

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA

Aurelija PIEPOLĖ
Vadybos studijų programos studentas

ELEKTRONINĖS BANKININKYSTĖS
PASLAUGOS LIETUVOJE: VARTOTOJO POŽIŪRIS

Magistro darbas

Šiauliai, 2012

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA

Aurelija PIEPOLĖ

ELEKTRONINĖS BANKININKYSTĖS
PASLAUGOS LIETUVOJE: VARTOTOJO POŽIŪRIS

Magistro darbas
Socialiniai mokslai, Vadyba (N200)

Darbo vadovė:
doc. dr. Irina ŽALIENĖ

Teigiu, kad magistro darbas, kurį teikiu vadybos studijų krypties magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

SANTRAUKA

Aurelija Piepolė

ELEKTRONINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGOS LIETUVOJE: VARTOTOJO POŽIŪRIS.

Baigiamajame magistro darbe nagrinėjamos Lietuvos komercinių bankų teikiamas elektroninės bankininkystės paslaugas vartotojo požiūriu.

Pirmoje darbo dalyje analizuojami elektroninės bankininkystės paslaugos teoriniai temos aspektai.

Antroje dalyje pateikiami atlikto tyrimo rezultatai apie elektroninės bankininkystės paslaugos problemas ir plėtros tendencijas. Siekiant įvertinti elektroninės bankininkystės paslaugos būklę ir teikiamų paslaugų kokybę, analizuojami devyni Lietuvos bankai („Swedbank“ AB, AB SEB bankas, AB Šiaulių bankas, AB DnB bankas, Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrius, Danske Bank A/S Lietuvos filialas, AB Ūkio bankas, AB Citadele bankas, UAB Medicinos bankas), teikiantys elektroninės bankininkystės paslaugas. Analitinėje darbo dalyje atlikta elektroninės bankininkystės paslaugų statistinių duomenų analizė, kuri parodė vartotojų skaičiaus pokyčius per 2009 – 2011 metus. Taip pat atliktas Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų palyginimas. Atlikta vartotojų apklausa dėl elektroninės bankininkystės paslaugų naudojimosi. Ištirta ekspertų nuomonė dėl Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų kokybės ir tobulinimo galimybių.

Remiantis pirmos ir antros dalies gautais rezultatais galima teigti, kad iškeltos hipotezės, kad Lietuvos komercinių bankų klientai nesinaudoja elektroninės bankininkystės paslaugomis:

- dėl informacijos stokos apie šias paslaugas – nepasitvirtino;
- naudojimasis jomis nesuprantamas ir sudėtingas – pasitvirtino;
- klientas nepasitiki paslaugų saugumu – pasitvirtino.

SUMMARY

Aurelija Piepolė

ELECTRONIC BANKING SERVICES IN LITHUANIA: CONSUMER'S PERSPECTIVE.

The master thesis deals with the Lithuanian commercial banks offered online banking services to a consumer's perspective.

Electronic banking services theoretical aspects of the issue are analyzed in the first part of the work.

The second part presents the results of a study of electronic banking issues and developments. In order to assess the state of e-banking services and quality of service, the analysis of nine Lithuanian banks (Swedbank AB, AB SEB bankas, AB Šiaulių bankas, AB DnB bankas, AB SEB Bank, Nordea Bank Finland Plc, Lithuania Branch, AB Citadele bankas, Danske Bank A / S Lithuania branch, AB Ukio Bankas, UAB Medicinos bankas) was made for providing e-banking services. Analytical part of electronic banking services statistical data shows the number of users changes over the 2009 - 2011 years. Also comparison of the e-banking services of Lithuanian banks has been provided. Consumer survey has been carried out on using e-banking services. Expert evaluation was conducted on e-banking service quality and improvement opportunities in Lithuanian banks.

According to the first and the second part of the results obtained suggest that the hypothesis that the Lithuanian commercial bank customers do not use electronic banking services:

- Lack of information about these services – not approved;
- Confusing and complicated usage of them - approved;
- Client does not trust the security of services – approved.

Turinys

ĮVADAS	9
1. ELEKTRONINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGOS ANALIZĖ TEORINIŲ ASPEKTU	12
1.1. Paslaugos samprata, esmė ir pagrindinės savybės	12
1.2. Elektroninės bankininkystės samprata ir ypatumai.....	17
1.3. Elektroninės bankininkystės paslaugos ir jos rūšys	28
1.4. Elektroninės bankininkystės saugumas ir rizika	32
2. TYRIMO ORGANIZAVIMAS IR METODOLOGIJA	38
2.1. Tyrimo dizainas	38
2.2. Elektroninės bankininkystės paslaugos vartotojų požiūriu tyrimo projektavimas ir eiga ..	42
3. ELEKTRONINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGOS LIETUVOJE TYRIMO DUOMENŲ REZULTATAI	46
3.1. Elektroninės bankininkystės Lietuvoje situacija.....	46
3.2. Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų palyginimas	49
3.3. Elektroninės bankininkystės paslaugos Lietuvoje vartotojo požiūrio analizė	60
3.4. Ekspertų tyrimo duomenų analizė	74
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	81
LITERATŪRA	85
PRIEDAI.....	89

PAVEIKSLAI

1 pav. Esminės paslaugų savybės.....	14
2 pav. Paslaugos procesas.	16
3 pav. Elektroninės bankininkystės rūšys.....	19
4 pav. Mokėjimo kortelių atsiradimo raida	20
5 pav. Mokėjimo kortelių klasifikacija.....	21
6 pav. Mobiliosios bankininkystės veikimo principas	26
7 pav. Internetinės bankininkystės paslaugos.....	30
8 pav. Mobiliosios bankininkystės paslaugos	31
9 pav. Telefoninės bankininkystės paslaugos.....	32
10 pav. Anketinės apklausos privalumai ir sudarymo etapai	39
11 pav. Tyrimui pasirinktos anketinės apklausos rūšys	40
12 pav. Pagrindiniai interviu privalumai	41
13 pav. Parengta anketa ir klausimynas	42
14 pav. Internetinės ir mobiliosios bankininkystės vartotojų statistika (IV ketv. skaičius - ketvirčio pabaigoje)	49
15 pav. Elektroninės bankininkystės paslaugos	50
16 pav. Debetinių kortelių Visa Electron ir Maestro aptarnavimo mokestis	51
17 pav. Kreditinių kortelių aptarnavimo mokestis	51
18 pav. Internetu atliekamų lėšų pervedimo operacijų mokesčiai	55
19 pav. Mokesčiai už komunalines paslaugas internetu.....	55
20 pav. Mobiliosios bankininkystės paslaugos įkainiai	58
21 pav. Swedbank ir SEB banko telefoninės bankininkystė teikiamos paslaugos.....	59
22 pav. Elektroninės bankininkystės paslaugų Lietuvoje vartotojų charakteristika.....	60
23 pav. Jei nesinaudojate elektroninės bankininkystės paslaugomis, tai dėl kokių priežasčių?	62
24 pav. Kurio (-ių) banko (-ų), kokiomis elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojotės?.....	63
25 pav. Kuriomis elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojotės ir kiek laiko?	64
26 pav. Dėl kokių priežasčių naudojotės elektroninės bankininkystės paslaugomis?	64
27 pav. Ar Jūs pasitikite elektroninės bankininkystės teikiamomis paslaugomis?	65
28 pav. Jei nepasitikite elektroninės bankininkystės paslaugomis, tai dėl kokių priežasčių?	65
29 pav. Naudojate elektroninės bankininkystės paslaugomis saugu?	66
30 pav. Jūsų nuomone, kuri elektroninės bankininkystės paslauga pati nesaugiausia?	66
31 pav. Dėl kokių priežasčių naudojotės mokėjimo kortelėmis?	67
32 pav. Dėl kokių priežasčių naudojotės internetine bankininkystės paslaugomis?	69

33 pav. Dėl kokių priežasčių naudojate mobiliosios bankininkystės paslaugomis?.....	70
34 pav. Dėl kokių priežasčių naudojate telefoninės bankininkystės paslaugomis?.....	71
35 pav. Ką, Jūsų manymu, turėtų daryti bankai, kad pritrauktų daugiau elektroninės bankininkystės vartotojų?	72
36 pav. Šaltiniai, iš kurių jūs norėtumėte gauti informaciją apie elektroninės bankininkystės paslaugas?	73
37 pav. Kokių turite pasiūlymų kaip pagerinti ir išpopuliarinti elektroninės bankininkystės paslaugas?	73
38 pav. Priežastys, dėl kurių klientai naudoja elektroninės bankininkystės paslaugomis	76
39 pav. Bankų darbuotojų nurodyti mokėjimo kortelių privalumai.	77
40 pav. Bankų darbuotojų nurodytos internetinės bankininkystės paslaugos naudojimosi ypatybės	78
41 pav. Ekspertų ir banko klientų nuomonės dėl informacijos pateikimo apie elektroninės bankininkystės paslaugas.	80

LENTELĖS

1 lentelė Mokslininkų požiūris į paslaugų sampratą	13
2 lentelė Pasaulio ir Lietuvos bankų paslaugos internetu veiklos pradžia	25
3 lentelė Mobiliosios bankininkystės plėtros etapai Lietuvoje.....	27
4 lentelė Mokėjimo kortelių saugumo rekomendacijos.....	33
5 lentelė Bankas nustato naudotojo tapatybę pagal jam suteiktas identifikavimo priemones....	35
6 lentelė Elektroninės bankininkystės paslaugų analizės tyrimo etapai.....	38
7 lentelė Interviu tyrimo blokai ir klausimai	44
8 lentelė. Mokėjimo kortelės (laikotarpio pabaigoje).....	47
9 lentelė. Operacijų skaičius ir operacijų vertė atliktomis mokėjimai kortelėmis 2010 - 2011 m.	47
10 lentelė. Bankomatai (laikotarpio pabaigoje)	48
11 lentelė Grynujų pinigų išsiėmimas su debetinėmis kortelėmis savo banko tinkle	52
12 lentelė Grynujų pinigų išsiėmimas su kreditinėmis kortelėmis savo banko tinkle	52
13 lentelė Bankų siūlomos saugumo programos	53
14 lentelė Operacijų pasirašymas pagal identifikavimo priemonę.....	56
15 lentelė Mobiliosios bankininkystės paslaugos užsakymo būdų įvairovė Lietuvos bankuose	58
16 lentelė Renkantis mokėjimo kortelę, kas Jums yra svarbiausia?.....	67
17 lentelė Naudojantis internetine bankininkyste, kas Jums yra svarbiausia?	69
18 lentelė Naudojantis mobiliąja bankininkyste, kas Jums svarbiausia?	70
19 lentelė Naudojantis mobiliąja bankininkyste, kas Jums svarbiausia?	71
20 lentelė Bendri duomenys apie informantus	74

IVADAS

Elektroninės bankininkystės paslaugų naudą įvertina vis daugiau jos vartotojų, todėl nenuostabu, kad dar tik pastaraisiais metais ši sritis yra labiau nagrinėjama. Elektroninė bankininkystė tampa vis populiareesnė, vis daugiau klientų įvertina internetinės bankininkystės, mobiliosios bankininkystės naudojimosi naudingumą, atsiskaitymo mokėjimo kortelėmis patogumą bei telefoninės bankininkystės naudojimosi paprastumą. Tačiau elektroninės bankininkystės įdiegimas dar negarantuoja banko konkurencingumo. Todėl diegiant bei tobulinant elektroninės bankininkystės paslaugas, būtina žinoti vartotojų poreikius ir tik suderinus šiuos veiksnius galima tikėtis teigimo rezultato.

Atliekant mokslinių literatūros šaltinių analizę pastebėta, kad pakankamai mažai mokslininkų tyrinėjama elektroninės bankininkystės paslaugų tema. Tyrinėjant elektroninės bankininkystės paslaugas daugiausia pasižymėjo tokie Lietuvos mokslininkai kaip: Čepinskas, J., Rakevičienė, J., Rudytė, D., (2004), Levišauskaitė K., ir kiti, (2004), Paliulis, N., Pabedinskaitė, A., Šiaulinskas, L., (2007). Sodžiūtė, L., Sūdžius V., (2006)., Mackevičius, V., ir kiti, (2006)., Vaškelaitis, V. (2001) ir užsienio mokslininkai: Baten, M. A., Kamil, A. A. (2010), Higa, K., Nakamura, K. (2005), Liao, S., Pu Shao, Y., Wang, H., Chen, A. (1999). Nolle, D. E. (2000).

Darbe nagrinėjami tik privatūs banko klientai ir jiems teikiamos elektroninės bankininkystės paslaugos.

Temos aktualumas – Lietuvos komerciniai bankai elektroninės bankininkystės paslaugas savo klientams pradėjo siūlyti maždaug prieš 12 metų, tačiau tik visai neseniai šie bankai pradėjo akcentuoti elektroninės bankininkystės naudą tiek klientams, tiek ir jiems patiems. Elektroninės bankininkystės paslaugos leidžia išlaikyti esamus ir pritraukti naujų klientų, mažinti banko išlaidų sąnaudas, taupyti klientų laiką ir pinigus. Pastaraisiais metais Lietuvos komerciniai bankai pradėjo labai daug dėmesio skirti teikiamoms elektroninės bankininkystės paslaugoms. Lietuvoje, palyginus su užsienio šalių bankų patirtimi, pakankamai mažai yra atliekama elektroninės bankininkystės paslaugų teikimo kokybės vertinimo tyrimų. Todėl kyla esminis **probleminis klausimas** – ar Lietuvos komerciniai bankai daro viską tam, kad vartotojams jų teikiamos elektroninės bankininkystės paslaugos būtų prieinamos? Siekiant atsakyti į probleminį klausimą buvo iškelta **hipotezės**: tikėtina, kad Lietuvos komercinių bankų klientai nesinaudoja elektroninės bankininkystės paslaugomis:

- dėl informacijos stokos apie šias paslaugas.
- naudojimasis jomis nesuprantamas ir sudėtingas.
- klientas nepasitiki paslaugų saugumu.

Šios hipotezė tikrinamos analizuojant ir apibendrinant atliktus tyrimus.

Tyrimo objektas – elektroninės bankininkystės paslaugos.

Tyrimo dalykas – elektroninės bankininkystės paslaugos Lietuvoje.

Pagrindinis šio darbo tikslas: išanalizuoti Lietuvos komercinių bankų teikiamas elektroninės bankininkystės paslaugas vartotojo požiūriu.

Įvertinus tai, kad bankų gebėjimas konkuruoti vis labiau priklauso nuo jų sugebėjimo geriau aptarnauti klientą, nes labai didelė klientų dalis nori su bankais dirbti per internetą, naudotis mobiliosios bankininkystės ir telefoninės bankininkystės paslaugomis, kyla klausimas ar bankai deramai aptarnauja klientus, kur elektroninės bankininkystės paslaugų srityje jų stipriosios, o kur - silpnosios pusės.

Siekiant darbo tikslo buvo išsikelti šie uždaviniai:

- ✓ Apibrėžti elektroninės bankininkystės paslaugos sampratą ir išskirti jos ypatumus remiantis įvairių autorių straipsniais, metodiniais leidiniais ir kita literatūra. Taip pat išanalizuoti elektroninės bankininkystės paslaugas, jų saugumą ir riziką teoriniu aspektu.
- ✓ Išanalizuoti, 2009 – 2011 metų vartotojų skaičiaus pokyčius pagal pateikiamus Lietuvos bankų asociacijos elektroninės bankininkystės statistinius duomenis.
- ✓ Palyginti Lietuvos komercinių bankų teikiamas elektroninės bankininkystės paslaugas.
- ✓ Išanalizuoti elektroninės bankininkystės paslaugas Lietuvoje vartotojo požiūriu. Kokie veiksniai įtakoja elektroninės bankininkystės vartotojų apsisprendimą pasirenkant paslaugos tiekėją.
- ✓ Ištirti ekspertų nuomonę dėl Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų kokybės ir tobulinimo galimybių.

Elektroninės bankininkystės paslaugos turėtų būti analizuojamos atsižvelgiant į tokias charakteristikas kaip: saugumas, funkcionalumas, kainodara, vartotojų tipus, veiksnius skatinančius arba stabdančius elektroninės bankininkystės raidą.

Numatytiems uždaviniams įgyvendinti naudojami metodai: mokslinės literatūros analizė, apklausa, ekspertinis vertinimas, palyginimai, grafinis vaizdavimas, statistiniai, sisteminimas. Šie metodai yra būtini atskleidžiant bet kokio mokslinio tiriamojo darbo tikslus, pateikiant išvadas bei apibendrinimus. Būdas rasti teisybę informacijos gausume ir atidžiai peržiūrėti maksimalų informacijos kiekį ir patikimų šaltinių ir įvykdyti visų šaltinių informacijos sujungimą ir apibendrinimą.

