

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETO
BANKININKYSTĖS IR INVESTICIJŲ KATEDRA

DANGUOLĖ ŠIMKŪNIENĖ
(VIEŠASIS ADMINISTRAVIMAS)

**VEIKSNIŲ, ĮTAKOJANČIŲ PASLAUGŲ INTERNETU
VARTOJIMĄ, TYRIMAS IR ANALIZĖ**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
doc. dr. Linas Šadžius

Vilnius, 2006

TURINYS

ĮVADAS	3
1. VEIKSNIŲ, ĮTAKOJANČIŲ PASLAUGŲ INTERNETU VARTOJIMĄ TEORINIAI ASPEKTAI	5
1.1. Paslaugų internetu samprata	5
1.2. Vartotojų savybių atskleidimas, remiantis esminiais faktoriais	8
1.3. Kompiuterių įsigijimo ir interneto prieigos naudojimas	9
1.4. Teisės aktai, turintys įtakos internetinės bankininkystės plėtrai	12
1.5. Kultūriniai, socialiniai ir asmenybės veiksniai	16
1.6. Psichologiniai veiksniai	19
1.7. Situacija Lietuvos internetinės bankininkystės rinkoje	20
2. SEB VILNIAUS BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ INTERNETU ANALIZĖ	22
2.1. SEB Vilniaus banko apibūdinimas	22
2.2. Internetinės bankininkystės paslaugos ir jų teikimas SEB Vilniaus banke: sąlygos ir funkcionalumas	23
2.3. Paslaugų teikimo internetu tvarka	28
2.4. Privalumai ir nauda, naudojantis SEB Vilniaus banko paslaugomis internetu	29
3. NAUDOJIMOSI SEB VILNIAUS BANKO INTERNETINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGOMIS TYRIMAS	31
3.1. Tyrimo objektas ir tyrimo eiga	31
3.2. Veiksniai, kurie labiausiai skatina respondentus naudotis SEB Vilniaus banko paslaugų internetu paslaugomis	31
3.3. Veiksniai, kurie stabdo naudojimąsi paslaugomis internetu	34
3.4. Kultūriniai, socialiniai, psichologiniai veiksniai, įtakoiantys naudojimąsi paslaugomis internetu	37
3.5. Klientų nuomonė, kas SEB Vilniaus banke internetinės bankininkystės paslaugų atžvilgiu darytina geriau	39
3.6. Asmeninio pobūdžio veiksniai, įtakoiantys paslaugų internetu vartojimą	41
3.7. Paslaugų internetu sistemos plėtojimo perspektyvos	44
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI	47
LITERATŪROS SĄRAŠAS	50
SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA	53
SUMMARY	54
PRIEDAI	55
Pagrindinės sąvokos	59

IVADAS

Temos aktualumas ir problematiškumas. Stiprėjant konkurencijai rinkoje ir daugėjant informacijos kiekiui, kompiuteriai ir elektroninės valdymo sistemos tampa vis svarbesniu veiksniumi, kuris lemia įmonės sėkmę ir jos veiklos plėtrą ateityje. Internetinės bankininkystės paslaugų nešamą naudą galima skaičiuoti kiekvieną dieną. Klientai bankinius produktus ir paslaugas gali gauti bet kuriuo metu ir bet kurioje vietoje, t.y. bankinės paslaugos tapo prieinamos iš namų, darbo vietos ir telefono pagalba. Naujų internetinės bankininkystės produktų plėtimas ir jų pardavimo elektroninių kanalų tinklo didinimas tapo prioritetine komercinės bankininkystės vystymo kryptimi ir pagrindiniu komunikacijos kanalu. Jau šiandien vis daugiau vartotojų pageidauja bankinių paslaugų telefonu, atsiskaitymo mokėjimo kortelėmis, o taip pat turėti namuose kompiuterius, sujungtus su bankų tinklais. Klientų pasirengimas priimti naujas technologijas sparčiai auga.

Lietuvos komerciniai bankai taip pat suprato, kad siekiant pritraukti klientus bei išsilaikyti konkurencinėje rinkoje, pirmoje eilėje reikia gerinti komunikacinius procesus - priartinti teikiamas paslaugas prie klientų ir pradėti jas teikti internetu.

Pagrindinė priežastis atsirasti internetinės bankininkystės paslaugoms – laiko taupymas ir galimybė pasinaudoti finansinėmis lėšomis iš bet kur ir bet kada. Prireikus pinigų, vartotojas gali greitai persivesti juos iš banko sąskaitos į kortelę ir disponuoti jais visą parą, nes nereikia laukti, kada atsidarys bankas - tam yra bankų interneto paslauga. Didelis internetinės bankininkystės privalumas – nereikia nešti į banką grynųjų pinigų, stovėti eilėje prie kasos, taupomas popierius, greitėja komunikacija.

Šiuo metu yra surinkta ir paskelbta nedaug detalios informacijos apie internetinės bankininkystės veiklą. Pagrindinė priežastis – bankų atsiskaitomybės reikalavimų spragos, dėl kurių yra sunku atskirti internetinės bankininkystės paslaugų dalį nuo kitų banko teikiamų paslaugų. Internetinės bankininkystės paslaugų paklausa yra aukšta šalyse (Didžioji Britanija, Švedija, Šveicarija, Olandija), kur daugiau negu 75 proc. visų bankų siūlo elektroninės informacinės ir transakcinės bankininkystės paslaugas. Internetinė bankininkystė yra populiari Skandinavijos šalyse, kuriose vartojančių šias paslaugas klientų skaičius siekia iki trečdalis visų klientų. Daugelyje iš šių šalių internetinę bankininkystę teikia nauji tradicinių bankų padaliniai. O virtualių bankų, turinčių licencijas, yra tik keli.

Lietuvos telekomunikacinių tinklų išvystymo lygis kol kas atsilieka ne tik nuo bendro ES lygio, bet ir nuo kaimyninių šalių. Elektroninės bankininkystės plėtojimui kliūdo skirtingi reguliavimo būdai atskirų šalių įstatymuose. Naujos ekonominio bendravimo tarp verslo dalyvių formos, verslo dalyvių identifikacija, informacijos elektroninėje (skaitmeninėje) formoje patikimumas, autentiškumas, nesankcionuotas naudojimas ir platinimas yra nepakankamai ir

skirtingai reglamentuojami. Įvairiose šalyse skiriasi įstatymų normos, nusakančios ryšio kanalų operatorių atsakomybę už perduodamos informacijos autentiškumą bei apsaugą, elektroninių dokumentų, kontraktų, sandorių sudarymo, saugojimo, autentiškumo patvirtinimo ir apmokestinimo klausimus.

Šias ir kitas internetinės bankininkystės problemas nagrinėjo ir lietuvių, ir užsienio autoriai. Iš lietuvių autorių paminėtini V. Vaškelaitis, L. Sodžiūtė ir V. Sūdžius, St. Strungurienė ir V. Bujauskas, V. B. Abraitis, L. Simanauskas. Iš užsienio autorių galima būtų išskirti Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon ir J.G. Burch ir kt.

Darbo autorės atliktas tyrimas parodė, kad investicijas į internetinę bankininkystę Lietuvoje sulaiko maža ir nepakankamai išvystyta šalies rinka, pakankamai maža gyventojų perkamoji galia, nedidelis interneto vartotojų kiekis. Nepakankama didelės verslo dalyvių dalies kompetencija bei kompiuterinis raštingumas; stoka aiškios, prieinamos bei suprantamos reklamos – nepakankamai propaguojamos naujos situacijos ir galimybės, atsirandančios plėtojant internetinę bankininkystę.

Darbo tikslas: ištirti veiksnius, įtakančius paslaugų internetu vartojimą SEB Vilniaus banke ir atlikti jų analizę.

Darbo uždaviniai:

1. Pateikti veiksnių, įtakančių paslaugų internetu vartojimą teorinius aspektus.
2. Išanalizuoti paslaugų internetu ypatumus ir sąlygas SEB Vilniaus banke.
3. Ištirti veiksnių, įtakančių paslaugų internetu vartojimą SEB Vilniaus banke.

Tyrimo objektas: SEB Vilniaus bankas.

Tyrimo dalykas: veiksniai, įtakoiantys paslaugų internetu vartojimą.

Hipotezė: didžiausią teigiamą įtaką paslaugų internetu vartojimui SEB Vilniaus banke turėtų – didesnis dėmesys informacijos pateikimui apie sistemos saugumą ir gyventojų mokymui naudotis sistema.

Metodika – teorinės informacijos šaltinių paieška, analizavimas ir interpretavimas. Šiame darbe apžvelgti užsienio ir lietuvių specialistų pateikti veiksniai, įtakoiantys paslaugų internetu vartojimą. Taip pat vienas iš pagrindinių informacijos šaltinių buvo internetas. Empirinės dalies tikslai įgyvendinti antrinės ir pirminės informacijos rinkimo, grupavimo, analizavimo ir apibendrinimo būdu. Pirminės informacijos paieška ir rinkimas atliktas anketinės apklausos tyrimo būdu. Darbo pabaigoje pateiktos savarankiškai suformuluotos darbo autorės išvados ir pasiūlymai.

1. VEIKSNIŲ, ĮTAKOJANČIŲ PASLAUGŲ INTERNETU VARTOJIMĄ TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Paslaugų internetu samprata

Šiuolaikinės technologijos suteikia bankams didelį pranašumą, organizuojant teikiamų bankinių produktų ir paslaugų sistemas. Elektroninių ryšio priemonių naudojimas leidžia realizuoti:

- elektroninius mokėjimus ir atsiskaitymus prekybos vietose;
- klientų terminalus, užtikrinančius tiesioginį ryšį su banku;
- bankinių aptarnavimą namuose, personalinio kompiuterio ar telefono pagalba;
- elektroninių bankinių kortelių technologijas, tame tarpe magnetines plastikines ir intelektualines korteles.¹

Darbo autorės nuomone, pirmiausia tikslinga pateikti elektroninės bankininkystės apibrėžimą, nes internetinė bankininkystės yra elektroninės bankininkystės sudedamoji dalis.

Autoriai pateikia skirtingus elektroninės bankininkystės apibrėžimus.

Vienas iš tokių apibrėžimų, pateikiamas V. Vaškelaičio, kuris teigia, kad elektroninė bankininkystė – banko operacijų atlikimas elektroniniais kanalais.²

L. Sodžiūtės L. ir V. Sūdžiaus nuomone, naudojantis elektronine bankininkyste, klientams suteikiama galimybė visas operacijas, kurias tvarkyti reikdavo ateiti į banką - apmokėti sąskaitas, keisti valiutą, daryti vietinius ar tarptautinius pavedimus, pasidėti indėlių – sutvarkyti per internetą ar telefonu.³

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon elektroninę bankininkystę apibūdina kaip bankų paslaugų teikimą elektroninėmis priemonėmis: internetu, telefonu, mobiliuoju telefonu ar skaitmenine televizija⁴. Darbo autorės nuomone, šį apibrėžimą papildžius atsiskaitymus mokamosiomis kortelėmis, galima turėti pakankamai aiškų supratimą apie elektroninės bankininkystės paslaugas.

¹ Sodžiūtė L., Sūdžius V., Elektroninė komercija.- Vilnius, 2003. P. 29.

² Vaškelaitis V. Piniginiai atsiskaitymai: teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas, 2001. P. 67.

³ Sodžiūtė L., Sūdžius V., Elektroninė komercija.- Vilnius, 2003. P. 67.

⁴ Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. Management Information System. Eighth Edition. Pearson/Prentice Hall, New Jersey, 2004. P.26.

Toliau tikslinga pateikti internetinės bankininkystės sampratą. Burch J.G. teigimu, atsiskaitymai internetu bendriausia prasme apibrėžiami kaip atsiskaitymai, kurie inicijuojami ir apdorojami, naudojant modernias informacinių technologijų priemones.⁵

SEB Vilniaus banko interneto svetainėje teigiama, kad nebūtina vykti į banką, norint apmokėti įvairias sąskaitas ar pervesti pinigus, paslaugos internetu - banko klientų aptarnavimo kanalas, suteikiantis galimybę klientams bet kuriuo momentu tiesiogiai valdyti savo sąskaitos lėšas ir informaciją iš bet kurio kompiuterio, turinčio ryšį su internetu. Pagrindinė priežastis atsirasti paslaugoms internetu – laiko taupymas ir galimybė pasinaudoti finansinėmis lėšomis iš bet kur ir bet kada⁶. Prireikus pinigų, vartotojas gali greitai persivesti juos iš banko sąskaitos į kortelę ir disponuoti jais visą parą, nes nereikia laukti, kada atsidarys bankas - tam yra bankų interneto paslauga. Didelis paslaugų internetu privalumas – nereikia nešti į banką grynųjų pinigų, stovėti eilėje prie kasos, taupomas popierius, greiteja komunikacija.

Mintis apie bankinių paslaugų teikimą namuose ir betarpiškai darbo vietose kilo septintojo dešimtmečio pabaigoje. Nuo aštuntojo dešimtmečio pradžios nemažai finansinių institucijų gana sėkmingai pradėjo plėtoti ir pardavinėti finansines paslaugas, kurios bet kuriuo paros metu leido vartotojams vykdyti su banku susijusią veiklą savo namuose ar darbovietėje. Šioje srityje lyderiu tapo JAV. Amerikiečius galima laikyti “subrendusiais” kompiuterių vartotojais, kurie labai noriai naudojami visomis įmanomomis bankinėmis paslaugomis ir komunikacinėmis technologinėmis naujovėmis, kadangi tai susiję su laiko, pinigų ir pastangų taupymu. Tačiau šiandien amerikiečiai sudaro mažiau nei ketvirtadalį pasaulio interneto vartotojų, nors prieš dešimtmetį sudarė du trečdalius. Daugiausia interneto vartotojų turinčių valstybių: JAV - 152 mln.; Kinija - 72 mln.; Japonija - 52 mln.; Vokietija - 32 mln.; Didžioji Britanija - 30 mln.; Pietų Korėja - 24,6 mln.; Prancūzija - 23,6 mln.; Kanada - 19 mln.; Italija - 16,8 mln.; Indija - 16,7 mln. ir kt. Pagal laiką, praleidžiamą naršant internete, pirmauja Izraelis – šios šalies vartotojai tinkle per mėnesį vidutiniškai būna 57,5 valandos. Tai dvigubai daugiau nei JAV. Antroje vietoje po Izraelio yra Suomija, toliau Pietų Korėja, Olandija ir Taivanas. Apie 694 mln. planetos gyventojų, vyresnių nei 15 metų, naudojami internetu – tai 14 proc. visų šios amžiaus kategorijos žmonių.⁷

Baltijos šalyse pirmasis internetinės bankininkystės paslaugas pristatė estų bankas “Forex Direct”. Tai įvyko 1996 metais. Tais pačiais metais šią galimybę klientams pasiūlė ir “Hansapank”. Pirmoji “Hansapank” banko internete versija toli gražu nebuvo panaši į dabartinę hanza.net (tai AB bankas “Hansabankas” teikiama internetinės bankininkystės paslauga).

⁵ Burch J.G., Information system: theory and practice / John Burch, Gary Grudnitski.- USA, 1989. P. 29.

⁶ Sodžiūtė L., Sūdžius V., Elektroninė komercija.- Vilnius, 2003. P. 16.

⁷ Pasaulyje internetu naudojami 694 mln. Žmonių. www.delfi.lt; prisijungimo laikas: 2006-11-15

Prireikė ketverių metų, kad hanza.net taptų labai gerai žinomas ne tik Baltijos šalyse, bet įgautų pripažinimą Vakarų Europoje.

Pirmasis Lietuvos bankas, internete pristatęs savo paslaugas, buvo „Snoro“ bankas. 2000 metai buvo internetinės bankininkystės sistemos kūrimo ir diegimo Lietuvoje metai. 2001 m. – internetu teikiamų paslaugų tobulinimo etapas. 2002-2003 m. bankai daugiausiai investavo į naują elektroninę ryšių valdymo technologiją. Šiuo metu internetinės bankininkystės paslaugas teikia visi Lietuvos komerciniai bankai ir yra įdiegę klientų aptarnavimo internetu sistemas.

Toliau svarbu pateikti, ką klientai gali, naudodamiesi internetinės bankininkystės paslaugomis. Apibendrinant galima teigti, kad internetinės bankininkystės sistemos leidžia klientams tvarkyti savo sąskaitas ir atlikti įvairias bankines operacijas iš savo darbo vietos (jeigu šalia yra kompiuteris ir interneto ryšys). Klientai gali⁸:

- sužinoti visų savo sąskaitų likučius esamu momentu;
- gauti nurodyto periodo sąskaitų išrašus;
- atlikti pavedimus nacionaline valiuta ir tarptautinius pavedimus, konvertuoti valiutą (pateikti valiutos pirkimo-pardavimo sutartis);
- sužinoti tam tikro komercinio banko valiutos pirkimo ir pardavimo kainas ir kt.
- Nauda klientui:
- taupomas kliento laikas - klientui nereikia kiekvieną kartą vykti į banką, norint atlikti išvardintas bankines operacijas ir gauti minėtą bankinę informaciją;
- taupomos vykimo į banką transporto bei parkavimo išlaidos.

Darbo autorės nuomone, kalbant apie internetinės bankininkystės paslaugas yra svarbu tai, kad:

1. Internetinės bankininkystės sistemos veikia visą parą. Tai yra patogiu - informaciją gauti ir mokėjimo pavedimą parengti klientui galima patogiu metu.
2. Internetinės bankininkystės sistemomis naudotis galima iš kelių darbo vietų - tam tereikia kiekvienos darbo vietos kompiuteriui užsakyti atskirą sertifikatą (sertifikato suteikimas yra nemokamas).
3. Tai yra patogiu - klientas gali pasinaudoti paslauga iš bet kurios darbo vietos, kurios kompiuteriui yra suteiktas sertifikatas.

Internetinės bankininkystės paslaugos veikia naudojant interneto ryšį. Dėl to klientams, pageidaujantiems naudotis šia paslauga pakanka turėti:

- interneto ir elektroninio pašto adresą;
- kompiuterį su ne senesne kaip “Windows 95” operacine sistema;

⁸ Strungurienė St., Bujauskas V. Elektroninių piniginių atsiskaitymų sistemų pradmenys. Vilnius. 1996. P. 29.

- ne senesnę kaip “Netscape Navigator 3.0” interneto naršyklę.

Nauda klientui: paprastas sistemos pajungimas - klientams, norintiems pasinaudoti šia paslauga, nereikia instaliuoti specialios kompiuterinės programos (klientui įteikiama vartotojo instrukcija, kuria vadovaudamasis klientas prie sistemos pasijungia pats. Banko darbuotojai pajungti sistemos pas klientą nevažiuoja, o jeigu kyla neaiškumų, pakonsultuoja telefonu).

Programos atnaujinimai ir pakeitimai perduodami automatiškai iš banko. Tai reiškia, kad nereikia rūpintis turimos programos versijos atnaujinimu savo kompiuteryje - jeigu banko sistemoje daromi patobulinimai ar pakeitimai klientas iškart gali jais naudotis.

Kalbant apie internetinės bankininkystės sistemas, dažnai iškyla saugumo klausimas. Tačiau reikia pabrėžti, kad sistema turi net 3 apsaugos lygius, tai reiškia, kad sistema yra saugi - klientas gali būti tikras, kad niekas negalės pasiekti jo sąskaitų ir pasinaudoti jo pinigais.

