstas funkcionalumas turėjo Parex banko rezultatams, taip pat šio banko rezultatams teigiamą įtaką darė ir aukšti aiškumo testo vertinimai. Bankas SNORAS išsiskyrė kaip labiausiai pagerinęs reakciją į klientų užklausas, kuris šioje kategorijoje iš 7 pakilo į 2 vietą. Hansabankas ne tik išlaikė lyderio poziciją, bet ir padidino atotrūkį nuo konkurentų. Tą labiausiai sąlygojo gerai išvystytas ir toliau aktyviai plečiamas funkcionalumas bei geri patogumo testo rezultatai, taip pat ir stiprūs kitų testų įverčiai. SAMPO bankas 2007 metais savo el. bankininkystės paslaugas vystė ne taip sparčiai, kaip jų aktyviausieji konkurentai. SAMPO banko rezultatams taip pat neigiamos įtakos turėjo ir pablogėjusi reakcija į klientų užklausas (E-bankininkystėje Hansabankas išlieka lyderis...: 2009).

2008 m. Swedbank ir SEB išlaikė Lietuvos bankų lyderių pozicijas ir didino atotrūkį nuo konkurentų. Tai rodo 2008 metų ataskaitos rezultatai (Swedbank ir SEB išlaiko Lietuvos bankų lyderių pozicijas: 2009).

Didžiausi pasikeitimai per paskutinius 12 mėnesių (lyginant su 2007 metų tyrimo rezultatais):

- Bankas Nordea per metus pakilo iš 8 į 4 vietą dėl ypač gerų rezultatų aiškumo ir patogumo kategorijose, bei greito reagavimo į klientų užklausas, nepaisant mažesnio funkcionalumo;

- Šiaulių bankas, pagerinęs rezultatus visose kategorijose, pakilo per dvi pozicijas iš 9 į 7 vietą;
- Swedbank ir SEB ne tik išlaikė lyderių pozicijas, bet ir padidino atotrūkį nuo konkurentų. Tą labiausiai sąlygojo gerai išvystytas ir toliau aktyviai plečiamas abiejų bankų funkcionalumas, taip pat geri kitų testų įvertinimai;
- Bankas SNORAS šiais metais gavo prasčiausią įvertinimą aiškumo kategorijoje. SNORO rezultatams taip pat neigiamos įtakos turėjo ir žemi rezultatai patogumo ir mobilių paslaugų testuose. Dėl šių priežasčių bankas SNORAS iš 5 vietos šiemet smuktelėjo į 9.

2008 metų „Eurostat“ duomenimis, Lietuvoje interneto bankininkyste naudojasi 21 proc. gyventojų. Mūsų šalis šiek tiek atsilieka nuo ES vidurkio (29 proc.). Lietuva šioje eilėje lenkia ne tik paskutinėje vietoje ES pagal šį rodiklį užimančią Bulgariją, kurioje prie interneto banko kol kas yra prisijungę tik 2 proc. gyventojų, bet ir Čekiją, Italiją, Portugaliją, Lenkiją, Ispaniją. Interneto bankininkystės paslauga ypač populiari Skandinavijoje, pavyzdžiui, Suomijoje net 66 proc. gyventojų naudojami interneto bankais. Baltijos šalyse pirmauja Estija, kurioje daugiau kaip pusė (53 proc.) gyventojų yra bent vieno interneto banko naudotojai. Specialistų teigimu, šios kaimyninės šalies proveržį lėmė spartesnė interneto skvarba — jau 2000 m. Estijoje ji siekė 30 proc. (Interneto bankų plėtrą skatina gyventojų aktyvumas: 2009).

Reikia pastebėti, kad Lietuva pagal interneto bankininkystės populiarumą atsilieka nuo Estijos, bet lenkia Latviją. Taip tvirtina šios rinkos tyrimus atlikęs Latvijos komercinis bankas „SEB Unibanka“ ir bendrovė „E-Spy“. 91 proc. respondentų Lietuvoje, 84 proc. Latvijoje ir 98 proc. Estijoje teigė per virtualius bankus internete apmokantys sąskaitas ir pasinaudojantys kitomis jų teikiamomis finansinėmis paslaugomis. Bent kartą per savaitę taip darantys teigė 57 proc. apklaustųjų Lietuvoje, 48 proc. Latvijoje ir 77 proc. Estijoje (Gžibauskienė: 2008, 3).

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvos bankų teikiamų interneto bankininkystės paslaugų kokybė 2007 m., lyginant su 2003 m., ženkliai pagerėjo. Jau keletą metų iš eilės lyderiais rinkoje išlieka Swedbank ir SEB, tačiau kitų bankų vieta reitingų lentelėje kinta.

3. INTERNETO BANKININKYSTĖS RAIDOS YPATUMAI DIDŽIUOSIUOSE LIETUVOS MIESTUOSE

3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimo tikslas – išanalizuoti interneto bankininkystės raidos ypatumus didžiuosiuose Lietuvos miestuose.

Tyrimo uždaviniai:

- Pateikti interneto bankininkystės paslaugų naudojimosi trukmės analizę
- Išanalizuoti naudojimosi interneto bankininkystės paslaugomis dažnumą
- Nustatyti, kelių bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis naudojasi tyrime dalyvavę respondentai

Tyrimo objektas – interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojantys Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Panevėžio gyventojai.

Tyrimo tipas ir duomenų rinkimo metodas. Tyrimui buvo pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas, kuris yra grindžiamas kiekybiniais informacijos matavimais ir išreiškiamas kiekybiniais rodikliais.

Tyrimo metu buvo atliekamas pirminių duomenų rinkimas. Teigiama, kad toks duomenų rinkimas yra gana sudėtingas, tačiau būtinas, kai nėra reikalingų duomenų prieinamuose šaltiniuose, kai iškyla nepatogumų, naudojant tokių šaltinių duomenis saviems tikslams (pvz. reikia sugrupuoti, apibendrinti) (Pranulis: 1998, 58). Pirminių duomenų rinkimui buvo naudojama anketinė apklausa. Darbo autoriaus nuomone, atliekant šią apklausą sudaromos palankios sąlygos apklausti didesnę skaičių respondentų ir gauti išsamią informaciją apie interneto bankininkystės paslaugų vartojimo raidos ypatumus.

Atliekant apklausą, buvo išsaugotas respondentų suteiktos informacijos privatumas. Remiantis literatūros analize anketos klausimus parengė šio darbo autorius (žr. Priedas). Anketą sudarė 7 uždari klausimai. Juos sudarė 4 klausimų blokai:

1. Klausimas, skirtas nustatyti interneto bankininkystės paslaugų naudojimosi trukmę
2. Klausimas, skirtas išanalizuoti naudojimosi interneto bankininkystės paslaugomis dažnumą
3. Klausimas, skirtas nustatyti, kelių bankų interneto bankininkystės paslaugomis naudojasi tyrime dalyvavę respondentai
4. Klausimas, skirtas respondentų socialinei ir demografiniai informacijai surinkti.

Tyrimo vieta. Anketinė apklausa buvo vykdoma apklausiant internetinės bankininkystės paslaugomis besinaudojantys respondentai Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ir Panevėžyje.

Tyrimo laikas. Tyrimas vyko 2009 m. sausio mėn. 14-15 d.

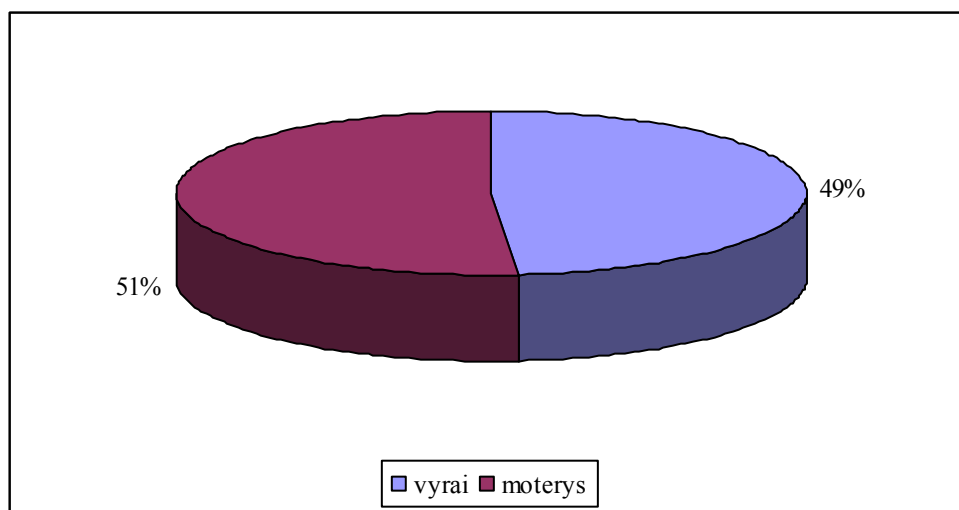
Tyrimo imtis ir organizavimas. „Balti Investeeringute Grupi Pank AS“ filialo Lietuvoje („BIGBANK“) skyriai įkurti didžiuosiuose šalies miestuose: Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ir Panevėžyje. 2009 m. sausio 14 d. darbo dienos pradžioje elektroniniu paštu visiems skyriams buvo išsiųsta anketa. Banko darbuotojų buvo prašoma apklausti po 50 klientų, kurie naudojami internetine bankininkyste. 2009 m. sausio 15 d. darbo dienos pabaigoje šio darbo autorius sulaukė visų 200 anketų.

Duomenų apdorojimas. Statistinei gautų duomenų analizei buvo naudojamas Exel (2003) programinis paketas. Procentinė atsakymų išraiška pateikiama sveikais skaičiais.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė

Informacija apie respondentus.

Kaip jau buvo minėta, į anketos klausimus atsakė 200 respondentų: 103 moterys ir 97 vyrai. Atsižvelgiant į tai galima teigti, kad abiejų lyčių respondentų procentas beveik vienodas (žr. 6 pav.).