Tyrimo **rezultatų praktinis reikšmingumas** pasireiškia tuo, kad atliktas tyrimas supažindina su pagrindinėmis Lietuvos komercinių bankų teikiamomis elektroninės

bankininkystės paslaugų būklės problemomis ir plėtros galimybėmis. Atlikti tyrimai parodė elektroninės bankininkystės paslaugų plėtros būtinumą, saugumo didinimo ir įkainių mažinimo būtinybę ir bus naudingi Lietuvos komerciniams bankams gerinant paslaugų kokybę bei darbą su klientais. Tikimasi, kad pateikiami tyrimų rezultatai paskatins bankus naujai pažvelgti į jų siūlomas paslaugas ir atsižvelgiant į klientų poreikius ir pastabas jas patobulinti.

Darbo struktūra:

Magistro baigiamąjį darbą sudaro: santrauka, turinys, įvadas, trys skyriai: teorinis, analitinis, praktinis, išvados, ir rekomendacijos, literatūros sąrašas, priedai.

Pirmasis skyrius - konceptualiojoje darbo dalyje remiamasi sisteminiu metodu. Informacija renkama sisteminant įvairius duomenų šaltinius, t.y. elektroninės bankininkystės knygas, mokslinius straipsnius, publikacijas, periodinės spaudos medžiagą užsienio bei lietuvių kalbomis, bei internete patalpinta informacija. Analizuojami elektroninės bankininkystės paslaugos teoriniai temos aspektai. Taip pat trumpai apžvelgta elektroninės bankininkystės raida.

Antrasis analitinis skyrius - jame aprašyta tyrimo metodika ir organizavimas.

Trečiasis praktinis skyrius - Siekiant įvertinti elektroninės bankininkystės paslaugos būklę ir teikiamų paslaugų kokybę vartotojo požiūriu, analizuojami devyni Lietuvos bankai („Swedbank“ AB, AB SEB bankas, AB Šiaulių bankas, AB DnB bankas, Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrius, Danske Bank A/S Lietuvos filialas, AB Ūkio bankas, AB Citadele bankas, UAB Medicinos bankas, toliau darbe bankai bus vadinami - Swedbank, SEB bankas, Šiaulių bankas, DnB bankas, Nordea bankas, Danske bankas, Ūkio bankas, Citadele bankas, Medicinos bankas), teikiantys elektroninės bankininkystės paslaugas. Praktinėje darbo dalyje atlikta elektroninės bankininkystės paslaugų statistinių duomenų analizė, kuri parodo vartotojų skaičiaus pokyčius per 2009 – 2011 metus. Taip pat atliekama elektroninės bankininkystės paslaugos vartotojų apklausa, kurios tikslas išaiškinti kas įtakoja elektroninės bankininkystės vartotojų apsisprendimą pasirenkant paslaugos tiekėją. Siekiant iširti vartotojų požiūrį į elektroninės bankininkystės paslaugas bei išsiaiškinti vertinimo kriterijus panaudojamas respondentų anketavimo metodas. Taip pat atlikta ekspertų apklausa naudojantis parengtu interviu klausimynu.

Darbo struktūra: darbe yra pateikta 41 paveikslėlis ir 20 lentelių. Magistro baigiamojo darbo apimtis (be priedų) – 88 lapai.

1. ELEKTRONINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGOS ANALIZĖ TEORINIŲ ASPEKTŲ

1.1. Paslaugos samprata, esmė ir pagrindinės savybės

Analizuojant mokslinę literatūrą apie paslaugas, pastebima, kad visuotinai priimto paslaugos apibrėžimo nėra. Lietuvoje vienas pirmųjų paslaugą apibrėžė J. Žvinklys (1990). Jo teigimu, tikroji paslauga yra susijusi su individualiu vartojimu, o paslaugos rezultatas – tos paslaugos vartotojas, turintis dalyvauti tame procese, nes paslaugos gaminimo ir vartojimo laikas sutampa (Šalkauskienė, Žalys, Žalienė, 2006, p.5).

Mokslininkai tyrinėjantys paslaugas nėra priėmę universalaus paslaugos apibrėžimo. Kiekvienas autorius pateikia skirtingus apibrėžimus. E. Vitkienė (2004) teigia, kad atsižvelgiant į paslaugų prigimtį, formuojantis paslaugų rinkai, formuojasi ir įvairios paslaugų teorinės sampratos. Pasak autorės, paslaugą galima apibrėžti kaip veiklą, naudą ar pasitenkinimą, kuris teikiamas parduoti kartu su prekėmis. Paslauga taip pat gali būti parduoti siūloma veikla, kai perkama nauda ir pasitenkinimas, o ne konkretus daiktas, arba veikla ar nauda, kada viena pusė kitai pusei gali pasiūlyti tai, kas paprastai yra neapčiuopiama ir nėra nuosavybės pardavimo rezultatas. Pasak Žalimienės (2003): paslauga – tai nemateriali gėrybė arba paslaugos – nemateriali veikla, kuri prisideda prie žmonių tenkinimo poreikių.

Pasak N. Langvinienės ir B. Vengrienės (2005), paslaugos sąvokai skirtinguose kontekstuose suteikiama nevienoda prasmė. Ji gali reikšti:

1. Pagalbą, malonę, parėminą, naudojimą,
2. Produkciją,
3. Priemonę, padedančią sukurti paslaugą,
4. Darbą, kuris kuria paslaugas.

Paslaugą apibrėžti trukdo ne tik paslaugų įvairovė. Pateikiama sąvoka turi daugelį reikšmių, apibrėžiančių veiklą nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos kaip produkto sudedamosios dalies. Todėl apibūdinti paslaugą trukdo ir tai, kad visuomet atsiras reikšmių, netelpančių į bet kurį iš apibrėžimų. Paslaugas galima apibrėžti kaip naudingą veiklą už kurią gaunantieji paslaugas moka pinigus (Langvinienė, N., Vengrinė, B. 2005).

1 lentelėje pateikti užsienio mokslininkų paslaugos sampratos apibrėžimai.

Mokslininkų požiūris į paslaugų sampratą

Autorius	Paslaugų samprata
Kotler (2003)	Tai bet kuri veikla ar nauda, kurią viena šalis gali pasiūlyti kitai ir kuri yra nemateriali bei negali tapti nuosavybe.
K.Allrecht, R.Zenke (1987)	Veikla, kurios viena iš funkcinių paskirčių-pagalba vartotojui.
J.R.Lehtinen (1983)	Tai vartotojui ir personalui arba įrenginiams (mašinoms) sąveikaujant vykstanti veikla, skirta vartotojo poreikiams tenkinti.
G.Tocquer, M.Langlon (1992)	Tai laikinas vartotojo patyrimas, kuris įgaunamas jam sąveikaujant su paslaugų organizacijos personalu arba techninėmis (materialinėmis) priemonėmis.
Ch.Gronroos (1990)	Tai veiklos, skirtos vartotojų sunkumams įveikti ir vykstančios jam ir personalui arba organizacijai priklausančiomis fizinėmis gėrybėmis sąveikaujant, visuma.
J.Nollet, J.Haywood-Farmes (1992)	Aiškios (suvokiamos) ir apibrėžtos naudos bei prekių reikalingų paslaugos teikimo procesui vykdyti arba jį palengvinti, derinys.
T.P.Hill (1977)	Tai ekonominio subjekto (asmens ar jų grupės, t.y. namų ūkio ar organizacijos) arba jam priklausančios gėrybės būklės pakeitimas, kurį atlieka vienas subjektas kito prašymu.
Ketles, Bloom (1984)	Paslauga – bet kokia veikla ar nauda, kurią viena šalis gali pasiūlyti kitai, pasižymi neapčiuopiamumu ir tuo, kad nėra nuosavybės rezultatas. Jos praktika gali būti susieta ar nesusieta su fiziniu produktu.
JAV marketingo asociacija (1960)	Paslauga – tai veikla, nauda ar pasitenkinimas, pateikiami pardavimui kaip tokie arba kartu su parduodama preke.
Gronroos, (1989)	Paslauga - tai veiksmas ar serija veiksmų, kurie, būdami neapčiuopiamos prigimties, pasireiškia sąveika tarp vartotojo ir paslaugų darbuotojo, pastarajam pasiūlius fizinių išteklių, prekių ar sistemų vartotojo problemoms spręsti.
Hill, (1977)	Paslaugų veikla yra tokia veikla, kuri nekuria ir neperdirba fizinių produktų. Jų teikiamas produktas yra nematerialus ir negali būti apčiuopiamas, transportuojamas ar išgyjamas.

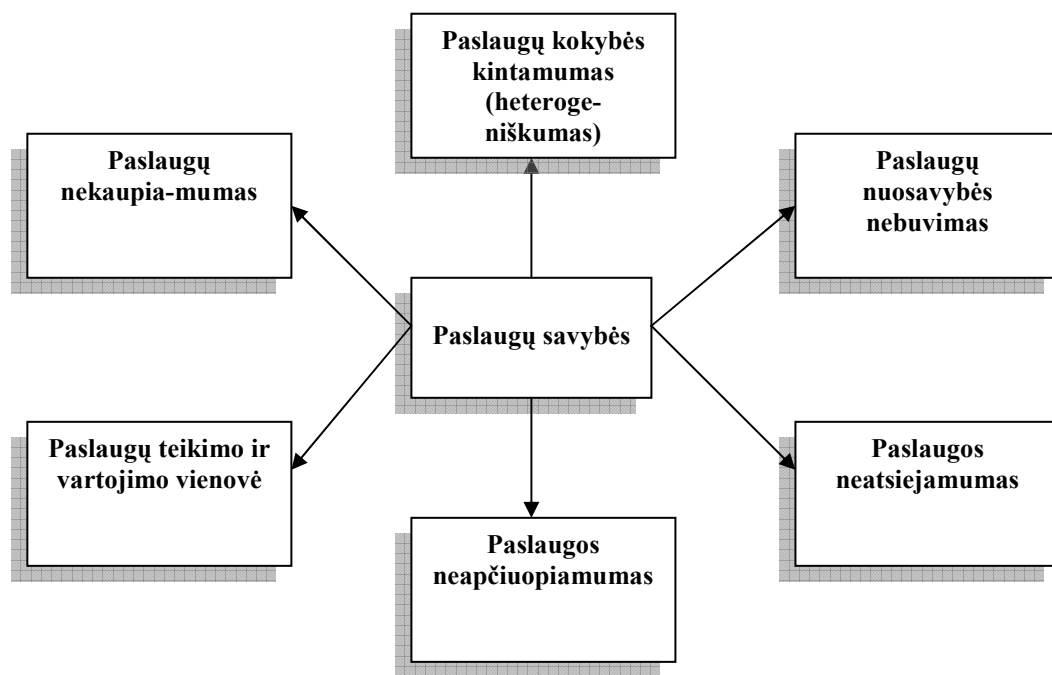
Šaltinis: L.Bagdonienė, R.Hopenienė, (2004). Paslaugų marketingas ir vadyba, Kaunas.

Apibendrinant paslaugos esmę, galima teigti:

- Dėl paslaugų įvairovės iki šiol nėra nusistovėjusio paslaugų apibrėžimo; dalis paslaugų specialistų šią problemą ignoruoja, laikydami ją neesmine, ir tiria konkrečias paslaugų problemas, kiti formuluoja apibrėžimą priklausomai nuo tikslo, akcentuodami vieną ar kitą paslaugos aspektą.
- Paslaugos esmę geriausiai atskleidžia daugiapakopis paslaugos apibrėžimas:
 1. paslauga – tai veikla, tenkinanti vartotojo poreikius kaip tokia;
 2. paslauga – tai veikla, kurios rezultatai neturi apčiuopiamo materialaus rezultato, tačiau pasireiškia vartotojo prigimties, būsenų ar galimybių keitimu;
 3. paslauga – tai veikla, kurios procese sąveikauja jos teikėjas ir vartotojas kaip atskiri, savarankiški proceso dalyviai.
- Paslauga yra viena iš tretinės veiklos formų, tačiau apima ne visą tretinę veiklą, o tik tuos atvejus, kai ši veikla nukreipiama kito asmens (fizinio ar juridinio) poreikiams tenkinti (Vengrienė, 2006).

Paslaugos pagrindinės savybės. Paslaugos pasižymi tam tikromis bendromis savybėmis, nusakančiomis paslaugų veiklos savitumą.

Remiantis paslaugas tyrinėjančių mokslininkų (Vengrienė, 2006; Bagdonienė ir Hopenienė, 2004; Grooroo, 2001 ir kt.) darbais, pateikiamos paslaugų savybės. Jos skirstomos į tokias kategorijas: neapčiuopiamumą, heterogeniškumą, vartotojo dalyvavimą paslaugos teikimo procese, nepatvarumą, vienalaikiškumą, nuosavybės perdavimo nebuvimą ir kt. (1 pav.)



1 pav. Esminės paslaugų savybės.

Šaltinis: sudaryta, autorės, remiantis I. Svetikiene (2002). Turizmo marketingas. Vilnius, p. 94 – 95.

Paslaugų teikimo ir vartojimo vienovė. Pasak Ch. Dumoulin ir J.P. Flipo (1991), tai viena svarbiausių paslaugos savybių. Dėl šio paslaugos ypatumo ir atsargų nebuvimo paslaugų teikėjams dažnai nelengva patenkinti išaugusią paklausą. Dar vienas sunkumas, sąlygojantis šią paslaugos savybę, anot L. Bagdonienės ir R. Hopenienės (2004, p. 55) – tai geros kokybės garantavimas. Bet koks nesklandumas ar nukrypimas nuo nustatytų standartų tuoj pat matomas vartotojui.

Vartotojo dalyvavimas. Tiek vartotojo ir paslaugos teikėjo ryšiai, tiek ir vartotojo dalyvavimas veikia paslaugos rezultatą ir paslaugos kokybę. Neretai vartotojas prastai vertina suteiktą paslaugą, tačiau nesusimąsto, kad pats neatliko būtinų procedūrų, nesilaikė taisyklių. Todėl keliamas uždavinys – šviesti ir mokyti vartotojus, ugdyti jų lojalumą ir ištikimybę. Teikiant elektroninės ar kitas apsaugos paslaugas, ypač svarbus paslaugos teikėjo ir kliento bendradarbiavimas. Kliento gyvybė ar turtas gali būti apsaugotas tik tokiu atveju, kai

paslaugos užsakovas supranta esmines sutarties sąlygas, žino, kokios aplinkybės, turinčios reikšmės jo asmens ir turto saugumui, priklauso nuo jo paties ir imasi reikalingų veiksmų tokių aplinkybių įgyvendinimui per visą paslaugos teikimo laikotarpį (Varno, 2004).

Svarbiausia paslaugų **heterogeniškumo** priežastis – žmonių santykiai. Būtina atpažinti vartotojo poreikius, užmegzti santykius su juo ir suteikti pageidaujamą paslaugą. Daug kas priklauso nuo paslaugos teikėjo atstovų ir vartotojo vidinio nusiteikimo. (Bagdonienė, Hopenienė, 2004).

Neapčiuopiamumas. Šią savybę pirmasis paminėjo A. Smith 1876 m. savo veikale „The Wealth of Nations“. Paslauga paprastai suvokiama subjektyviai. Paslaugų neapčiuopiamumas. Kitaip nei prekė, paslauga yra neapčiuopiama, taigi jos negalima pavaizduoti. Kartu nėra galimybės pasinaudoti daugelio žmonių gana išlavintais regimosios atminties privalumais. Netgi papasakoti apie paslaugą yra kur kas sunkiau negu apie prekę, nes pasakojant negalima remtis vaizdais (Pranulis ir kt., 1999, p. 371). Taigi šiuo aspektu paslauga yra „sudėtingesnė“ nei prekė. Tai pabrėžia ir V. Kinduryš (2002, p. 14), teigdamas, jog paslaugų neapčiuopiamumas lemia problemas tiek jų teikėjams, tiek vartotojams. Klientams sunku susigaudyti ir įvertinti, kas parduodama, kol paslauga nesinaudoja, o kartais netgi ją pasinaudojus. Todėl paslaugų vartotojas priverstas patikėti paslaugų teikėjo žodžiais.