Internetinės bankininkystės sistemos saugumą įrodo tai, kad klientui suteiktas slaptažodis gali būti keičiamas (paprastai slaptažodis turi būti keičiamas kas 15 dienų - prieš pasibaigiant slaptažodžio galiojimo terminui, sistema pati apie tai praneša). Klientui įtarus, kad kas nors sužinojo slaptažodį, jis gali jį iškart pasikeisti. Be to, nuolatinis slaptažodžio keitimas, nuo minėto pavojaus padeda apsisaugoti ir tuo atveju, jeigu slaptažodis tapo žinomas tretiesiems asmenims, tačiau apie tai net neįtariama.

Klientams gali būti suteikiama I ir II parašo identifikavimo teisė, t.y. vienam darbuotojui (pvz. buhalteriu) gali būti suteiktas tik kliento identifikavimo slaptažodis (registracijos kodas), o kitam (pvz. vyr. finansininkui ar įmonės savininkui) - ir identifikavimo, ir patvirtinimo slaptažodis (registracijos kodas + slaptažodis). Tai yra patogiu - pavedimus gali daryti du asmenys: asmuo, turintis identifikavimo slaptažodį (pvz. buhalteris) gali paruošti pavedimus, o asmeniui, turinčiam ir patvirtinimo slaptažodį (pvz. vyr. finansininkui ar įmonės savininkui), belieka tik nurodyti, kuriuos pavedimus atlikti, o kuriuos ne.

Apibendrinant galima teigti, kad internetinė bankininkystė – tai sistema, kai sąskaitos savininkas bankines operacijas vykdo interneto naršyklės programinėje aplinkoje banko internetiniame puslapyje.

Pateikus internetinės bankininkystės sampratą, toliau tikslinga apibūdinti veiksnius, įtakančius internetinės bankininkystės vartojimą.

1.2. Vartotojų savybių atskleidimas, remiantis esminiais faktoriais

Vartotojai, kuriems reikia apsispręsti, naudotis paslaugomis internetu, ar ne, gyvena visuomenėje ir yra veikiami jos dėsnių. Todėl jų sprendimui nemažai įtakos turi žemiau išvardinti veiksniai:

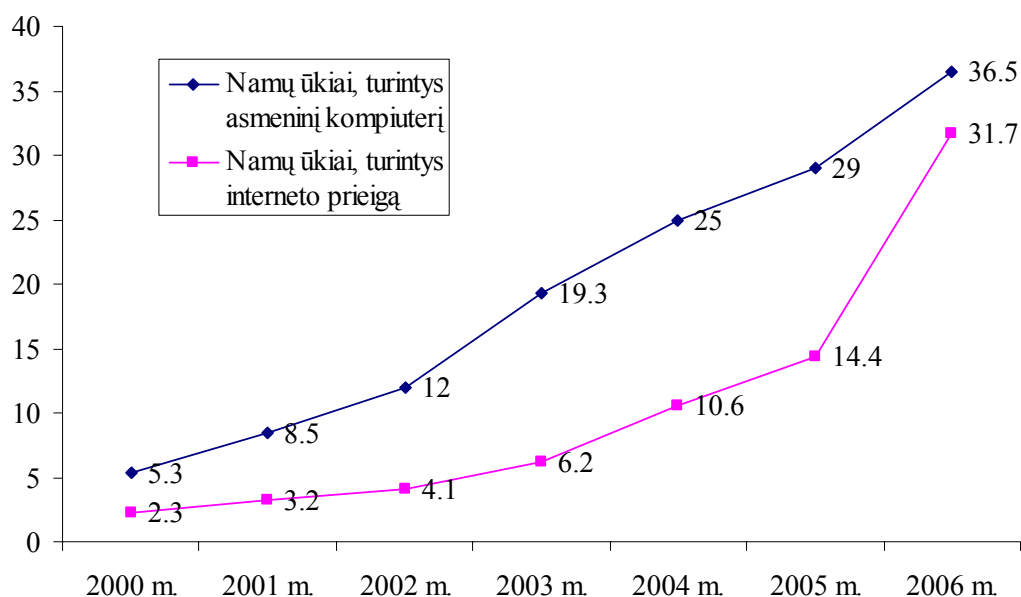
- kompiuterio įsigijimo, interneto paplitimo sąlygos;
- teisės aktai, reguliuojantys internetinės bankininkystės veiklą;
- kultūriniai, socialiniai veiksniai;
- asmeninio pobūdžio veiksniai;
- psichologiniai veiksniai⁹;

Pagrindiniai naudojimosi internetu barjerai yra brangi kompiuterinė technika ir prieiga prie interneto.

1.3. Kompiuterių įsigijimo ir interneto prieigos naudojimas

Vienas iš svarbiausių veiksnių, turinčių įtakos paslaugų internetu vartojimui, yra kompiuterių įsigijimo ir interneto prieigos sąlygos.

Statistikos departamento atlikto tyrimo duomenimis, asmeninių kompiuterių turinčių namų ūkių skaičius per 2005 metus padidėjo 26 procentais, namuose turinčių interneto prieigą skaičius išaugo 2,2 karto. Namų ūkių tyrimų duomenimis, namų ūkių apsirūpinimas asmeniniais kompiuteriais per paskutinius kelerius metus sparčiai didėjo. Asmeninių kompiuterių namuose 2000 metais turėjo vienas iš dvidešimties namų ūkių, o 2006 m. pirmąjį ketvirtį – kas trečias.



1 pav. Namų ūkiai, turintys asmeninį kompiuterį ir interneto prieigą, procentais¹⁰

⁹ sudaryta autorės, remiantis Urbanskienė R., Clotey B., Jakštys J. Vartotojų elgsena.– Kaunas: KTU, 2000 p.14

¹⁰ Informacinių technologijų naudojimas namų ūkiuose. 2006 08 11// Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos vyriausybės. <http://www.std.lt>; prisijungimo laikas: 2006-11-10

Toks asmeninių kompiuterių įsigijimo augimas rodo, kad Lietuvoje gyventojai turi galimybę naudotis paslaugomis internetu.

Namų ūkių tyrimo duomenimis, 2006 m. pirmąjį ketvirtį asmeninius kompiuterius namuose turėjo 37 procentai namų ūkių: mieste – 47, kaime – 18 procentų. Penkiuose didžiausiuose miestuose kompiuterius namuose turėjo 52 procentai namų ūkių.

Internetu namuose 2006 m. pirmąjį ketvirtį naudojami 32 procentai visų namų ūkių. Mieste interneto prieigą namuose turėjo keturi iš dešimties, kaime – kas šeštas namų ūkis. Didžioji dalis interneto naudotojų (71 proc.) interneto naršymui namuose naudojo kompiuterį arba kompiuterį ir mobilųjį telefoną, likusieji – tik mobilųjį telefoną.

Apsirūpinimas kompiuteriais, mobiliaisiais telefonais, interneto naudojimas tiesiogiai priklauso nuo namų ūkio pajamų. Tarp namų ūkių, kurių mėnesinės pinigines pajamos viršijo 1500 litų, asmeninį kompiuterį turėjo 80 procentų, interneto prieigą – 70 procentų namų ūkių.

Du trečdaliai (66 proc.) namų ūkių, nesinaudojančių internetu namuose, nurodė, kad jiems internetas nereikalingas (žr. 1 lentelę). Kitos svarbios priežastys, dėl kurių nesinaudojama internetu namuose, – brangi įranga ir dideli paslaugų tarifai, galimybė naudotis internetu kitur, reikiamų žinių neturėjimas.

1 lentelė

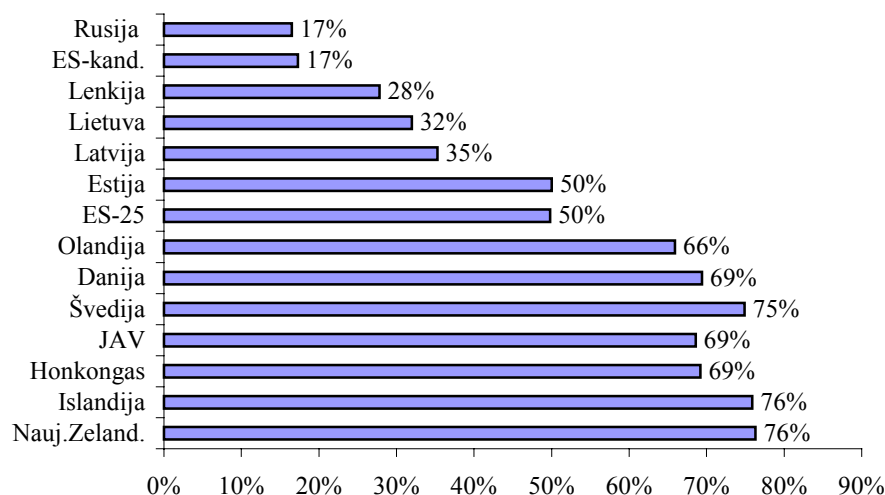
Priežastys, dėl kurių namų ūkiai nesinaudoja internetu namuose

Procentais

	Visi namų ūkiai	Mieste	iš jų:		Kaime
			5 didžiuo- siuose miestuose	kituose miestuose	
Nėra poreikio	66,4	60,7	61,6	59,7	73,7
Namuose nebūtinai, naudojasi internetu kitur	11,8	16,8	17,0	16,6	5,3
Brangi įranga	22,7	23,6	21,3	26,1	21,4
Brangus ryšys (dideli tarifai, abonementinis mokestis)	16,9	15,9	12,9	19,2	18,1
Neturi reikiamų žinių	6,6	5,9	5,2	6,8	7,5
Žalingas turinys	0,7	1,2	1,6	0,8	0,1
Fizinė negalia	0,4	0,7	0,7	0,6	-
Kitos priežastys	3,4	4,2	4,6	3,8	2,4

Šaltinis: Informacinių technologijų naudojimas namų ūkiuose. 2006 08 11// Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos vyriausybės. <http://www.std.lt>; prisijungimo laikas: 2006-11-10

Vertinant interneto paplitimą pagal interneto skvarbą ir lyginant Lietuvą su kitomis pasaulio šalimis, matyti, kad Lietuva (skvarba – 32 proc.) ženkliai atsilieka ne tik nuo pasaulio lyderių (N.Zelandija, Islandija, Honkongas, JAV, Švedija, Danija), bet ir nuo ES šalių vidurkio (50 proc.). ES vidurkis maždaug 1,8 karto viršija Lietuvos lygį. Taip pat pažymėtina, kad kaimyninių Baltijos šalių tarpe Lietuvos rodikliai taip pat yra žemiausi (Latvijos – 35 proc., o Estijos prilygsta ES vidurkiui – 50 proc.).



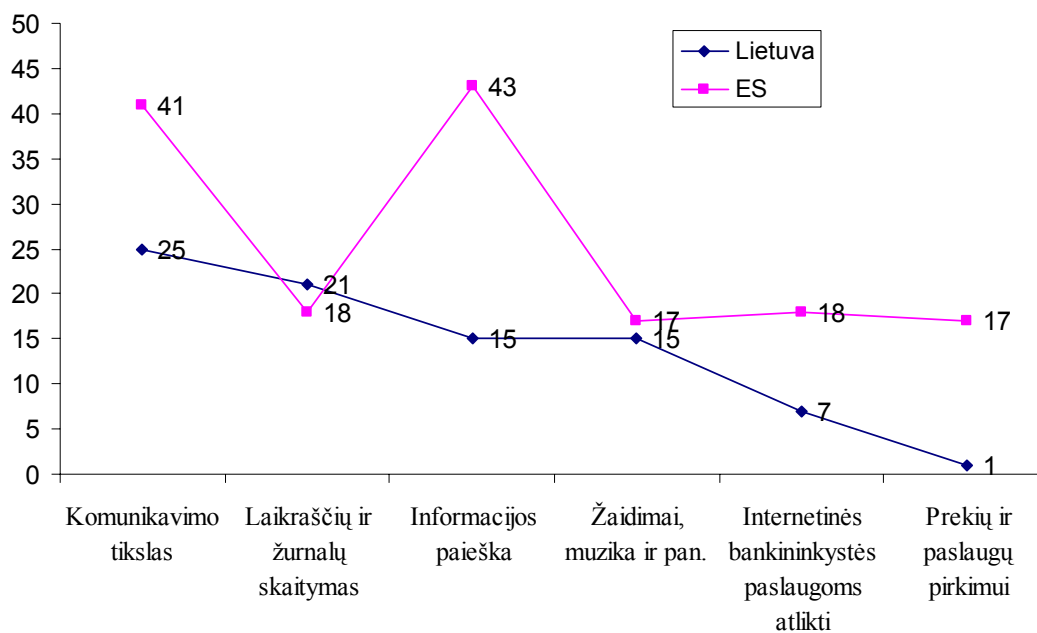
2 pav. Interneto naudojimas įvairiose valstybėse (2005 m.)¹¹

Pagrindiniai naudojimosi internetu barjerai yra brangi kompiuterinė technika ir prieiga prie interneto. Nežinojimą, kaip naudotis internetu ir kita reikalinga informacija, galima įvardinti kaip kitą žemo interneto naudojimo lygio priežastį.

Atlikus tyrimus nustatyta, kad 25 proc. Lietuvos gyventojų internetą naudoja komunikavimo tikslais (ES vidurkis – 41 proc.), 21 proc. - laikraščių ir žurnalų skaitymas (ES vidurkis – 18 proc.), 15 proc. - informacijos apie prekes ir paslaugas paieškai (ES vidurkis – 43 proc.), 15 proc. - žaidimai, muzika ir pan. (ES vidurkis – 17 proc.) 7proc. - internetinės bankininkystės paslaugoms atlikti (ES vidurkis – 18 proc., o pirmaujančiose šalyse siekia apie 50-55 proc.), ir tik 1proc. - prekių ir paslaugų pirkimui (ES vidurkis – 17 proc.) 12.

¹¹ Internet usage statistics. <http://www.internetworldstats.com/stats9.htm>; prisijungimo laikas: 2006-10-10

¹² Indicators for the Information Society in the Baltic Region 2005// <http://www.std.lt/uploads/docs/Indicators.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-10-15



3 pav. Naudojimosi internetu tikslai Lietuvoje ir ES 2005 metais, proc.¹³

Galima padaryti išvadą, kad Lietuvoje labiausiai atsiliekančios sritys, lyginant su ES vidurkiu – prekių ir paslaugų pirkimas bei internetinės bankininkystės paslaugos. Žaidimai, muzika ir kt. beveik atitinka ES vidurkį, o laikraščių bei žurnalų skaitymas netgi viršija ES vidurkį.

Apibendrinant galima teigti, kad vienas iš svarbiausių veiksnių, turinčių įtakos paslaugų internetu vartojimui, yra kompiuterių įsigijimo ir interneto prieigos sąlygos. Kompiuterių įsigijimas Lietuvoje sparčiai auga, tai įrodo statistiniai duomenys - asmeninį kompiuterį namuose 2000 metais turėjo vienas iš dvidešimties namų ūkių, o 2006 m. pirmąjį ketvirtį – kas trečias. Internetu namuose naudojasi apie 32 procentai visų namų ūkių. Tačiau vertinant interneto paplitimą pagal interneto skvarbą ir lyginant Lietuvą su kitomis pasaulio šalimis, matyti, kad Lietuva (skvarba – 32 proc.) ženkliai atsilieka ne tik nuo pasaulio lyderių, bet ir nuo ES šalių vidurkio (50 proc.).

Toliau tikslinga pateikti teisės aktus, įtakojančius paslaugų internetu naudojimą.

1.4. Teisės aktai, turintys įtakos internetinės bankininkystės plėtrai

Pagrindiniai įstatymai, turintys įtakos internetinės bankininkystės plėtrai, yra:

1. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas.

¹³ Indicators for the Information Society in the Baltic Region 2005// <http://www.std.lt/uploads/docs/Indicators.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-10-15

2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.
3. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas.

2 lentelė

Pagrindiniai įstatymai, turintys įtakos internetinės bankininkystės plėtrai

Įstatymas	Priimtas	Reglamentuoja
Elektroninio parašo įstatymas	2000 m. liepos 11 d.	elektroninio parašo kūrimą, tikrinimą, galiojimą, parašo naudotojų teises ir atsakomybę, nustato sertifikavimo paslaugas ir reikalavimus jų teikėjams bei elektroninio parašo priežiūros institucijos teises ir funkcijas.
Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas	2004 m. balandžio 15 d.	visuomeninius santykius, susijusius su elektroninių ryšių paslaugomis, tinklais ir su jais susijusiomis priemonėmis bei paslaugomis, elektroninių ryšių išteklių naudojimu, taip pat visuomeninius santykius, susijusius su radijo įrenginiais, galiniais įrenginiais ir elektromagnetiniu suderinamumu.
Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.	1996 m. birželio 11 d.	santykius, atsirandančius renkant, kaupiant, apdorojant, saugant, naudojant ir teikiant duomenis apie fizinius asmenis valstybės kompiuterizuotosioms informacinėms sistemoms, tarp jų ir valstybiniais registrams. sistemose.

Šaltiniai: Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 61-1827; Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382; Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 63-1479

Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, priimtas 2004 m. balandžio 15 d. įsigaliojo nuo 2004 m. gegužės 1 d. Darbo autorės nuomone, LR elektroninių ryšių įstatymas turi teigiamos įtakos internetinės bankininkystės plėtrai, nes šiuo įstatymu siekiama Europos Sąjungos elektroninių ryšių reguliavimo sistemos tikslų, tarp jų skatinti konkurenciją teikiant elektroninių ryšių tinklus, elektroninių ryšių paslaugas bei susijusias priemones ir paslaugas, užtikrinti paslaugų gavėjų interesų apsaugą, plėsti vidaus rinką.

Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme yra nustatyti teisėto asmens duomenų tvarkymo kriterijai. Įstatymo normos nustato, kad kiekvienas žmogus gali dalyvauti savo duomenų tvarkymo procese: žinoti apie galimą riziką privatumui, stebėti savo duomenų tvarkymą, išsireikalauti atlyginti žalą, kai ją patirs. V.B. Abraitis teigia, kad bankų renkama informacija yra saugoma patikimai, tokią informaciją perimti primityviais ir paprastais būdais neįmanoma.¹⁴

¹⁴ Abraitis V.B. ir kt. Informacijos privatumas ir sauga Lietuvos internete// Informacijos mokslai, 2002. P. 18.

Elektroninio parašo įstatymas yra priimtas 2000 m. liepos 11 d. Šiuo metu yra sukurta visa reikalinga teisinė bazė elektroniniam parašui funkcionuoti:

- 2002 m. parengti ir Vyriausybės nutarimu patvirtinti teisės aktai, skirti elektroninio parašo funkcionavimo užtikrinimo teisinės bazės plėtrai, kuriais įsteigta elektroninio parašo priežiūros institucija, nustatyti reikalavimai kvalifikuotus sertifikatus sudarantiems sertifikavimo paslaugų teikėjams, elektroninio parašo įrangos reikalavimai, taip pat kvalifikuotus sertifikatus sudarančių sertifikavimo paslaugų teikėjų registracijos tvarka bei elektroninio parašo priežiūros vykdymo reglamentas;

- 2003 m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto direktoriaus įsakymais patvirtinti teisės aktai, nustatantys elektroninio parašo infrastruktūrą reglamentuojančią tvarką.

Tačiau privačiam sektoriui atidėjus planus investuoti į techninės infrastruktūros plėtrą, el. parašas Lietuvoje vis dar nefunkcionuoja.