6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

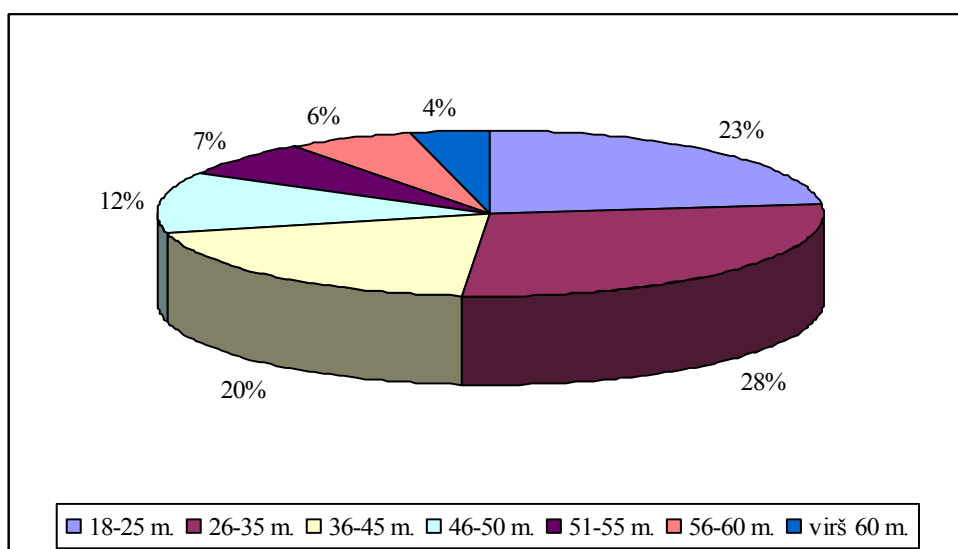
Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis nustatyta, kad respondentų pasiskirstymas pagal lytį atskiruose miestuose taip pat beveik vienodas. Išimtis — Panevėžys, kur į anketos klausimus daugiau atsakė moterų (žr. 2 lent.).

Atsižvelgiant į tai, kad tyrime dalyvavo beveik vienodas vyrų ir moterų procentas, galima teigti, kad tyrimo metu gauti duomenys reprezentuoja abiejų lyčių respondentų požiūrį į interneto bankininkystę.

Respondentų pasiskirstymas pagal lytį atskiruose miestuose, skaičius

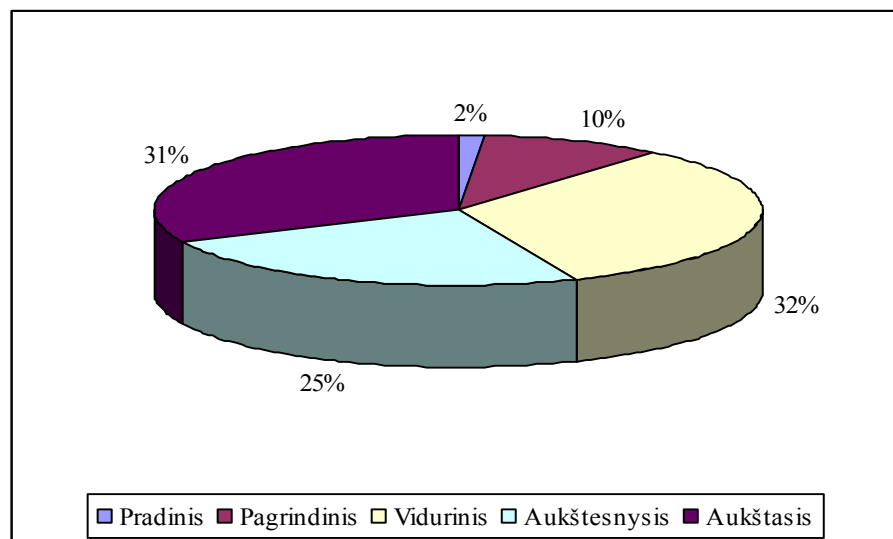
	Moterys	Vyrai
Vilnius	24	26
Kaunas	26	24
Klaipėda	25	25
Panevėžys	28	22
Viso	103	97

Tyrime dalyvavo įvairaus amžiaus respondentai. Reikia pastebėti, kad 71 proc. tyrime dalyvavusių interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių respondentų amžius yra jaunesni nei 46 m. (žr. 7 pav.).



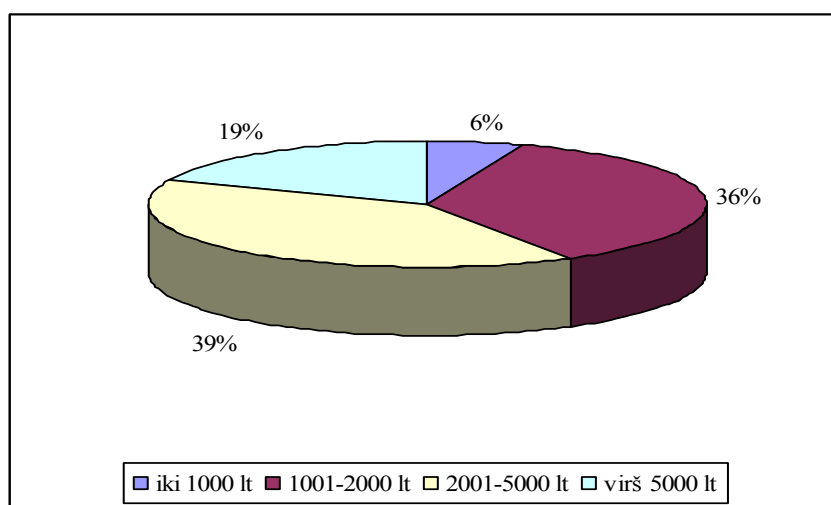
7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc.

Daugiausiai interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių respondentų turi vidurinį ir aukštąjį išsilavinimą. Tuo tarpu pagrindinį ir pradinį išsilavinimą turinčių respondentų procentas žymiai mažesnis (žr. 8 pav.).



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc.

75 proc. tyrime dalyvavusių respondentų mėnesio pajamos siekia daugiau kaip 2001 lt. (žr. 9 pav.).



9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gaunamas mėnesio pajamas, proc.

Apibendrinant tyrimo metu gautus rezultatus galima teigti, kad interneto bankininkystės paslaugomis dažniausiai naudojasi vyrai ir moterys, turintys ne mažesnę kaip vidurinę išsilavinimą, jaunesni nei 46 m. ir jų mėnesio pajamos siekia daugiau kaip 2001 lt.

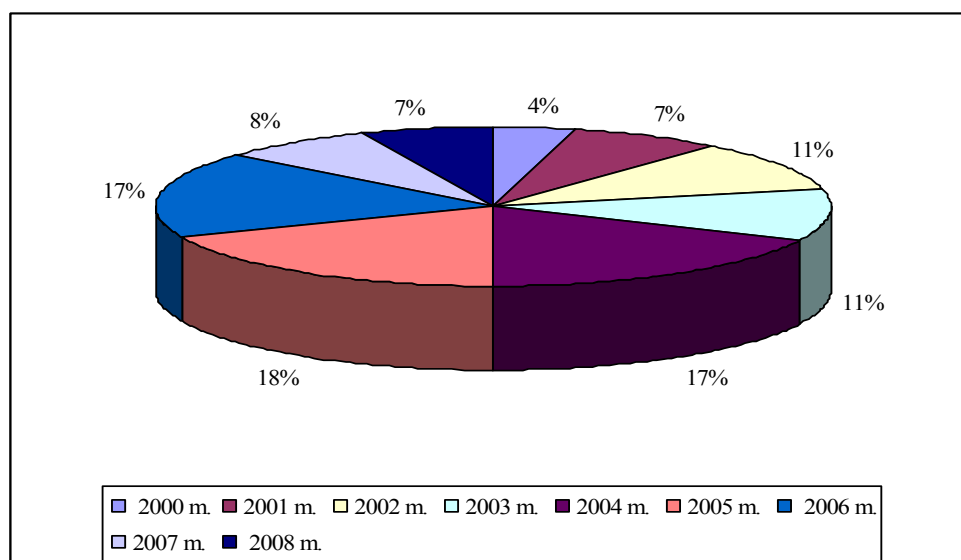
Naudojimosi interneto bankininkystės paslaugomis trukmė.

Tyrimo metu gautų duomenų analizė atskleidė, kad daugiausiai respondentų interneto bankininkystės paslaugomis pradėjo naudotis 2004-2006 m. (žr. 3 lent.).

**Respondentų pasiskirstymas pagal interneto bankininkystės paslaugų vartojimo
pradžią, skaičius**

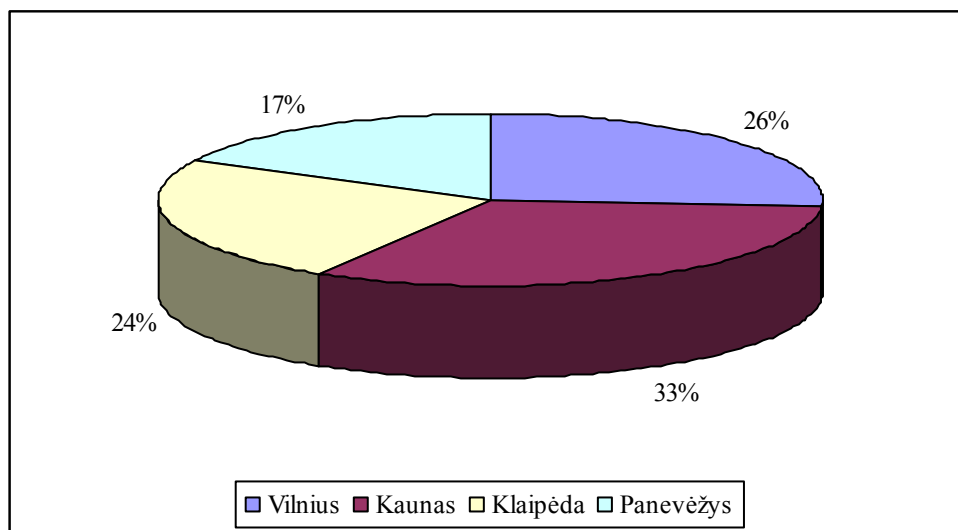
	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Panevėžys	Viso
2000 m.	2	4	2	2	10
2001 m.	4	4	3	3	14
2002 m.	6	7	6	5	24
2003 m.	4	5	6	7	22
2004 m.	11	9	8	4	32
2005 m.	8	11	8	7	34
2006 m.	7	8	10	9	34
2007 m.	5	1	4	6	16
2008 m.	3	1	3	7	14
Viso	50	50	50	50	200

2000-2002 m., kai interneto bankininkystė dar buvo kūrimosi stadijoje, šiomis paslaugomis naudojosi 22 proc. vartotojų. Reikia atkreipti dėmesį, kad 2001 m. interneto bankininkystės paslaugų vartotojų gretas papildė 3 proc., o 2002 m. — 7 proc. daugiau vartotojų, lyginant su 2000 m. Atsižvelgiant į tai galima teigti, kad 2000-2002 m. augo susidomėjimas interneto bankininkystės paslaugomis (žr. 10 pav.).