Nekaupiamumas. Tai reiškia, kad paslaugų negalima sukaupti, jos „gaminamos“ ir vartojamos tuo pačiu metu. Tai rodo, jog turi sutapti paslaugų paklausos bei pasiūlos ir vieta, ir laikas. Vietos sutapimas reiškia, kad potencialūs paslaugos vartotojai turi būti ten, kur jie galėtų pasinaudoti paslauga (Pranulis ir kt., 1999, p. 372). Pastebima, kad negebėjimas paslaugų išsaugoti verčia įmonių vadovus rengti strategiją, užtikrinančią paslaugų paklausos atitikimą jų pasiūlai. Šiuo aspektu Vakarų šalių paslaugų įmonių veiklos patirtis rodo, kad galimi keli paslaugų paklausos ir pasiūlos suderinimo būdai:

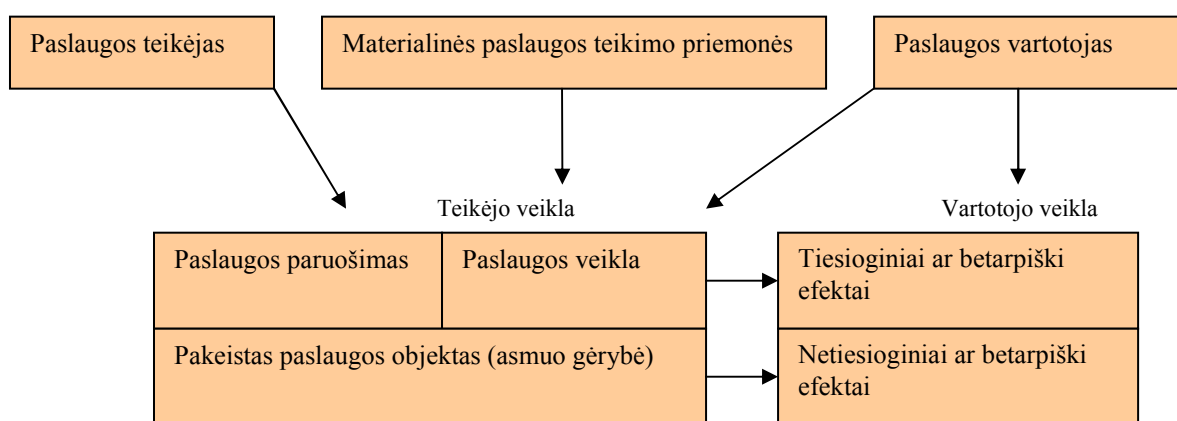
- Nustatomos diferencijuotos paslaugų kainos, nuolaidos; teikiamos papildomos paslaugos ir naudojamos kitos paskatos.
- Priimami preliminarūs užsakymai teikti paslaugas.
- Spartinamas klientų aptarnavimas.
- Atitinkamų paslaugų paklausos piko metu teikiamos papildomos paslaugos.
- Paslaugų teikėjai stengiasi suderinti savo veiklos funkcijas, kurios reikalingos papildomam klientų srautui aptarnauti; pagal galimybes samdomi laikini darbuotojai paslaugų piko laikotarpiu (Kinduryš, 2002, p. 17 – 18).

Paslaugų neatsiejamumas. Paslaugą teikia konkretus asmuo arba jų grupė, ją vartoja taip pat tam tikras asmuo arba jų grupė (organizacija). Ir vieni, ir kiti daugiau ar mažiau dalyvauja paslaugos teikimo procese, sutampančiame su jos vartojimu, todėl atskirti paslaugą

nuo ją teikiančių asmenų beveik neįmanoma (Pranulis ir kt., 1999, p. 371). Marketingo požiūriu, anot R. Paulienės (2005, p. 60), tai turi ir pranašumų, ir trūkumų. Kai paslaugą teikia tik vienas konkretus asmuo, paslaugos kokybė priklauso tik nuo jo vieno sugebėjimų ir galbūt fizinės bei emocinės būsenos paslaugos teikimo metu. Tokią paslaugą klientai sutapatina su konkrečiu asmeniu, kuris tuo pačiu metu gali reklamuoti savo kaip profesionalo įvaizdį. Tačiau klientai tada pageidauja tik to asmens paslaugų, o dėl šios priežasties labai apribojama paslaugų kiekio augimo galimybė, nes kiekvienai iš jų suteikti naudojamas to paties asmens darbo laikas.

Paslaugų nuosavybės nebuvimas. Paslauga – tai procesas, ji neturi nuosavybės. Paslaugų teikėjai laikinam vartotojo naudojimuisi perduoda kai kurias materialines vertybes (pavyzdžiui, biblioteka – knygas, periodikos leidinius, vaizdajuostes; nuomos paslaugų įmonės – automobilius, rūbus; savitarnos skalbyklos – skalbimo ir lyginimo įrengimus ir t.t.), bet ne pačią paslaugą. Kaip teigia L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2004, p. 55), paslaugų marketingo priemonės turėtų padėti vartotojui suvokti, kad nėra organizacijos paslaugos; yra tik jos priemonės, medžiagos ir t. t., o paslauga – tai bendras teikėjo ir vartotojo sąveikos rezultatas.

Paslaugos procesą ir esmę suvokti padeda 2 paveikslas. Iš jo matyti šio proceso komponentai: veikiantys subjektai, jų sąveika, šios sąveikos fazės ir rezultatas, pagaliau, paslaugos efektai. Kiekvienas komponentas, būdamas neatskiriamas nuo paties proceso, vis dėlto išlieka tam tikru mastu savitas. Visi kartu jie sudaro paslaugą.



2 pav. Paslaugos procesas.

Šaltinis: Langvinienė, N.; Vengrienė, B. (2005). Paslaugų teorija ir praktika. Kaunas, p. 24.

Išanalizuotos paslaugų savybės lemia jų teikimo operacijų sudėtingumą, palygintu su pramone. Be to, tai iš esmės lemia paslaugų vadybos ir marketingo specifikaciją. Paslaugos visada susijusios su žmonėmis, klientais, kurie iš esmės ir sudaro įmonėms įvairių problemų.

Klientai dažnai pažeidžia nustatytas jų aptarnavimo taisykles, ignoruoja siūlomas paslaugas, pervertina lūkesčius ir panašiai. Pasirinkimo laisvės sąlygomis paslaugų įmonė turi tirti klientų elgseną, jų pageidavimus ir užgaidas, kad kuo labiau patenkintų klientų norus.

Apibendrinant įvairių autorių suformuluotus paslaugos apibrėžimus, galima teigti, kad paslauga – tai veikla, kuri yra neapčiuopiama ir pasireiškia vartotojui sąveikaujant su paslaugą teikiančiais tarnautojais, bei garantuoja vartotojo problemos išsprendimą bei jo poreikio patenkinimą.

1.2. Elektroninės bankininkystės samprata ir ypatumai

Pasak Sūdžiaus (2008) bankai, orientuodamiesi į klientų poreikių įvairovę, gali aptarnauti privačius asmenis ir įmones bei įstaigas ne tik banko filialuose ar skyriuose, bet ir teikdami paslaugas internetu, per kabelinę televiziją, telefonu. Tai leidžia klientui tvarkyti savo pinigus banke, naudotis informacija apie banko sąskaitas ir atlikti bankines operacijas interneto tinklu ar telefonu iš bet kurios vietos.

Vartotojai gali greičiau ir lengviau palyginti įvairių bankų siūlomas paslaugas. Ypač tai pasireiškia, kai kaina yra pagrindinis veiksnys, lemiantis vartotojo pasirinkimą. Pasitelkę elektroninės bankininkystės priemones vartotojai labai lengvai gali keisti banką, su kuriuo jie nori bendradarbiauti. Tokio pakeitimo sąnaudos mažos. Elektroninės paslaugos teigiamai veikia finansų rinkas, daro jas skaidresnes, aktyvesnes, labiau likvidžias (Sodžiūtė, L., Sūdžius, V. 2006, p. 98).

Šiuo metu elektroninė bankininkystė yra globalus fenomenas. Išsivysčiusios šalys elektroninę bankininkystę traktuoja kaip neatskiriamą dalį nuo jų šalies ekonomikos (Baten, M. A ir Kamil, A. A. (2010, p. 2).

Kaip teigia Wollongongo universiteto profesorius Johnas Evansas (2000, No. 3. p. 268 – 284), yra aibė veiksnių skatinančių taip pat ir banką plėtoti elektroninės bankininkystės paslaugas:

1. Mažos išlaidos;
2. Didėjanti interneto paklausa;
3. Interneto prieinamumas;
4. Klientų spaudimas;
5. Efektyvumas ir pelningumas.

Elektroninė bankininkystės terminą Sūdžiaus (2008) buvo apibrėžtas taip: t.y. automatizuota priemonė, skirta gauti informaciją apie banke esančią sąskaitą, atlikti mokėjimus ir naudotis kitomis finansinėmis paslaugomis ir priemonėmis, pasitelkiant kompiuterį, modemą, telefoną ar bankomatą. (Bannock, 1995).

Taigi, elektroninė bankininkystės paslaugos bruožas yra operacijų atlikimas elektroninėmis priemonėmis ir būdais: tai yra moderni ir patogi klientų sąskaitų tvarkymo sistema, leidžia gauti informaciją ir atlikti finansines ir kitas operacijas (Vaškelaitis, 2001), banko operacijų atlikimas elektroniniais kanalais (Canals, 1997).

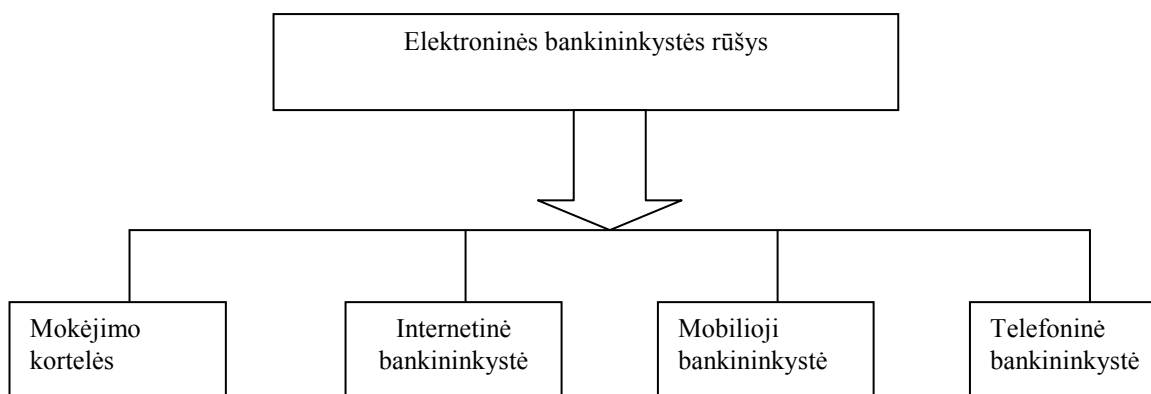
Šiuolaikinių pažangių technologijų plėtra leidžia pasitelkti įvairias ryšio priemones elektroninei bankininkystei bei elektroniniams bankų ryšiams plėtoti, tačiau ryšio priemonių forma lemia teikiamos paslaugos populiarumą ir naudojimo galimybes.

Elektroninių priemonių atsiradimas paspartino ir palengvino bankų atsiskaitymo operacijas bei jų ryšius. Perduodamai elektroniniu būdu informacijai keliama šie reikalavimai: reaguoti į gautą informaciją (operacijos įvykdymą), užtikrinti spartų, patogų ir patikimą perdavimą. (Sūdžius V., 2008)

Internetinėje svetainėje lt.wikipedia.org yra pateiktas toks elektroninė bankininkystės apibrėžimas, kad t.y. paslaugos, kurias bankai teikia pasinaudodami šiuolaikinėmis elektroninio ryšio priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti kelis pagrindinius banko teikiamų paslaugų teikimo kriterijus: identifikuoti klientą ir atlikti kliento norimą pavedimą ar valią. (Wikipedia.org, 2011)

Banko klientams didžiausi elektroninės bankininkystės privalumai yra pinigų bei laiko sutaupymas. Dėl vis didėjančios konkurencijos tarp komercinių bankų, klientai gauna kokybiškesnes finansines paslaugas. Bankams elektroninių paslaugų teikimas padeda sumažinti sąnaudas. Be to, elektroninė bankininkystė padeda išplėsti finansinių paslaugų galimybes. Technologijų naudojimas elektroninėje bankininkystėje skatina ne tik bankų, bet ir visos ekonomikos augimą (Sokolov, 2009, p. 10).

Elektroninė bankininkystė apibrėžiama kaip banko kliento sąskaitų tvarkymo sistema, leidžianti gauti informaciją ir atlikti operacijas iš savo darbo vietos neatvykstant į banką. Elektroninė bankininkystė atkartoja banko filialuose teikiamas paslaugas: praneša sąskaitų likučius, valiutų kursus, perveda pinigus, moka mokesčius ir kt., tam naudojant elektronines priemones ir taip taupant klientų lėšas ir laiką. Šiomis elektroninėmis priemonėmis gali būti kompiuteris su įdiegta specialia įranga bei interneto ryšiu, fiksuoto ryšio ar mobilusis telefonas. (Sodžiūtė, L., Sūdžius, V., 2006, p. 101) Tuo būdu išskiriamos kelios elektroninės bankininkystės rūšys (3 pav.):



3 pav. Elektroninės bankininkystės rūšys

Šaltinis: Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006, p. 101

Mokėjimo kortelės.

Mokėjimo kortelė – atsiskaitomoji negrynaisiais pinigais priemonė. Atsiskaitant kortelėmis, už prekes ar paslaugas jų pardavėjui tiesiogiai sumoka kliento bankas. Klientas yra identifikuojamas pagal kortelės magnetinėje juostelėje ar luste esančią informaciją, arba pagal ant kortelės užrašytus duomenis – ją išleidusią organizaciją, numerį, galiojimo laiką, naudotojo vardą ir pavardę, papildomą internetinį kodą. (Wikipedia.org, 2011)

Mokėjimo kortelių era prasidėjo ankstyvaisiais 1900-aisiais metais, kai Amerikos naftos kompanijos ir universalinės parduotuvės išleido jiems nuosavybės teise priklausančias korteles. Šiomis kortelėmis atsiskaityti galima buvo ribotoje teritorijoje ir tik jų leidėjų klientų aptarnavimo vietose. Tokios kortelės iš esmės buvo naudojamos siekiant skatinti klientų lojalumą, gerinti jų aptarnavimo kokybę. (Alfa.lt, 2009)

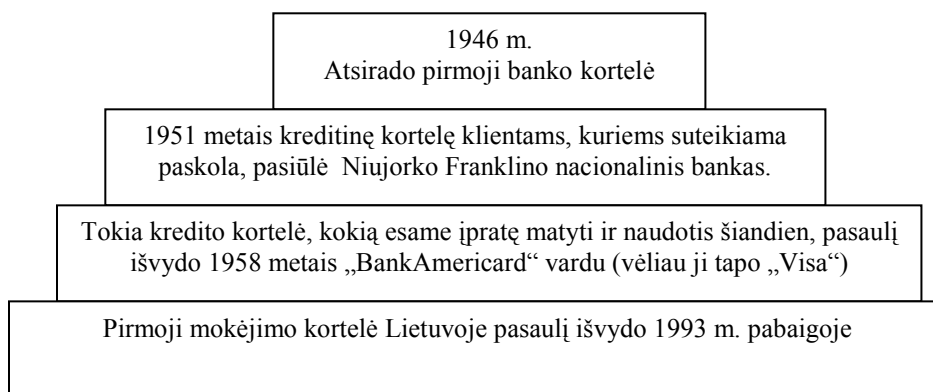
Mokėjimo kortelių istorijoje didelis žingsnis buvo žengtas kai Amerikoje pasirodė „Diners Club“ atsiskaitymo kortelė. Pasakojama, kad šios kortelės istorija prasidėjo dar 1949 metais, kai žmogus vardu Frenkas Maknamara pietavo viename iš Niujorko restoranų. Gavęs sąskaitą Frenkas suprato, kad namie paliko savo piniginę. Tuo metu jis sugebėjo išsisukti iš nemalonios situacijos. Po šio įvykio Frenkas MakNamara nusprendė, kad turėtų būti alternatyva gryniems pinigams. Kai 1950 metais jis su savo partneriu užsuko į tą patį Niujorko restoraną, atsiskaitydamas davė ne grynus pinigus, o mažą kartotinę „Diners Club“ kortelę. „Diners Club“ kortelė, naudota atsiskaitymams kelionėse ir už pramogas, yra laikoma pirmuoju kredito kortelės prototipu. 1951 metais „Diners Club“ kortelėmis naudojosi jau 20 tūkst. vartotojų visoje Amerikoje. (Elektronika.lt, 2009)

Pirmąją banko mokėjimo kortelę 1946 metais rinkai pristatė Džonas Biginsas, bankininkas iš Amerikos „Brooklyn“ banko. Klientui naudojantis šia kortele, sąskaitos už pirkinius buvo tiesiogiai siunčiamos „Brooklyn“ bankui, kuris jas apmokėdavo, o vėliau

pinigus susigražindavo iš kliento. Šiomis kortelėmis atsiskaityti buvo galima tik mieste, kuriame įsikūręs bankas, o jų savininkai šiame banke turėjo turėti sąskaitą. 1951 metais kreditinę kortelę klientams, kuriems suteikiama paskola, pasiūlė ir Niujorko Franklino nacionalinis bankas. Ja naudotis galėjo irgi tik banko klientai, turintys jame savo sąskaitas. (Alfa.lt, 2009)

Tokia kredito kortelė, kokią esame įpratę matyti ir naudotis šiandien, pasaulį išvydo 1958 metais „BankAmericard“ vardu (vėliau ji tapo Visa). Ją sukūrė ir išleido bankas „Bank of America“. Tuo metu egzistavusios griežtos bankų veiklos reguliavimo taisyklės labai ribojė banko galimybes teikti savo paslaugas geografiškai didesnėje teritorijoje, dėl to tuometinei kreditinei Visa kortelei buvo sunku konkuruoti su plačiai po visą šalį paplitusiomis „Diners Club“ atsiskaitymo kortelėmis. Norėdamas šią kliūtį apeiti, bankas „Bank of America“ leido naująją kortelę platinti ir kitiems bankams. Šis žingsnis pasiteisino - per septynerius metus visoje Amerikoje buvo išleista beveik 5 milijonai tokių kredito kortelių. Ilgainiui bankas „Bank of America“ nebepajėgė sukontroliuoti viso kortelių leidimo ir platinimo proceso, dėl to buvo įkurta bankus-kortelių leidėjus vienijanti asociacija, kuri šiuo metu visame pasaulyje veikia Visa vardu. (Alfa.lt, 2009)

Pirmoji mokėjimo kortelė Lietuvoje pasaulį išvydo 1993 m. pabaigoje. Tai buvo kreditinė Visa Classic kortelė, kurią išleido SEB bankas (tuometinis Vilniaus bankas). Kortelės savininkas jos sąskaitoje galėjo laikyti savo lėšas ir naudoti jas atsiskaitydamas už paslaugas bei prekes tiek Lietuvoje, tiek užsienyje. (Narkauskienė, 2009) (4 pav.).