Svarbus žingsnis šioje srityje buvo 2003 m. pradėtas įgyvendinti Elektroninio parašo įdiegimo valstybės institucijose bandomasis projektas, kurio metu sukurta ir 5 valstybės institucijose įdiegta taikomoji programinė įranga elektroninių dokumentų mainams, įsigyta elektroninio parašo įranga.

Nepaisant priimto elektroninio parašo įstatymo ir priimtų teisės aktų, realus e. parašo diegimas Lietuvoje nėra pradėtas. 2006 vasario 7 d. "Verslo žiniuose" elektroninio parašo diegimas viename iš straipsnių buvo apibūdintas "Amžiaus projektu".¹⁵

Be e. parašo neįsivaizduojama visavertė internetinė bankininkystė. LR Elektroninio parašo įstatymas pateikia, kad elektroninis parašas - duomenys, kurie įterpiami, prijungiami ar logiškai susiejami su kitais duomenimis pastarųjų autentiškumui patvirtinti ir (ar) pasirašančiam asmeniui identifikuoti.¹⁶ Saugus elektroninis parašas - elektroninis parašas, kuris atitinka visus nurodytus reikalavimus:

- 1) yra vienareikšmiškai susietas su pasirašančiu asmeniu;
- 2) leidžia identifikuoti pasirašantį asmenį;
- 3) yra sukurtas priemonėmis, kurias pasirašantis asmuo gali tvarkyti tik savo valia;
- 4) yra susijęs su pasirašytais duomenimis taip, kad bet koks šių duomenų pakeitimas yra pastebimas.

¹⁵ Parašas nesulaukia princo bučinių// Verslo žinios, 2006 m. vasario 7 d., Nr. 26. P. 12.

¹⁶ Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 61-1827

Europos Komisija elektroninį parašą laiko svarbiu įrankiu informacinės visuomenės paslaugų vystymui bei saugiai elektroninei komercijai užtikrinti.

E. parašas sėkmingai naudojamas daugelyje šalių, vien kaimyninė Estija buvo išdalijusi 800.00 asmens tapatybę identifikuojančių dokumentų su e. parašo įranga. Prieš keletą metų nepatvirtinę lustinių asmens tapatybės kortelių, politikai užkirto kelią plačiam e. parašo naudojimui.

Labai svarbus žingsnis elektroninio parašo plėtrai - 2006 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir pirmaujančių Lietuvos įmonių - „Omnitel“, „Bitė Lietuva“, AB banko "Hansabankas" ir AB SEB Vilniaus bankas, taip pat asociacijos „Langas į ateitį“ iniciatyva pasirašyta Elektroninio parašo proveržio programa. Šios programos pasirašymas simbolizuoja susitarimą siekti tikslo - sudaryti palankias sąlygas elektroniniam parašui plisti Lietuvoje, kad per trejus ateinančius metus saugaus elektroninio parašo infrastruktūros naudojimas mūsų šalyje taptų masinis, o aktyviai besinaudojančių šia infrastruktūra interneto ir mobiliųjų vartotojų skaičius siektų ne mažiau kaip tris šimtus tūkstančių.

Programoje dalyvaujančios šalys sutaria dar 2006 metais suderinti techninius sprendimus ir 2007 metais masinei rinkai pateikti paslaugas, kuriose būtų naudojamas elektroninis parašas. Lietuvos Respublikos Vyriausybė skatins elektroninio parašo technologijos prieinamumą ir kvalifikuotų sertifikatų naudojimą. Daug dėmesio programoje skiriama šios technologijos pristatymui rinkoje ir visuomenės švietimui.

Pagrindinės priežastys, dėl kurių elektroninis parašas Lietuvoje iki šiol nėra pakankamai paplitęs:

- žinių ir kompetencijos stoka vartotojo ir kituose lygiuose,
- su elektroninių dokumentų tvarkymų susijusių funkcijų nebuvimas dokumentų valdymo sistemose ir
- viešųjų paslaugų, realizuotų elektroninėje erdvėje, trūkumas arba neišbaigtumas.

17

Artimiausiu laikotarpiui numatoma:

- tobulinti elektroninio parašo infrastruktūrą ir kurti trūkstamus jos elementus (valstybės tarnautojų registravimo sertifikatams gauti tarnybą, sertifikavimo paslaugų teikimo viešojo administravimo subjektams padalinį valstybiniame duomenų centre ir t.t.);

¹⁷ Elektroninio parašo priežiūros institucijos Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymo įgyvendinimo metinė ataskaita. <http://epp.ivpk.lt/naujienos/?idi=19>

- tobulinti elektroninio parašo teisinę bazę ir standartizavimą pagal ES reikalavimus bei kitų ES šalių gerą praktiką siekiant elektroninio parašo tarptautinio pripažinimo ir suderinamumo;
- mokyti valstybės tarnautojus bei piliečius naudotis elektroniniu parašu, kurti distancinio mokymo sistemas bei elektroninio parašo mokymo priemones;
- skatinti valstybės institucijas teikti viešąsias paslaugas elektroniniu būdu, modernizuoti informacines sistemas, elektroninės valdžios portale realizuoti vieningą vartotojų identifikavimo sistemą;
- skatinti valstybės institucijas keistis informacija ir dokumentais elektroniniu būdu, papildant turimas dokumentų valdymo sistemas elektroninių dokumentų valdymo posistemėmis.¹⁸

Galima teigti, kad naujai patvirtintos elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, viešojo administravimo įstatymo papildymas bei rinkos dalyvių susitarimas dėl vieningo elektroninio parašo standarto paskatins elektroninio parašo naudojimą.

Apibendrinant galima teigti, kad šiuo metu elektroninį parašą reglamentuojanti teisės aktų bazė nesudaro kliūčių diegti ir naudoti elektroninį parašą; elektroninio parašo įstatymas bei kiti poįstatyminiai aktai didžia dalimi atitinka Direktyvą, kitų ES šalių praktiką ir vartotojų poreikius. Elektroninio parašo naudojimas Lietuvoje lėtai, bet išibėgėja. Per lėtai didėja valstybės tarnautojų ir piliečių kompetencija elektroninio parašo srityje; reikalingos mokymų programos, distancinio mokymo bei įsisavintų žinių testavimo priemonės.

Toliau tikslinga pateikti kultūrinius, socialinius ir asmenybės veiksnius, turinčius įtakos paslaugų internetu vartojimui.

1.5. Kultūriniai, socialiniai ir asmenybės veiksniai

A.V.Matulionis teigia, kad kultūra apima visus visuomenės gyvenimo modelius, kitaip tariant, kultūra liečia kiekvieną žmogaus gyvenimo aspektą bei yra jo gyvenimo dalis ir apibrėžia tam tikras visuomenės narių elgesio ribas. Todėl kultūra yra viena pagrindinių ir esminių priežasčių, lemianti žmogaus poreikius ir elgesį.¹⁹

¹⁸ Elektroninio parašo priežiūros institucijos Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymo įgyvendinimo metinė ataskaita. <http://epp.ivpk.lt/naujienos/?idi=19>; prisijungimo laikas: 2006-11-02

¹⁹ Matulionis A.V. Sociologija.-Vilnius: Homo Liber, 2001.P. 29.

Kultūra turi didžiulę įtaką tam, kaip žmonės save supranta, ką jie gali daryti ir koks yra jų, kaip visuomenės narių, vaidmuo. Šiuos suvokimus dažnai sunku aiškiai išreikšti, tačiau juos atskleidžia paslaugų internetu vartojimas.

Nuo seno įprasta, kad atsiskaitymai turi būti atliekami banke: nepaisant interneto skvarbos plėtros ir kompiuterinio raštingumo augimo, nuo seno iškiepyta atsiskaitymo kultūra daro didžiausią įtaką pirkėjų elgsenai naudotis paslaugomis internetu.

Socializacija - procesas, kurio metu žmogus įsisavina vertybes, normas, elgesio vaidmenis ir modelius, būdingus tai visuomenei, kurioje jis gyvena. Tos vertybės, normos, elgesio vaidmenys ir modeliai tampa žmogaus elgesio ir veiklos motyvacijos pagrindu. Socializacija vyksta visą žmogaus gyvenimą ir suvokimas siejasi su samprata, kad socializacija yra glaudžiai susijusi su socialine sąveika, žmogui siekiant susireikšminti, įgyti aukštesnę padėtį ir prestižą. Šiuo atveju socializacija išreiškia nuolatinį žmogaus troškimą įsitvirtinti visuomenėje.

Socialinė grupė – tai dviejų ar daugiau žmonių bendraujama, kuriai būdingas didesnis ar mažesnis bendrumo laipsnis ir kurios nariai nuolat sąveikauja. Žmonės jungiasi į šeimas, draugų, darbo, mokymosi grupes, religines bendruomenes, klubus, taigi į daugelį mažesnių ar didesnių organizacijų. Taigi, kiekvienas individas, išlikdamas asmenybe ir individualybe, visuomet priskiria save tam tikrai grupei ar grupėms.

Statusas ar rolė. Visuomenių kontekste individai visada žino savo vietą grupėje, institucijoje ar visuomenėje, tad jų elgsena, naudojimas internetinės bankininkystės paslaugomis atitinka jų statusą. Labai daug dėmesio skiria toms paslaugoms, kurių kaina, prekės ženklas atitinka socialinę padėtį, paslaugų internetu vartojimas tampa socialinę padėtį apibūdinančiu veiksmu.

Asmenybės pobūdžio faktorius, kurie turi įtakos paslaugų internetu vartojimui, sudaro:

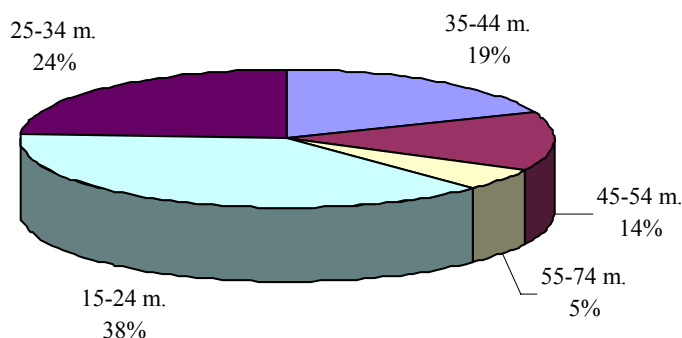
- amžius ir šeimos gyvenimo ciklo etapai;
- užsiėmimų pobūdis (profesija);
- ekonominė padėtis (pajamos);
- gyvenimo stilius;
- asmenybės tipas (asmeninė ir nuomonė apie save).

Keičiantis žmogaus amžiui, gerokai keičiasi paslaugų vartojimas.

Amžius ir gyvenimo ciklo stadija. Keičiantis žmogaus amžiui, gerokai keičiasi paslaugų vartojimas.

Studentai, baigę mokslus ir įsidarinę, yra labiau linkę tvarkyti savo finansinius reikalus naudodamiesi paslaugomis internetu. 4 pav. pateikti duomenys rodo, kad didžiausia interneto vartotojų grupė yra 15-24 m. gyventojai, kurie sudaro 38,3 proc. visų 15-74 m. respondentų. Ši

grupė yra potencialūs paslaugų internetu vartotojai ir artimiausiais metais galima tikėtis spartaus internetinės bankininkystės vartotojų augimo.



4 pav. Interneto vartotojų struktūra pagal amžiaus grupes²⁰

Užsiėmimų pobūdis (profesija) – turi tiesioginę įtaką paslaugų internetu vartojimui.

Ekonominė padėtis turi įtakos žmogaus perkamajai galiai, todėl ir paslaugų internetu naudojimui, nes susiję su kompiuterinės technikos ir įrangos įsigijimu.

Gyvenimo stilius – tai žmogaus gyvenimo šablonas, kurį apibūdina jo veikla ar asmenybė. Gyvenimo būdų skirstymo ir vertinimo technika vadinama psichografija. Gyvenimo stilius yra tarsi asmenybės gyvenimo fonas, išryškėjantis veikloje, interesuose, nuomonėse. Gyvenimo stiliaus įvertinimo technika, kuri žinoma kaip psichografija, nurodo keturi pagrindinius kriterijus: veikla, interesai, nuomonės, demografiniai bruožai. Gyvenimo stiliaus koncepcija turi įtakos paslaugų internetu vartojimui.

Apibendrinant galima teigti, kad kultūra daro didelę įtaką gyventojų elgsenai naudotis paslaugomis internetu. Asmenybės pobūdžio veiksniai, kurie turi įtakos paslaugų internetu vartojimui, sudaro: amžius ir šeimos gyvenimo ciklo etapai; užsiėmimų pobūdis (profesija); ekonominė padėtis (pajamos); gyvenimo stilius; asmenybės tipas (asmeninė ir nuomonė apie save). Didžiausia interneto vartotojų grupė yra 15-24 m. gyventojai, kurie sudaro 38,3 proc. visų 15-74 m. respondentų. Ši grupė yra potencialūs paslaugų internetu vartotojai ir artimiausiais metais galima tikėtis spartaus internetinės bankininkystės vartotojų augimo.

²⁰ Interneto vartotojų struktūra pagal amžiaus grupes. <http://www.tns-gallup.lt>; prisijungimo laikas: 2006-10-26

1.6. Psichologiniai veiksniai

Psichologinius faktorius yra labai sunku atskleisti, kadangi jie veikia vartotoją iš vidaus. Kiekvieno žmogaus poelgis turi priežastį, kuri gali būti racionali, emocionali, bet skatinanti veiklą. Tas skatinimas vadinamas motyvu. Svarbiausias paslaugų internetu vartojimo motyvas yra poreikis. Nors kiekvienas žmogus yra unikalus, tačiau visų poreikiai panašūs.

Pripažinimas, suvokimas taip pat turi įtakos paslaugų internetu vartojimui, nes tai reakcija į aplinką ir jos poveikis. Visi žmonės aplinką pažįsta, padedami penkių pojūčių, tačiau kiekvienas šią informaciją interpretuoja savaip. Žmonių suvokimą lemia trys procesai:

- selektyvus dėmesys – žmonės stengiasi iš visos informacijos atrinkti reikalingą;
- selektyvus interpretavimas – žmonės pritaiko informaciją prie savo patirties ir keičia nusistovėjusius požiūrius. Tai priklauso nuo žmogaus intelekto, patirties.
- selektyvus priėmimas – žmonės stengiasi įsiminti tą informaciją, kuri atitinka jų požiūrius ir viltis.²¹

Patirtis – tai sukauptos ir savaip interpretuotos informacijos visuma, sąlygojanti vartotojo elgesį. Patirtis labai svarbi žmogaus savybė, ji patikimesnė nei draugų nuomonė arba reklama. Vieną kartą išbandžius paslaugas internetu ir suvokus jos teikiamus privalumus, ir toliau naudojimąsi šiomis paslaugomis.

Mokymasis keičia individo elgesį. Praktinė mokymosi teorijos reikšmė – specialistai gali pasiekti paklausos padidėjimo, asocijuodami paslaugas internetu su stipriu stimuliu, naudodami nuotaikingą motyvaciją ir skatindami teigiamą nuostatą.

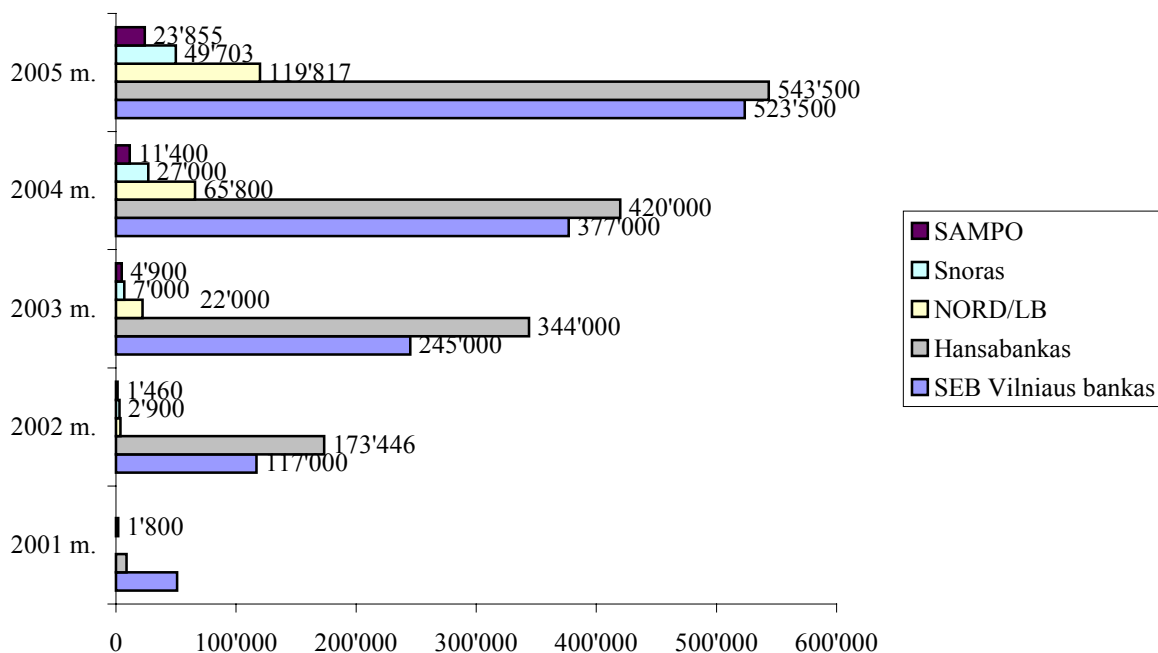
Nuomonė susideda iš visų jau minėtų psichologinių asmenybės elementų: poreikio, suvokimo, patirties. Svarbu tai, kad nuomonė yra įgyjama, o ne įgimta. Požiūriai apibūdina žmogaus jausmus paslaugų internetu atžvilgiu ir parodo, kokie jie yra: teigiami, neigiami, mėgstami, nemėgstami, susiformavusių teigiamų įvaizdžių.

Nuomonių lyderiai. Kiekvienoje grupėje yra keli nariai, kuriuos galima laikyti nuomonių lyderiais arba naujų krypčių kūrėjais. Šie individai paprastai naudojami naujomis technologijomis – paslaugomis internetu ir tarnauja kitiems grupės nariams, kaip informacijos šaltinis. Bendrų nuomonių lyderių nėra daug. Yra daug siekiančių būti nuomonių lyderiais tam tikrose šakose ir tarnybose. Iš kitų jie skiriasi pakankamomis žiniomis ir interesu tik tam tikroje srityje. Jų interesas juos motyvuoja siekti gauti informaciją iš masinės informacijos priemonių ir kitų tiekimo šaltinių bei savo ruožtu perduoti ją per asmeninius ryšius kitiems.

²¹ Hoyer W.D., MacInnis D.J. Consumer Behaviour: student book.-Boston:Houghton Mifflin,1999. P. 26.

1.7. Situacija Lietuvos internetinės bankininkystės rinkoje

2000 m. pab. Lietuvoje IB paslaugomis naudojosi tik apie 15 tūkst. žmonių. 2001 metų pab. internetinės bankininkystės vartotojų skaičius padidėjo iki 100 tūkst., 2003 m. – 637 tūkst., o 2004 m. pab. išaugo iki 925 tūkst. arba 45 proc. daugiau nei prieš metus. 2005 m. internetinės bankininkystės vartotojų skaičius siekė 1.305 tūkst. vartotojų, t.y. 41 proc. daugiau nei 2004 m. Darbo autorės nuomone, nors ir stipriai atsiliegame nuo išsivysčiusių šalių, tačiau galima teigti, kad internetinė bankininkystė Lietuvoje sparčiai plečiasi.