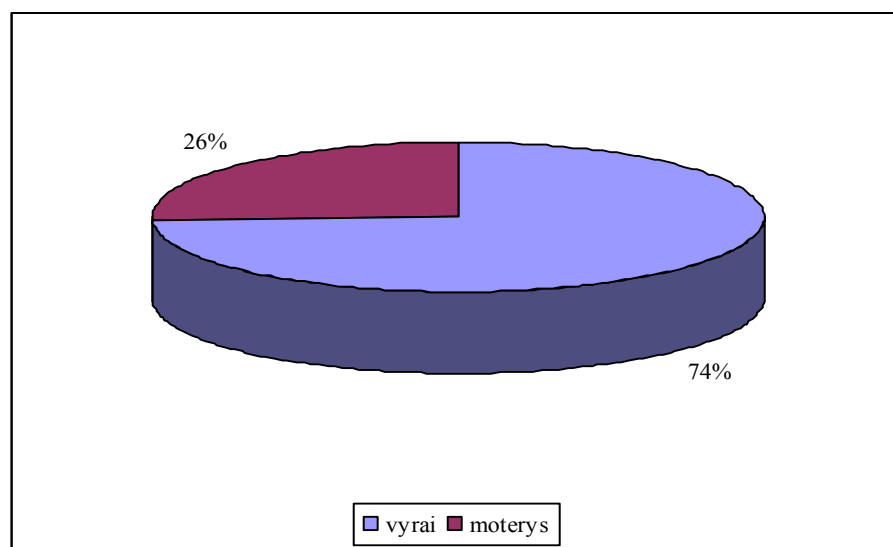
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal paslaugų vartojimo pradžią, proc.

Atliekant tyrimo metu gautų duomenų analizę nustatyta, kad daugiausiai respondentų pradėjusių naudotis interneto bankininkystės paslaugomis 2000-2002 m. buvo Kaune (33 proc.), o mažiausiai — Panevėžyje (17 proc.) (žr. 11 pav.).



11 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2000-2002 m. pasiskirstymas pagal miestus, proc.

Interneto bankininkystės paslaugomis 2000-2002 m. naudojosi 74 proc. vyrų ir 26 proc. moterų (žr. 12 pav.).



12 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2000-2002 m. pasiskirstymas pagal lytį, proc.

Analizuojant interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių respondentų atsakymus nustatyta, kad 2000-2002 m. šiomis paslaugomis naudojosi respondentai, ne vyresni kaip 50 m. (žr. 4 lent.).

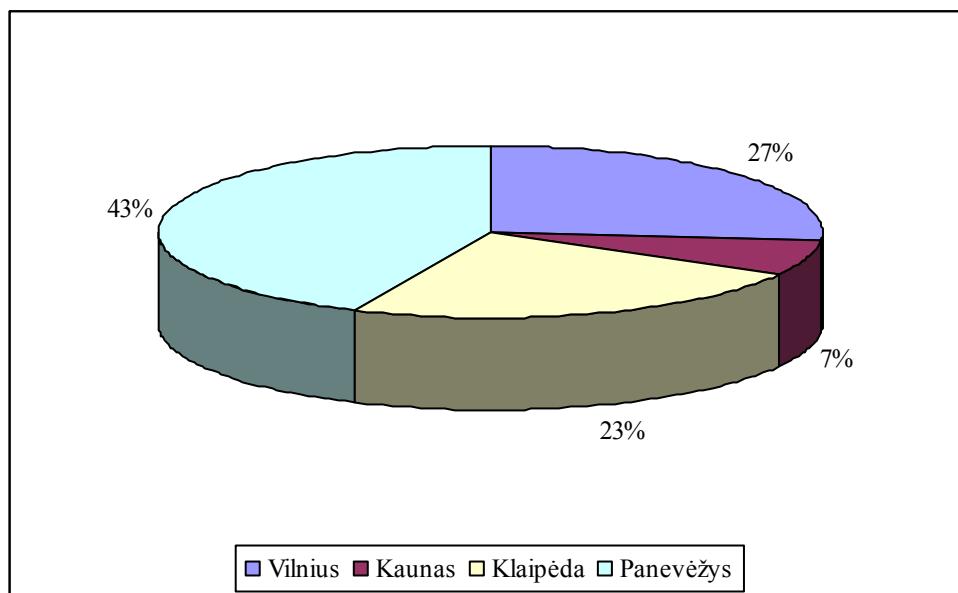
**Respondentų pasiskirstymas pagal interneto bankininkystės paslaugų vartojimo
pradžią, skaičius**

	18-25 m.	26-35 m.	36-45 m.	46-50 m.	51-55 m.	56-60 m.	virš 60 m.	Viso
2000 m.	1	4	4	1	0	0	0	10
2001 m.	2	9	2	1	0	0	0	14
2002 m.	4	10	9	1	0	0	0	24
2003 m.	5	7	7	2	1	0	0	22
2004 m.	9	6	6	6	3	1	1	32
2005 m.	10	6	6	5	3	3	1	34
2006 m.	9	11	4	3	2	3	2	34
2007 m.	4	3	1	2	2	2	2	16
2008 m.	2	0	1	3	3	3	2	14
Viso	46	56	40	24	14	12	8	200

Atsižvelgiant į tai, kad bankai interneto bankininkystės paslaugas pradėjo teikti prieš aštuonerius metus, galima daryti prielaidą, kad pirmieji šių paslaugų vartotojai buvo ne vyresni kaip 40 m. amžiaus.

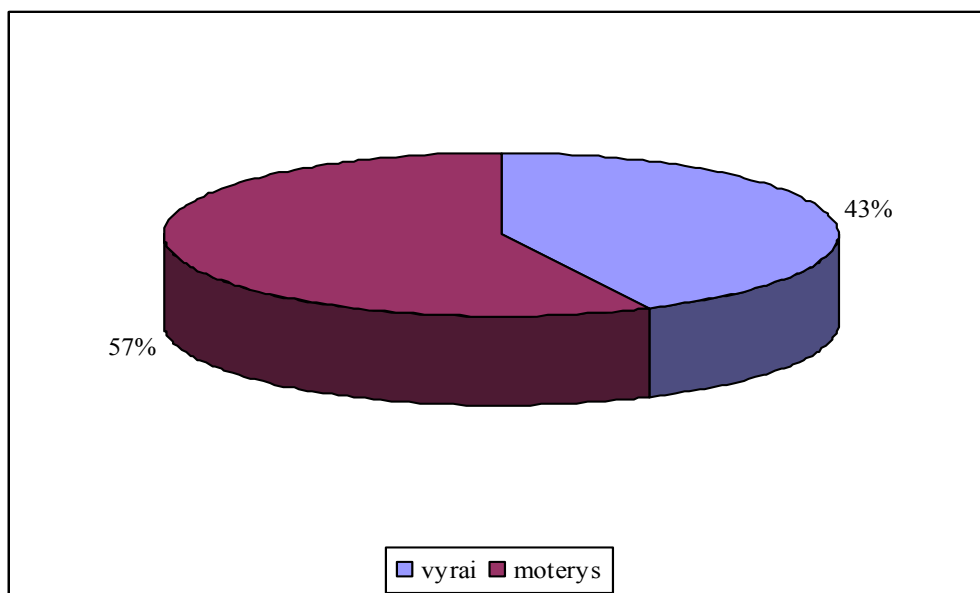
Šio darbo autoriaus nuomone, analizuoti respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2000-2002 m. pasiskirstymą pagal pajamas ir išsilavinimą nėra tikslinga, nes aštuoneri metai yra pakankamai ilgas laikotarpis, per kurį šie kriterijai galėjo ženkliai pasikeisti.

Tyrimo metu gautų duomenų analizė parodė, kad 2007-2008 m. interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių asmenų gretas papildė 30 respondentų. Daugiausiai tokių respondentų buvo Panevėžyje (43 proc.), mažiausiai — Kaune (žr. 13 pav.).



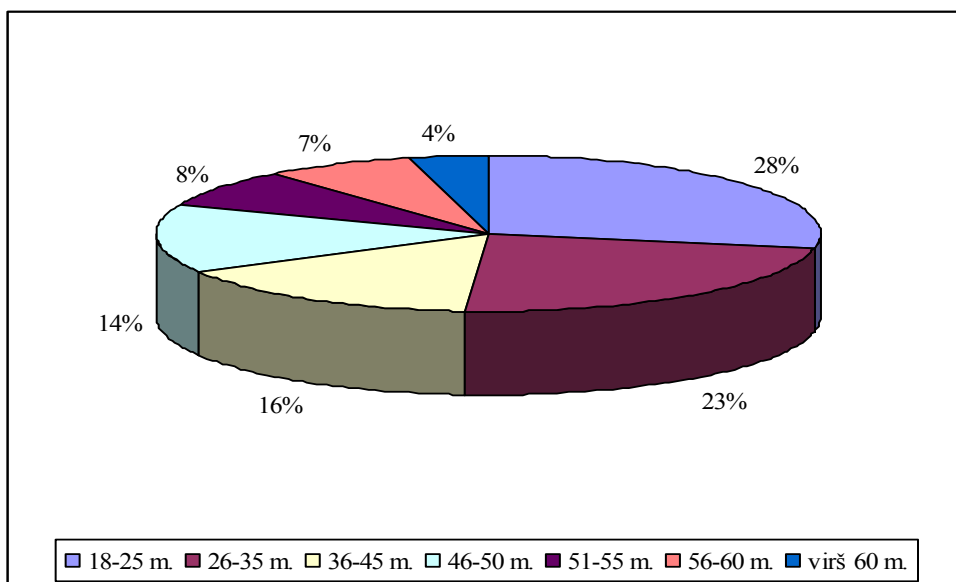
13 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2007-2008 m. pasiskirstymas pagal miestus, proc.

57 proc. interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2007-2008 m. respondentų buvo moterys (žr. 14 pav.).