4 pav. Mokėjimo kortelių atsiradimo raida

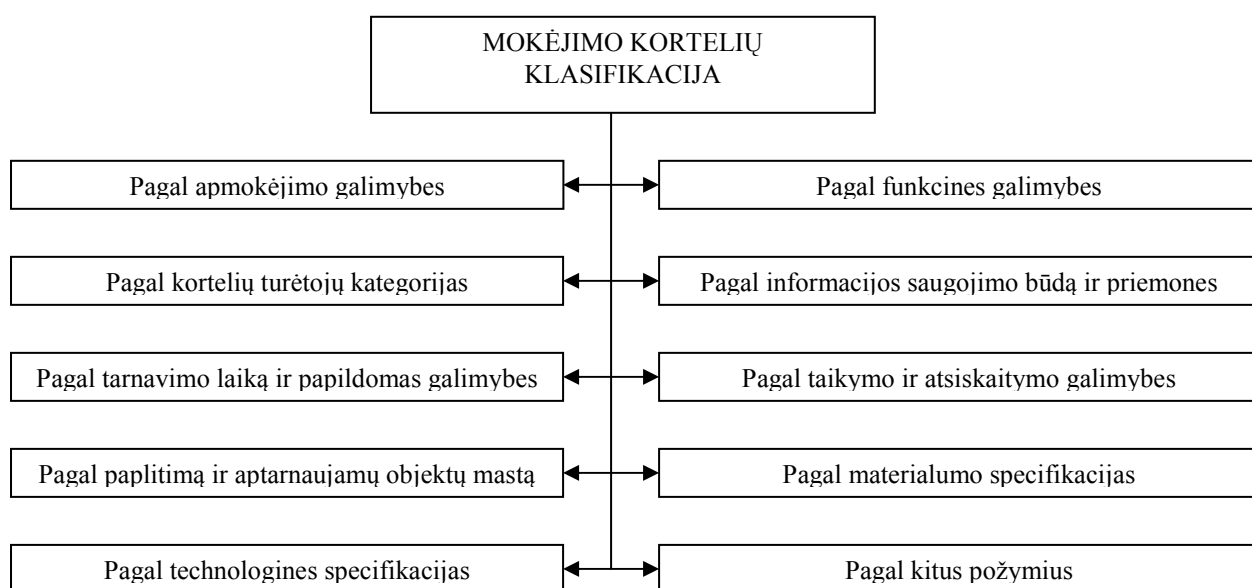
Šaltinis: sudaryta remiantis www.alfa.lt ir www.balsas.lt

Lietuviai mokėjimo kortelėmis sėkmingai naudojami jau penkiolika metų. Ir nors per tą laiką pati kortelė išoriškai stipriai nepakito, tačiau pasikeitė jos išdavimo tvarka bei aptarnavimo sąlygos, o taip pat ir techninės galimybės. Todėl dabartiniai šalies gyventojai turi žymiai daugiau galimybių, nei pirmųjų Visa savininkai. (Narkauskienė, 2009)

Atsiskaitymai mokėjimo kortelėmis – tai populiarus ir paplitęs pasaulyje ir jau Lietuvoje atsiskaitymo už prekes ir paslaugas būdas. Tam naudojama įvairaus tipo ir paskirties kortelės. Būtina, kad elektroninė atsiskaitymų sistema dirbtu realiu laiku veikiant realaus autorizavimo sistemoms. Jos pasižymi greitesniu ir geresniu aptarnavimu ir geresne bei patikimesne apsauga: pardavėjas būna tikras, kad pinigai bus gauti iš karto, o pirkėjas – kad konkreti suma bus saugiai nuskaityta vieną kartą nuo jo sąskaitos tik nurodytam tikslui ir tam tikram lėšų gavėjui.

Plastikinės kortelės – tai intelektinių kortelių rūšis (sutinkama keraminių, netolimoje praeityje būta ir metalinių bei kitokių). Intelektinė kortelė – tai bendras terminas, reiškiantis visas kortelių rūšis, kurios skiriasi pagal paskirtį, teikiamas paslaugas, savo technines galimybes ir jas išleidžiančias institucijas. (Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006, p. 123-124)

Mokėjimo kortelės skirstomos pagal apmokėjimo galimybes, apmokėjimo ir paskolos suteikimo sąlygas, pagal funkines galimybes, teikiamas paslaugas ir lengvatas, pagal kortelių turėtojų kategorijas, pagal informacijos saugojimo būdą ir priemones, tarnavimo laiką ir papildomas galimybes, taikymo ir atsiskaitymo regionų atžvilgiu universalumą, paplitimo ir aptarnaujamų objektų mastą, materialumo, technologines specifikacijas ir kitus požymius (5 pav.)



5 pav. Mokėjimo kortelių klasifikacija

Šaltinis: Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006, p. 123-124

Pagal atsiskaitymų galimybes mokėjimo kortelės yra skirstomos į vietines ir tarptautines korteles. Vietinės kortelės naudojamos uždaroje šalies ar šalių grupių teritorijose. Plačiau paplitusios yra tarptautinės funkcijas turinčios ir visame pasaulyje aptarnaujamos mokėjimo

kortelės. Patogios jos ir tuo, kad keliaujant nereikia iš anksto pirkti ir su savimi vežti skirtingų šalių valiutų, pirkimo suma nurašoma nuo kortelės sąskaitos daug palankesniu kursu nei įsigyjant valiutą grynais. Tokiu būdu išvengiama dvigubos pinigų konvertacijos (įsigyjant užsienio šalies valiutą mokamos bankų nustatytos maržos ir parduodant nepanaudotos valiutos likučius, kurie superkami mažesne nei pardavimo kaina). Yra dvi pagrindinės tarptautinių kortelių asociacijos, suteikiančios teisę leisti korteles su jų logotipu bei aptarnaujančios šias korteles per savo tarptautinius tinklus: Visa ir MasterCard. (Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006, p. 123-124)

Banko mokėjimo kortelės pagal teikiamas paslaugas skirstomas į kreditines, debetines ir virtualias korteles. Žemiau pateikiamas jų aprašymas pagal jų specifiką:

Banko kredito kortelės. Jos suteikia kortelės turėtojui paskolą prekėms ir paslaugoms apmokėti, gryniesiems pinigams iš bankomatų pasiimti, draudimo polisui įsigyti ir kitiems tikslams. Kredito kortelė – tai banko kortelė, kuri leidžia jos turėtojui atlikti tokio dydžio operacijas, koks yra suteiktas kreditinės linijos ir išlaidų limitas dydis. Kortelės emitento nustatytas prekėms ar paslaugoms arba gryniesiems pinigams gauti. Kredito kortelės gali būti aptarnautos be autorizacijos (kliento ir kortelės tapatybės nustatymo), pamesta ir banke sustabdyta kortelė taip pat bus aptarnauta, nepatikrinus jos statuso banko išleidėjo sistemoje. Kredito kortelės skirstomos į individualias ir verslo įmonių (Business) korteles. Individualios kortelės išduodamos privatiems banko klientams ir gali būti „standartinės“ (Standard) ar „auksinės“ (Gold). Pastarosios yra skirstomos patikimiems ir ištikimiems banko klientams, gaunantiems dideles pajamas, turintiems gerą kreditoriaus vardą. Jų turėtojams taikomos įvairios lengvatos. Pasaulyje dar leidžiamos ir „platininės“ (Platinum) bei World Singnia kortelės. Tačiau minėtos kortelės išduodamos tik itin didelės pajamas gaunantiems klientams, todėl jų išleidžiama santykinai nedaug. (Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006, p. 125).

Virtuali kortelė. Virtualias korteles siūlo tos pačios įmonės, kurios platina tradicines korteles, pavyzdžiui, Visa. Jos vadinamos Visa Virtuol kortelėmis ir turi visus įprastos kortelės požymius: numerį galiojimo laiką, savininko duomenis ir t.t. Jomis galima atsiskaityti visame internete, kur aptarnaujamos to banko plastikinės kortelės. Tačiau, palyginti su plastikinėmis kortelėmis, tai daug saugesnis ir patogesnis būdas atsiskaityti internetu. Pagrindinis jų privalumas: nereikia atskleisti savo mokėjimo kortelės duomenų. (Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006, p. 125) Norint papildyti tokios kortelės sąskaitą, būtina pervesti arba įmokėti grynaisiais pinigais norimą sumą į specialiai atidarytą sąskaitą. (Paliulis N. ir kt. 2007, p. 108)

Banko debeto kortelės, kurias klientai naudoja apmokėdami prekes ir paslaugas, išsiimdami grynuosius pinigus jų išdavimo punktuose, lėšas nurašant nuo kortelės turėtojo

sąskaitos neviršijant išlaidų limitu. Debeto kortelė – tai mokėjimo kortelė, kai mokėjimams galima išleisti tik tą pinigų sumą, kuri buvo įnešta į kortelės sąskaitą. Atsiskaitant už pirkinį, kurio suma viršija sąskaitos likutį, yra tiesiog neįvyksta. Debeto kortelės ypač populiarios, nes jos pigios ir paprasta jų išdavimo procedūra. (Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006 p. 125) Pasak V. Katkaus (2000) bankai siūlo klientams debetines korteles, kurios padidina klientų disponavimo savo lėšomis galimybę. Kai mokėjimas vykdomas debetine kortele, tai sąskaita, priešingai nei kredito kortelės, debetuojama nedelsiant mokamos sumos dydžiu. Debetinės kortelės sąskaitoje neleidžiamas perviršis.

Mokėjimo kortelės gali būti klasifikuojamos pagal jų technologines specifikacijas. Labiausiai paplitusios dviejų tipų kortelės – su magnetine juoste ir su mikroschema (lustinė kortelė).

Slivinskas M. (2002, p. 166) savo knygoje mini, pasaulyje daugiausia kortelių su magnetine juoste. Jas pradėta naudoti septintojo dešimtmečio pradžioje. Tuo metu buvo sukurti grynųjų pinigų automatai (bankomatai) 1969 m. Kad juose būtų galima naudoti korteles, kitoje kortelių pusėje klijuodavo magnetinę juostelę. Kortelė su magnetine juosta kitoje pusėje yra magnetinė juostelė, kurioje įrašyti duomenys reikalingi asmens tapatybei nustatyti atsiskaitant kortele. Magnetinės juostelės turi keletą specialių takelių, fiksuojančių užkoduotą informaciją apie kortelės turėtoją. Viena iš šių takelių įrašytas personalus tapatybės numeris (toliau – PIN kodas), kurį įveda kortelės turėtojas išgrynindamas pinigus bankomatuose ir sumokėdamas už prekes tam tikruose elektroniniuose kortelių skaitytuvuose. Tai specialus kortelės ir jos turėtojo apsaugos kodas. Tuo atveju, kai PIN kodas surenkamas neteisingai tris kartus, kortelė yra užblokuojama ir klientui nebegrąžinama. (Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006, p. 126)

Kortelė su mikroschemomis (lustinės kortelės) sukurtos Prancūzijoje 1974 m. ir labai paplito šioje šalyje bei užsienyje. Įstatyta į kortelę mikroschema yra informacijos ir duomenų, įrašomų iš anksto ir keičiamų kiekvieno sandorio metu, saugotoja. Tai išplečia kortelės funkcinės savybės bei pagerina jos saugumą. Remiantis luste įrašyta informacija, atsiskaitymai kortele gali vykti autonomiškai, nesusisiekiant su bankinėmis sistemomis pirkimo momentu. Kadangi kortelė atmintyje išsaugo kliento sąskaitos likutį, operacijos autorizacija nereikalinga. Jei pinigų sąskaitoje yra operacijos įvykdymo metu pirkinio suma sumažinamas sąskaitos likutis kortelėje. Mikroschemose saugoma anksčiau įrašyta informacija, kuri vykdant atsiskaitymo operacijas yra atnaujinama. Tai leidžia dirbti su kortele realiu laiko režimu, nes joje saugoma visa informacija apie sąskaitos būklę. Jei sumokant už prekes ar paslaugas kortelėje lėšų pakanka, limitas bus sumažintas nurašoma suma. Jei kortelėje nepakanka ar išviso nėra lėšų, apmokėjimas neįvyks, nes operacijas stabdys pati

kortelė. Kai norima kortelę papildyti naujais įrašais iš sąskaitos, atsižvelgiant į kortelės tipą, tai atliekama automatiškai papildant kortelę, atnaujinant jos duomenis. Priimant apmokėjimą šio tipo kortele nereikia susisiekti su centriniu duomenų apdorojimo centru autorizacijos metu, tačiau kortelės turėtojas pats atsako už kortelės išsaugojimą. (Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006, p. 126)

Internetinė bankininkystė.

Internetinė bankininkystė antroji elektroninės bankininkystės paslaugų rūšis (žr. 3 pav.). 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. (Wikipedia.org, 2011)

Internetinė bankininkystė – įvairių bankinių operacijų atlikimas internetu. Tai nauja, patogi, taupanti laiką technologija, vis labiau naudojama pasaulyje. Yra kuriamos įvairios šios technologijos naujovės. Lietuvos banko kuris veiktų vien tik internete, nėra. Tačiau beveik visi bankai siūlo savo klientams internetinės bankininkystės paslaugas, nuolat jas tobulina, reklamuoja, nes nori turėti kuo daugiau klientų. (Sodžiūtė L., Sūdžius V., p. 102)

K. Furst, W. W. Lang ir D. E. Nolle (2000, p. 5) apibrėžia, jog internetinė bankininkystė - tai interneto galimybių panaudojimas nuotolinėms bankinėms paslaugoms atlikti.

Pasaulyje internetinė bankininkystė oficialiai startavo 1995 metais Amerikoje, Security First Network Bank oficialiai pristačius rinkai realiai veikiančią interneto banką. Lietuvos komerciniai bankai savo paslaugas internetu pasiūlė 2000 metais. Pirmasis internetinės bankininkystės paslaugą pristatė Snoro bankas. Vėliau internetinės bankininkystės paslaugas savo veikloje įdiegė Medicinos, Ūkio, Swedbank, SEB bankas, Šiaulių ir Citadele bankai. Jie greitai suprato, kad, norint atsilaikyti konkurencinėje kovoje būtina įdiegti internetinės bankininkystės paslaugas. Deja, valstybiniai komerciniai bankai pasirinko lūkuriavimo kelią ir bijodami priimti novatoriškus sprendimus prarado dalį labai perspektyvių klientų rinkos. Nei buvęs Lietuvos taupomasis bankas, nei Lietuvos žemės ūkio bankas iki privatizavimo, rodosi, nebuvo supratę, kad tokia banko paslauga turėtų būti vertinama ne kaip privalumas, o kaip viena iš būtinų sudėtinių banko ilgalaikės strategijos dalių. Žinoma, tą labai sąlygojo interneto pasiekiamumas ir gyventojų kompiuterinis raštingumas. (Wikipedia.org, 2011)

Pasaulio ir Lietuvos bankų paslaugos internetu veiklos pradžia aprašyta 2 lentelėje.