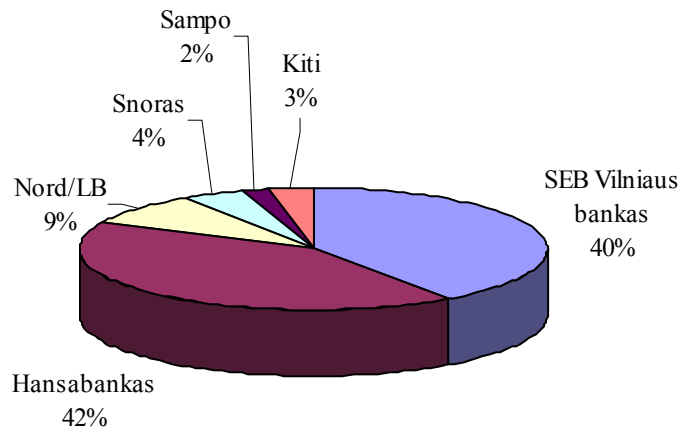


5 pav. Internetinės bankininkystės vartotojai ir jų pasiskirstymas Lietuvoje²²

Didžiausią vartotojų skaičių išlaikė „Hansabankas“ (543 tūkst.). SEB Vilniaus bankas 2005 m. atnaujinęs savo e-bankininkystės sistemą, vartotojų skaičių padidino net 39 proc. iki 526 tūkst. ir nedaug atsilieka nuo „Hansabanko“.

Analizuojant internetinės bankininkystės rinką, galima pastebėti, kad didžiųjų bankų - SEB Vilniaus banko ir „Hansabanko“ - rinkos dalis yra kasmet mažėjanti: jei 2003 m. jų dalis siekė 89 proc., tai 2004 m. sumažėjo iki 86 proc., o 2005 m. rugsėjo mėn. sumažėjo iki 82 proc. Kiti rinkos dalyviai rinką pasiskirstę: NORD/LB – 9 proc., „Snoras“ – 4 proc. ir SAMPO – 2 proc. Mažiausiems rinkos dalyviams („Ūkio bankas“, „Medicinos bankas“, „Parex“, Šiaulių bankas, Nordea) tenka vos 3 proc. rinkos.

²² Verslo žinios. <http://www.vz.lt>; prisijungimo laikas: 2006-10-15



6 pav. Bankų užimama internetinės bankininkystės rinkos dalis 2005 metais, proc. ²³

Smulkesnių bankų augimas buvo keliskart spartesnis nei didžiųjų bankų, nors jų užimama rinkos dalis išliko nedidelė. Gana ženkliai auga NORD/LB, kuris savo rinkos dalį padidino 2 procentiniais punktais iki 9 proc., Snoras – 1 procentiniu punktu iki 4 proc. rinkos dalies.

Taigi, internetinė bankininkystė Lietuvoje sparčiai vystosi. Didėjant paslaugų įvairovei vis daugiau klientų suvokia jos naudą. Tą lemia daug veiksnių: suvoktas patogumas, internetinio ryšio prieinamumas. Svarbiausiais internetinės bankininkystės pranašumas prieš tradicinę verslą – lankstumas, paprastumas. Ji taupo laiką ir pinigus.

Stebint pasaulines ir Lietuvos elektroninės bankininkystės tendencijas, galima prognozuoti, kad artimiausią dešimtmetį Lietuvos elektroninė bankininkystė sparčiai plėtosis, jos rinkoje toliau stiprės konkurencija. Dėl pingančio interneto ir telefono ryšio turėtų mažėti elektroninių paslaugų išlaidos. Konkurencinėje kovoje pranašumą įgis tie bankai, kurie klientams pasiūlys kokybiškesnių ir įvairesnių paslaugų. Taigi, paslaugos turėtų vis tobulėti. Atitinkamai didės konsultacijų ir informacijos poreikis. Bankai turėtų teikti vis daugiau konsultacinių paslaugų.

Apibūdinus internetinės bankininkystės plėtros tendencijas ir problemas, toliau tikslinga pateikti SEB Vilniaus banko paslaugų internetu aprašymą, sąlygas ir tvarką.

²³ Verslo žinios. <http://www.vz.lt>; prisijungimo laikas: 2006-10-15

2. SEB VILNIAUS BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ INTERNETU ANALIZĖ

2.1. SEB Vilniaus banko apibūdinimas

SEB Vilniaus bankas (anksčiau – AB Vilniaus bankas) buvo įkurtas 1990 metų kovo 2 dieną ir yra vienas iš komercinės bankininkystės Lietuvoje pradininkų, nuo savo veiklos pradžios diegęs naujas bankų paslaugas, skatinęs šalies bankininkystės plėtrą ir daręs ženkliai įtaką bankų rinkai. Būdamas SEB grupės dalimi, SEB Vilniaus bankas ypač daug dėmesio skiria universalioms ir pagal individualius klientų poreikius kuriamoms finansų paslaugoms, e-bankininkystei, ilgalaikiams ryšiams su klientais.

150 metų rinkoje veikiančios Šiaurės Europos finansų įmonių grupės SEB narys SEB Vilniaus bankas yra didžiausias Lietuvos komercinis bankas, teikiantis visas bankininkystės paslaugas privatiems ir verslo klientams bei finansų įstaigoms. SEB Vilniaus bankas pirmąją svarbiausiose šalies bankų paslaugų rinkose ir aptarnauja 928 tūkstančius klientų visoje Lietuvoje. SEB Vilniaus banko grupę Lietuvoje sudaro AB SEB Vilniaus bankas, šalyje turintis 64 klientų aptarnavimo padalinius, ir šešios bendrovės: UAB „SEB VB gyvybės draudimas“, UAB „SEB VB investicijų valdymas“, UAB „SEB VB lizingas“, UAB „SEB VB nekilnojamas turtas“, UAB „SEB VB rizikos kapitalo valdymas“, UAB „SEB Vilfima“. SEB Vilniaus banko grupei taip pat priklauso Ukrainos SEB bankas.

SEB Vilniaus banko paslaugų internetu vartotojų, 2006 m. palyginti su 2005 m. pirmuoju pusmečiu, padidėjo 29,1 proc. – iki 580 tūkstančių. Banko išduotų mokamųjų kortelių skaičius, palyginti su tuo pačiu laikotarpiu pernai, padidėjo 12,6 proc.: 2005 metų birželio pabaigoje bankas buvo išdavęs 945 tūkst., o 2006 metų birželį – 1065 tūkst. mokamųjų kortelių.

Nuo 2005 m. pradėjo veikti nauja SEB Vilniaus banko paslaugų internetu sistema, kuri pakeitė iki tol veikusią „VB Interneta“. Naujoji sistema buvo pristatyta ir klientų duomenys pradėti perkelti į ją 2005 m. balandžio 18 dieną.

SEB Vilniaus bankas, atnaujindamas savo elektroninės bankininkystės paslaugas, itin daug dėmesio skyrė sistemos saugumui ir funkcionalumui, stengėsi, kad sistema būtų patogi. Banko specialistai, atsižvelgdami į klientų pageidavimus, sistemą planuoja tobulinti ir ateityje.

Naujosios SEB Vilniaus banko paslaugų internetu sistemos privalumai:

1. Pagerinta tinklalapio navigacija, naujas dizainas.
2. Naudojamos dar pažangesnės apsaugos technologijos (specialus slaptažodžio numerio formatas).
3. Slaptažodžio naudojimas patvirtinant mokėjimo nurodymą, mėnesio limitai.

4. Verslo klientai gali nusistatyti skirtingus sąskaitos naudojimo limitus kiekvienam naudotojui ir pasirinkti patogiausią limitavimo būdą (vartotojo ar konkrečios sąskaitos).
 5. Patobulinti pervedimai: galima susikurti sudėtingesnes periodinių pervedimų schemas – savo „taupymo planą“.
 6. Pervedimai banko viduje darbo dienomis atliekami visą parą.
 7. Smarkiai patobulinta tarptautinių pavedimų kontrolė, padedanti išvengti anksčiau pasitaikydavusių duomenų įvedimo klaidų.
 8. Vienas naudotojas su ta pačia atpažinimo priemone gali dirbti su daugelio verslo klientų sąskaitomis.
 9. Patobulintas atsiskaitymas už komunalinius mokesčius; retai mokantys klientai tai atlieka sparčiau, dažnai mokantiems pasiūlytos patogiausios rinkoje funkcijos.
 10. Pateikiama daugiau informacijos apie sąskaitas, operacijas ir įvairūs jos pjūviai: po debeto operacijos iš karto pasikeičiantis likutis, „pdf“ formato išrašai, jų siuntimas e. paštu, išrašų eksportas, nuorodos, įspėjimai, klientų internetu valdomų lėšų ir įsipareigojimų informacija; sistemoje klientai gali sužinoti visą reikiamą informaciją apie savo finansus.
 11. Sistema galima dirbti lietuvių ir anglų kalbomis, papildomai įvedama ir rusų kalba.
 12. Kiekvienas klientas gali pasirinkti pagrindiniame puslapyje rodomos informacijos turinį: banko sąskaitas, mokamąsias korteles, kreditus, indėlius ar suminę visų turimų lėšų ir įsipareigojimų bankui lentelę.
- Pateikus SEB Vilniaus banko pristatymą, tikslinga išanalizuoti internetinės bankininkystės sąlygas.

2.2. Internetinės bankininkystės paslaugos ir jų teikimas SEB Vilniaus banke: sąlygos ir funkcionalumas

Banko paslaugos internetu – tai AB SEB Vilniaus banko paslaugų teikimo internetu fiziniams ir juridiniams asmenims, kurie su SEB Vilniaus banku yra sudarę elektroninių paslaugų teikimo sutartį, elektroninė sistema.

Pirmiausia tikslinga pateikti, kaip tapti sistemos naudotoju. Klientas, pageidaujantis naudotis sistema, turi susipažinti su SEB Vilniaus banko aprašu ir sudaryti su sutartį. Sutartyje nurodomas vienas ar keli naudotojai. Tai fizinis asmuo, sudaręs sutartį su SEB Vilniaus banku, arba fizinio ar juridinio asmens sudarytoje su banku sutartyje nurodytas asmuo, kuriam suteikiama asmeninė atpažinimo priemonė, kodas ir laikinas slaptažodis.

Darbo autorės nuomone, labai svarbu, naudojantis paslaugomis internetu yra užtikrinti saugias kliento operacijas ir patikrinti autentiškumą, todėl SEB Vilniaus bankas suteikia naudotojui apsaugos ir atpažinimo priemones:

1. apsaugos priemonės:

- atpažinimo kodas – tai unikali skaitmenų seka, kuri naudojama asmens tapatybei nustatyti registruojantis sistemoje;
- laikinas slaptažodis – tai unikali skaitmenų seka, kuri naudojama asmens tapatybei patvirtinti registruojantis sistemoje ir kurią naudotojui bankas rekomenduoja iš karto pakeisti pirmą kartą prisijungus prie sistemos. Naują slaptažodį bankas rekomenduoja sudaryti iš raidžių, skaičių ir simbolių ir reguliariai jį keisti.

2. atpažinimo priemonės:

- slaptažodžių kortelė, kurioje nurodyti sunumeruoti slaptažodžiai, įvedami į sistemą ryšio seanso pradžioje arba patvirtinant operacijas;
- slaptažodžių generatorius, kuris pagal specialų algoritmą kiekvieną kartą registruojantis sistemoje sudaro unikalų slaptažodį – skaitmenų seką.

Klientų (juridinių asmenų) naudotojams išduodami tik slaptažodžių generatoriai.

Naudotojo autentiškumas laikomas patvirtintu, jei naudotojas ryšio seanso pradžioje teisingai panaudojo SEB Vilniaus banko suteiktas atpažinimo ir apsaugos priemones ir jei bankas gavo naudotojo informaciją apie jo registravimąsi sistemoje.

Bankas pripažįsta ir laiko naudotojo pasirašytais ir patvirtintais banko sistema gautus pranešimus apie kliento sąskaitose esančių lėšų panaudojimą, sutarčių sudarymą, sutarties sąlygų pakeitimą, jos papildymą, termino pratęsimą arba sutarties nutraukimą ir kitą informaciją, jei ryšio seanso pradžioje buvo nurodytos teisingos atpažinimo ir apsaugos priemonės.

Toliau tikslinga pateikti techninės ir programinės įrangos reikalavimus. Klientas, pageidaujantis naudotis sistema, turi naudoti priemonę, kurioje įdiegta *Windows 98*, *Windows NT*, *Windows 2000* ar *Windows XP* operacinė sistema ir yra interneto tinklas, taip pat turi būti įdiegta *Microsoft Internet Explorer 5.5*, *Netscape Communicator 7.0*, *Mozilla 6.0* arba aukštesnių versijų naršyklė, naudojanti HTML sąsają.

Klientas, pageidaujantis naudotis sistema mobiliuoju telefonu, turi naudoti mobiliąjį telefoną, kuriame įdiegta WAP 2.0 interneto naršyklė, ir turėti teisę naudotis WAP paslauga.

Analizė parodė, kad sudarydamas sutartį, klientas (tiek fizinis, tiek juridinis asmuo) gali nurodyti neribotą skaičių naudotojų, kurie sistema tvarkys kliento sąskaitas. Kliento sutartyje nurodytas naudotojas yra fizinis asmuo. Sistemoje užregistruotiems naudotojams galima suteikti skirtingas operacijų atlikimo teises ir skirtingai nustatyti limitus.

Klientas turi nurodyti, kokios operacijų atlikimo teisės suteikiamos ir kokie nustatomi limitai naudotojui, kokias sąskaitas jis galės tvarkyti ir kokius prašymus teikti.

Naudotojams gali būti suteikiamos šios teisės:

- teisė sukurti mokėjimo nurodymus,
- teisė sukurti ir patvirtinti mokėjimo nurodymus,
- teisė atlikti banko nustatytas operacijas,
- teisė sudaryti sutartis ir elektroniniu būdu pasirašyti susijusius dokumentus, jeigu taip nustatyta sąlygų apraše.

Naudotojams gali būti suteikiamos skirtingos apimties teisės disponuoti sąskaitoje esančiomis lėšomis ar sudaryti elektroniniu būdu sutartis. Teisių apimtis yra išreiškiama procentais nuo 0 iki 100.

Bankas naudotojo pateikto mokėjimo nurodymo sąlygas vykdo ar sutartį sudaro tik tuomet, jei mokėjimo nurodymą ar elektroniniu būdu sudaromą sutartį yra patvirtinęs vienas Naudotojas, turintis 100 procentų teisę tvirtinti mokėjimo nurodymą ar pasirašyti elektroniniu būdu sudaromą sutartį, arba keli naudotojai, bendrai turintys 100 ar daugiau procentų teisę tvirtinti mokėjimo nurodymą ar pasirašyti elektroniniu būdu sudaromą sutartį.

Naudotojams suteikiamos tokios apimties teisės:

- 0 procentų - suteikia teisę sukurti mokėjimo nurodymus (be teisės juos tvirtinti) ir užpildyti banko pateiktą elektroniniu būdu sudaromos sutarties formą (be teisės pasirašyti sutartį);
- nuo 1 iki 99 procentų – suteikia teisę sukurti ir pagal suteiktus įgaliojimus (teises) tvirtinti mokėjimo nurodymus (sukurtus savo ar kitų, turinčių tokią teisę, naudotojų), pildyti banko pateiktą elektroniniu būdu sudaromos sutarties formą ir pasirašyti sutartį pagal suteiktus įgaliojimus (teises);
- 100 procentų – suteikia teisę sukurti ir tvirtinti mokėjimo nurodymus (sukurtus savo ar kitų, turinčių tokią teisę, naudotojų), pildyti banko pateiktą sudaromos sutarties formą ir elektroniniu būdu pasirašyti sutartį.

Limitų nustatymas

Naudotojui nustatomi / keičiami vienos operacijos, vienos dienos ir vieno mėnesio operacijų limitai. Vienos operacijos limitas – didžiausia pinigų suma, kurios neviršydamas naudotojas gali atlikti vieną operaciją. Vienos dienos operacijų limitas – didžiausia pinigų suma, kurios neviršydamas naudotojas gali atlikti operacijas per vieną banko darbo dieną. Vieno mėnesio operacijų limitas – didžiausia pinigų suma, kurios neviršydamas naudotojas gali atlikti operacijas per mėnesį.

Limitai taikomi tik tuo atveju, jei naudotojas perveda pinigus iš kliento sąskaitų į kitas (ne kliento) sąskaitas. Limitai netaikomi, jei naudotojas atlieka pervedimą iš vieno kliento sąskaitų į kitas, perka ar parduoda valiutą (pasirinkęs meniu punktą sistemoje *Pervedimai -> Į savo sąskaitą/Valiutos keitimas*), moka komunalinius ir kt. mokesčius (pasirinkęs meniu punktą sistemoje *Pervedimai -> Įmokos ir mokesčiai*).

Klientas, kurio Naudotojams išduoti slaptažodžių generatoriai, gali pasirinkti bet kokius limitus. Klientas, kurio naudotojams išduota slaptažodžių kortelė, gali pasirinkti limitus ne didesnius nei Banko nustatyti privalomi didžiausi limitai: 4 000 litų vienos operacijos limitas, 4 000 litų vienos dienos operacijų limitas ir 15 000 litų vieno mėnesio operacijų limitas.

Naudodamasis sistema, naudotojas gali atlikti šias operacijas:

- sužinoti banko sąskaitų ir mokamųjų kortelių sąskaitų likučius;
- pažiūrėti, atsispausdinti ir atsisiųsti (LITAS-ESIS formatu parengtus) sąskaitų išrašus;
- sužinoti paskutinių trijų mėnesių sistema atliktų operacijų istoriją;
- pervesti pinigus pagal vietinius mokėjimo nurodymus;
- pervesti pinigus pagal tarptautinius mokėjimo nurodymus (Jei naudotojas prie sistemos jungiasi naudodamas slaptažodžių generatorių);
- pirkti ir/ar parduoti valiutą;
- sumokėti įmokas už būstą (elektros energiją, dujas, vandenį, šilumą tiekiančioms ir buto ūkio paslaugas teikiančioms įmonėms);
- sumokėti įmokas už telekomunikacijų, kabelinės televizijos, draudimo, švietimo ir kitas paslaugas (AB *TEO LT*, UAB *Bitė Lietuva*, UAB *Omnitel* ir kt.);
- pasitikrinti ir apmokėti iš pardavėjų ar paslaugų teikėjų gautas elektronines sąskaitas, pasirinkti automatinį elektroninių sąskaitų apmokėjimo būdą;
- sudaryti periodinio mokėjimo sutartis;
- sudaryti indėlio sutartis;
- naudotis vertybinių popierių prekybos sistema, jei klientas yra sudaręs vertybinių popierių sąskaitos tvarkymo sutartį. Naudojantis šia sistema, galima pateikti pavedimus pirkti ir parduoti akcijas, taupymo lankštus, investicinių fondų vienetus, matyti ir analizuoti šio momento informaciją apie visų savo turimų vertybinių popierių portfelį ir kt.;
- sužinoti savo investicijų vertę ir keisti investavimo kryptis, jei yra sudaręs gyvybės draudimo sutartį ir paslaugų teikimo internetu sutartį su UAB *SEB VB gyvybės draudimas*;

- sužinoti investicijų į pensijų fondus vertę, jei yra sudaręs pensijų kaupimo sutartį su UAB *SEB VB investicijų valdymas*;
- prisijungti prie VMI e. deklaravimo sistemos;
- prisijungti prie VĮ Registrų centro elektroninės paslaugų sistemos;
- gauti deklaravimo pažymą;
- sumokėti už įsigytas prekes ir suteiktas paslaugas interneto parduotuvėse;
- pateikti prašymus išmokėti faktoringo avansą;
- pateikti mokamųjų kortelių prašymus (prašymą išduoti mokamąją kortelę ir prašymą atblokuoti naudojamąsi kortele);
- pateikti sutikimą mokėti pagal tiesioginio debeto pavedimus;
- perkelti į sistemą vietinio ir tarptautinio mokėjimo nurodymų (LITAS – ESIS tekstinio formato struktūros) bylas;
- perkelti į sistemą mokėjimo nurodymų pervesti darbo užmokestį į įmonės darbuotojų mokamąsias korteles bylas;
- siųsti pranešimus, pageidavimus Banko Klientų informavimo centrui.