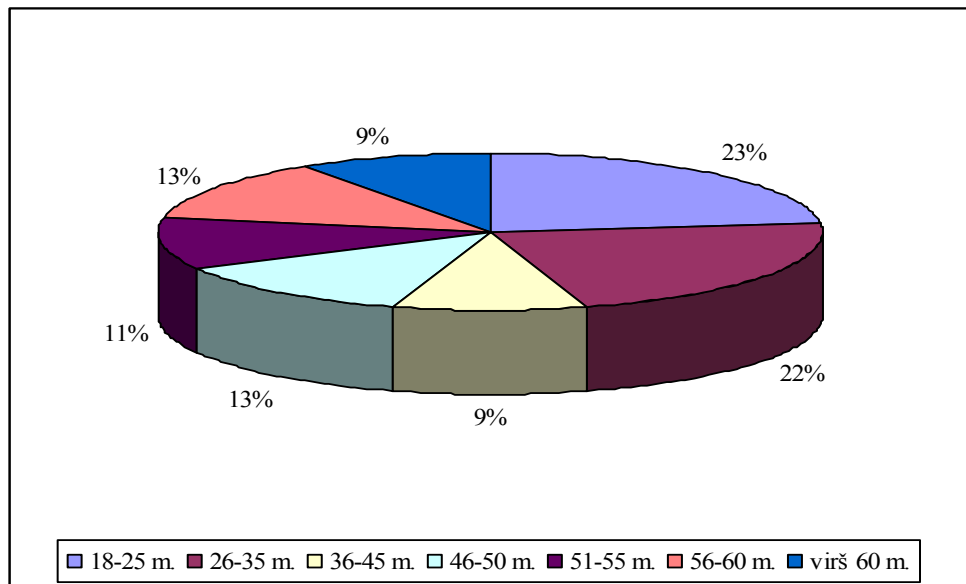
14 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2007-2008 m. pasiskirstymas pagal lytį, proc.

Tyrimo metu gautų duomenų analizė atskleidė, kad interneto bankininkystės paslaugomis nuo 2004 m. pradėjo naudotis įvairaus amžiaus respondentai. 2004-2006 m. interneto bankininkystės paslaugomis pradėjo naudotis 51 proc. respondentų iki 36 m. amžiaus. Reikia atkreipti dėmesį, kad 19 proc. visų naujų vartotojų sudarė 51 m. ir vyresni respondentai (žr. 15 pav.).



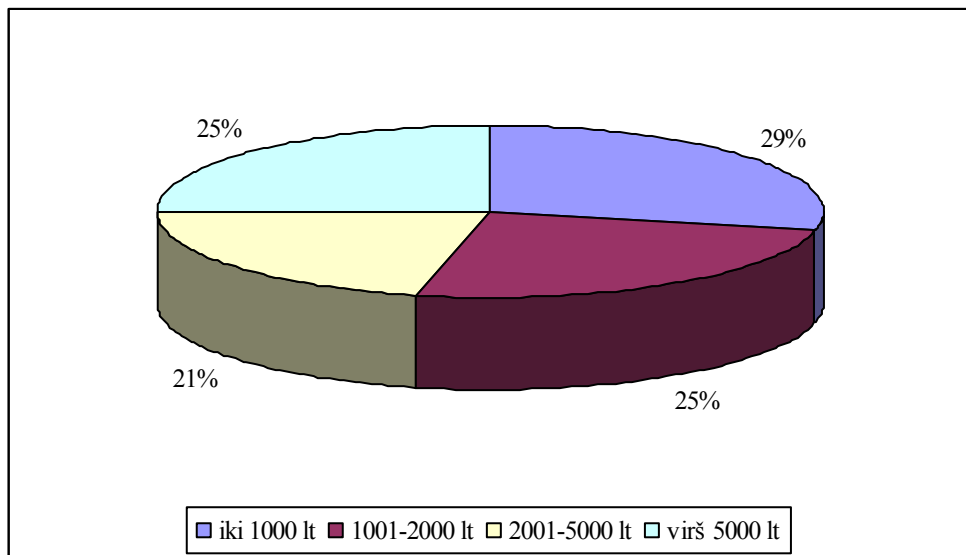
15 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2004-2006 m. pasiskirstymas pagal amžių, proc.

Tuo tarpu 2007-2008 m. interneto bankininkystės paslaugų vartotojų gretas papildė 45 proc. respondentų, jaunesnių kaip 36 m. Pastebimas 51 m. ir vyresnių respondentų aktyvumas — interneto bankininkystės paslaugomis pradėjo naudotis 33 proc. respondentų (žr. 16 pav.).



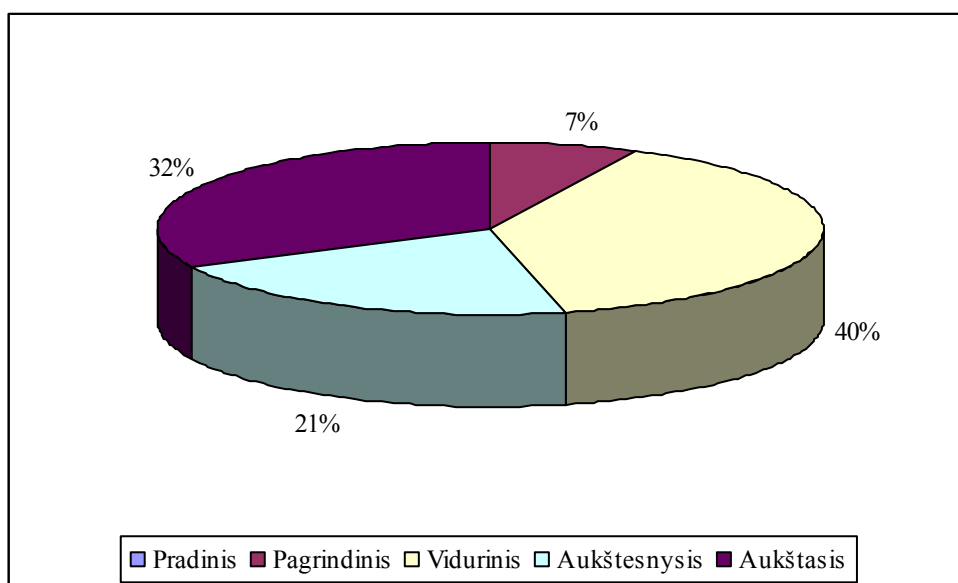
16 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2007-2008 m. pasiskirstymas pagal amžių, proc.

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis esminių skirtumų pagal mėnesio pajamas užfiksuota nebuvo (žr. 17 pav.).



17 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2007-2008 m. pasiskirstymas pagal gaunamas mėnesio pajamas, proc.

2007-2008 m. interneto bankininkystės paslaugomis pradėjo naudotis daug vidurinių išsilavinimą turinčių respondentų (žr. 18 pav.).



18 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis pradėjusių naudotis 2007-2008 m. pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc.

Apibendrinant tyrimo metu gautus rezultatus galima teigti, kad interneto bankininkystės paslaugų teikimo pradžioje (2000-2002 m.) tuo labiausiai domėjosi jaunesni nei 40 m. amžiaus respondentai. Tuo tarpu 2007-2008 m. interneto bankininkystės paslaugų vartotojų gretas papildė ir vyresnio amžiaus respondentai (dauguma – moterys), turinčių vidurinį išsilavinimą.

Naudojimosi interneto bankininkystės paslaugomis dažnis.

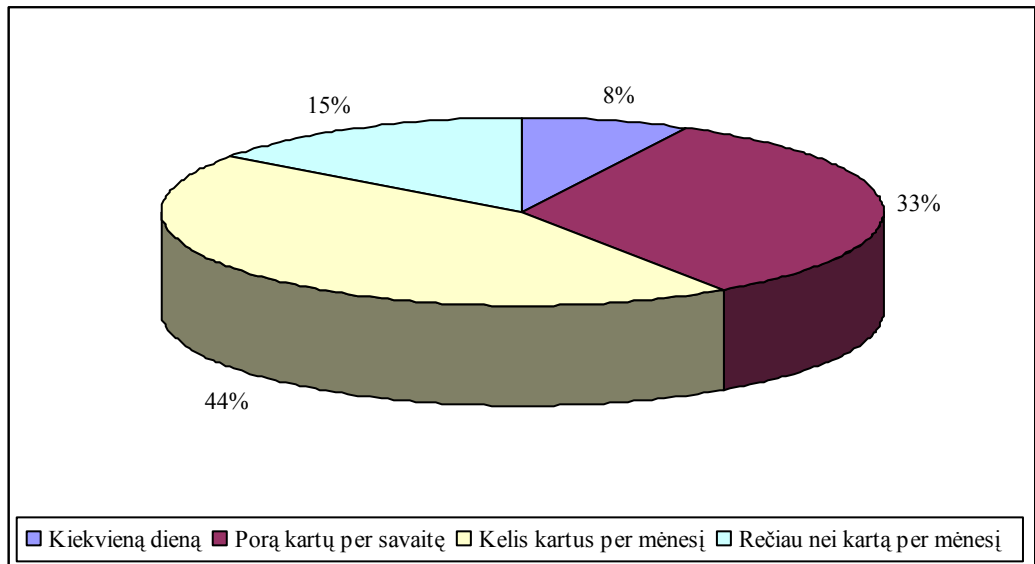
Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis nustatyta, kad tyrime dalyvavę didžiųjų šalies miestų gyventojų interneto bankininkystės paslaugomis dažniausiai naudojami kelis kartus per mėnesį arba rečiau nei kartą per mėnesį (žr. 5 lent.).

5 lentelė.

Respondentų skaičius pagal interneto bankininkystės paslaugų vartojimo dažnį

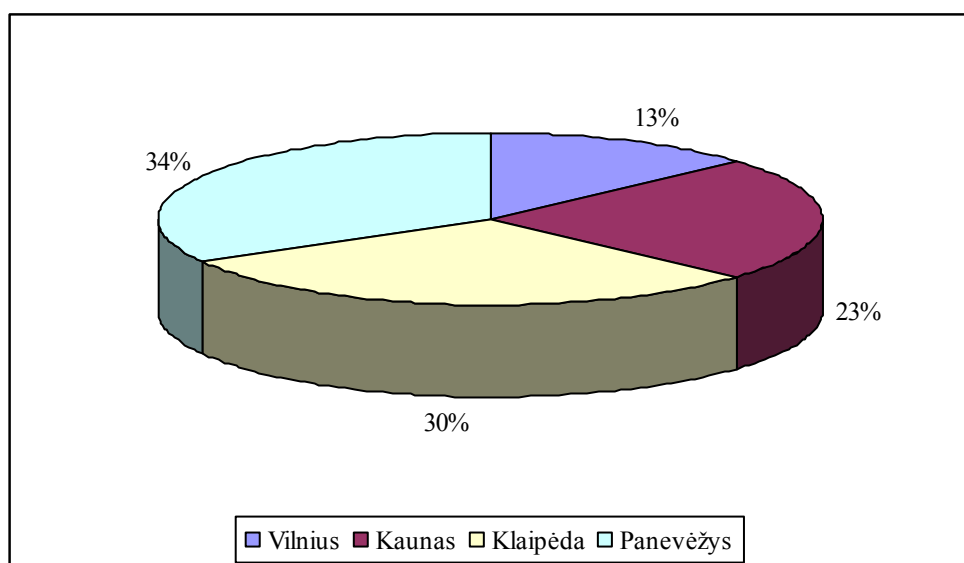
	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Panevėžys	Viso
Kiekvieną dieną	6	4	4	2	14
Porą kartų per savaitę	18	18	13	17	66
Kelis kartus per mėnesį	22	21	24	21	88
Rečiau nei kartą per mėnesį	4	7	11	10	33
Viso	50	50	50	50	200

Ši teiginį gerai iliustruoja diagrama. iš kurios matome, kad tik 8 proc. tyrime dalyvavusių respondentų interneto bankininkystės paslaugomis naudojasi kiekvieną dieną, o 15 proc. — rečiau nei kartą per mėnesį (žr. 19 pav.).