Pasaulio ir Lietuvos bankų paslaugos internetu veiklos pradžia

Bankas	Sistema	Veiklos pradžia
Amerikoje, Security First Network Bank		1995
Swedbank	Swedbank interneto bankas	2000 liepa
Medicinos bankas	IBS	2000 gegužė
Citadele bankas	iBank	2001 lapkritis
Snoras	Snoras Online	2000 balandis
Šiaulių bankas	SB Linija	2000 rugsėjis
Ūkio bankas	eta bankas	2000 liepa
SEB bankas	VB Internet@s	2000 rugsėjis
Nordea bank Lietuva	Nordea internetinės bankininkystės	1996 m.
Danske bankas	Danske eBankas	2002 m. birželis

Šaltinis: Bankų pateikta informacija, jų interneto svetainės

Dėl pigesnės ir patogesnės internetinės bankininkystės po truputį keičiasi bankų sistema (komerciniai bankai ir kitos bankų įstaigos, užsiimančios finansiniu tarpininkavimu, teikiančios paskolas bei kreditus). Vis plačiau pereinama prie internetinės bankininkystės: šiandieną daugelis įprastinių paslaugų yra atliekama iš namų. Bankai skatina klientus pereiti prie šios sistemos tam, kad su minimaliais kaštais galėtų juos pasiekti tolimiausiose vietose, o klientai galėtų greitai sudaryti sandorius su toli nuo jų esančiomis įstaigomis. Tuo būdu finansų rinkos tampa efektyvesnės.

Investuotojai dažnai suinteresuoti gauti paskolas iš bankų, veikiančių internete. Paskolos, gaunamos iš šių bankų, tradiciškai būna mažesnėmis palūkanų normomis, reikia mažiau išlaidų sąskaitai tvarkyti, geresnė klientų aptarnavimo kokybė (greičiau gaunamas atsakymas į klausimus, daug papildomos informacijos ir atsakymų į tradicinius klausimus pateikiama internete), taikoma patogi mokėjimo ir sąskaitų tikrinimo sistema, taupomas laikas, geresnės negu tradiciniame banke sąskaitų tvarkymo sąlygos. Atidarant internetiniame banke sąskaitą arba gaunant kreditinę kortelę, užtenka užpildyti vieną blanką ir per vieną minutę vartotojas tampa banko klientu. Klientui pateikiami kreditinės kortelės duomenys, kuriuos naudodamas jis gali pikti internete.

Elektroninėms sąskaitoms tvarkyti nereikia didelių lėšų. Internetinio banko teikiamos paslaugos yra pigesnės negu tradicinio banko todėl, kad filialų sistema tradiciniuose bankuose

yra palyginti brangi. Patalpos, įranga, darbuotojai sudaro apie 50 % eksploatacinių išlaidų. Elektroninių bankų technologija leidžia šias išlaidas du kartus sumažinti.

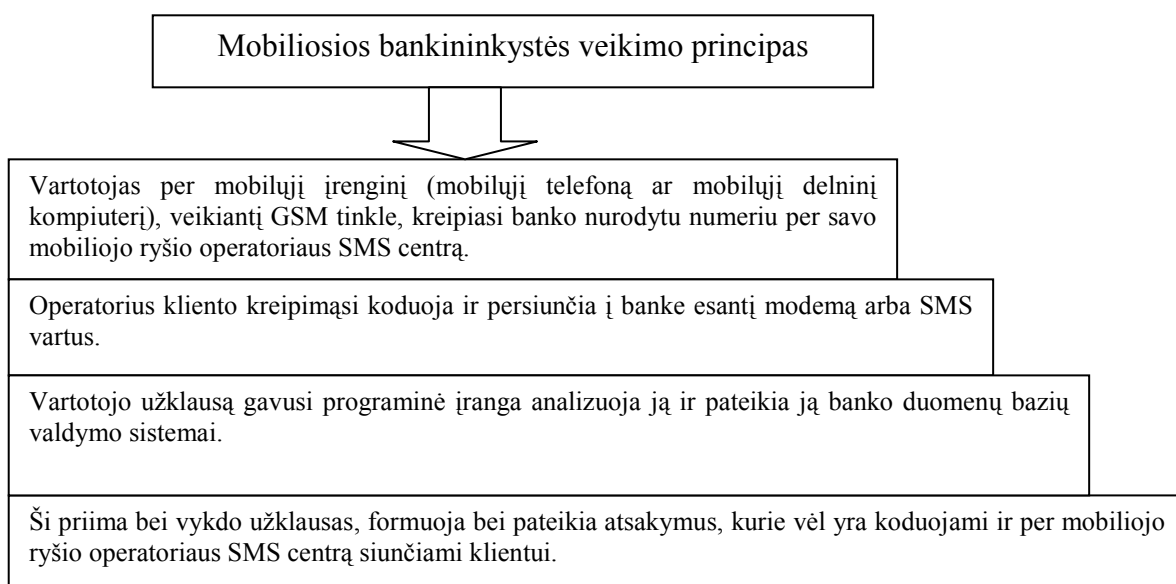
Bankai tvarkantys savo finansus internete, turi nemaža privalumų: bet kuriuo paros metu aptarnauja klientus, mažesni įkainiai už atliekamas paslaugas. (Kaklauskas A., Zavaddskas E. K. 2002)

Mobilioji bankininkystė.

Mobilioji bankininkystė, tai trečioji elektroninės bankininkystės paslaugų rūšis (žr. 3 pav.). Mobilioji bankininkystė - paslauga, leidžianti banko klientui kontroliuoti savo sąskaitą ir vykdyti operacijas per mobiliojo ryšio priemones. Jos apima prekių pirkimą ir pardavimą, piniginius nurašymus ir užskaitymus bei sutikimo vykdyti sandorius davimą per internetą mobiliuoju telefonu. (Wikipedia.org, 2011)

Lietuvoje dar nelabai paplitusi mobilioji bankininkystė. Vakarų Europos šalyse ji jau plačiai naudojama. Mobilioji bankininkystė Lietuvoje plėtosis spartesniais nei visa elektroninė bankininkystė tempais, todėl verslo įmonės ir individualūs vartotojai savo sąskaitas bankuose vis daugiau valdys mobiliuoju telefonu.

Finansus galima tvarkyti ir mobiliuoju telefonu iš bet kurios vietos ryšio zonoje. Paslauga gali naudotis banko klientai turintys mobiliojo ryšio telefoną. Visi bankai aptarnauja Lietuvos mobiliojo ryšio operatorių klientus ir visus išankstinio mokėjimo GSM paslaugų vartotojus. (Sodžiūtė L, Sūdžius V., 2006, p. 105) Mobiliosios bankininkystės veikimo principas pateikiamas 6 pav.



6 pav. Mobiliosios bankininkystės veikimo principas

Šaltinis: lt.wikipedia.org., 2011

Įprastai, mobiliuoju banku galima gauti informaciją trim būdais:

- pareikalavus klientui, remiantis į banką atsiųsta nustatytos formos užklausa;
- įvykus pasikeitimams sąskaitose, t.y. nurašius ar užskaičius į sąskaitą lėšas;
- reguliariai, t. y. informacija pateikiama į mobilųjį telefoną automatiškai tam

tikru laiku, mėnesio ar savaitės dienomis.

Mobiliosios bankininkystės plėtros etapai Lietuvoje pateikti 3 lentelėje (Wikipedia.org, 2011)

3 lentelė

Mobiliosios bankininkystės plėtros etapai Lietuvoje

Plėtros etapai	Etapų charakteristika
1 etapas 2000 m.	Informacijos pateikimas klientui pareikalavus Sąskaitų likučiai, paskutinės operacijos, valiutų kursai, valiutinių popierių kainos. „Snoro“ bankas, 2000 m. balandį pasiūlęs klientams galimybę SMS žinutėmis sužinoti savo sąskaitos būklę, paskutines operacijas bei valiutos kursus.
2 etapas	Paprastos operacijos Informacijos siuntimas nustatytu periodiškumu arba jai pasikeitus: pasikeitus sąskaitos likučiui, pasikeitus valiutos kursui, įvykus operacijoms sąskaitose, pasikeitus vertybinių popierių kainoms, pasikartojantis informacijos siuntimas nustatytu laiku
3 etapas 2005 m.	Sudėtingos operacijos - Elektroniniai lėšų pervedimai; - sąskaitų apmokėjimas, mobilioji piniginė, mobilusis portalas; - vertybinių popierių portfelio valdymas, tarptautiniai lėšų pervedimai, visapusiškas sąskaitų valdymas, paskolų kontrolė, atsiskaitymas už pirktas prekes, sudėtingų finansinių produktų pirkimas.
4 etapas	mikroatsiskaitymai

Šaltinis: lt.wikipedia.org, 2011

Telefoninė bankininkystė.

Telefoninę bankininkystę taip pat reikėtų priskirti prie elektroninės bankininkystės paslaugų. Telefonu galima gauti informaciją apie valiutos kursus, pinigų likutį sąskaitoje, paskolų sąlygas ir pan. Paprastai teikiama bendro pobūdžio informacija, o informaciją apie sąskaitos būklę klientas gali gauti nurodęs banko suteiktą slaptažodį. (Levišauskaitė K., Rakevičienė J. 2004)

Internetinė svetainė lt.wikipedia.org pateikia tokį telefoninės bankininkystės apibrėžimą, kad telefoninė bankininkystė, tai banko paslaugų teikimas telefonu. Anot S. Liao ir kt. (1999, p. 68), telefoninė bankininkystė gali būti dviejų rūšių: automatinė ir su operatoriaus pagalba.

Automatinės paslaugos. Klientas bendrauja su autoatsakikliu (vadinamąja IVR sistema), kurį valdo mygtuko paspaudimais (DTMF signalais). Šiuo būdu paprastai iš banko sužinoma informaciją apie sąskaitos likutį, atliktas praeitas operacijas, taip pat kitokią bankinę informaciją, pavyzdžiui, valiutų kursus. Taip pat kartais galima atlikti veiksmus su

sąskaitomis, pavyzdžiui, pervesti pinigus į kitą sąskaitą. Automatinės paslaugos paprastai teikiamos visą parą.

Specialisto paslaugos. Šiuo būdu telefonu kalbama su banko specialistu. Paprastai toks specialistas gali padaryti tą patį, ką ir banko darbuotoja banko padalinyje, išskyrus grynųjų pinigų priėmimą ar išmokėjimą. Tokiu būdu dažniausiai galima atlikti daugiau bankinių operacijų, nei automatizuotąja sistema, tačiau specialisto paslaugos taip pat yra brangesnės. (Wikipedia.org, 2011)

1.3. Elektroninės bankininkystės paslaugos ir jos rūšys

Mokėjimo kortelės.

Lietuvoje populiariausios yra MasterCard ir Visa grupių mokėjimo kortelės, rečiau pasitaiko American Express. Pastarojo tinklo kortelių tinklas Lietuvoje nėra labai paplitęs, todėl čia jomis atsiskaityti gana keblu. Tačiau piliečiams, dažnai keliaujantiems į JAV ir kitas užsienio šalis, kuriose American Express tinklas populiarus ir plačiai paplitęs, tokias korteles turėti labai patogiu. Daugumoje šalių populiariausi mokėjimo tinklai vis tik yra Visa ir MasterCard.

Beveik visi bankai, siūlantys kreditine mokėjimo korteles, klientams pateikia Classic, Standard, Gold, Business, rečiau Platinum kreditines mokėjimo korteles. Kokią kortelę pasirinkti, pirmiausiai apsprendžia kliento pajamos ir poreikiai. Populiariausios ir dažniausiai naudojamos Lietuvoje yra debetinės Visa Electron ir Maestro mokėjimo kortelės.

Bankų siūlomos debetinės mokėjimo korteles: Maestro, Visa Electron yra vienos populiariausių tarptautinių debetinių kortelių Lietuvoje ir užsienyje. Jos leidžia klientui naudotis savo pinigais 24 valandas per parą, darbo dienomis ir savaitgaliais, Lietuvoje bei užsienyje, vietose pažymėtose Visa Electron ar Maestro kortelių logotipais.

Visa Classic ir MasterCard Standard - tai patogios, saugios ir ekonomiškos tarptautinės kreditinės mokėjimo kortelės, skirtos atsiskaityti už pirkinius, kelionių bilietus, automobilių nuomą, restoranų ar viešbučių teikiamas paslaugas.

MasterCard Gold ir Visa Gold - tai prestižinės kreditinės mokėjimo kortelės, užtikrinančios išskirtinį aptarnavimą, finansinį saugumą bei suteikia papildomų garantijų keliaujant. Jeigu klientas keliauja į užsienį, jam nebereikia papildomai rūpintis kelionių draudimu.

Šiomis kreditinėmis mokėjimo kortelėmis klientas gali atsiskaityti 272 pasaulio valstybėse 14,8 mln. vietų pažymėtų atitinkamais logotipais.

Mokėjimo kortelėmis galima atlikti tokias operacijas:

- Atsiskaityti už prekes ar paslaugas Lietuvoje ar užsienyje įvairiuose prekybos vietose, pažymėtuose turimos kortelės logotipu;
- Patvirtinti kelionių bilietų, automobilių nuomos, viešbučių rezervaciją, atsiskaityti už prekes ar paslaugas internetinėse parduotuvėse;
- Išsiimti grynus pinigus bet kuriuo paros metu, bet kurioje vietoje.

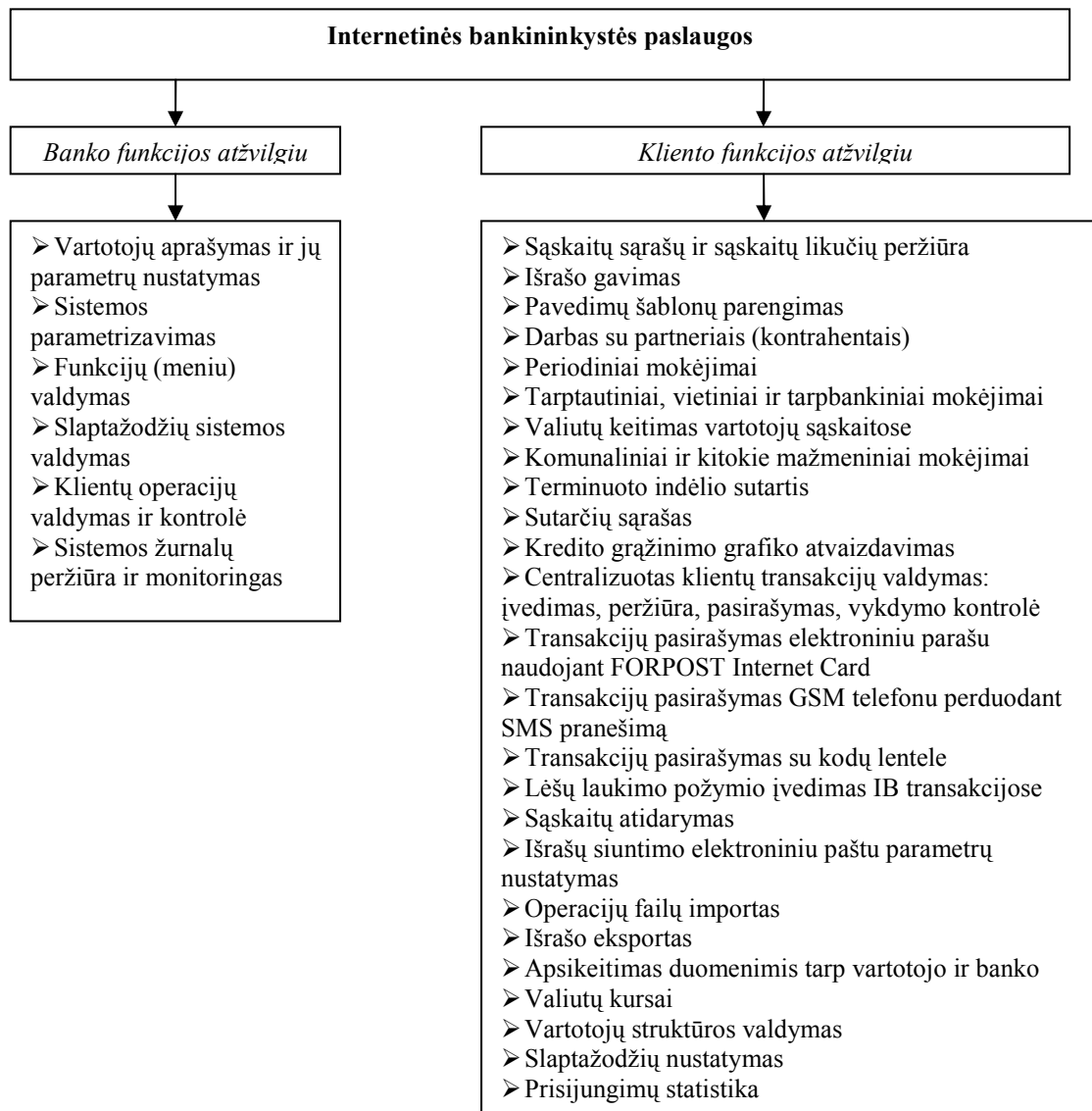
Kokias operacijas galima atlikti su mokėjimo kortele priklauso ir nuo turimo kortelės tipo, nes klientai turintys debetines mokėjimo korteles atsiskaityti internetinėse parduotuvėse ar patvirtinti rezervacijas negalės, tai galima padaryti tik naudojantis kreditinėmis mokėjimo kortelėmis.