Prisijungęs prie sistemos mobiliuoju telefonu, kuriame įdiegta WAP funkcija, naudotojas gali atlikti šias operacijas:

- sužinoti banko sąskaitų ir mokamųjų kortelių sąskaitų likučius;
- pažiūrėti sąskaitų išrašus;
- sužinoti paskutinių trijų mėnesių sistema atliktų operacijų istoriją;
- pervesti pinigus pagal vietinius mokėjimo nurodymus;
- pirkti ir/ar parduoti valiutą;
- sumokėti įmokas už telekomunikacijų, kabelinės televizijos, draudimo ir kitas paslaugas (AB *TEO LT*, UAB *Bitė Lietuva*, UAB *Omnitel* ir kt.);
- apmokėti iš pardavėjų ar paslaugų teikėjų gautas elektronines sąskaitas.

Nors slaptažodžių generatorius kainuoja 39 Lt, tačiau šis mokestis yra vienkartinis, o visos operacijos, atliekamos internetu yra pigesnės, nei banke. Vietinis pinigų pervedimas litais, jei gavėjo sąskaita yra SEB Vilniaus banke, atliekant internetu kainuoja du kartus pigiau negu banke. Paprastas vietinis pinigų pervedimas litais, jei gavėjo sąskaita yra kitame Lietuvoje registruotame banke, atliekant internetu kainuoja 3 kartus pigiau negu banke. Tarptautinis pinigų pervedimas, atliekant internetu yra 20 proc. pigesnis.

Apibendrinant galima teigti, kad SEB Vilniaus banko klientams naudinga atlikti mokėjimus internetu, nes internetu teikiamoms paslaugoms taikomi mažesni įkainiai. Vartotojas nemoka abonentinio mokesčio, išskyrus vienkartinį mokestį už slaptažodžių generatorių.

2.3. Paslaugų teikimo internetu tvarka

Toliau tikslinga trumpai apibūdinti klientų prašymų ir jų duomenų registravimo sistemoje tvarką.

Norint tapti SEB Vilniaus banko paslaugų internetu klientu, reikia užpildyti prašymą ir pateikti jį SEB Vilniaus bankui. Klientų prašymus teikti banko paslaugas *internetu* priima banko sąskaitų tvarkytojas ar vadybininkas. Gavęs prašymą banko darbuotojas:

- patikrina prašymą pateikusio asmens tapatybę pagal pateiktą asmens dokumentą;
- išrašo mokėjimo pavedimą už generatorių ar kortelę, kuriuo remiantis klientas įneša pinigus į kasą (generatoriaus kaina 39 litų, slaptažodžio kortelės suteikiamos nemokamai);
- įveda prašymo duomenis ir klientui išduodamos identifikacijos priemonės numerį į paslaugų internetu registravimo programą;
- pateikia pasirašyti du paslaugų internetu teikimo sutarties egzempliorius ir identifikacijos priemonės išdavimo patvirtinimą, kurių vienas egzempliorius lieka banke, kitas atiduodamas klientui.

Identifikacijos priemonės gaminamos banke. Jeigu klientas pameta ar sugadina slaptažodžių generatorių, jis yra pergaminamas, klientui pateikus prašymą. Nustatyta tvarka yra blokuojamas paslaugų teikimas internetu, kol nebus pergamintas generatorius ir suteiktas naujas slaptažodis.

Paslaugų teikimas internetu blokuojamas, klientui 3 kartus neteisingai surinkus registracijos ar ryšio seanso slaptažodį. Gavus pranešimą, kad klientas negali prisijungti prie interneto su savo slaptažodžiu, banko darbuotojas internete atstato klientui suteiktą pirminį slaptažodį ir nuima blokavimą.

Sąskaitų tvarkymas. Paslaugų internetu perduodami mokėjimo pavedimai priimami banke visą parą. Valiutos pirkimo/pardavimo kainos ne darbo dienomis nenustatomos. Jei klientas prašymą pirkti/parduoti valiutą pateikia pasibaigus operacinei dienai ar ne darbo dienomis, valiuta keičiama kitą banko darbo dieną pagal tos dienos kursą. Jei kitos darbo dienos ir prašymo pateikimo dienos valiutų kursai nesutampa, prašymai atmetami.

Už identifikacijos priemonių išdavimą nustatyti mokesčiai. Už lėšų pervedimą vietiniais, tarptautiniais mokėjimo pavedimais ar valiutos pirkimo – pardavimo operaciją imami banko

nustatyti mokesčiai. Mokesčiai nuo klientų sąskaitų nurašomi nustatyta tvarka programiniu būdu informacinėje sistemoje PLATON'as po kiekvienos operacijos atlikimo.

2.4. Privalumai ir nauda, naudojantis SEB Vilniaus banko paslaugomis internetu

Privalumai ir nauda SEB Vilniaus bankui, teikiančiam paslaugų internetu paslaugas:

1. *Lėšų taupymas.* Sutaupomi ne tik patalpų nuomos ar pirkimo kaštai, tačiau kartu elektroninė veikla SEB Vilniaus bankui leidžia klientams pasiūlyti pigesnes paslaugas. Kainos tampa mažesnės, nes mažėja paieškos ir sandėrių sudarymo kaštai.

2. *Mažesnis padalinių apkrovimas, greitesnis ir kokybiškesnis aptarnavimas.* Banko darbuotojai gali daugiau laiko skirti kitų klientų aptarnavimui, kadangi paslaugų internetu vartotojai rečiau lankosi SEB Vilniaus banko padaliniuose.

3. *Efektyvesnis pardavimas.* Paslaugų internetu vartotojas yra atviresnis naujovėms ir labiau linkęs įsigyti daugiau bankinių paslaugų nei „įprastas“ klientas. Atitinkamai SEB Vilniaus bankas gali parduoti kur kas daugiau paslaugų ir produktų.

6. *Greitesnė reakcija į besikeičiančius vartotojų poreikius.* Atvira internetinės bankininkystės struktūra individualiems vartotojams, įmonėms ir SEB Vilniaus bankui leidžia lengviau ir greičiau apjungti naują ir esamą informaciją. Atitinkamai atsiranda efektyvesnis bendravimas tarp banko ir vartotojų. Dėl to trumpėja naujų produktų kūrimo, gamybos ir įvedimo į rinką laikas. Dėl efektyvesnio bendravimo mažėja klaidų, sukčiavimų tikimybė. Įdiegus paslaugų internetu paslaugas, didinamos banko paslaugų vartojimo galimybės.

Privalumai ir nauda SEB Vilniaus banko paslaugų internetu vartotojams:

1. *Laiko taupymas.* Paslaugos internetu taupo klientų laiką ir suteikia jiems didesnę patogumą. Klientams nebūtina vykti į SEB Vilniaus banką ar jo padalinį. Jie gali kortelės pagalba išsiimti grynųjų pinigų, banko tinklapyje atlikti įvairius elektroninius pavedimus, pavyzdžiui, sumokėti komunalinius mokesčius.

2. *Mažesnės išlaidos.* Internetu teikiamoms paslaugoms taikomi mažesni įkainiai arba visai netaikomi.

3. *Platus bankinių paslaugų teikimo spektras.* Internetu galimos įvairiausios operacijos, pradedant įvairių mokesčių sumokėjimu, pervedimų atlikimu, indėlių sutarčių sudarymu. ir baigiant paraiškų paskolai pildymu, deklaracijų pildymu, vertybinių popierių operacijomis ir pan.

4. *Efektyvus lėšų valdymas.* Paslaugų internetu vartotojas gali stebėti savo sąskaitose esančių lėšų judėjimą bei neišeinant iš namų tinkamai juos paskirstyti.

5. *Prieinamumas*. Paslaugos internetu teikiamos visą parą be išėginių dienų (nors išėginėmis operacijų atlikimas yra apribotas). Paslaugomis internetu galima naudotis visur, kur tik yra internetas.

6. *Patogumas*. Operacijas galima atlikti, nepildant įvairių blankų, neišrašant čekių ar neatliekant kitų techninių veiksmų.

7. *Saugumas* – nereikia nešioti grynų pinigų į banką ir iš jo.

Kaip matome, paslaugos internetu suteikia nemažai privalumų tiek SEB Vilniaus bankui, tiek jo klientams. SEB Vilniaus bankui paslaugos internetu naudinga teikti dėl to, kad bankas sutaupo išlaidas bei padidina savo pajamas, o svarbiausia, pritraukia sau naudingus ir lojalius, daug paslaugų užsisakančius bei nebijančius naujovių klientus. Paslaugų internetu vartotojams ši paslauga patinka dėl laiko, pinigų taupymo, patogumo ir greitumo.

Lietuvių ir užsienio autoriai išskiria įvairius paslaugų internetu trūkumus:

1. *Didelės investicijos*.

2. *Aukštos kvalifikacijos darbuotojų poreikis*.

3. *Nepakankama įstatyminė bazė*. Dar ne iki galo sutvarkyta elektroninio verslo įstatyminė bazė. Įstatymų, standartų nebuvimas kelia daug problemų, pavyzdžiui, kartais tampa neaišku, kaip spręsti ginčus, priversti sandėrio šalis vykdyti išpareigojimus, išvengti sukčiavimų.

4. *Saugumo problema*. Pakankamai aktuali yra elektroninių atsiskaitymų saugumo problema. Internetinių paslaugų diegimas kelia grėsmę banko duomenų saugumui. Įsilaužėliai gali sugadinti banko duomenų bazines. Bankas gali dėl to netekti nemažai klientų, turėti daug išlaidų duomenų bazių atstatymui. Neretai pasitaiko mokėjimo kortelių falsifikavimo, vagysčių, nesankcionuoto naudojimo atvejų. V.Vaškėlaičio manymu, elektroninės bankininkystės procesu metu surenkama nemažai informacijos apie vartotojus. Vartotojai bijo, kad surinkta informacija nebūtų panaudota tikslams, kurie vėliau gali jiems pakenkti. Todėl bankai iš pradžių gali nepritraukti tiek naujų elektroninės bankininkystės paslaugomis besinaudojančių klientų, kiek buvo planuota prieš pradėdant šią veiklą.

5. *Nesinaudojimas IB paslaugomis*.

Apibendrinant galima teigti, kad privalumai ir nauda SEB Vilniaus bankui, teikiančiam paslaugų internetu paslaugas, yra akivaizdi: lėšų taupymas, mažesnis padalinių apkrovimas, greitesnis ir kokybiškesnis aptarnavimas, efektyvesnis pardavimas, greitesnė reakcija į besikeičiančius vartotojų poreikius. Privalumai ir nauda SEB Vilniaus banko paslaugų internetu vartotojams: laiko taupymas, mažesnės išlaidos, platus bankinių paslaugų teikimo spektras, efektyvus lėšų valdymas, prieinamumas, patogumas, saugumas.

Toliau tikslinga pateikti darbo autorės atlikto tyrimo SEB Vilniaus banke rezultatus.

3. NAUDOJIMOSI SEB VILNIAUS BANKO INTERNETINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGOMIS TYRIMAS

3.1. Tyrimo objektas ir tyrimo eiga

Tyrimo objektas – SEB Vilniaus banko Naujamiesčio filialas, adresu Jogailos g. 9/1, Vilniuje.

Darbo autorė per dieną apklausė 102 klientus – vidutiniškai 10 klientų per dieną (apklausa atlikta per 10 dienų).

Tyrimo tikslas – įvertinti veiksnius, turinčius įtaką internetinės bankininkystės paslaugų plėtrai, atsižvelgiant į SEB Vilniaus banko klientų nuomonę.

Tyrimo uždaviniai:

1. Nustatyti, kokie yra svarbiausi veiksniai, renkantys internetinės bankininkystės paslaugas SEB Vilniaus banke.

2. Sužinoti, kokie veiksniai stabdo internetinės bankininkystės plėtrą SEB Vilniaus banke.

3. Išsiaiškinti, kas SEB Vilniaus banke internetinės bankininkystės paslaugų atžvilgiu darytina geriau.

Tyrimo metodai – apklausa, grafinio modeliavimo būdai ir tekstinė analizė.

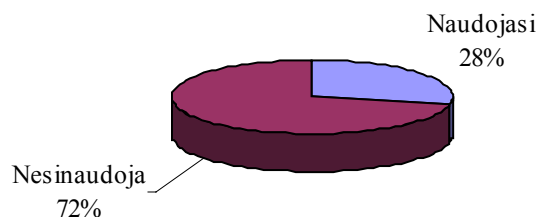
Tyrimo hipotezė – didžiausią teigiamą įtaką paslaugų internetu vartojimui SEB Vilniaus banke turėtų – didesnis dėmesys informacijos pateikimui apie sistemos saugumą ir gyventojų mokymui naudotis sistema.

Tyrimo eiga. 2006 m. rugpjūčio 1 d. – rugpjūčio 10 d. buvo atliktas SEB Vilniaus banko klientų nuomonių tyrimas SEB Vilniaus banke Naujamiesčio filiale, adresu Jogailos g. 9/1, Vilniuje. Klientams buvo pateikta 12 klausimų anketa (žr. 1 priedą.). Atlikus apklausą, išryškėjo, kokie pagrindiniai veiksniai įtakoja internetinės bankininkystės plėtrą.

3.2. Veiksniai, kurie labiausiai skatina respondentus naudotis SEB Vilniaus banko paslaugų internetu paslaugomis

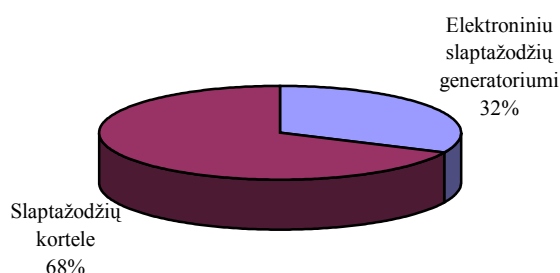
Kultūros įtaka klientų apsisprendimui naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis yra pakankami svarbus veiksnys. Lietuviai yra gana konservatyvi tauta naujovių ir pažangos atžvilgiu. Lietuviams sunku atsisakyti senų tradicijų – ypač mažesniuose Lietuvos miestuose ir kaimo vietovėse – atsiskaitymus atlikti ne banke.

Tyrimas patvirtino šią tradiciją, dažniausiai naudojamosi banko paslaugomis, atvykus į banką. Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad 28 proc. apklaustų klientų, kurie buvo sutikti SEB Vilniaus banke, naudojami paslaugų internetu sistema. Tačiau tai rodo, kad bankui yra didelės galimybės padidinti besinaudojančiųjų paslaugomis internetu skaičių, didesnę dėmesį skiriant mokymams naudotis sistema, reklamai apie įkainius.



7 pav. Klientų naudojimas SEB Vilniaus banko paslaugų internetu sistema

Atsakymų į klausimą “Ar jungdamiesi prie bankininkystės sistemos, naudojates: elektroniniu slaptažodžių generatoriumi, slaptažodžių kortele”, parodė, kad dauguma apklaustųjų (68 proc.), besinaudojančių internetinės bankininkystės paslaugomis, naudojami slaptažodžių kortele.



8 pav. Naudojimas elektroniniu slaptažodžių generatoriumi ar kortele

Elektroninis slaptažodžių generatorius šiuo metu yra pažangiausia ir saugiausia kliento atpažinimo priemonė: reikia žinoti savo PIN kodą, kiekvieną kartą jungiantis prie interneto generuojamas unikalus vienkartinis slaptažodis. Slaptažodžių kortelė – tai kortelė su sunumeruotais slaptažodžiais, kuriuos reikia įvesti į sistemą ryšio seanso pradžioje arba

patvirtinant operacijas. Nors slaptažodžių generatorius kainuoja (39 Lt), klientams reikėtų dažniau siūlyti būtent jį.

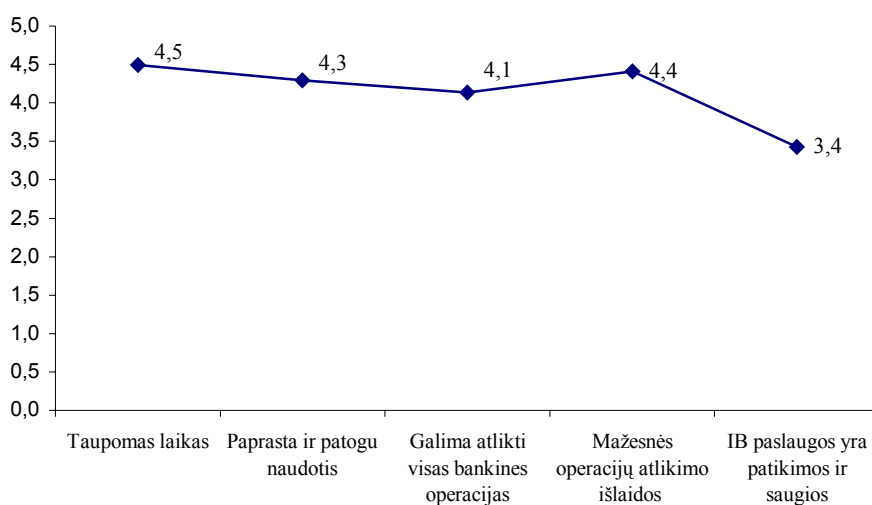
Analizuojant veiksnius, kurie skatina naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis, darbo autorė pagal respondentų atsakymus išvedė aritmetinį svertinį vidurkį (visi respondentų atsakymai pateikti 3 lentelėje).

3 lentelė

Veiksniai, kurie skatina naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Beveik sutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Aritmetinis svertinis vidurkis
Taupomas laikas			10	32	60	4,5
Paprasta ir patogų naudotis	2	6	14	18	62	4,3
Galima atlikti visas bankines operacijas	4	8	12	24	54	4,1
Mažesnės operacijų atlikimo išlaidos	2	4	12	16	68	4,4
IB paslaugos yra patikimos ir saugios	4	12	44	20	22	3,4

Tyrimas parodė, kad taupomas laikas, naudojantis internetinės bankininkystės paslaugomis buvo svarbiausia respondentams (4,5 balo), antroje – mažesnės operacijų atlikimo išlaidos (4,4 balo), trečioje – paprastumas ir patogumas – operacijas galima atlikti bet kuriuo paros metu (4,3 balo), ketvirtoje – galima atlikti visas bankines operacijas (4,3 balo), mažiausias balas (3,4) buvo skirtas internetinių paslaugų patikimumui ir saugumui. Tai rodo, kad daugelis banko klientų neužtikrinti IB paslaugų patikimumu ir saugumu.