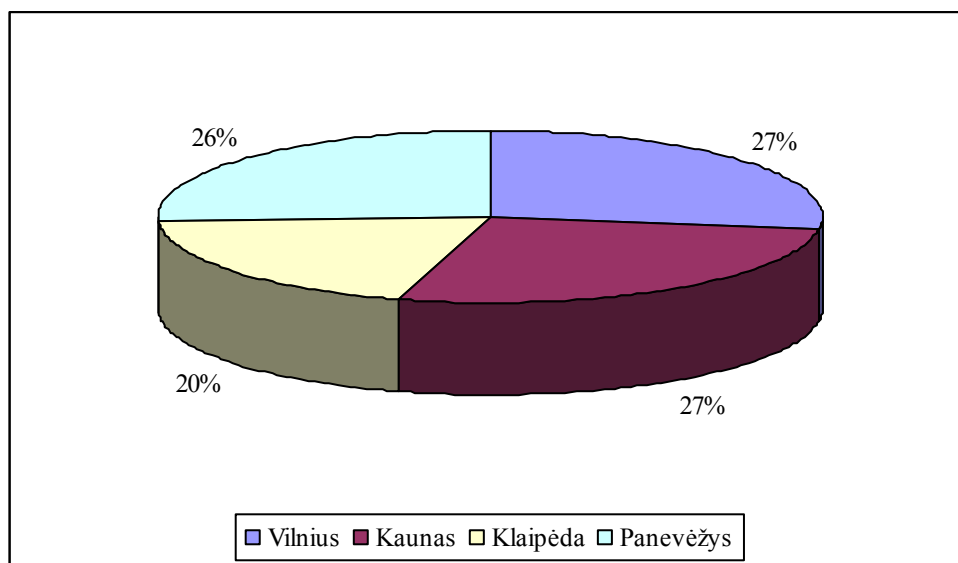
19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal interneto bankininkystės paslaugų vartojimo dažnį, proc.

Tyrimo metu gautų rezultatų analizė atskleidė, kad daugiausiai respondentų, nurodžiusių, kad interneto bankininkystės paslaugomis naudojasi rečiau nei kartą per mėnesį, buvo Panevėžyje ir Klaipėdoje (žr. 20 pav.).



20 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių rečiau nei kartą per mėnesį, pasiskirstymas pagal miestus, proc.

Tuo tarpu tarp nurodžiusių, kad interneto bankininkystės paslaugomis naudojasi du kartus per savaitę, daugiau buvo respondentų iš Vilniaus ir Kauno (žr. 21 pav.).



21 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių porą kartų per savaitę, pasiskirstymas pagal miestus, proc.

Šio darbo autoriaus nuomone, būtų per drąsu teigti, kad Vilniuje ir Kaune gyvenantys respondentai dažniau naudojami interneto bankininkystės paslaugomis nei Panevėžyje ir Klaipėdoje gyvenantys respondentai. Taip teigti leidžia tas faktas, kad atliekant tyrimą buvo apklausta 200 respondentų, o ne visi šių miestų gyventojai.

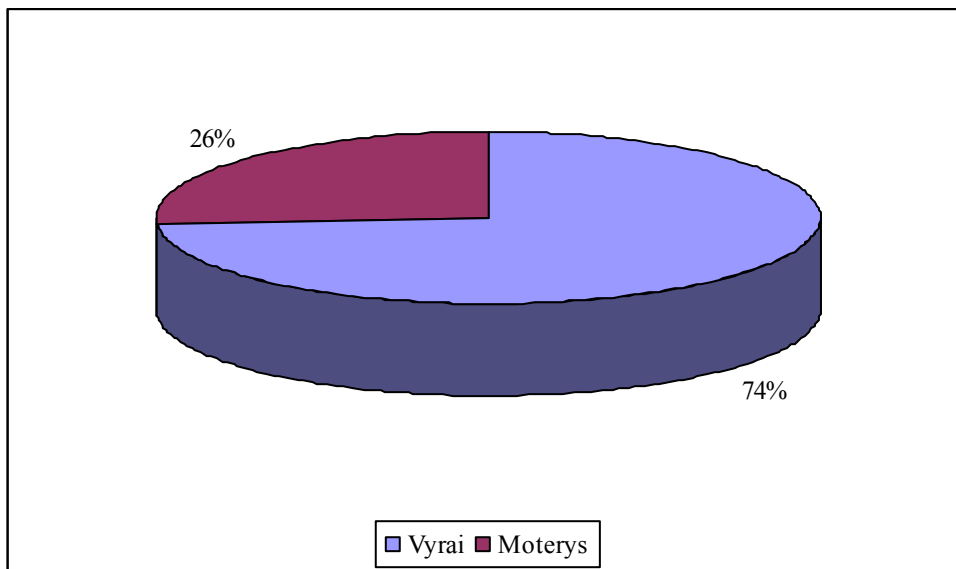
Iš tyrimo metu gautų duomenų matome, kad vyrų ir moterų interneto paslaugų vartojimo dažnis skiriasi (žr. 6 lent.).

6 lentelė.

Interneto bankininkystės paslaugų vartojimo dažnio pasiskirstymas tarp abiejų lyčių respondentų, skaičius

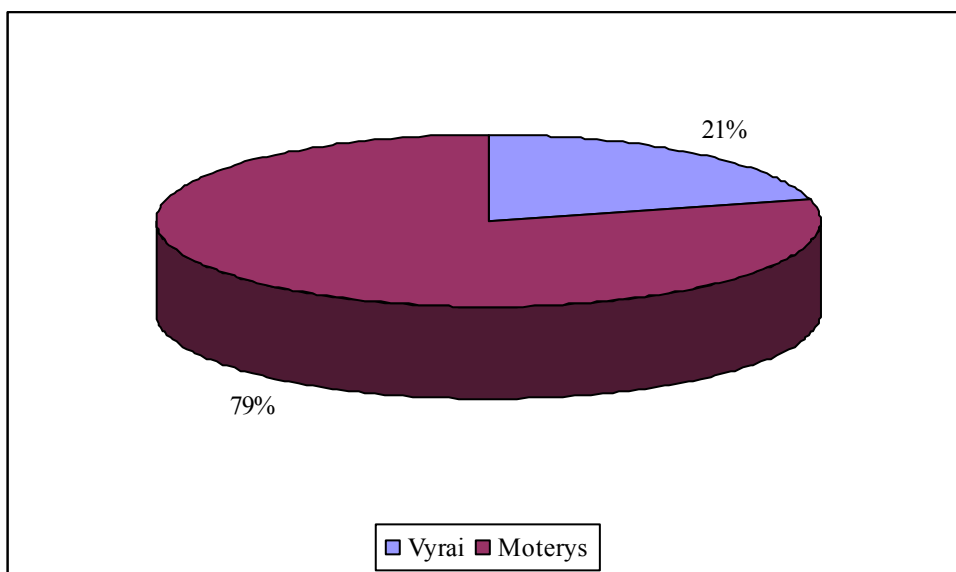
	Moterys	Vyrai	Viso
Kiekvieną dieną	10	4	14
Porą kartų per savaitę	52	14	66
Kelis kartus per mėnesį	23	65	88
Rečiau nei kartą per mėnesį	18	14	32
Viso	103	97	200

Reikia atkreipti dėmesį, kad vyrai dažniau nei moterys interneto bankininkystės paslaugomis naudojami kelis kartus per mėnesį (žr. 22 pav.).



22 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių kelis kartus per mėnesį, pasiskirstymas pagal lytį, proc.

Tyrimė dalyvavusios moterys dažniau nei vyrai interneto bankininkystės paslaugomis naudojami du kartus per savaitę (žr. 23 pav.).



23 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių du kartus per savaitę, pasiskirstymas pagal lytį, proc.

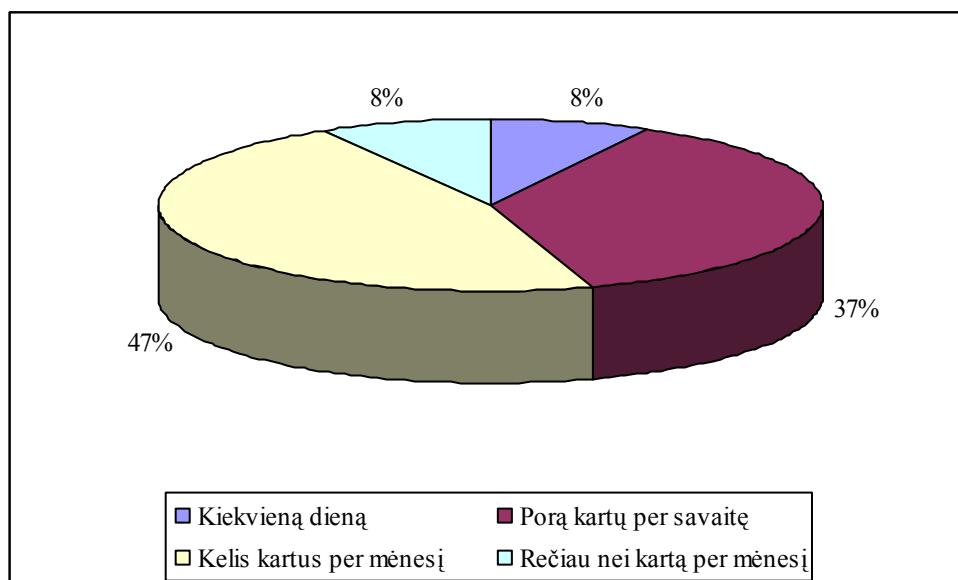
Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis buvo nustatyta, kad interneto paslaugų vartojimo dažnis priklauso nuo respondentų amžiaus (žr. 7 lent.).