Internetinės bankininkystė.

Kaip teigiama internetiniuose Lietuvos komercinių bankų tinklalapiuose internetinė bankininkyste naudotis paprasta ir patogiu, tai taupo klientų laiką, kadangi nesudėtingos operacijos leidžia lengvai ir greitai įsisavinti būtinus darbus internetinėje bankininkystėje įgūdžius, nereikia atvykti į banką, sąskaitas klientas gali valdyti būdamas namie, patogiu metu, patogioje vietoje, bet kurioje pasaulio šalyje. Operacijų įkainiai internetinės bankininkystės vartotojams yra daug mažesni nei bankų padaliniuose.

Kaip teigia K. Higa ir K. Nakamura (2005, p. 35), siekiant padidinti bankų paslaugų teikimo galimybes, tarp skirtingų bankų ir finansinių institucijų pristatoma internetinė bankininkystė. Pagrindinė nauda iš šios iniciatyvos, tai geresnis informacijos apie produktus prieinamumas, taip pat paslaugų teikimas per internetinius sandorius. Dažniausiai teikiamos šios paslaugos: mokėjimai internetu, taupomųjų ir einamųjų sąskaitų paraiškų teikimai, sąskaitos balanso tikrinimas, investavimo, paskolos mokėjimų galimybė ir kt.

Bankai siūlo tokias paslaugas internetinės bankininkystės paslaugos vartotojams bankai siūlo tokias paslaugas (7 pav.):



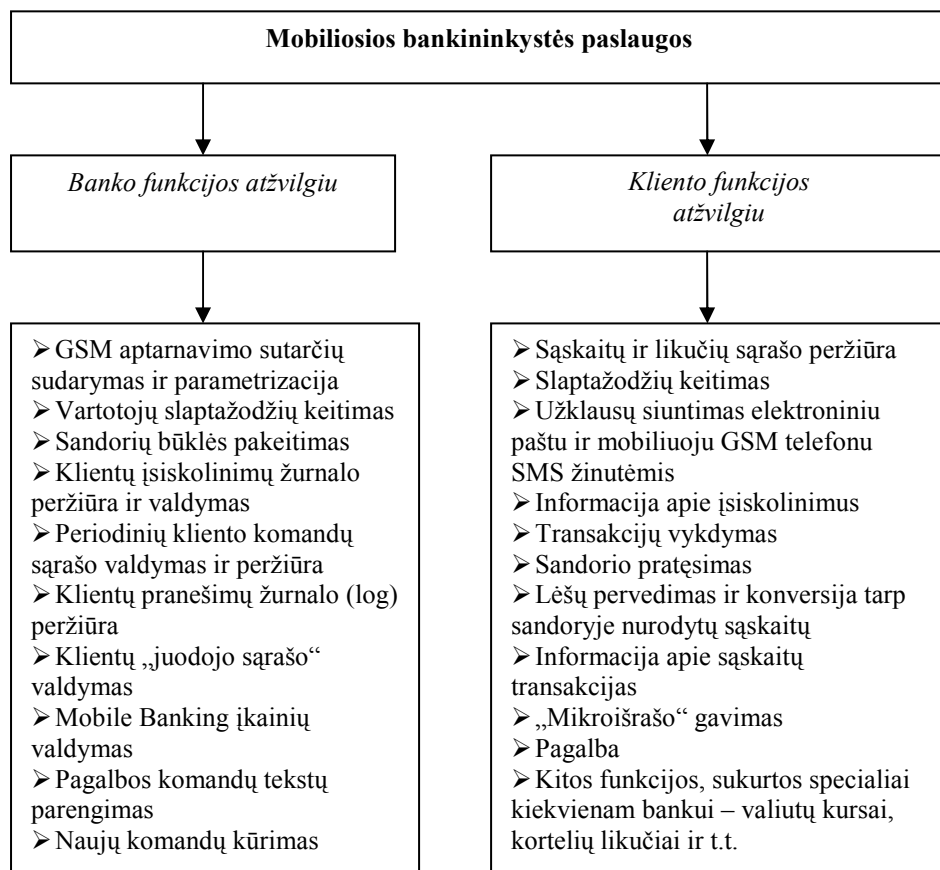
7 pav. Internetinės bankininkystės paslaugos.

Šaltinis: <http://www.forbis.lt>

Mobilioji bankininkystė.

Mobiliosios bankininkystės paslaugą siūlo visi šalies bankai. Naudojantis mobiliąja bankininkyste bankų klientai pinigų savo sąskaitoje banke gali valdyti SMS žinutėmis. Sužinoti, ar pinigai jau yra sąskaitoje, kiek jų liko, ar užteks pirkiniui.

Šia paslauga gali naudotis bet kurio Lietuvos mobiliojo ryšio abonentai visame pasaulyje GSM ryšio zonoje. Tai yra patogiu, kadangi mobilusis telefonas visuomet yra kartu. Lietuvos bankai siūlo tokias paslaugas (8 pav.):



8 pav. Mobiliosios bankininkystės paslaugos

Šaltinis: www.forbis.lt

GSM SMS produktas suteikia klientams galimybę valdyti savo sąskaitas mobiliojo ryšio GSM telefonu SMS žinutėmis ir elektroniniu paštu. Viskas, kas priskiriama SMS, priskiriama ir elektroniniam paštui. Pranešimų gavimui ir išsiuntimui rekomenduojama naudotis GSM modemais, instaliuojamais banke. Visi išsiunčiami pranešimai fiksuojami žurnaluose, todėl visada galima nustatyti jų išsiuntimo ir gavimo faktą. Jeigu pranešimas ilgesnis, negu maksimalus parametru nustatytas ilgis, jis suskaidomas į keletą dalių, atskirtų tarpais arba kabliataškio simboliais. Tai netaikoma pranešimams, siunčiamiems elektroniniu paštu. Mobile Banking produktas veikia taip: pasirašydamas sutartį, klientas nurodo el. pašto adresą ir telefono numerį, kuriais jis gali:

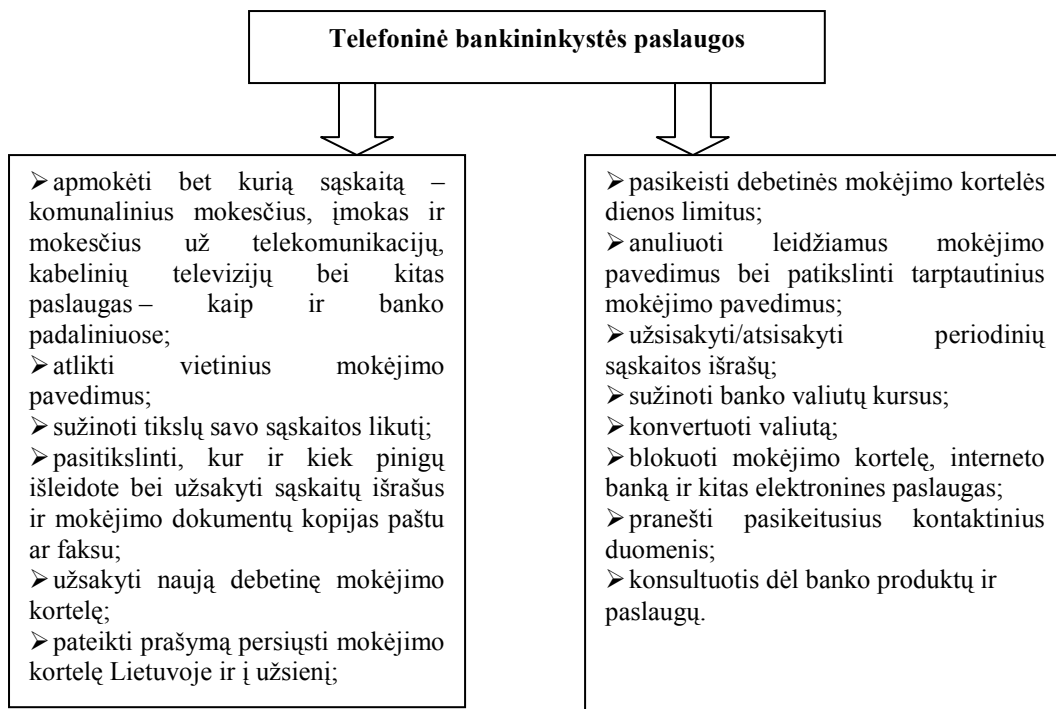
- pateikti užklausas
- gauti informaciją
- vykdyti transakcijas

Atsakymai į užklausas siunčiami į tą telefoną arba elektroninio pašto adresą, iš kurio buvo gauta užklausa. Periodiniai pranešimai siunčiami visais sandoryje nurodytais telefonų numeriais ir el. pašto adresais.(Forbis, 2010)

Telefoninė bankininkystė.

Naudojantis telefonine bankininkyste klientai, kaip teigia Lietuvos bankų tinklalapiai, kurie teikia tokia paslauga, gali patogiai atlikti savo kasdieninius finansinius reikalus telefonu. Bankai dirba patogiu laiku darbo dienomis ir savaitgaliais.

Telefonine bankininkyste siūlo naudotis tokie bankai kaip Swedbank - Bankas telefonu (operatorė ir autoatsakiklis), AB SEB banko paslaugos telefonu (autoatsakiklis), DnB bankas - Tele-linija (autoatsakiklis). Šie bankai siūlo tokias paslaugas (9 pav.):



9 pav. Telefoninės bankininkystės paslaugos

Šaltinis: www.swedbank.lt/lt

Norintieji naudotis tokia bankų teikiama paslauga turi turėti tik namų, darbo ar mobiliuoju telefoną.

1.4. Elektroninės bankininkystės saugumas ir rizika

Mokėjimo kortelės.

Tarptautinė nusikaltimų su kortelėmis statistika skaičiuojama baziniais punktais (BP). Šie gaunami nusikalstamais veiksmais padarytos žalos sumą dalijant iš apyvartų su kortelėmis sumos per pasirinktą laikotarpį (mėnesį, ketvirtį, metus) ir dauginant rezultatą iš 10 000. Šis sutartinis žymėjimas leidžia teisingai patikti ir lyginti skirtingo masto duomenis bei suvokti netekčių lygį. Priešingu atveju, pranešant ir vertinant tik padarytų nuostolių su kortelėmis

sumas, mažai kortelių ir apyvartos turintys bankai visuomet atrodys patirią mažiau nuostolių nei didieji bankai su didžiule kortelių apyvarta. Skaičiuojant baziniais punktais, net ir mažas bankas, patyręs nedidelių nusikaltimų su kortelėmis nuostolių, bus pavaizduotas teisingai (pagal faktiškai susiklosčiusį lygį, o ne dydį).

Kiekvienas bankas kortelių leidėjas bei korteles aptarnaujantis bankas privalo tarptautinėms kortelių asociacijoms teikti ketvirtines išleistų kortelių bei jomis atliktų operacijų skaičiaus ir apyvartų ataskaitas. Bankai, įvykus nusikaltimui su kortelėmis, įvykio mėnesio paskutinę dieną informaciją per SAFE (efektyvi nusikaltimų išvengimo sistema) sistemą suteikia kortelių asociacijoms. Tokiu būdu tarptautinės kortelių asociacijos renka duomenis apie sistemos dalyvių vykdomą veiklą bei fiksuoja nusikaltimus su kortelėmis bei jų sukeltus nuostolius.

Susiejus MasterCard International asociacijos diegiamas vis naujas kortelių ir jų sistemos apsaugos bei rizikos valdymo priemonės su ankstesne statistika, galima teigti, jog minėtosios priemonės leido pasiekti mažesnių nuostolių 1999 – 2000 metais. Tačiau nusikaltėliai taip pat greitai ir lanksčiai prisitaiko prie technologinių naujovių bei sisteminių pokyčių, todėl naujų apsaugos priemonių poveikis būna tik trumpalaikis rizikai mažinti bei saugumui didinti. (Sūdžius V., Mackevičius V. 2006, p. 146-149)

Pagrindinės saugumo rekomendacijos patiekiamos 4 lentelėje.

4 lentelė

Mokėjimo kortelių saugumo rekomendacijos

Dažniausiai pasitaikantys nusižengimai ar bandymai atlikti neteisėtus veiksmus su mokėjimo kortelėmis:	Remiantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymu Bankas privalo:	Elektroninės mokėjimo priemonės naudotojas privalo:
• Fishing – laiškai, gauti el. paštu, kuriuose prašoma suteikti informaciją apie mokėjimo kortelės duomenis: kortelės numerį, slaptažodį, PIN kodą ir kt. • Mokėjimo kortelių duomenų nukopijavimas - vedant PIN kodą patartina bankomato klaviatūrą ar PIN padą pridengti ranka, kad nebūtų nukopijuotas PIN kodas bei atsiskaitant mokėjimo kortele paslaugų ar prekybos įmonėje, esant galimybei, neleisti nusinešti jos, kad nebūtų nukopijuotas kortelės numeris. • Keisti ir keliantys įtarimą įrenginiai prie bankomatų - pastebėjus įtarimą keliančius įrenginius prie bankomatų, patartina nesinaudoti šiuo	• Suteiktas tapatybės patvirtinimo priemonės atskleisti tik elektroninės mokėjimo priemonės naudotojui; • Priimti naudotojo žodinį ir (ar) raštišką pranešimą kai elektroninė mokėjimo priemonė prarandama bet kuriuo paros metu; • Kai gaunamas toks pranešimas, imtis priemonių, kad būtų nutrauktas tolesnis elektroninės mokėjimo priemonės naudojimas; • Neužsakytos elektroninės mokėjimo priemonės nesiųsti paštu; • Nusprendęs keisti elektroninės mokėjimo priemonės suteikimo ir naudojimo sutarties sąlygas, pranešti apie tai naudotojui; • Išmokyti/paaiškinti kaip naudotis programine įranga kaip elektronine	• Laikytis elektroninės mokėjimo priemonės suteikimo ir naudojimo sąlygų; • Nedelsiant informuoti Banką elektroninės mokėjimo priemonės praradimo atvejais; • Saugoti elektroninę mokėjimo priemonę ir Banko suteiktas tapatybės patvirtinimo priemones; • Neatšaukti elektronine mokėjimo priemone pateikto mokėjimo nurodymo. • Patikimai saugoti savo mokėjimo kortelės PIN kodą. (Mokėjimo kortelės PIN kodas turi būti žinomas tik kortelės turėtojui, įsimintas ir laikomas paslapyje. Saugomas PIN kodas atskirai nuo kortelės, neužrašytas ant kortelės ar kitų kartu su kortele esančių daiktų ir pan. Įsiminus kortelės PIN kodą,

bankomatu. • El. parduotuvės – patartina naudotis tik gerai žinomų, garsų prekinį ženklą turinčių el. parduotuvių paslaugomis.	mokėjimo priemone; • Sudaryti galimybę naudotojui registruoti kiekvieną jo inicijuotą finansinę operaciją bei gauti/atsispausdinti patvirtinimą; • Įgyvendinti priemones, kurios verstų naudotoją papildomai patvirtinti jo inicijuotą operaciją.	nedelsiant turi būti sunaikinamas PIN kodo vokas. Niekam ir jokiais atvejais neatskleisti savo kortelės PIN kodo – nei šeimos nariams, nei pažįstamiems, nei banko darbuotojams.) • Visuomet patikrinti čekyje nurodytą sumą, prieš jį pasirašant ar įvedant kortelės PIN kodą. • Stengtis, kad pašaliniai asmenys nepamatytų įvedamo PIN kodo. Įvedant PIN kodą parduotuvėje ar bankomate, klaviatūrą pridengti ranka. • Atsiskaitant parduotuvėje, stebėti atsiskaitymo operaciją. Neleisti išsinešti savo kortelės, visuomet stebėti ką su ja daro kitas asmuo. • Reguliariai tikrinti sąskaitos išrašus. Nustatykite sąskaitos apribojimus • Kortelės saugumui padidinti nustatyti operacijų limitai.
---	---	--

Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos bankų pateikiama informaciją jų internetinėse svetainėse

Didžiausiu nusikalstamumu, susijusiu su el. priemonių neteisėtu naudojimu, pasižymi šios šalys: Tailandas, Šri Lanka, Brazilija, Malaizija, Anglija, Rumunija, Bulgarija, Ispanija.