9 pav. Veiksniai, kurie labiausiai skatina respondentus naudotis SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugomis, aritmetinis vidurkis

Apibendrinant galima teigti, kad SEB Vilniaus banko klientai, naudodamiesi banko paslaugų internetu sistema, vertina taupomą laiką, mažesnes operacijų atlikimo išlaidas, tačiau daugelis neužtikrinti IB paslaugų patikimumu ir saugumu.

3.3. Veiksniai, kurie stabdo naudojimąsi paslaugomis internetu

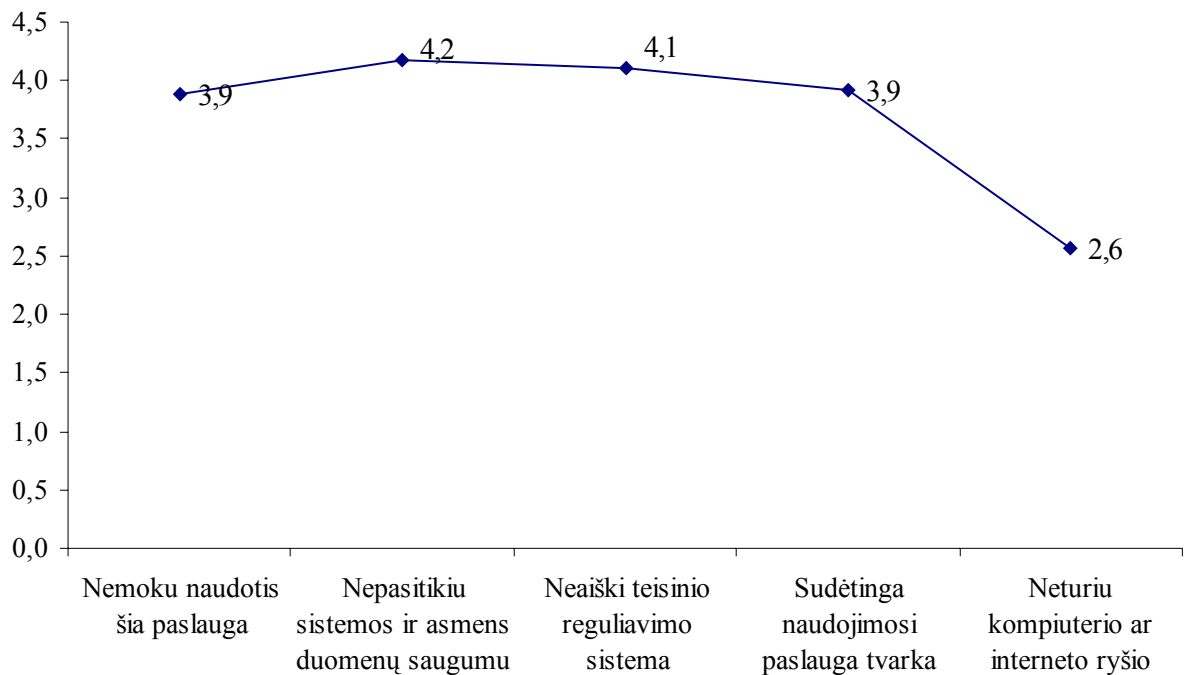
Analizuojant nesinaudojimo internetinės bankininkystės paslaugomis priežastis, darbo autorė pagal respondentų atsakymus išvedė aritmetinį svartinį vidurkį (visi respondentų atsakymai pateikti 4 lentelėje).

4 lentelė

Nesinaudojimo internetinės bankininkystės paslaugomis priežastys

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Beveik sutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Aritmetinis svartinis vidurkis
Nemoku naudotis šia paslauga	4	10	24	20	44	3,9
Nepasitikiu sistemos saugumu	4	6	14	22	56	4,2
Neaiški teisinio reguliavimo sistema	2	4	22	28	46	4,1
Sudėtinga naudojimosi paslauga tvarka	2	8	22	34	36	3,9
Neturiu kompiuterio ar interneto ryšio	62				40	2,6
Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	

Daugelis respondentų teigė, kad nesinaudoja sistema todėl, kad nepasitiki sistemos saugumu (4,2 balai), antras veiksnys pagal svarbumą buvo tai, kad neaiški paslaugos teisinio reguliavimo sistema (4,1 balo), trečia – sudėtinga naudojimosi paslauga tvarka ir nemokėjimas naudotis IB paslaugomis (po 3,9 balo), ketvirta - neturėjimas kompiuterio ar interneto ryšio (2,6 balo).



10 pav. Nesinaudojimo internetinės bankininkystės paslaugomis priežastys respondentų nuomone, svertinis vidurkis

Taigi, galima teigti, kad naudojantis internetinės bankininkystės paslaugomis labai aktuali yra saugumo problema, nes internetas pasižymi galimybe greitai ir efektyviai rinkti bei platinti informaciją, taip pat asmens duomenis. Darbo autorės nuomone, dabar privatumas žmonėms daug aktualesnis nei anksčiau. Žmonės pagrįstai bijo kėsintis į jų privatumą. Asmens duomenų perdavimas, judėjimas vis dažniau tampa pasyvus ir slaptas.

Didžiausią pavojų asmeninės informacijos saugumui ir konfidencialumui kelia tik su interneto paplitimu susiję reiškiniai – naršymo duomenų rinkimas, "slapukai" (*cookies*) ir pan. Paprastam interneto vartotojas gali net nepastebėti, kad apie jį renkama ir kaupiama gausybė informacijos, ir tik spėlioti galima, koku tikslu ji bus naudojama.

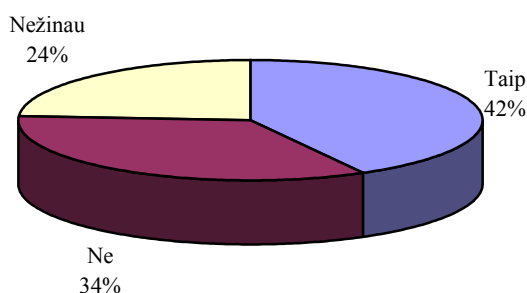
Tyrimų bendrovės „Computer Economics“ duomenimis, 2005 metais vien virusų atakų padaryta ekonominė žala siekė apie 14,2 milijardo JAV dolerių. 2001 m. virusas pavadintas „Code Red II“ pasaulinei rinkai kainavo daugiau nei 2 mlrd. dolerių.

Dar 2006 m. rugpjūtį iš Čekijos "Komerční banka" (KB) internetu pavogta apie 10 mln. CZK (1,22 mln. Lt). Ši vagystė paskatino šalies bankus diegti dar sudėtingesnes apsaugos sistemas nei iki šiol. KB atstovai dienraščiui "The Prague Post" (PP) teigė savo klientams atlyginę visus nuostolius ir iš karto įvedę SMS žinučių patvirtinimo sistemą.²⁴

²⁴ Stasiulaitis A. Internetinių bankų plėšikus stabdo SMS// Verslo žinios, 2006 spalio 23, Nr. 256.

Nuo 2006 m. spalio beveik 5 mln. ČS internetinių paslaugų klientų, vykdantys kiekvieną operaciją internetu, prieš tai turi ją patvirtinti SMS žinute gautu kodu.

Atsakymų į klausimą “Ar Jūs reguliariai atnaujinate naudojamą programinės įrangos versijas – operacinę sistemą, antivirusinę programinę įrangą, ugniasienę” analizė parodė, kad net 34 proc. neatnaujina, o 24 proc. nežinojo. Tai rodo, kad bankai turėtų didesnę dėmesį skirti klientų švietimui apie reguliariai neatnaujinamos programinės įrangos versijos žalą.



11 pav. Ar klientai reguliariai atnaujina naudojamą programinės įrangos versijas – operacinę sistemą, antivirusinę programinę įrangą, ugniasienę

Tačiau tikslinga pastebėti, kad šioje srityje vyksta teigiami poslinkiai. Ryšių reguliavimo tarnyba (RRT), Lietuvos bankų asociacija (LBA) ir asociacija „Infobalt“ 2005 m. pasirašė bendrą „Pažangos informacijos ir tinklų saugumo srityje memorandumą“. Juo bus siekiama kurti bei ugdyti visuotinę stiprią informacijos ir tinklų saugumo kultūrą Lietuvoje.²⁵

Šalys susitarė šviesti ir mokyti visuomenę, kaip apsisaugoti nuo įvairių negerovių e. erdvėje, skatinti žmones naudoti įvairias saugumo priemones - antivirusinę ir kitą programinę įrangą. Taip pat operatyviai keistis informacija apie saugumo incidentus bei bendradarbiauti rengiant teisės aktus.

Kartu su bankais jau išplatinta 200.000 lankstinukų apie tai, kaip apsisaugoti nuo vadinamojo "phishing"- sukčiavimo, kai iš interneto vartotojų apgaule viliojami internetinės bankininkystės kodai, kreditinės kortelės numeriai. Netrukus bus parengtas ir CD su nemokama programine įranga, kuri leis vartotojams padidinti savo kompiuterinės įrangos saugumą.

Teisinė paslaugos reguliavimo sistema taip pat kelia didelį klientų nepasitenkinimą (4,1 balo).

²⁵ Migonytė S. Elektroniniai sukčiai gaus per nagus lankstinukais// Verslo žinios, 2005 m. lapkričio 24 d., Nr. 227.

SEB Vilniaus bankui svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad reikėtų apmokyti banko klientus, įrengiant priėjimą prie interneto viešose vietose, nes nemažai klientų nesinaudoja internetinės bankininkystės paslaugomis todėl, kad paslauga per daug sudėtinga ir klientai nemoka ja naudotis. Internetinės bankininkystės sistemų suprantamumas vartotojams blogiau buvo vertinamas vyresnio amžiaus žmonių.

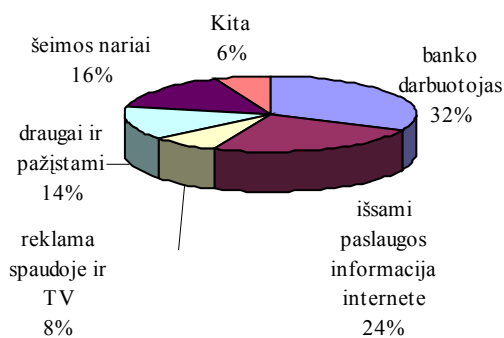
Internetinė bankininkystė ir jos paplitimas šalyje labai priklauso nuo interneto paplitimo, mobiliojo ryšio vartotojų skaičiaus, gyventojų kompiuterinio raštingumo ir pan. Rinkos tyrimų bendrovės „TNS Gallup“ (2005) duomenimis, Lietuvoje 2005 m. internetu naudojosi virš 30 procentų šalies gyventojų.

Reguliariai atliekami interneto vartotojų tyrimo rezultatai rodo stabilų interneto vartotojų augimą. Lietuvoje internetu naudojasi vis daugiau gyventojų. Vadinasi, nuolat daugėja potencialių internetinės bankininkystės klientų. Dabartiniu metu verslininkai daro nemažas investicijas kompiuterinei įrangai ir darbuotojų elektroniniam raštingumui kelti, gyventojai aktyviai perka kompiuterius savo reikmėms

Apibendrinant galima teigti, nors internetinės bankininkystės paslaugą vartotojų skaičius auga sparčiai, bet susiduriama su įvairiomis problemomis. Dabartiniu metu aktualiausios su internetinės bankininkystės paslaugomis susijusios problemos: saugumo, susijusio su šiomis paslaugomis, užtikrinimas, teisinė paslaugos reguliavimo sistema, išskiriant elektroninio parašo nebuvimą, nemokėjimas naudotis šia paslauga, jos tvarkos sudėtingumas, bei darbo autorė išskirtų kartkartėmis sutrinkantį bankų internetinių paslaugų teikimą.

3.4. Kultūriniai, socialiniai, psichologiniai veiksniai, įtakoiantys naudojimąsi paslaugomis internetu

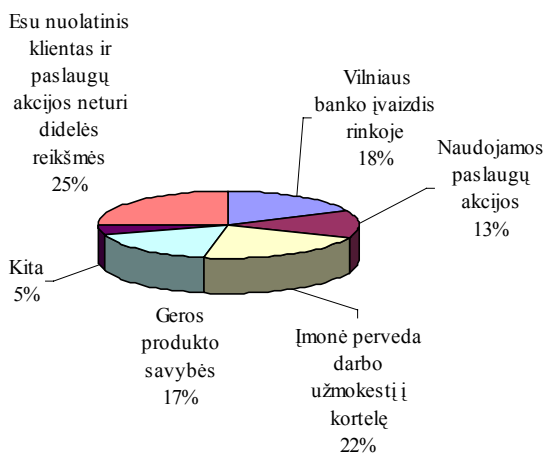
Į klausimą “Kas turėjo įtakos apsisprendimui naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis?” respondentų atsakymai pasiskirstė taip, kaip pateikta 12 pav.



12 pav. Veiksniai, kurie turėjo įtakos apsisprendimui naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis

Tyrimas parodė, kad apie SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugas vartotojai sužinojo iš banko darbuotojo (32 proc.), informacijos internete (24 proc.), iš šeimos narių (16 proc.), draugų ir pažįstamų (14 proc.), reklamos spaudoje ir TV (8 proc.). Galima daryti išvadą, kad didelė dalis vartotojų sužinojo apie banko internetinės paslaugas iš banko darbuotojo, taip pat apsilankę *internetu* puslapyje, kuriame išsamiai ir aiškiai išdėstyta informacija apie minėtas paslaugas. Taip pat nemažai vartotojų (16 proc.) sužinojo apie internetinės bankininkystės paslaugas iš šeimos narių. Labai mažai vartotojų sužinojo apie internetinės bankininkystės paslaugas iš reklamos spaudoje ir TV. Pažymėtina, kad SEB Vilniaus bankas šalies didžiausiuose dienraščiuose retai reklamuoja savo paslaugas (2005 metais nebuvo nei vieno reklaminio skelbimo), tačiau darbo autorė nustatė, kad *internetu* puslapyje bankas dažnai naudoja reklaminius rankraščius, reklamuodamas internetinės bankininkystės paslaugas.

Į klausimą “Kas skatina Jus naudotis SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugomis?” respondentų atsakymai pasiskirstė taip:

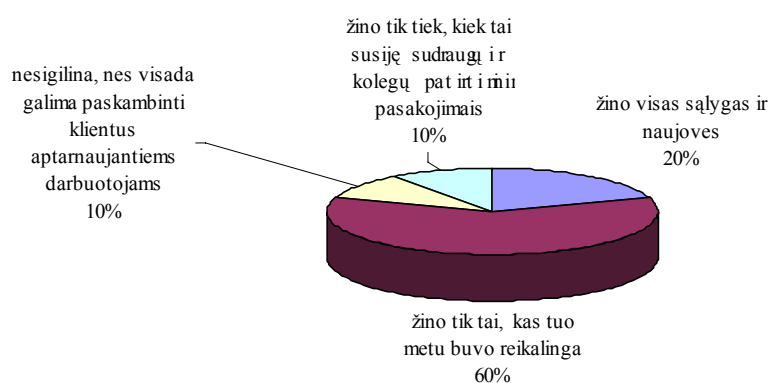


13 pav. Respondentų atsakymų į klausimą “Kas skatina Jus naudotis SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugomis?”

Tyrimas parodė, kad 25 proc. apklaustųjų yra nuolatiniai Vilniaus banko klientai ir jiems akcijos neturi didelės reikšmės, 22 proc. apklaustųjų – įmonė perveda darbo užmokestį į kortelę, 17 proc. - geros produkto savybės, naudojamos paslaugų akcijos – 13 proc. apklaustųjų, 18 proc. apklaustųjų - Vilniaus banko įvaizdis.

Apklaustos analizė rodo, kad nemaža dalis respondentų pasirinko AB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugas, nes jiems pervedamas darbo užmokestis į kortelę. 13 proc. apklaustųjų rinkosi banko paslaugas akcijų metu, kai paslaugos buvo teikiamos nemokamai arba sumažintais į kainiais. Todėl galima daryti išvadą, kad akcijos yra pakankamai svarbus faktorius, siekiant pritraukti klientus. Vartotojams vis didesnę vaidmenį vaidina produktų ir aptarnavimo kokybė bei pozityvus banko įvaizdis.

Atsakydami į klausimą “Ar manote, kad esate pakankamai gerai informuotas apie SEB VB internetinės bankininkystės sąlygas”, apklaustųjų atsakymai pasiskirstė taip:



14 pav. Atsakymų į klausimą “Ar manote, kad esate pakankamai gerai informuotas apie SEB VB internetinės bankininkystės sąlygas” pasiskirstymas.

Respondentų atsakymai rodo, kad didžioji dauguma vartotojų (60 proc.) apie internetinės bankininkystės sąlygas žino tiek, kiek jiems reikalinga tiesioginiame darbe ir asmeniniams poreikiams patenkinti ir tik 20 proc. vartotojų domisi bei žino visas naujoves susijusias su internetinės bankininkystės plėtra.

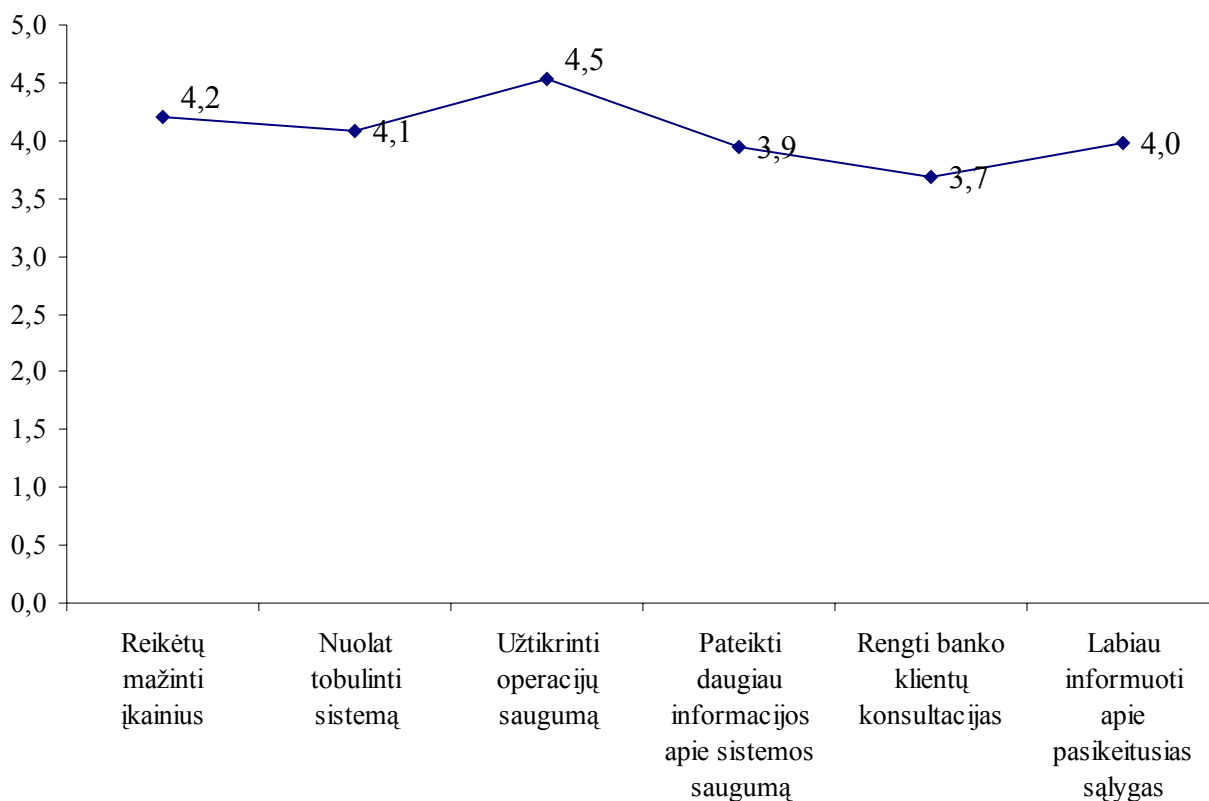
3.5. Klientų nuomonė, kas SEB Vilniaus banke internetinės bankininkystės paslaugų atžvilgiu darytina geriau

Analizuojant tai, kas respondentų manymu, SEB Vilniaus banke internetinės bankininkystės paslaugų atžvilgiu darytina geriau, darbo autorė pagal respondentų atsakymus išvedė svertinį vidurkį (visi respondentų atsakymai pateikti 5 lentelėje).