7 lentelė.

Respondentų amžius pagal interneto bankininkystės paslaugų vartojimo dažnį

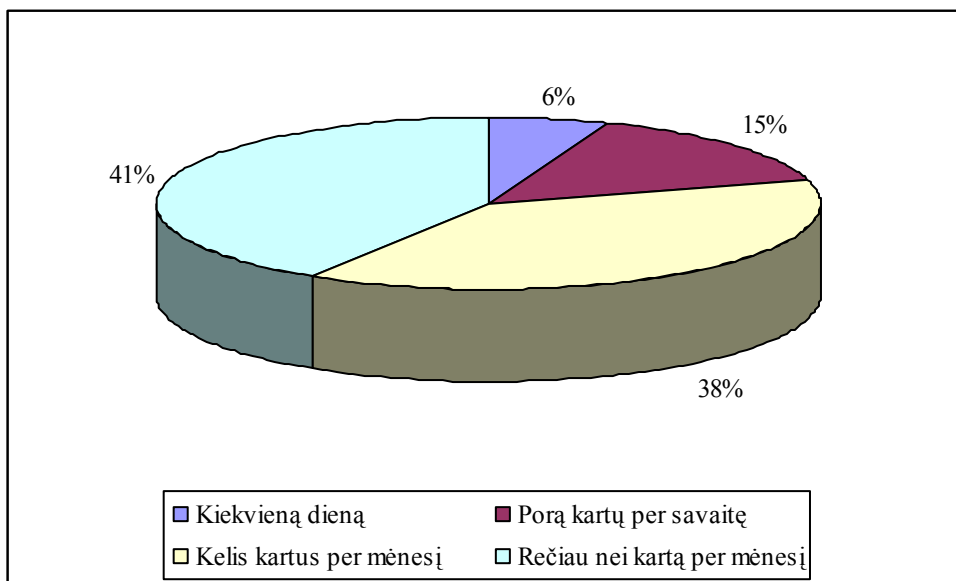
	18-25 m.	26-35 m.	36-45 m.	46-50 m.	51-55 m.	56-60 m.	virš 60 m.	Viso
Kiekvieną dieną	3	4	4	1	2	0	0	14
Porą kartų per savaitę	14	22	17	8	3	2	0	66
Kelis kartus per mėnesį	27	27	12	9	3	3	7	88
Rečiau nei kartą per mėnesį	2	3	7	6	6	7	1	32
Viso	46	56	40	24	14	12	8	200

18-50 m. amžiaus respondentai interneto bankininkystės paslaugomis dažniausiai naudojami kelis kartus per mėnesį (47 proc.) ir porą kartų per savaitę (37 proc.) (žr. 24 pav.).



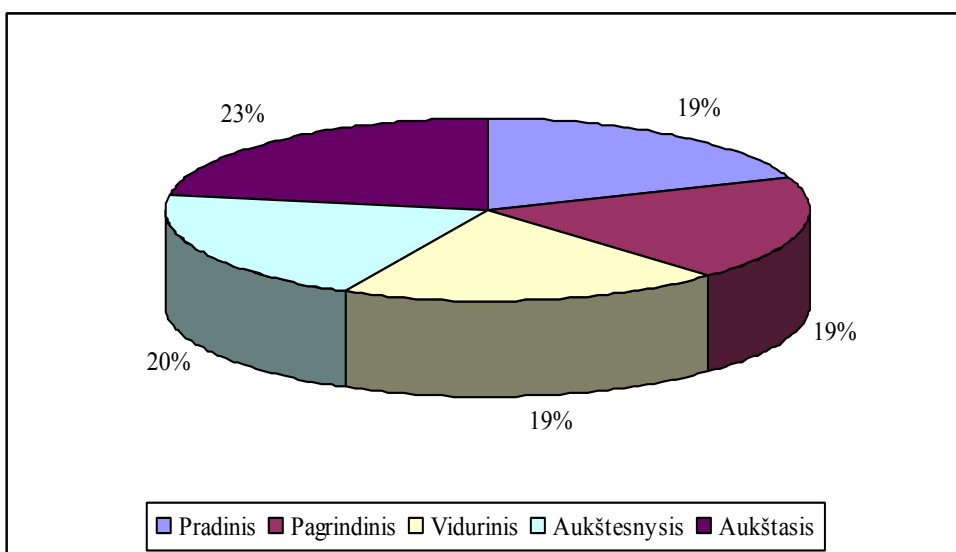
24 pav. 18-50 m. amžiaus respondentų pasiskirstymas pagal interneto bankininkystės paslaugų vartojimo dažnį, proc.

Tuo tarpu vyresni nei 51 m. amžiaus respondentai šiomis paslaugomis dažniausiai naudojami rečiau nei kartą per mėnesį (41 proc.) ar kelis kartus per mėnesį (38 proc.) (žr. 25 pav.).



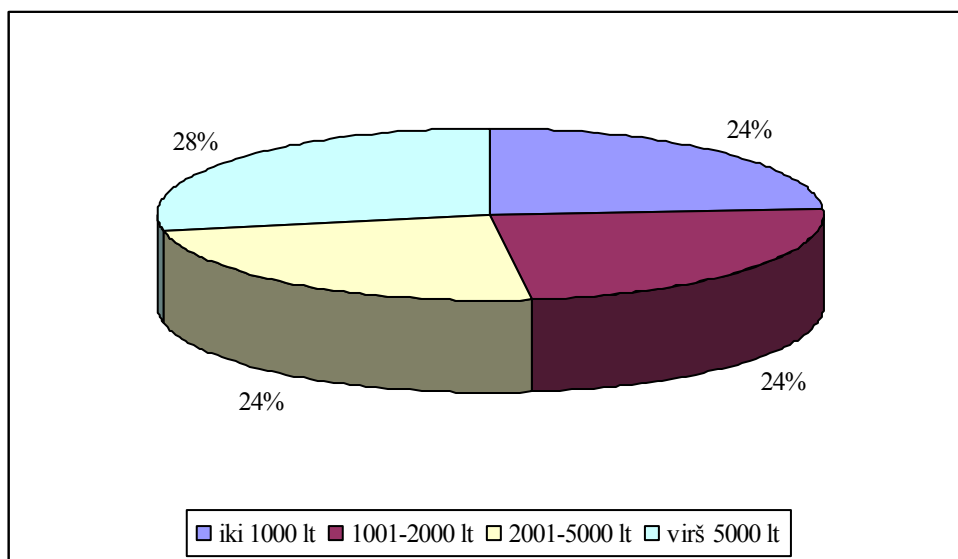
25 pav. 51 m. ir vyresnių respondentų pasiskirstymas pagal interneto bankininkystės paslaugų vartojimo dažnį, proc.

Respondentų išsilavinimas esminės įtakos interneto paslaugų vartojimo dažnumui didelės įtakos neturi (žr. 26 pav.).



26 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių kelis kartus per mėnesį, pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc.

Respondentų gaunamos pajamos esminės įtakos interneto paslaugų vartojimo dažnumui didelės įtakos neturi (žr. 27 pav.).



27 pav. Respondentų, interneto bankininkystės paslaugomis besinaudojančių kelis kartus per mėnesį, pasiskirstymas pagal gaunamas mėnesio pajamas, proc.

Apibendrinant tyrimo metu gautus duomenis galima teigti, kad moterys dažniau nei vyrai naudojami interneto bankininkystės paslaugomis. Tuo tarpu respondentų gaunamos mėnesio pajamos ir išsilavinimas didelės įtakos neturi. Reikia atkreipti dėmesį į tai, kad 51 m. amžiaus ir vyresni respondentai rečiau naudojami šiomis paslaugomis.

Interneto bankininkystės paslaugas teikiančių bankų skaičiaus analizė.

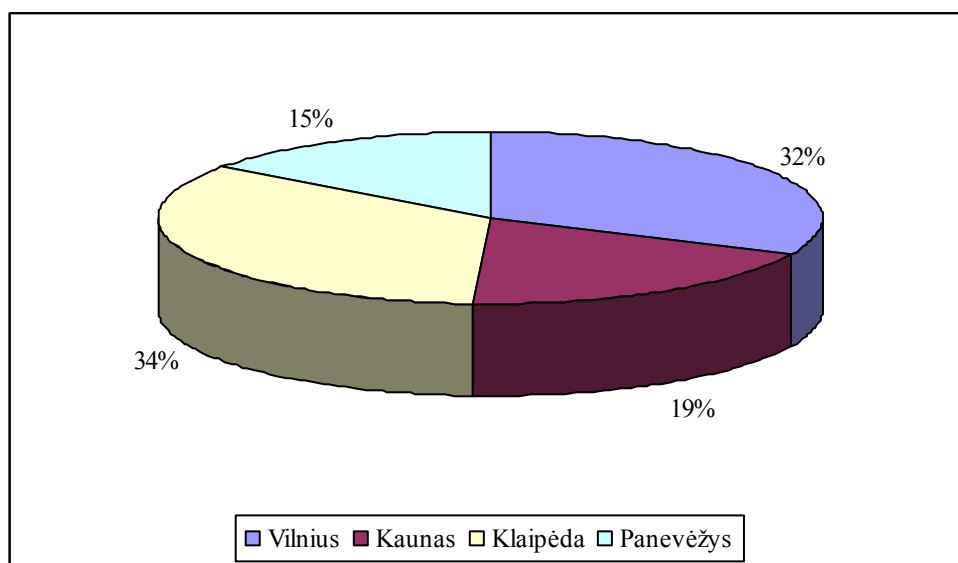
Respondentų buvo klausama, kelių bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis jie naudojami. Remiantis tyrimo metu gautais rezultatais galima teigti, kad dažniausiai respondentai naudojami 1-2 bankų interneto bankininkystės paslaugomis (žr. 8 lent.).

8 lentelė.

Respondentų pasiskirstymas pagal bankų skaičių

	Vilnius	Kaunas	Klaipėda	Panevėžys	Viso
1 banko	12	16	17	19	64
2 bankų	17	19	11	18	65
3 bankų	17	10	18	8	53
Daugiau kaip 3	4	5	4	5	18
Viso	50	50	50	50	200

Analizuojant tyrimo metu gautus rezultatus esminių skirtumų buvo pastebėta tik tarp respondentų, kurie naudojami 3 bankų paslaugomis. Daugiausiai taip atsakiusių gyvena Klaipėdoje (34 proc.) ir Vilniuje (32 proc.) (žr. 28 pav.).