Lietuvos bankų asociacija (LBA), vienijanti vienuolika bankų ir užsienio bankų skyrių, paskelbė, kad nuo 2011 metų sausio 1 dienos (pradėtas įgyvendinti Europos Sąjungos reikalavimas) visos su lustinėmis kortelėmis atliktos atsiskaitymo operacijos visuomet turės būti patvirtintos PIN kodu. Kartu LBA pabrėžia, kad visos rinkoje esančios magnetinės kortelės privalo būti aptarnaujamos iki jų galiojimo laikotarpio pabaigos.

Magnetinėmis mokėjimo kortelėmis atliktos operacijos turės būti patvirtintos arba PIN kodu, arba kortelės turėtojo parašu, priklausomai nuo atsiskaitymo vietoje įdiegtos įrangos. (Lietuvos bankų asociacija, 2010)

Prekybininkai turėjo pakeisti naudojamus mokėjimo kortelių terminalus, kurie aptarnauja korteles su magnetine juoste, į terminalus, kurie aptarnauja lustines korteles, tokiu būdu padidinant mokėjimų saugumą.

Internetinė bankininkystė.

Teikiant internetinės bankininkystės paslaugas, saugumo trūkumas gali reikštis įvairiais aspektais. Nusikaltėliai gali neteisėtai įsibrauti į banko informacines sistemas, pakeisti duomenis ir pasisavinti teisėtų sąskaitų savininkų lėšas. Banko duomenų bazėms, veiklos nepertraukiamumui gali pakenkti ir įvairūs elektroniniais kanalais plintantys virusai. Nemenka problema yra banko darbuotojai, bendradarbiaujantys su nusikaltėliais ar patys sukčiaujantys.

Naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis klientams verta tik tada, jei tai yra saugu. Priešingu atveju, klientai rizikuoja patirti didelius nuostolius. Teikiant internetinės bankininkystės paslaugas yra didesnė sukčiavimų tikimybė. Komplikuojasi vartotojo patikrinimas ir identifikavimas. Taip pat iškyla klientų asmeninių duomenų apsaugos problemos. Vykdamas internetinės bankininkystės operacijas surenkama daug duomenų apie klientą. Gali būti, kad tie duomenys elektroninėmis ar kitomis priemonėmis gali būti perimti trečiųjų asmenų. (Čiaplinskas J., ir kt. 2004)

Informacijos technologijų plėtros sparta skatina intensyvią informacinės visuomenės raidą. Kiekvienas vartotojas, besinaudojantis bendraisiais kompiuterių tinklais, nori būti tikras, kad tai patikima. Rezultatyvus ir perspektyvus darbas įmanomas tik tada, kai patenkinami trys svarbiausi saugaus bendravimo reikalavimai (Slivinskas M., 2002, p. 175):

- duomenų vientisumo – perduodama informacija neturi pakisti;
- duomenų konfidencialumo – informacija neturi būti žinoma pašaliniams asmenims;
- duomenų autentiškumo – turi būti įrodymų, kad informacija yra iš žinomo šaltinio.

Lietuvos bankai kliento tapatybę nustato pagal jam suteiktas identifikavimo priemones žiūrėti 5 lentelę.

5 lentelė

Bankas nustato naudotojo tapatybę pagal jam suteiktas identifikavimo priemones

Identifikavimo priemonė	Identifikavimo priemonės reikšmė
naudotojo ID/kliento numeris	sutartyje nurodytas prisijungimo vardas, sudarytas iš raidžių ir skaitmenų, kuris yra nekeičiamas
pirmasis slaptažodis	banko sugeneruotas skaitmeninis slaptažodis, nurodytas voke. Jis panaudojamas tik pirmam prisijungimui prie internetinės bankininkystės ir turi būti pakeistas į prisijungimo slaptažodį
prisijungimo slaptažodis	naudotojo po pirmo prisijungimo prie internetinės bankininkystės sukurtas personalinis slaptažodis: naudotojas turi sugalvoti slaptažodį iš 6 ar daugiau lotynų abėcėlės raidžių, skaičių ir/ar standartinių simbolių. Nerekomenduojame slaptažodyje naudoti tarpų, lietuviškų raidžių ar specialiųjų simbolių. siekiant saugumo, prisijungimo slaptažodį reikia reguliariai keisti, todėl internetinės bankininkystės sistema paprašys jį pakeisti po 30 dienų nuo paskutinio slaptažodžio keitimo. Taip pat naudotojas prisijungimo slaptažodį gali pakeisti internetinės bankininkystės meniu juostoje
slaptažodžių kortelė/ kodų lentelė/slaptažodžių generatorius.	Slaptažodžių kortelė, tai 24 kodų kortelė, kuri naudojama prisijungiant ir/ar pasirašant operacijas internetinėje bankininkystėje./Kodų lentelė turi 120 vieną kartą naudojamų kodų, kurių sistema paprašo atsitiktine tvarka. Vadinasi, kodų nereikia išbraukti, nes kas kartą prašoma vis kito kodo./ Maksimalią sąskaitos ir prisijungimo duomenų apsaugą užtikrina

	slaptažodžių generatorius, nes kiekvieną kartą sukuria naują, niekada nesikartojantį slaptažodį. Be to, slaptažodžių generatorius yra apsaugotas PIN kodu, kurį žino tik generatoriaus savininkas. Jungiantis prie banko paslaugų internetu svetainės, klientui kaskart pateikiamas naujas pagrindinis kodas. Šį kodą įvedus į slaptažodžių generatorių, sukuriama unikalus slaptažodis, kurį registruojantis galima panaudoti tik vieną kartą.
pasirašymo slaptažodis	sudarydamas sutartį, klientas gali pasirinkti vieną iš operacijų pasirašymo tipų: naudotojo susikurtas slaptažodis, slaptažodžių kortelės kodas arba SMS kodas. naudotojas susikurtą pasirašymo slaptažodį gali pakeisti internetinės bankininkystės meniu juostoje.

Šaltinis: sudaryta remiantis Lietuvos bankų pateikiama informacija apie internetinės bankininkystės saugumą.

Ištyrus dešimtyje Lietuvos bankų sudaromas pakopas jungiantis prie jų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos, rezultatai pateikiami 3 priede.

Naudojantis internetine bankininkyste yra nustatyta sesijos trukmė, kiek kliento įvesti saugumo elementai (kliento numeris ir kodas) galioja. Apribotas sesijos laikas apsaugo klientą nuo piktybinio pasinaudojimo, jei pasitraukdami nuo kompiuterio užmiršote baigti darbą internetinės bankininkystės puslapyje.

Jei 15 minučių klientas nesinaudoja internetinės bankininkystės paslauga, sesija baigiama. Norint vėl naudotis paslaugomis, reikia iš naujo įvesti kliento numerį ir kitą kodą iš slaptažodžių/ kodų lentelės ar slaptažodžių generatoriaus. Visada baigus darbą reikia paspausti mygtuką Atsijungti.

Tam, kad būtų išvengta neteisėto naudojimosi paslauga ir galimos žalos, rekomenduojama laikytis šių saugumo reikalavimų:

- Saugoti kliento numerį ir slaptažodžių kodų lentelę kitiems neprieinamoje vietoje ir slaptai nuo trečiųjų asmenų.
- Laikyti slaptažodžių/kodų lentelę ar slaptažodžių generatorių ir kliento numerį atskirai, nes sužinojus tik vieną saugumo elementą, pavyzdžiui, kliento numerį, nebus įmanoma pasinaudoti paslauga.
- Niekur nesižymėti saugumo elementų taip, kad juos galėtų pastebėti tretieji asmenys (bet koks kliento numerio žymėjimas ant slaptažodžių kodų lentelės yra uždraustas). Bankai primygtinai rekomenduoja kliento numerį įsiminti. (Nordea, 2010)

Mobilioji bankininkystė. Visuomet aktuali saugumo užtikrinimo problema, todėl visi telefoninės bankininkystės paslaugas teikiantys Lietuvos komerciniai bankai turi savo sistemas, garantuojančias slaptumą. Pavyzdžiui, SEB bankas susidarančiam sutartį įteikia identifikavimo kortelę, kurioje nurodytas kliento atpažinimo numeris bei kodų rinkinys. Sutartyje nurodomas ir laikinas slaptažodis. Atpažinimo numeris slaptažodis naudojami klientui atpažinti, kodų rinkinys – mokėjimo pervedimams pasirašyti ir patvirtinti. Taip

galima tvarkyti asmenines sąskaitas. Bankas perves tik tiems gavėjams, kurie bus nurodyti pasirašant sutartį. Galima nustatyti ir maksimalią vienos telefonu atliekamos operacijos sumą – tai padidina saugumą. (Sodžiūtė L., Sūdžius V., 2006, p. 105-106)

Telefoninė bankininkystė. Pasirašius elektroninių paslaugų teikimo sutartį, bankas suteikia septynių skaitmenų naudotojo ID ir identifikavimo kodų kortelę arba identifikavimo kodų generatorių. Jie bus bendri visoms banke teikiamoms elektroninėms paslaugoms. (Swedbank, 2010)

2. TYRIMO ORGANIZAVIMAS IR METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo dizainas

Norint įvertinti Lietuvos bankų teikiamas elektroninės bankininkystės paslaugų analizė buvo atlikti tokie keturi tyrimo etapai:

6 lentelė

Elektroninės bankininkystės paslaugų analizės tyrimo etapai

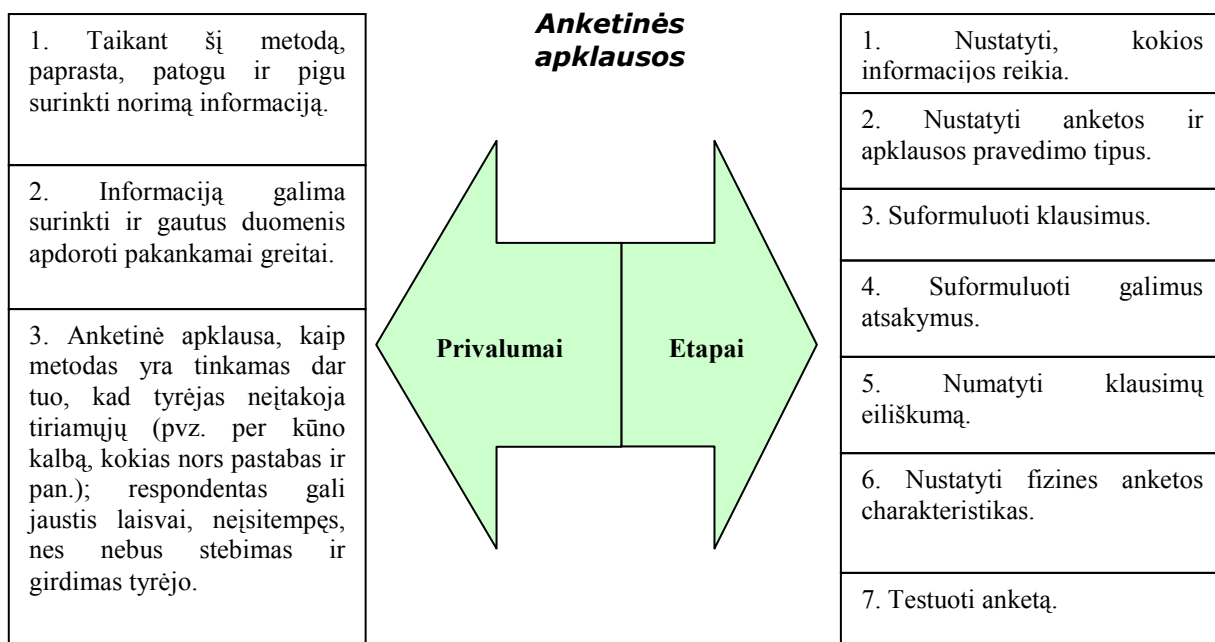
Tyrimo etapai ir jų atlikimo terminai	Tyrimų etapų aprašas	Tyrimui būtinos medžiagos šaltiniai
1. Elektroninės bankininkystės Lietuvoje statistika 2012 m. 01 mėn.	Išanalizuoti, kaip tiriamuose Lietuvos bankuose keičiasi elektroninės bankininkystės paslaugų vartotojų skaičius per 2009 – 2011 metus	Lietuvos bankų asociacijos statistikos duomenys
2. Lyginamoji Lietuvos bankų elektroninės bankininkystės paslaugų charakteristika 2011 m. 10 mėn.	Atlikti skirtingų Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų įkainių ir paslaugų rūšių lyginamąją analizę.	Lietuvos bankų internetiniai puslapiai: www.sb.lt www.ub.lt www.swedbank.lt www.seb.lt www.dnb.lt www.nordea.lt www.danskebankas.lt www.medbank.lt www.citadele.lt
3. Elektroninės bankininkystės paslaugos Lietuvoje analizė vartotojo požiūriu 2011 m. 09 mėn.	Atlikti š.m. Lietuvos bankų klientų apklausą ir išanalizuoti jos rezultatus.	Anketa (1 priedas)
4. Elektroninės bankininkystės paslaugos Lietuvoje analizė banko darbuotojo požiūriu 2011 m. 12 mėn.	Apklausti devynerių tiriamų Lietuvos bankų darbuotojus, kurie tiesiogiai dirba su elektroninės bankininkystės paslaugomis banke. Atlikti apklausos rezultatų analizę.	Interviu klausimynas (2 priedas)

Norint įvertinti Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų būklę buvo svarbu išanalizuoti šios paslaugos vartotojų skaičiaus pokyčius 3 metų laikotarpiu. Statistika geriausiai atspindi Lietuvos bankų klientų pasitikėjimą elektroninės bankininkystės paslaugomis.

Atliekama lyginamoji Lietuvos bankų elektroninės bankininkystės paslaugų charakteristika padės atskleisti, kurie bankai klientams siūlo daugiausia elektroninės bankininkystės paslaugų rūšių įvairovę. Taip pat kuriuose bankuose elektroninės bankininkystės paslaugų vartotojams už suteiktas paslaugas taikomi mažiausi paslaugų mokesčiai.

Atliekant elektroninės bankininkystės paslaugų Lietuvoje vertinimo vartotojų požiūriu tyrimą buvo naudojami šie metodai: anketinės apklausos metodas (apklausa raštu), gautus duomenų analizė, lyginimas, grupavimas ir grafinis vaizdavimas.

Socialiniuose moksluose anketinė apklausa yra plačiai paplitęs tyrimo metodas (Kardelis, K. 2002, 179 p.). Taigi anketinė apklausa yra populiari dėl jos paprastumo ir galimybės greitai gauti duomenis. Vykdam apklausą, svarbus apklausos vykdymo instrumentarijus. Gan patogus ir plačiai naudojamas pirminių duomenų rinkimo metodinis instrumentas – anketa. Anketa – tai klausimynas, kuris naudojamas bet kokio tyrimo duomenų surinkimo tikslais. (Pranulis V., 1998, p. 89). 10 paveiksle išskiriami anketinės apklausos sudarymo etapai ir šios apklausos privalumai.

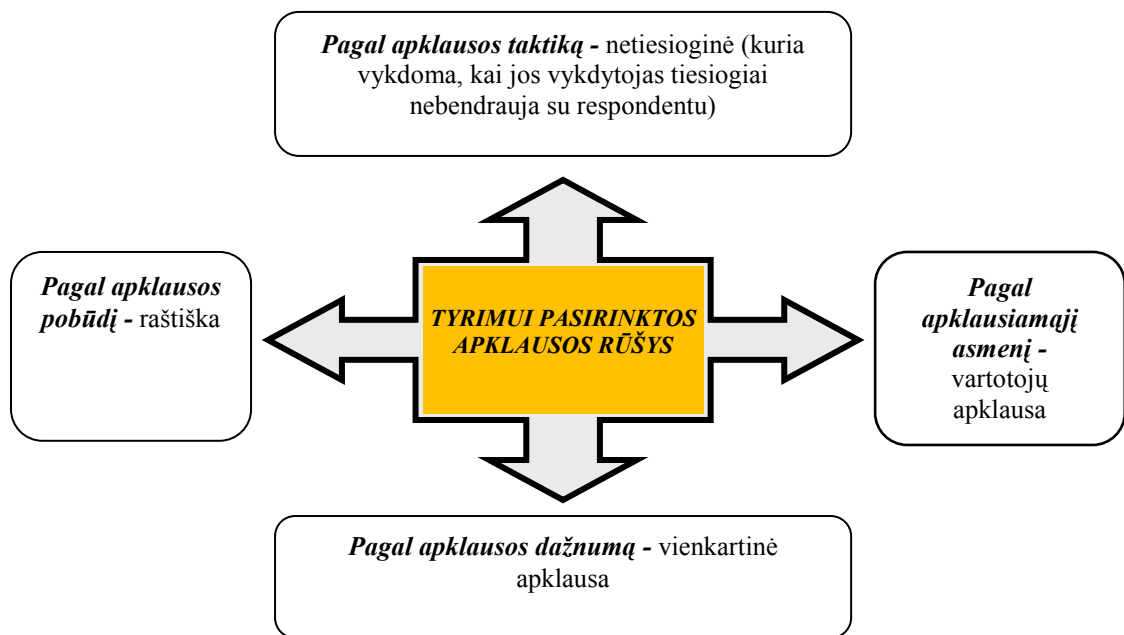


10 pav. Anketinės apklausos privalumai ir sudarymo etapai

Šaltinis: Sudaryta autorės remiantis Pranulis V., 1998

Naudojant anketinę apklausą galima gauti statistiškai reikšmingus duomenis, tačiau jų patikimumas gali būti abejotinas dėl skirtingo anketoje pateiktų pačių formuluočių interpretavimo. Siekiant objektyvumo turi būti pateiktas platus spektras klausimų bei atsakymų.