Kas SEB Vilniaus banke internetinės bankininkystės paslaugų atžvilgiu darytina geriau

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Beveik sutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Aritmetinis svertinis vidurkis
Reikėtų mažinti operacijų atlikimo įkainius	4	6	12	24	56	4,2
Nuolat tobulinti sistemą	2	10	12	32	46	4,1
Užtikrinti operacijų saugumą			8	32	62	4,5
Pateikti daugiau informacijos apie sistemos saugumą	2	12	18	28	42	3,9
Rengti banko klientų konsultacijas, susijusias su IB naudojimu	8	12	18	30	34	3,7
Labiau informuoti apie pasikeitusias sąlygas		8	24	32	38	4,0

Respondentų atsakymai pasiskirstė taip, kaip pateikta 15 paveiksle.



15 pav. Atsakydami į klausimą “Kas, Jūsų manymu, SEB Vilniaus banke internetinės bankininkystės paslaugų atžvilgiu darytina geriau” pasiskirstymas, svertinis vidurkis

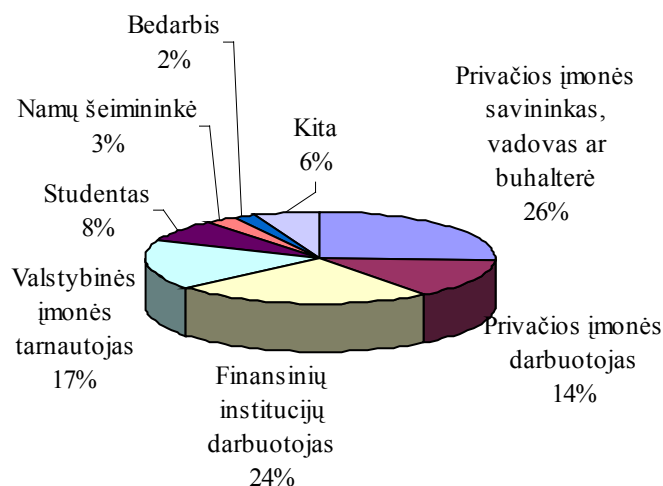
Išanalizavus respondentų atsakymus galima teigti, kad bankui tikslinga užtikrinti IBS pagalba atliekamų operacijų saugumą, šiems veiksniams buvo suteikta po 4,5 balo, antroje vietoje – mažinti įkainius (4,2 balo), nuolat tobulinti sistemą (4,1 balo), labiau informuoti apie pasikeitusias sąlygas (4,0 balo), pateikti daugiau informacijos apie sistemos saugumą (3,9 balo), rengti klientų konsultacijas (3,7 balo). Respondentų atsakymai rodo, kad reikėtų didinti sistemos funkcionalumą ir saugumą, dar labiau tobulinti sistemą, kad ji visą laiką stabiliai veiktų, daugelis paslaugų vartotojų mano, kad aptarnavimo įkainiai yra per dideli ir jie turėtų būti sumažinti. Tačiau elektroninių paslaugų įkainiai yra 30 proc. mažesni lyginant juos su įprastinėmis operacijomis, atliekamomis betarpiškai banke (patalpų, įrangos, darbuotojų išlaikymas sudaro apie 50 proc. eksploatacinių išlaidų).

Naudojantis internetinės bankininkystės paslaugomis labai aktuali yra saugumo problema. Bankai diegia pakankamai daug technologinių saugumą užtikrinančių priemonių, todėl dabar nusikaltėliai savo dėmesį skiria bankų klientams, įvairiais būdais bandoma gauti bankų klientų mokėjimo kortelių duomenis, internetinių paslaugų prisijungimo kodus ir slaptažodžius. Todėl bankams didinant saugumą savo pastangas reikėtų koncentruoti būtent klientų švietimui.

Kartkartėmis sutrinkantis bankų elektroninių paslaugų teikimas sukelia daug nepatogumų bankų klientams, o ir patys bankai patiria nuostolių dėl nesuteiktų paslaugų bei potencialiai padidėjusio galimų prarasti klientų skaičiaus. Svarbi tokių sutrikimų prevencija. Jei jau matoma, kad jų išvengti nepavyks, derėtų pasekti kai kurių Lietuvos komercinių bankų pavyzdžiu ir iš anksto klientus informuoti, kada vėl bus galima gauti elektronines paslaugas. Reikėtų kaip įmanoma tiksliau nurodyti laiką ir sutrikimo priežastis.

3.6. Asmeninio pobūdžio veiksniai, įtakoiantys paslaugų internetu vartojimą

SEB Vilniaus banke atlikti tyrimai rodo, kad pastebima tiesioginė priklausomybė tarp kliento užsiėmimo pobūdžio ir naudojimosi internetinės bankininkystės paslaugomis. Prie pastovių įmonės klientų, kurie naudojami SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugomis, priskiriami ir samdomi įvairių institucijų darbuotojai. Pagal užsiėmimo pobūdį galima juos suskirstyti į: valstybinių įmonių tarnautojus, finansinių institucijų (bankų, investicinių bendrovių, audito konsultacinių firmų ir kt.) darbuotojus bei privataus kapitalo įmonių samdomus darbuotojus.



16 pav. Respondentų užsiėmimo pobūdis

Respondentų atsakymai rodo, kad 26 proc. besinaudojančių internetinės bankininkystės paslaugomis sudaro privačios įmonės savininkai, vadovai ar buhalteriai, 24 proc. - finansų institucijų darbuotojai, 17 proc. besinaudojančių internetinės bankininkystės paslaugomis sudaro valstybinių tarnybų darbuotojai, 4 proc. – privačių įmonių darbuotojai, 8 proc. – studentai, 3 proc. namų šeimininkės ir 2 proc. bedarbių. Galima daryti išvadą, kad privačių įmonių savininkai, vadovai ar buhalterės, taip pat valstybinių įmonių ir finansinių įstaigų darbuotojai daugiausiai naudojami internetinės bankininkystės paslaugomis, kadangi šių institucijų darbo vietos pilnai kompiuterizuotos ir darbuotojai turi galimybę prisijungti prie interneto.

Ekonominė padėtis turi įtakos žmogaus perkamajai galiai. Šalies ekonominė būklė bei didėjanti gyventojų perkamoji galia yra vienas iš pagrindinių veiksnių, lemiančių palyginti vis didėjančią internetinės bankininkystės paslaugų paklausą.

Vertinant Lietuvos ekonominę aplinką, galima teigti, kad ji turi teigiamą įtaką SEB Vilniaus banko veiklai, nes ji gerėja, o tai rodo didėjantis bendrasis vidaus produktas (BVP).

Statistikos departamento duomenimis, 2005 m. bendrasis vidaus produktas, apskaičiuotas gamybos metodu, siekė 70763 milijonus litų veikusiomis kainomis ir, palyginti su 2004 m., skaičiuojant 2000 m. palyginamosiomis kainomis, padidėjo 7,3 procento.²⁶

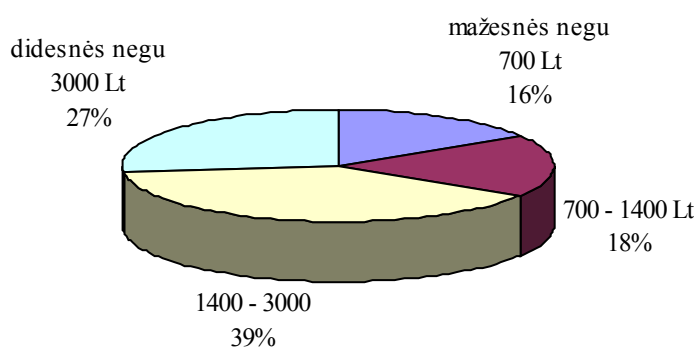
2005 m. vienam šalies gyventojui teko 20659 litai bendrojo vidaus produkto veikusiomis kainomis. Tai 8,6 procento daugiau nei prieš metus per tą patį laikotarpį (skaičiuojant palyginamosiomis 2000 m. kainomis).

²⁶ Lietuvos statistikos metraštis. Vilnius: Lietuvos statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2006.- 565 p.

Gyventojų disponuojamų pajamų didėjimas turi teigiamą įtaką banko veiklai, nes gyventojai gali didesnę dalį pajamų skirti banko paslaugų pirkimui, kompiuterio įsigijimui, interneto ryšiui.

Lietuvoje vykstantys socialiniai bei ekonominiai pokyčiai ir naujų tendencijų, būdingų Europos šalims (pasireiškiančių šeimos kūrimo bei vaikų gimdymo atidėjimu vėlesniam amžiui) yra susiję su santuokų skaičiaus mažėjimu, kas tiesiogiai neigiamai įtakoja gimstamumą šalyje. O tai apsprendžia potencialių vartotojų segmento mažėjimą ir daro poveikį bankų internetinės bankininkystės paslaugų pardavimams bei pelningumui.

Pažymėtina, kad Lietuvoje yra žmonių, kurie domisi visomis banko paslaugomis ir naudojami prestižinėmis banko kortelėmis bei elektroninės bankininkystės paslaugomis. Tai žmonės, turintys dideles ir vidutines pajamas, kurie, taupydami savo laiką, linkę mokėti, atlikti pavedimus bei atsiskaityti naudojantis internetinės bankininkystės priemonėmis. Paslaugų internetu įkainiai šiam gyventojų sluoksniui nevaizina didesnės reikšmės. Didelė dalis jų yra SEB Vilniaus banko klientai (27 proc. apklaustųjų, kurie naudojami SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugomis, pajamos sudaro daugiau kaip 3000 Lt).

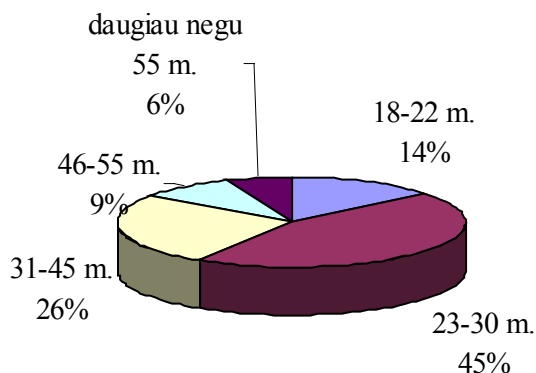


17 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas pagal jų šeimos pajamas

Apklaustieji, kurių pajamos sudarė 700 – 3000 Lt, sudarė net 57 proc. Šie pirkėjai ieško kokybės ir patikimumo. Žemiausias pajamas turintys apklaustieji (16 proc. apklaustųjų, kurių pajamos sudaro mažiau negu 700 Lt), taip pat naudojami SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugomis.

Internetinės bankininkystės vartotojų amžius yra pakankamai įvairus. Elektroniniu atsiskaitymo būdu dažniausiai naudojami jauni žmonės. Didžiausią dalį (45 proc.) amžiaus struktūroje sudaro nuo 23 iki 30 metų. Situaciją galima paaiškinti tuo, kad dauguma tokio

amžiaus vartotojų yra susipažinę su naujausiomis informacinėmis technologijomis, moka naudotis internetu.



18 pav. Respondentų atsakymų pasiskirstymas, atsakant į klausimą “Jūsų amžius?”

Lietuvoje susiklosčiusi demografinė, socialinė ir ekonominė padėtis palanki SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugų augimui.

Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad SEB Vilniaus banko klientai, naudodamiesi banko paslaugų internetu sistema, vertina taupomą laiką, mažesnes operacijų atlikimo išlaidas, tačiau daugelis neužtikrinti IB paslaugų patikimumu ir saugumu. Nors internetinės bankininkystės paslaugą vartotojų skaičius auga sparčiai, bet susiduriama su įvairiomis problemomis. Dabartiniu metu aktualiausios su internetinės bankininkystės paslaugomis susijusios problemos: saugumo, susijusio su šiomis paslaugomis, užtikrinimas, teisinė paslaugos reguliavimo sistema, išskiriant elektroninio parašo nebuvimą, nemokėjimas naudotis šia paslauga, jos tvarkos sudėtingumas, bei darbo autorė išskirtų kartkartėmis sutrinkantį bankų internetinių paslaugų teikimą.

Tyrimas parodė, kad būtina didinti paslaugų internetu funkcionalumą. Labai svarbu kiekvienais metais pateikti banko klientams naujų galimybių paslaugų internetu sistemoje.

3.7. Paslaugų internetu sistemos plėtojimo perspektyvos

Internetinės bankininkystės paslaugos teikiamos interneto tinklais šiandien yra vienos perspektyviausių bankinių paslaugų. Atsižvelgdamas į šalies kompiuterizavimo lygio augimą,

tenkindamas vis didėjančius klientų poreikius, SEB Vilniaus bankas turėtų spartinti paslaugų internetu įdiegimą, kad taptų šiuolaikiniu, pasaulinės bankininkystės standartus atitinkančiu banku.

SEB Vilniaus bankas turėtų maksimaliai išplėsti pradinių modulių galimybes:

- priimti klientų paraiškas būsto ir vartojamosioms paskoloms, mokėjimo kortelėms, draudimo polisams, lizingo produktams;
- tobulinti transakcijų atlikimo modulį: rodyti paskutinės transakcijos datos ir laiko sąskaitų sąrašę; suteikti galimybę pritaikyti sąskaitų sąrašą, rodyti transakcijų istoriją.

Tobulindamas ir plėsdamas paslaugų internetu galimybes, SEB Vilniaus bankas 2006 m. lapkričio mėn. įdiegė banko paslaugas mobiliuoju telefonu. Banko klientai, mobiliuoju telefonu prisijungę prie banko paslaugų internetu sistemos wap.seb.lt, gali patogiai tvarkyti savo banko sąskaitas.

Bankas telefonu (wap.seb.lt) – tai galimybė tvarkyti sąskaitas ir mokėti mobiliuoju telefonu – panašiai kaip ir kompiuteriu prisijungus prie banko paslaugų internetu sistemos. Skirtumas tik tas, kad wap.seb.lt galima naudotis bet kada ir visur, kur yra mobilusis ryšys.

Naudojantis wap.seb.lt, galima:

- sužinoti savo banko sąskaitų ir mokamųjų kortelių sąskaitų likučius;
- pažiūrėti sąskaitų išrašus ir atliktų operacijų istoriją;
- pervesti pinigus pagal vietinius mokėjimo nurodymus;
- pervesti pinigus iš vienos savo sąskaitos į kitą;
- pervesti pinigus pagal parengtus mokėjimo dokumentų ruošinius;
- sumokėti mokesčius už telekomunikacijų, kabelinės televizijos, draudimo ir kitas paslaugas (Teo LT, Omnitel, Bite, Tele2 ir kt.);
- keisti valiutą;
- apmokėti elektronines sąskaitas.

wap.seb.lt gali naudotis visi Omnitel, Bites ir Tele2 klientai, turintys mobilųjį telefoną, kuriame įdiegta WAP.2 standarto naršyklė, ir užsisakę mobiliojo interneto paslaugą (GPRS/EDGE).

wap.seb.lt privalumai:

1. Patogu – galima tvarkyti savo sąskaitas bet kur ir bet kada, netgi neturint kompiuterio ir interneto – keliaujant verslo reikalais, atostogų metu ar tiesiog namuose.
2. Naudinga – išnaudojamas prarandamas laikas, pvz., laukiant eilėje prekybos centre, laukiant užsakymo kavinėje, važiuojant taksi ir kt.
3. Paprasta – pinigus galima pervesti pagal banko paslaugų internetu sistemoje užpildytus mokėjimo nurodymų ruošinius.

Prisijungti prie wap.seb.lt yra paprasta. Mobiliojo telefono naršyklės lange įvedama <https://wap.seb.lt>. Registracijos lange įvedamas banko paslaugų internetu atpažinimo kodas ir slaptažodis iš slaptažodžių kortelės. Jei naudojamas kodų generatoriumi, įvedamas generatoriaus atsakymas. Telefono ekrane atsiranda sąskaitų langas.

Svarbu pažymėti tai, kad nėra jokių paslaugos užsakymo ar mėnesio mokesčių. Banko paslaugų mobiliuoju telefonu wap.seb.lt pinigų pervedimo mokesčiai yra tokie patys kaip ir naudojantis banko paslaugomis internetu.

Neabejojama, kad ši paslauga susilauks didelio klientų dėmesio ir greitai išpopuliarės, nes žmonės vis aktyviau naudoja interaktyvias priemones atlikdami finansines operacijas.

Taigi, apžvelgus pagrindinius veiksnius įtakojančius *paslaugų internetu* plėtrą, galima daryti išvadą, jog technologinė aplinka Lietuvoje sparčiai vystosi. Labai gerai, jog stambios ir finansiškai pajėgios kompiuterinės įrangos kompanijos bendrai kuria vartotojų rėmimo programas, tuo įtraukdami SEB Vilniaus banką, kuris gali pasiūlyti tikslines paskolas kompiuterinei įrangai įsigyti palankiomis palūkanomis.

Palankios Lietuvos bankų perspektyvos susijusios su strateginiais Vakarų investuotojais, kurie jau kontroliuoja 80 proc. visos bankų sistemos, bankinių paslaugų augimu, bankų konsolidacija ir įstojimu į ES. Dabar Lietuvos bankų sistemai yra labai svarbus momentas, kai stabilizuojantis ekonomikai ir atėjus užsienio investuotojams bankai gali plėtoti bankinę veiklą ir paslaugas, susijusias su elektronine bankininkyste, ypač paslaugas internetu.

Prognozuojama, kad įmantresnių ir internetinės bankininkystės produktų paklausa Lietuvoje artimiausiais metais sparčiai augs.

Taigi atsižvelgiant į ekonominės aplinkos augimą, SEB Vilniaus banko paslaugų teikimas didės. Pagrindinės paslaugos, kurios augs sparčiausia bus internetinės bankininkystės paslaugos.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Teoriniai internetinės bankininkystės aspektai parodė, kad internetinė bankininkystė – tai sistema, kai sąskaitos savininkas bankines operacijas vykdo interneto naršyklės programinėje aplinkoje banko internetiniame puslapyje.

2. Vienas iš svarbiausių veiksnių, turinčių įtakos paslaugų internetu vartojimui, yra kompiuterių įsigijimo ir interneto prieigos sąlygos. Kompiuterių įsigijimas Lietuvoje sparčiai auga, tai įrodo statistiniai duomenys - asmeninių kompiuterių namuose 2000 metais turėjo vienas iš dvidešimties namų ūkių, o 2006 m. pirmąjį ketvirtį – kas trečias. Internetu namuose naudojasi apie 32 procentai visų namų ūkių. Tačiau vertinant interneto paplitimą pagal interneto skvarbą ir lyginant Lietuvą su kitomis pasaulio šalimis, matyti, kad Lietuva (skvarba – 32 proc.) ženkliai atsilieka ne tik nuo pasaulio lyderių, bet ir nuo ES šalių vidurkio (50 proc.).