28 pav. Respondentų, kurie naudojami 3 bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis pasiskirstymas pagal miestus, proc.

Tyrimo metu nustatyta, kad vyrai dažniausiai apsiriboja 1-2 bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis. Tuo tarpu moterys dvigubai daugiau nei vyrai naudojami 3 ir daugiau bankų paslaugomis (žr. 9 lent.).

9 lentelė.

Moterų ir vyrų pasiskirstymas pagal bankų skaičių

	Moterys	Vyrai	Viso
1 banko	22	42	64
2 bankų	32	33	65
3 bankų	36	17	53
Daugiau kaip 3 bankų	13	5	18
Viso	103	97	200

Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis nustatyta, kad 51 m. amžiaus ir vyresni respondentai dažniausiai naudojami 1-2 bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis.

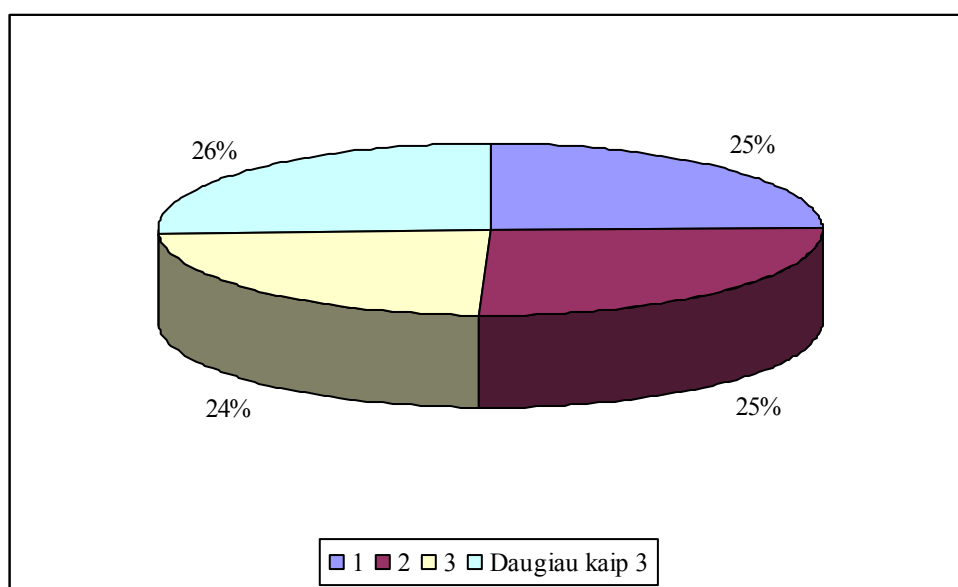
Tuo tarpu 18-35 m. amžiaus respondentai dažniau naudojami 3 ir daugiau bankų paslaugomis (žr. 10 lent.).

10 lentelė.

Amžiaus įtaka respondentų pasiskirstymui pagal bankų skaičių

	18-25 m.	26-35 m.	36-45 m.	46-50 m.	51-55 m.	56-60 m.	virš 60 m.	Viso
1 banko	9	7	9	16	7	9	7	64
2 bankų	10	25	15	6	5	3	1	65
3 bankų	25	16	8	2	2	0	0	53
Daugiau kaip 3	2	8	8	0	0	0	0	18
Viso	46	56	40	24	14	12	8	200

Respondentų išsilavinimas esminės įtakos interneto bankininkystės paslaugas teikiančių bankų skaičiui neturi. Taip teigti leidžia tas faktas, kad vidurinį ir aukštąjį išsilavinimą turintys respondentai beveik vienodai naudojami tiek 1-2, tiek 3 ir daugiau bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis (žr. 29 pav.).



29 pav. Respondentų, turinčių vidurinį išsilavinimą, pasiskirstymas pagal bankų skaičių, proc.

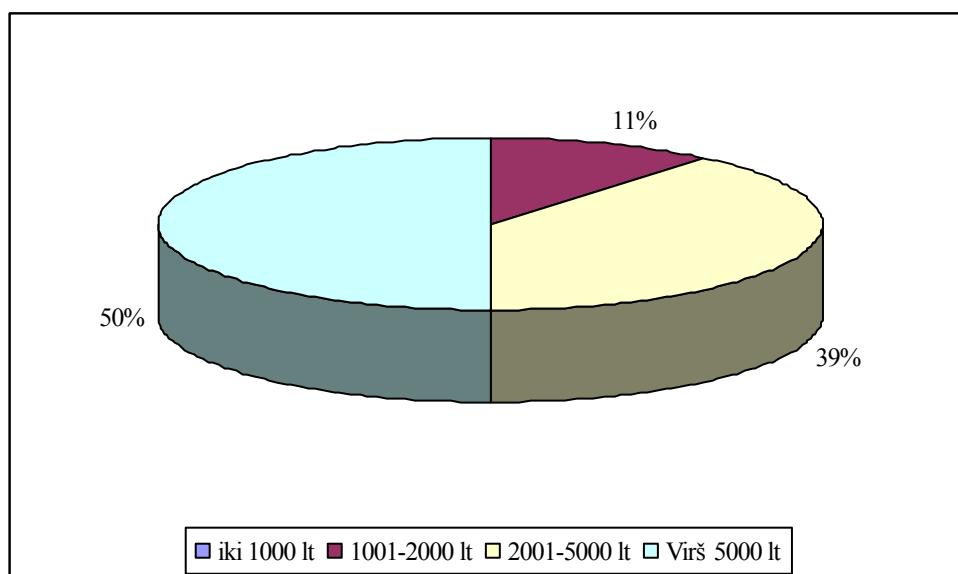
Analizuojant tyrimo metu gautus rezultatus pastebėta, kad respondentai, kurių mėnesio pajamos yra didesnės, naudojami kelių bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis. Kaip matome, iki 1000 lt per mėnesį gaunantys respondentai naudojami 1 ir 2 bankų teikiamomis paslaugomis (žr. 11 lent.).

11 lentelė.

Mėnesio pajamų įtaka respondentų pasiskirstymui pagal bankų skaičių

	Iki 1000 lt	1001- 2000 lt	2001- 5000 lt	Virš 5000 lt	Viso
1 banko	10	19	19	16	64
2 bankų	2	30	26	7	65
3 bankų	0	21	26	6	53
Daugiau kaip 3 bankų	0	2	7	9	18
Viso	12	72	78	38	200

Duomenų analizė atskleidė, kad daugiausiai respondentų, besinaudojančių daugiau kaip 3 bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis, per mėnesį gauna virš 5000 lt pajamų. Tuo tarpu iki 1000 lt gaunantys respondentai daugiau kaip 3 bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis nesinaudoja (žr. 30 pav.).



30 pav. Respondentų, per mėnesį gaunančių virš 5000 lt pajamų, pasiskirstymas pagal bankų skaičių, proc.

Apibendrinant tyrimo metu gautus duomenis galima teigti, kad:

- interneto bankininkystės kūrimosi stadijoje (2000-2002 m.) paslaugomis naudojosi 22 proc. vartotojų. 2004-2006 m. jų skaičius ženkliai išaugo;
- interneto bankininkystės paslaugomis 2000-2002 m. naudojosi 74 proc. vyrų ir 26 proc. moterų. Tuo tarpu 2007-2008 m. 57 proc. visų vartotojų buvo moterys.
- 2000-2002 m. šiomis paslaugomis naudojosi respondentai, ne vyresni kaip 50 m. Nuo 2004 m. pradėjo naudotis ir vyresnio amžiaus respondentai: 2004-2006 m. 19 proc., o 2007-2008 m. — 33 proc. visų naujų vartotojų sudarė 51 m. ir vyresni respondentai;
- moterys dažniau nei vyrai naudojasi interneto bankininkystės paslaugomis;
- vyrai dažniausiai apsiriboja 1-2 bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis. Tuo tarpu moterys dvigubai daugiau nei vyrai naudojasi 3 ir daugiau bankų paslaugomis;
- 1-2 bankų teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis dažniausiai naudojasi 51 m. amžiaus ir vyresni respondentai, kurių mėnesio pajamos siekia iki 1000 lt.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Interneto bankininkystę galima apibūdinti kaip bankinių operacijų teikimą ir kontroliavimą elektroninio ryšio kanalais.
2. 2002 m. pirmoje pusėje interneto bankininkystės paslaugas teikė 9 šalies bankai. 2000-2002 m. interneto bankininkystei plėtoti reikalingos techninės ir programinės įrangos netrūko, tačiau buvo susidurta su kitomis problemomis, tokiomis kaip kompiuterinis raštingumas ir tuo metu buvusi didelė interneto kaina. Nuo 2003 m., pašalinus minėtas kliūtis, interneto bankininkystės vartotojų skaičius pradėjo didėti.
3. Per 2003-2008 m. interneto paslaugų vartotojų skaičius išaugo daugiau kaip 4 kartus. Vartotojai dažniausiai naudojami „Swedbank“ (buvęs „Hansabankas“) ir SEB banko teikiamomis interneto bankininkystės paslaugomis.
4. Bankų teikiamų interneto bankininkystės paslaugų kokybė 2007 m., lyginant su 2003 m., ženkliai pagerėjo. Jau keletą metų iš eilės lyderiais rinkoje išlieka „Swedbank“ ir SEB, tačiau kitų bankų vieta reitingų lentelėje kinta.
5. Atlikus tyrimo metu gautų duomenų analizę nustatyta, kad tyrime dalyvavusiuose didžiuosiuose šalies miestuose interneto bankininkystės paslaugų raida vystėsi šiais aspektais:
 - 2004-2006 m. ženkliai padidėjo šių paslaugų vartotojų skaičius. Reikia akcentuoti, kad analogiški rezultatai pateikiami ir statistikoje, kur teigiama, kad 2003 m. pradžioje interneto paslaugomis naudojosi 305 tūkst., o 2006 m. spalio mėn. — 1,62 mln. vartotojų;
 - nuo 2004 m. pradėjo didėti interneto paslaugomis besinaudojančių moterų skaičius, kuris 2007-2008 m. siekė 57 proc.;
 - nuo 2004 m. padidėjo 51 m. ir vyresnių respondentų, besinaudojančių interneto bankininkystės paslaugomis, skaičius. Tokie duomenys atspindi ir augantį vyresnio amžiaus žmonių kompiuterinio raštingumo lygį.
6. Tyrimo metu buvo nustatyta, kad interneto bankininkystės paslaugomis 2000-2002 m. naudojami respondentai, šiuo metu sulaukę ne daugiau kaip 50 m. amžiaus. Atsižvelgiant į tai, kad bankai interneto bankininkystės paslaugas pradėjo teikti prieš aštuonerius metus, galima daryti prielaidą, kad pirmieji šių paslaugų vartotojai buvo ne vyresni kaip 40 m. amžiaus. Tuo tarpu nuo 2004 m. padidėjo vartotojų, vyresnių kaip 41 m. Tai patvirtina

tyrimo pradžioje iškeltą hipotezę — Lietuvoje daugėja vyresnio amžiaus asmenų, kurie naudojami internetine bankininkyste.