3. Pagrindiniai įstatymai, turintys įtakos internetinės bankininkystės plėtrai, yra: Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas. Šiuo metu elektroninį parašą reglamentuojanti teisės aktų bazė nesudaro kliūčių diegti ir naudoti elektroninį parašą; elektroninio parašo įstatymas bei kiti poįstatyminiai aktai didžia dalimi atitinka Direktyvą, kitų ES šalių praktiką ir vartotojų poreikius. Elektroninio parašo naudojimas Lietuvoje lėtai, bet išsibėgėja. Per lėtai didėja valstybės tarnautojų ir piliečių kompetencija elektroninio parašo srityje; reikalingos mokymų programos, distancinio mokymo bei įsisavintų žinių testavimo priemonės.

4. Kultūra daro didelę įtaką gyventojų elgsenai naudotis paslaugomis internetu. Asmenybės pobūdžio veiksnius, kurie turi įtakos paslaugų internetu vartojimui, sudaro: amžius ir šeimos gyvenimo ciklo etapai; užsiėmimų pobūdis (profesija); ekonominė padėtis (pajamos); gyvenimo stilius; asmenybės tipas (asmeninė ir nuomonė apie save). Didžiausia interneto vartotojų grupė yra 15-24 m. gyventojai, kurie sudaro 38,3 proc. visų 15-74 m. respondentų. Ši grupė yra potencialūs paslaugų internetu vartotojai ir artimiausiais metais galima tikėtis spartaus internetinės bankininkystės vartotojų augimo.

5. Internetinė bankininkystė Lietuvoje sparčiai plečiasi. Tai įrodo statistika. 2000 m. pab. Lietuvoje IB paslaugomis naudojosi tik apie 15 tūkst. žmonių. 2001 metų pab. internetinės bankininkystės vartotojų skaičius padidėjo iki 100 tūkst., 2003 m. – 637 tūkst., o 2004 m. pab. išaugo iki 925 tūkst. 2005 m. internetinės bankininkystės vartotojų skaičius siekė 1.305 tūkst. vartotojų, t.y. 41 proc. daugiau nei 2004 m.

6. SEB Vilniaus banko klientams naudinga atlikti mokėjimus internetu, nes internetu teikiamoms paslaugoms taikomi mažesni įkainiai. Vartotojas nemoka abonentinio mokesčio, išskyrus vienkartinį mokestį už slaptažodžių generatorių.

7. Privalumai ir nauda SEB Vilniaus bankui, teikiančiam paslaugų internetu paslaugas, yra akivaizdi: lėšų taupymas, mažesnis padalinių apkrovimas, greitesnis ir kokybiškesnis aptarnavimas, efektyvesnis pardavimas, greitesnė reakcija į besikeičiančius vartotojų poreikius. Privalumai ir nauda SEB Vilniaus banko paslaugų internetu vartotojams: laiko taupymas, mažesnės išlaidos, platus bankinių paslaugų teikimo spektras, efektyvus lėšų valdymas, prieinamumas, patogumas, saugumas.

8. SEB Vilniaus banko klientai, naudodamiesi banko paslaugų internetu sistema, vertina taupomą laiką, mažesnes operacijų atlikimo išlaidas, tačiau daugelis neužtikrinti IB paslaugų patikimumu ir saugumu.

9. Nors internetinės bankininkystės paslaugą vartotojų skaičius auga sparčiai, bet susiduriama su įvairiomis problemomis. Dabartiniu metu aktualiausios su internetinės bankininkystės paslaugomis susijusios problemos: saugumo, susijusio su šiomis paslaugomis, užtikrinimas, teisinė paslaugos reguliavimo sistema, išskiriant elektroninio parašo nebuvimą, nemokėjimas naudotis šia paslauga, jos tvarkos sudėtingumas, bei darbo autorė išskirtų kartkartėmis sutrinkantį bankų internetinių paslaugų teikimą.

10. Tyrimas parodė, kad būtina didinti paslaugų internetu funkcionalumą. Labai svarbu kiekvienais metais pateikti banko klientams naujų galimybių paslaugų internetu sistemoje.

Tyrimo hipotezė: didžiausią teigiamą įtaką paslaugų internetu vartojimui SEB Vilniaus banke turėtų – didesnis dėmesys informacijos pateikimui apie sistemos saugumą ir gyventojų mokymui naudotis sistema, pasitvirtino.

Atlikus tyrimą, galima pateikti tokius pasiūlymus:

1. SEB Vilniaus bankas turėtų daugiau dėmesio skirti, informuojant klientus apie paslaugų internetu saugumą.

2. SEB Vilniaus bankas turėtų aiškiau pateikti aprašymą apie slaptažodžių kortelę ir generatorių, labiau išskiriant saugumo skirtumus ir įkainius.

3. Didinant klientų raštingumą, pravedant paslaugų internetu naudojimo kursus besidominantiems tokiomis paslaugomis klientams.

4. Būtinai paslaugų internetu sistemos funkcionalumo tobulinimas, atsižvelgiant į klientų poreikius:

- rodyti paskutinės transakcijos datą ir laiką sąskaitų sąrašė;
- rodyti transakcijų istorijos peržiūrą,

- sudaryti transakcijų sąrašo saugojimo į failą galimybes;
- padidinti paskolų teikimo funkcionalumą.

5. Daugiau informuoti klientus apie paslaugų internetu privalumus, labiau skatinant naudotis šiomis paslaugomis.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Įstatymai

1. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas // Valstybės žinios. 2004, Nr. 69-2382.
2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 1996, Nr. 63-1479
3. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 61-1827

Kita literatūra

4. Abraitis V.B. ir kt. Informacijos privatumas ir sauga Lietuvos internete// Informacijos mokslai, 2002. P. 9-21.
5. Brazaitis Z., Brazaitienė T., Verslo vadybos informacinės sistemos: vadovėlis. Vilnius, 1998. 167 p.
6. Burch J.G., Information system: theory and practice // John Burch, Gary Grudnitski. USA, 1989. 921 p.
7. Civilka M. IT teisė – nepavejamojo gaudynės// Verslo Žinios, 2002 m. birželio 17 d., Nr. 116.
8. Elskytė V., Įmonės valdymo informacinės sistemos // Verslas, vadyba ir studijos. Konferencijos medžiaga. Vilnius, 65 – 70 p.
9. Garbanovas G. Valdymo informacinių sistemų principai // Verslas, vadyba ir studijos. Konferencijos medžiaga. Vilnius, 73 – 79 p.
10. Hoyer W.D., MacInnis D.J. Consumer Behaviour: student book.-Boston:Houghton Mifflin,1999. 675 p.
11. Informacinės technologijos' 99 : konferencijos pranešimų medžiaga // Kauno technologijos universitetas. - Kaunas, 1999. 137 p.
12. Informacinių technologijų poveikis paslaugų raidai//Vengrienė B., Paslaugų ekonomika. Vilnius: VU. 1998. 141 – 145 p.
13. Informacinės technologijos ir telekomunikacijos// Lietuvos makroekonomikos apžvalga. Vilnius: Vilniaus bankas. 2001. – 32 – 33 p.
14. Katkus V. Šiuolaikinės bankininkystės pagrindai. – Vilnius: LBDFI, 1998. – 255 p.
15. Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. Management Information System. Eighth Edition. Pearson/Prentice Hall, New Jersey, 2004. 726 p.

16. Kropas S., Vengraitis D., Šidlauskas G., Čiapas L. Banko finansų valdymas. – V., 1998.
17. Matulionis A.V. Sociologija.-Vilnius: Homo Liber, 2001.-195
18. Migonytė S. Elektroniniai sukčiai gaus per nagus lankstinukais// Verslo žinios, 2005 m. lapkričio 24 d., Nr. 227 (6 psl.).
19. Parašas nesulaukia princo bučinių// Verslo žinios, 2006 m. vasario 7 d., Nr. 26 (12 psl.).
20. Seilius A., Firmos kūrimas ir valdymas.- Klaipėda, 1994.344 p.
21. Simanauskas L., Informacinių sistemų analizė.- Vilnius, 1997. 99 p.
22. Sodžiūtė L., Sūdžius V., Elektroninė komercija.- Vilnius, 2003. 167 p.
23. Stasiulaitis A. Internetinių bankų plėšikus stabdo SMS// Verslo žinios, 2006 spalio 23, Nr. 256.
24. Strungurienė St., Bujauskas V. “Elektroninių piniginių atsiskaitymų sistemų pradmenys”. Vilnius. 1996. – 198 p.
25. Urbanskienė R., Clottey B., Jakštys J. Vartotojų elgsena.– Kaunas: KTU, 2000 .- 239 p.
26. Vaškelaitis V. Piniginiai atsiskaitymai: teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas, 2001. 433 p.

Interneto šaltiniai

27. AB SEB Vilniaus banko elektroninės bankininkystės paslaugos. www.seb.lt; prisijungimo laikas: 2006-10-24.
28. Elektroninio parašo priežiūros institucijos Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymo įgyvendinimo metinė ataskaita. <http://epp.ivpk.lt/naujienos/?idi=19>; prisijungimo laikas: 2006-11-02
29. Indicators for the Information Society in the Baltic Region 2005// <http://www.std.lt/uploads/docs/Indicators.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-10-15
30. Informacinės visuomenės plėtros komitetas. <http://www.ivpk.lt/main-aktual.php?cat=61&n=168>; prisijungimo laikas: 2006-11-16.
31. Informacinių technologijų naudojimas namų ūkiuose. 2006 08 11// Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos vyriausybės. <http://www.std.lt>; prisijungimo laikas: 2006-11-10
32. Interneto vartotojų skaičius Lietuvoje per 3 metus padidėjo 11 kartų. www.DELFI.lt. prisijungimo laikas: 2006-10-22

33. Interneto vartotojų struktūra pagal amžiaus grupes. <http://www.tns-gallup.lt>; prisijungimo laikas: 2006-10-26

34. Internet usage statistics. <http://www.internetworldstats.com/stats9.htm>; prisijungimo laikas: 2006-10-10

35. Pasaulyje internetu naudojasi 694 mln. Žmonių. www.delfi.lt; prisijungimo laikas: 2006-11-15

36. Valstybės ilgalaikės raidos strategijos įgyvendinimo ataskaita 2005 m. balandis. http://skelbimas.lt/istatymai/valstybes_ilgalaikes_raidos_strategijos_igyvendinimo_ataskaita.htm#_Toc105386164; prisijungimo laikas: 2006-09-12

37. Verslo žinios. <http://www.vz.lt>; prisijungimo laikas: 2006-10-15

Literatūra rusų kalba

38. Липис А., Маршал Т., Линкер Я. и др. Электронная система денежных расчётов: Пер. с англ. Москва, 1988.- 269 с.

39. Радионов И.И. Зарубежные центры обработки баз данных.- Москва, 1993.- 141 с.

40. Электронный обмен финансовыми и деловыми документами // Технология электронных коммуникаций.- Вып. 2.- Т. 15.- Москва, 1992.- 162 с.

SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA

Veiksnių, įtakojančių paslaugų internetu vartojimą tyrimas ir analizė

ELEKTRONINĖ BANKININKYSTĖ, INTERNETINĖ BANKININKYSTĖ,
INTERNETAS, INTERNETO SKVARBA, INFORMACINĖS TECHNOLOGIJOS,
ELEKTRONINIS PARAŠAS, ELEKTRONINIS SLAPTAŽODŽIŲ GENERATORIUS,
SLAPTAŽODŽIŲ KORTELĖ

Tyrimo tikslas: ištirti veiksnius, įtakojančius paslaugų internetu vartojimą SEB Vilniaus banke ir atlikti jų analizę.

Tyrimo uždaviniai:

1. Pateikti veiksnių, įtakojančių paslaugų internetu vartojimą teorinius aspektus.
2. Išanalizuoti paslaugų internetu ypatumus ir sąlygas SEB Vilniaus banke.
3. Ištirti veiksnių, įtakojančių paslaugų internetu vartojimą SEB Vilniaus banke.

Tyrimo objektas: SEB Vilniaus bankas.

Tyrimo dalykas: veiksniai, įtakojantys paslaugų internetu vartojimą.

Pirmoje darbo dalyje pateikiami veiksnių, įtakojančių paslaugų internetu vartojimą, teoriniai aspektai. Antroje darbo dalyje analizuojamos SEB Vilniaus banko teikiamos paslaugos internetu. Trečioje darbo dalyje atliekamas naudojimosi SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugomis, tyrimas.

SUMMARY

Research and Analysis of the factors that have an impact to the consumption of services via internet

ELECTRONIC BANKING, INTERNET BANKING, INTERNET, INTERNET PERMEABILITY, INFORMATION TECHNOLOGIES, E- SUBSCRIPTION, DIGITAL PASS, PASSWORD CARD

Aim of the study: investigate the factors that have an impact to the consumption of services via internet in SEB Vilniaus bankas AB and made its analysis.

Tasks of the study: for achieving the aim of the present study, the tasks were addressed in it were as follows:

1. the theoretical aspects of the factors that have an impact to the consumption of services via internet.
2. the singularity and condition of the services via internet in SEB Vilniaus bankas AB.
3. the practical aspects of the factors that have an impact to the consumption of services via internet in SEB Vilniaus bankas AB.

In the first part of the study there is a analysis the theoretical aspects of the factors that have an impact to the consumption of services via internet.

In the second part of the study there is a analysis the singularity and condition of the services via internet in SEB Vilniaus bankas AB.

In the third part of the study there is a research of the factors that have an impact to the consumption of services via internet in SEB Vilniaus bankas AB.

The paper is based on theories of internet banking, management textbooks, statistical data of *SEB Vilniaus bankas AB*, internet data bases.

PRIEDAI

1 priedas

Gerb. Kliente,

Studentė Danguolė Šimkūnienė atlieka tyrimą Lietuvoje internetinės bankininkystės srityje. Šiuo tyrimu siekiama išsiaiškinti, kokie veiksniai įtakoja internetinės bankininkystės plėtrą.

Būčiau labai dėkinga, jei savo atsakymais paremtumėte mano tyrimą. Apklausos metu gauti rezultatai nebus niekur viešai skelbiami - šis tyrimas atliekamas tik mokymo tikslais.

Atsakydami į anketoje pateiktus klausimus, pasirinkto atsakymo variantą pažymėkite kryželiu [X].

ANKETA

1. Ar naudojate internetinės bankininkystės paslaugomis?

- Taip
- Ne

2. Ar jungdamiesi prie bankininkystės sistemos, naudojate:

- Elektroniniu slaptažodžių generatoriumi
- Slaptažodžių kortele

3. Jei naudojate, kokie veiksniai svarbiausi, skatinantys Jus tai daryti?

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Beveik sutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Taupomas laikas	1	2	3	4	5
Paprasta ir patogiu naudotis	1	2	3	4	5
Galima atlikti visas bankines operacijas	1	2	3	4	5
Mažesnės operacijų atlikimo išlaidos	1	2	3	4	5
IB paslaugos yra patikimos ir saugios	1	2	3	4	5

4. Jeigu nesinaudojate arba nesinaudoja Jūsų kolegos ar draugai, kokios svarbiausios priežastys?

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Beveik sutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Nemoku naudotis šia paslauga	1	2	3	4	5
Nepasitikiu sistemos ir asmens saugumu	1	2	3	4	5
Neaiški teisinio reguliavimo sistema	1	2	3	4	5
Sudėtinga naudotis paslauga tvarka	1	2	3	4	5
Neturiu kompiuterio ar interneto ryšio	1	2	3	4	5
Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5

5. Ar Jūs reguliariai atnaujinate naudojamą programinę įrangą versijas – operacinę sistemą, antivirusinę programinę įrangą, ugniasienę.

- Taip
- Ne
- Nežinau

6. Kas turėjo įtakos apsisprendimui naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis?

- banko darbuotojas
- išsami paslaugos informacija internete
- reklama spaudoje ir TV
- draugai ir pažįstami
- šeimos nariai
- Kita (įrašykite)

7. Kas skatina Jus naudotis SEB Vilniaus banko internetinės bankininkystės paslaugomis?

- Vilniaus banko įvaizdis rinkoje
- Naudojamos paslaugų akcijos
- Įmonė perveda darbo užmokestį į kortelę
- Geros produkto savybės
- Esu nuolatinis klientas ir paslaugų akcijos neturi didelės reikšmės
- Kita

8. Ar manote, kad esate pakankamai gerai informuotas apie internetinės bankininkystės sąlygas:

- Taip, žinau visas sąlygas ir naujoves
- Žinau tik tai, kas šiuo metu reikalinga
- Ne, nesigilinu, nes galima paskambinti klientus aptarnaujantiems darbuotojams

9. Kas, Jūsų manymu, SEB Vilniaus banke internetinės bankininkystės paslaugų atžvilgiu darytina geriau:

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Beveik sutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Reikėtų mažinti įkainius	1	2	3	4	5
Nuolat tobulinti sistemą	1	2	3	4	5
Užtikrinti operacijų saugumą	1	2	3	4	5
Pateikti daugiau informacijos apie sistemos saugumą	1	2	3	4	5
Rengti banko klientų konsultacijas	1	2	3	4	5
Labiau informuoti apie pasikeitusias sąlygas	1	2	3	4	5
Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5

10. Jūs esate

- Privačios įmonės savininkas, vadovas ar buhalterė
- Privačios įmonės darbuotojas
- Finansinių institucijų darbuotojas
- Valstybinės įmonės tarnautojas
- Studentas
- Namų šeimininkė
- Bedarbis
- Kita

11. Jūsų amžius

- 18-22 m.
- 23-30 m.
- 31-45 m.
- 46-55 m.
- daugiau negu 55 m.

12. Jūsų pajamos

- mažesnės negu 700 Lt
- 700 – 1400 Lt
- 1400 – 3000 Lt
- didesnės negu 3000 Lt

AČIŪ UŽ ATSAKYMUS

Pagrindinės sąvokos

Elektroninė bankininkystė - bankų paslaugų teikimas elektroninėmis priemonėmis: internetu, telefonu, mobiliuoju telefonu, mokamosiomis kortelėmis.

Internetinė bankininkystė - banko paslaugų teikimas internetu, naudojantis specialiai tam sukurtu tinklalapiu. Įprastai naudotis interneto banku užtenka kompiuterio su interneto ryšiu ir interneto naršykle, jokių papildomų įrenginių ar programų nereikia.

Naršyklė (angl. browser) yra programa, skirta sklaidyti tinklo serveriu (angl. web server) pateikiamą informaciją, dažniausiai naršant žiniatinklyje arba vidiniuose įmonės tinkluose (intranet).

wap.seb.lt – tai galimybė tvarkyti sąskaitas ir mokėti mobiliuoju telefonu.

WAP - *Wireless Application Protocol* – bevielių taikymo protokolas.

Interneto skvarba - tai gyventojų dalis, turinti galimybę naudotis internetu.

Slaptažodžių kortelė - kortelėje nurodyti sunumeruoti slaptažodžiai, įvedami į sistemą ryšio seanso pradžioje arba patvirtinant operacijas.

Slaptažodžių generatorius - pagal specialų algoritmą kiekvieną kartą registruojantis sistemoje sudaro unikalų slaptažodį – skaitmenų seką.

"phishing"- sukčiavimas, kai iš interneto vartotojų apgaule viliojami internetinės bankininkystės kodai, kreditinės kortelės numeriai.