7. Tyrime dalyvavusios moterys dažniau nei vyrai interneto bankininkystės paslaugomis naudojami du kartus per savaitę, be to, vyrai beveik du kartus dažniau nei moterys interneto bankininkystės paslaugomis naudojami kelis kartus per mėnesį. Atsižvelgiant į tai galima teigti, kad tyrimo pradžioje iškelta hipotezė nepasitvirtino — respondentų lytis visgi turi įtakos interneto bankininkystės paslaugų vartojimo dažniui.
8. Atlikus literatūros, statistinių duomenų ir tyrimo metu gautų rezultatų analizę pateikiami reikalavimai efektyviai plėtrai:
 - pastebėta, kad skaičiuojant interneto bankininkystės paslaugų vartotojus nėra atsižvelgiama į tai, kelių bankų paslaugomis jie naudojami. Taip teigti leidžia šio darbo autoriaus tyrimo metu gauti duomenys — respondentai naudojami 3 ir daugiau bankų teikiamomis analogiškoms paslaugomis. Neatsižvelgiant į šį faktą vienas ir tas pats vartotojas gali būti priskaičiuotas keletą kartų. Todėl į tai atkreipti dėmesį turi statistinius duomenis pateikiančios agentūros;
 - bankai turėtų būti labiau suinteresuoti platinti informaciją apie kompiuterinį raštingumą bei teikiamų interneto bankininkystės paslaugų saugumą. Tai padėtų daugeliui žmonių, ypač vyresnio amžiaus, nugalėti šiuos psichologinius barjerus, stabdančius interneto bankininkystės naudojimą;
 - reikia pastebėti, kad bankų skyriuose galima rasti lankstinukų, kuriuose pateikiama visa informacija apie tokių paslaugų vartojimo ypatumus, bankuose nuolatos veikia ir interneto ryšys. Tačiau prie kasų nusidriekusios eilės byloja, kad šių priemonių nepakanka. Darbo autoriaus nuomone, tikslinga būtų du kartus per mėnesį organizuoti nemokamus interneto bankininkystės kursus visiems norintiems.

LITERATŪRA

1. Burr, W. *Wie Informationstechnik die Bankorganisation verändern könnte*. - Bank und Markt, #11, 1996; pp. 28.
2. Čepinskis, J., Rakevičienė, J., Rudytė, D. *Saugumo rizikos valdymas internetinėje bankininkystėje*. - Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai, Nr. 31, 2004; pp. 31-39.
3. Dikčius, V. *Marketingo tyrimai. Teorija ir praktika*. Vilnius: Vilniaus vadybos akademija, 2005.
4. Elektroniniai pinigai. <http://www.dolceta.eu>, 12-12-08.
5. Electronic money laundering. An Environmental Scan Department of Justice, Solicitor General Canada. 1998. http://translate.google.lt/translate?hl=lt&sl=en&u=http://ww2.ps-sp.gc.ca/publications/crim_jus/money_laundering_e.asp&sa=X&oi=translate&resnum=1&ct=result&prev=/search%3Fq%3DElectronic%2Bmoney%2Blauding%26hl%3Dlt%26sa%3DG; 21-12-08.
6. E-Payments in Europe – the Eurosystems Perspective. Issues Paper of the European Central Bank. <http://ecb.int/events/cont/other/epayments/epayments.htm>, 12-12-08.
7. E-bankininkystėje Hansabankas išlieka lyderis, SEB Vilniaus bankas pakilo į antrąją vietą. <http://www.bcp.lt/lt/naujienos/0/107/e-bankininkysteje-hansabankas-islieka-lyderis-seb-vilniaus-bankas-pakilo-i-antraja-vieta>; 04-01-09.
8. Gžibauskienė, E. *Internetinė bankininkystė sparčiai populiarėja*. - Veidas, Nr. 1, 2008.01.07; pp.3.
9. Internetinės bankininkystės vartotojų skaičius per metus išaugo 40 proc. <http://oxid.nfq.lt/forum/showthread.php?t=72> - 39k; 28-12-08.
10. Interneto bankų plėtrą skatina gyventojų aktyvumas. <http://www.traders.lt/page.php?id=5355>; 04-01-09.
11. Levišauskaitė, K., Rakevičienė, J. *Elektroninė bankininkystė Lietuvoje: plėtros tendencijos ir problemos*. - Pinigų studijos, 2004. pp. 95.
12. Levišauskaitė, K., Rakevičienė, J. *Bankinių paslaugų teikimo elektroniniu būdu ypatumai ir pokyčiai bankų veikloje*. - Ekonomika ir vadyba, Nr. 5, 2005; pp. 276
13. Lietuvos bankų asociacija. www.lba.lt/ - 22; 04-01-09.
14. Lietuvos informacinės visuomenės apybraiža. www.infobalt.lt/docs/vietoj_rinkos_tyrimo.tais1.doc; 27-12-08.
15. Lietuvoje – jau per milijoną interneto bankininkystės vartotojų. www.sekunde.lt/content.php?p=read&tid=11641 – 55k; 28-12-08.

16. Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo pakeitimo įstatymas. 2003 m. birželio 5 d. Nr. IX-1596, Vilnius. - Valstybės žinios, 2003-06-27, Nr. 61-2753.
17. Lileikienė, A., Martinkienė, J. *Bankininkystė*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2005.
18. Matonis, W. *Digital Cash & Monetary Freedom*. - Economic Notes, No. 63, 1995. <http://www.libertarian.co.uk/lapubs/econn/econn063.pdf>, 19-12-08.
19. Naruševičienė, K., Rutkauskas, A.V. *Internetinė bankininkystė – iššūkis tradicinei bankų veiklai*. - 6-oji Lietuvos jaunųjų mokslininkų konferencija „Lietuva be mokslo – Lietuva be ateities“. 2003 m. vasario 13 d. Vilnius, 2003; pp. 41-45.
20. Paskelbti Lietuvos ir Latvijos bankų pasirengimo aptarnauti klientus internetu tyrimo rezultatai. Vilnius, 2004 m. vasario mėn. 4 d. <http://verslas.banga.lt/lt/zb.full/402a075705d91-32k>; 04-01-09.
21. Pranulis, V. *Marketingo tyrimai*. Vilnius, 1998.
22. Rakevičienė, J. *Sąlygos elektroninės bankininkystės raidai Lietuvoje: situacija ir gerinimo galimybės*. - Ekonomika ir vadyba, Nr. 5, 2005; pp. 101
23. Schaechter, N. *Regulation and Compliance*. - Finance & Development, vol.10, #1, 2002; pp. 7-13.
24. SEB bankas pripažintas internetinės bankininkystės lyderiu Lietuvoje. <http://www.ve.lt/?data=2008-08-13&rub=1065924814&id=1218623215>, 04-01-09.
25. Smith, G.J.H. *Internet Law & Regulation. Third edition*. – Sweet & Maxwell, London, 2002. pp. 501.
26. Swedbank ir SEB išlaiko Lietuvos bankų lyderių pozicijas. <http://www.bcp.lt/lt/naujienos/0/162/swedbank-ir-seb-islaiko-lietuvos-banku-lyderiu-pozicijas>; 05-01-09.
27. TNS Gallup. Šiomet Lietuvoje daugiau nei penktadaliu padaugėjo internetinės bankininkystės klientų. <http://verslas.banga.lt/lt/spaudai.full/40f80828d7af0>; 27-12-08.
28. Vaškelaitis, V. *Piniginiai atsiskaitymai: teorija ir praktika*. Vilnius: Eugrimas, 2001.
29. Vaškelaitis, V. *Komercinė bankininkystė: atsiradimo ir plėtros ištakos bei prielaidos*. - Lietuvos ūkis, Nr. 1-2, 2000; pp. 22-26.
30. Žinias, N. Elektroninių sąskaitų pateikimas klientams. www.itella.lt/ilwww/attachments/lithuania/lt/Elektroniniu_saskaitu_pateikimas_klientams.ppt; 28-12-08.
31. Бек, Х. *Являются ли банки проигравшей стороной в эпоху цифровых технологий*. - Бизнес и банки, но 47 (525), Москва, 2000; сс. 6-7.

PRIEDAI



Anketa

Gerbiami respondentai! Šia anketa siekiama išsiaiškinti interneto bankininkystės plėtrą Lietuvoje. Atsakydami pasirinkite vieną Jums tinkančio atsakymo variantą. Anketa anoniminė. Tyrimo rezultatai bus naudojami rengiant magistro darbą „Lietuvos interneto bankininkystės plėtra 2000-2008 m.“

1. Jūsų lytis:

- Moteris
- Vyras

2. Jūsų amžius:

- 18-25 m.
- 26-35 m.
- 36-45 m.
- 46-50 m.
- 51-55 m.
- 56-60 m.
- Virš 60 m.

3. Jūsų išsilavinimas:

- Pradinis
- Pagrindinis
- Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis

4. Jūsų mėnesio pajamos siekia:

- Iki 1000 lt
- 1001-2000 lt
- 2001-5000 lt
- Virš 5000 lt

5. Interneto bankininkystės paslaugomis naudojatės nuo:

- 2000 m.
- 2001 m.
- 2002 m.
- 2003 m.
- 2004 m.
- 2005 m.
- 2006 m.
- 2007 m.
- 2008 m.

6. Interneto bankininkystės paslaugomis naudojatės:

- Kiekvieną dieną
- Porą kartų per savaitę
- Kelis kartus per mėnesį
- Rečiau nei kartą per mėnesį

7. Jūs naudojatės interneto bankininkystės paslaugomis:

- 1 banko
- 2 bankų
- 3 bankų
- Daugiau kaip 3 bankų

Dėkojame už nuoširdžius atsakymus