Apklausa gali būti skirstoma į rūšis pagal įvairius kriterijus (Urbanskienė ir kt., 1998, p. 66-68). Šiame tyrime pasirinktos tokios apklausos rūšys (žr. pav. 11):



11 pav. Tyrimui pasirinktos anketinės apklausos rūšys

Šaltinis: (Urbanskienė ir kt., 1998, p. 66-68)

Atlikto tyrimo metu buvo renkama informacija apie nuomones, požiūrius, motyvus. Metodologiniu požiūriu jis leidžia geriausiai įvertinti Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų būklės kokybę.

Siekiant patvirtinti anketinės apklausos gautas išvadas ir išsiaiškinti Lietuvos banko darbuotojo nuomonę apie elektroninės bankininkystės paslaugų būklę Lietuvoje, buvo organizuotas kokybinis tyrimas. Tikintis patikimesnių rezultatų, šalia anketinės apklausos buvo pasirinkta ekspertų apklausa-pusiaus struktūrizuotas ekspertų interviu.

Kokybinis tyrimas – tai toks tyrimas, kai duomenys nėra pateikiami kiekybine išraiška (skaičiais). Kokybiniam požiūriui į socialinę realybę svarbu išsiaiškinti, kaip asmuo suvokia tą tikrovę. Kokybinio tyrimo paskirtis aprašyti ir paaiškinti reiškinį (Pruskus, 2004, 163).

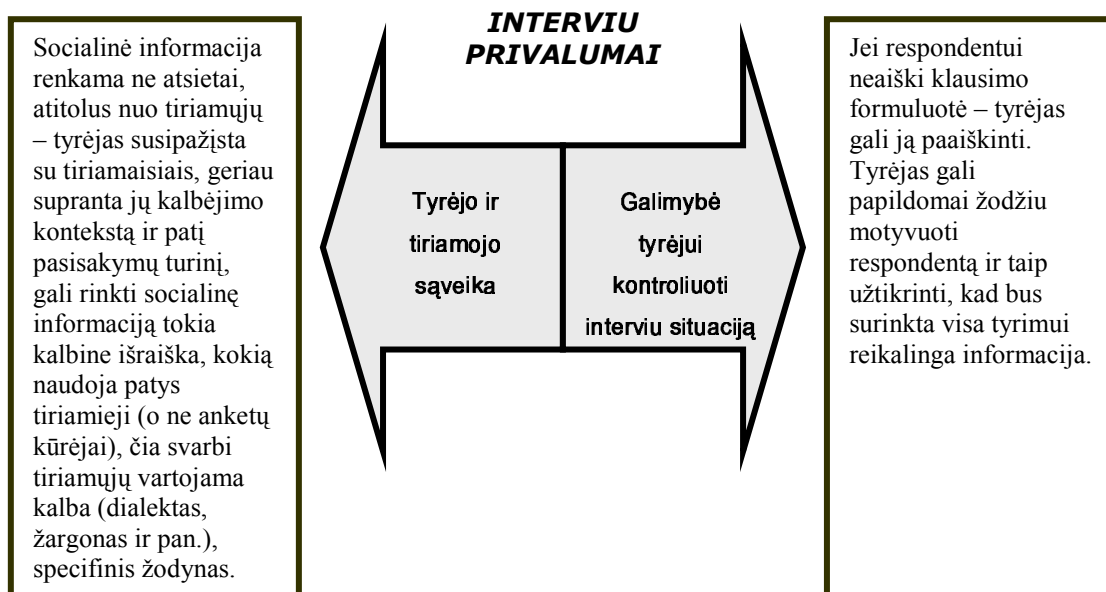
R. Tidikis teigia, kad kokybiniai tyrimo metodai bendriausia sociologine prasme yra kaip kokybinės analizės tyrimo ir jo rezultatų išraiškos pobūdis, kuris remiasi teorinės sociologijos, tradicinės filosofijos, logikos priemonėmis, jų kategorijomis ir sąvokomis, istoriniu palyginimu, individualaus stebėjimo, apklausos, intuicijos, oficialių ir asmeninių dokumentų panaudojimo patirtimi, publicistinių ir meninių teiginių, išvadų ir rekomendacijų pagrindimo būdais (Tidikis, 2003, p.355).

Ekspertų apklausa atlikta, siekiant išsiaiškinti Lietuvos bankų darbuotojų, dirbančių su elektroninės bankininkystės paslaugomis, požiūrį, nuomonę bei patirtį dėl šių paslaugų ir išsiaiškinti jų nuomonę dėl elektroninės bankininkystės paslaugų populiarėjimo perspektyvų.

Ekspertų apklausa – tai specifinės rūšies apklausa, kurios metu apklausama specialiai parinkti žmonės, kurie turi kurios nors srities žinių, didžiausią kompetenciją ir patikimiausią bei pakankamai išsamią informaciją apie tyrimo problemą. Tokiose apklausose formuojamos mokslinės sąvokos, siekiama mokslinio objektyvumo. Dažnai literatūroje reiškiamą nuomonę, kad šiuo metodu gautos žinios yra subjektyvios, susijusios ir su asmeniška nuomone, ir su vertybių, jausmų, pasaulėžiūros sritimi (Kardelis, K., 2005).

Interviu yra žodinė bent dviejų žmonių komunikacija, kurios tikslas surinkti informaciją apie tiriamuosius. Tai patogus, informatyvus, plačiai pritaikomas metodas. Tinkamai panaudotas interviu teikia patikimą informaciją. (Jovaiša, 2009)

12 paveiksle išskiriami pagrindiniai interviu privalumai:



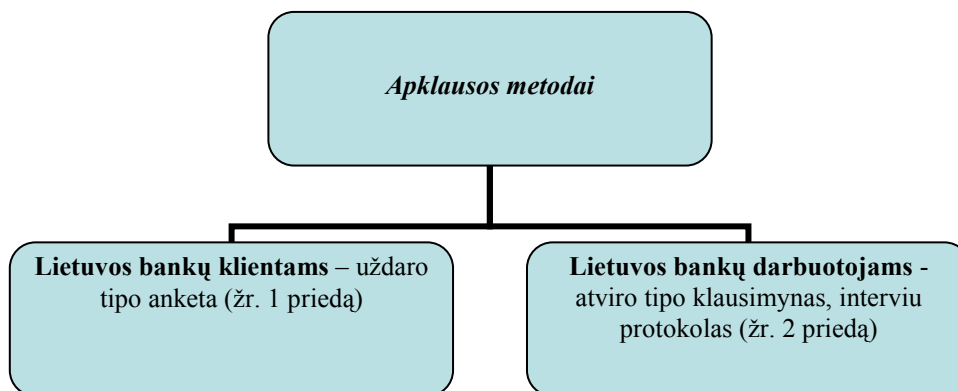
12 pav. Pagrindiniai interviu privalumai.

Sudaryta autorės remiantis: Morkevičius V., 2012

Šiame tyrime naudojamas pusiau struktūrizuotas interviu, t.y. iš anksto numatomi būtini ir galimi klausimai. Tyrėjas siekia, kad tiriamasis dalintųsi savo patirtimi, o pats klausosi ir klausinėja. Vyksta dialogas, kuriuo tyrėjas siekia išgauti detalią informaciją jį dominančiu klausimu. Tokia informacija geriausia išgaunama tiesioginio kontakto metu. Būdingas tiriamojo interviu bruožas ir tas, kad visa informacija gaunama žodžiu. Tuo jis iš esmės skiriasi nuo anketinės apklausos. Interviu suteikia platesnes galimybes nuodugniau pažinti tiriamąjį asmenį. (Kardelis, 2005).

2.2. Elektroninės bankininkystės paslaugos vartotojų požiūriu tyrimo projektavimas ir eiga

13 paveiksle pateikiami apklausos metodai naudojami magistrinio darbo tyrime.



13 pav. Parengta anketa ir klausimynas

Duomenims apie elektroninės bankininkystės paslaugas Lietuvoje surinkti buvo pasirinktas apklausos metodas, paruoštas klausimynas – anketa (1 priedas). Paruošta anoniminė anketa, skirta Lietuvos gyventojams, kurie naudojami Lietuvos bankų teikiamomis elektroninės bankininkystės paslaugomis.

Pagrindiniai tyrimo tikslai yra:

- išsiaiškinti, ką apklausiamieji Lietuvos gyventojai žino apie elektroninės bankininkystės paslaugas;
- sužinoti, kiek apklausiamų Lietuvos gyventojų naudojami elektroninės bankininkystės paslaugomis;
- nustatyti, kokiomis elektroninėmis bankų paslaugomis naudojami apklaustieji Lietuvos gyventojai;
- išsiaiškinti, kodėl nesinaudoja Lietuvos bankų teikiamomis elektroninės bankininkystės paslaugomis.

Tyrimo anketą sudaro 27 uždari klausimai, todėl jos pildymui nereikėjo skirti daug laiko. Pasirinktas anoniminis apklausos būdas tam, kad gautumėme objektyvesnius atsakymus. Sudarant anketą buvo atsižvelgta į K. Kardelio (1997) pateikiamus bendruosius anketos reikalavimus. Informacijos surinkimui buvo paruoštos anoniminės anketos, laikantis šių reikalavimų:

- logiškai paaiškinti atliekamų tyrimų priežastį, trumpai nusakyti anketos pildymo taisykles;
- sudaryti ne ilgą, bet konkrečią anketą;

- klausimai būtų aiškūs ir nedviprasmiški.;
- ties klausimais pateikti atsakymus, norint taupyti respondentų laiką.

Taigi, ruošiant anketos klausimus buvo kreipiamas dėmesys, kad jie būtų aiškūs, konkretūs, ir tikslūs. Respondentams reikėjo tik pasirinkti atsakymų variantus, nereikalaujant pačiam rašyti savo nuomonės, išskyrus, jeigu prie klausimo nebuvo respondentui tinkamo atsakymo.

Atlikus stebėjimą 10 dienų devyniuose Šiauliuose esančiuose bankuose, buvo matyti, kad banke per dvi valandas apsilanko apie 50 klientų. Taigi, kad gauta informacija būtų svarus pagrindas tolimesniems tyrimams, buvo taikomas netikimybinės atrankos metodas ir nustatytas imties dydis.

Imties dydis buvo apskaičiuotas pagal *Paniotto* formulę (Kardelis, K. 2005):

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}},$$

čia n – reikiamų respondentų skaičius;

Δ - leidžiamos imties paklaidos dydis ($\Delta = 0,07$);

N – tiriamos visumos skaičius.

$$n = \frac{1}{(0,07)^2 + \frac{1}{(10 * 9 * 50)}} = \frac{1}{0,0049 + \frac{1}{4500}} = \frac{1}{0,00512} = 195$$

Pagal apskaičiuotą imtį, tyrime turi dalyvauti ne mažiau kaip 195 respondentai.

Anketų grįžtamumas ne 100 proc., kadangi iš išplatintų 210 anketų sugrįžo tik 205. Kadangi buvo gauta 205 užpildytos anketos, todėl galima teigti, kad atlikto tyrimo rezultatai yra tikslūs.

Vartotojų nuomonių tyrimo anketos klausimyno struktūra. Anketoje pateikti klausimai yra dvejopo pobūdžio:

- demografiniai klausimai, kuriais norima gauti informacijos apie patį respondentą, apie jo amžių, lytį, socialinę padėtį, išsilavinimą ir gyvenamąją vietą.
- informatyvieji klausimai, kurie leidžia atskleisti respondentų vertinimus bei nuomones;

Apklausa buvo atliekama 2011 metais rugsėjo 5-15 dienomis. Kiekviename banke buvo apklaustas panašus skaičius banko klientų. Respondentai atrinkti atsitiktiniu būdu, stengiantis išlaikyti tolygias proporcijas tarp dirbančiųjų, studentų, ir vyresnio amžiaus žmonių. Apklausiant Lietuvos gyventojus buvo išdalinta 210 anketos, tačiau sugrįžo 205 anketos. Apklausa buvo vykdoma devyniuose Lietuvos bankuose – Swedbank, SEB, Danske, Ūkio,

Citadele, Šiaulių, Medicinos, Nordea, DnB bankuose. Respondentai buvo pakankamai aktyvūs, kadangi juos domino tiriamą temą: Elektroninės bankininkystės paslaugos Lietuvoje.

Gautieji rezultatai buvo analizuojami, apibendrinami ir pateikiami raštiškai bei grafiškai. Pasak K. Kardelio (2002), svarbiausias anketinės apklausos elementas – tyrimo duomenų apibendrinimas. Gauti duomenys buvo sukaupiti ir apdoroti Microsoft Office Excell programa.

Anketos pagrindiniams duomenims apdoroti buvo taikomas:

- sisteminimo metodas: atsakymų grupavimas, lentelių sudarymas, grafinis duomenų vaizdavimas;
- kriterijų vertinimo bei sintezės metodas: gautų rezultatų apibendrinimas ir išvadų formulavimas.

Bankų darbuotojams teikiamo interviu klausimyno struktūra. Klausimyną sudaro demografinė dalis (duomenys apie informantą) ir 3 diagnostiniai blokai, sudaryti iš atviro tipo klausimų (žr. 7 lentelę).

7 lentelė

Interviu tyrimo blokai ir klausimai

Nr	Tyrimo blokai	Klausimai
1.	Demografiniai klausimai apie respondentą	Jūsų lytis? Jūsų amžius? Jūsų pareigos ir darbo patirtis užimamose pareigose?
2.	Nuomonė dėl elektroninės bankininkystės paslaugų	Kokios elektroninės bankininkystės paslaugos Jūsų banke yra populiariausios? Dėl kokių priežasčių klientai nesinaudoja arba atsisako naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis? Kodėl klientai turėtų rinktis elektroninės bankininkystės paslaugas? Ar Jūsų banko teikiamos elektroninės bankininkystės paslaugos yra saugios? Ir kaip manote, kuri elektroninės bankininkystės paslauga pati nesaugiausia?
3.	Nuomonė dėl atskirų elektroninės bankininkystės paslaugų	Kodėl yra patogų naudotis mokėjimo kortelėmis? Į ką būtinai turėtų atkreipti dėmesį klientas renkantis mokėjimo kortelę? Kodėl yra patogų naudotis internetine bankininkyste? Į ką būtinai turėtų atkreipti dėmesį klientas, norėdamas sudaryti sutartį dėl internetinės bankininkystės paslaugos? Kodėl yra patogų naudotis mobiliosios bankininkystės paslauga? Į ką būtinai turėtų atkreipti dėmesį klientas, norėdamas sudaryti sutartį dėl mobiliosios bankininkystės paslaugos? Kodėl yra patogų naudotis telefoninės bankininkystės paslauga? Į ką būtinai turėtų atkreipti dėmesį klientas, norėdamas sudaryti sutartį dėl telefoninės bankininkystės paslaugos?
4.	Nuomonė dėl elektroninės bankininkystės paslaugų populiarėjimo perspektyvos	Kodėl klientas turėtų rinktis Jūsų banką kaip elektroninės bankininkystės paslaugų tiekėją? Kokiais būdais/šaltiniais informuojate klientus apie elektroninės bankininkystės paslaugas? Kaip manote, ar elektroninė bankininkystė turi perspektyvų populiarėti ateityje? Ir dėl kokių priežasčių?

Tyrimo blokai leido identifikuoti, visus Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų privalumus ir trūkumus. Be to, numatyti priemonės ir veiksmus elektroninės bankininkystės paslaugų kokybei gerinti.

Ekspertų apklausa vyko 2011 metų gruodžio mėnesį. Buvo apklausta po vieną darbuotoją, kuris dirba su elektroninės bankininkystės paslaugomis, iš kiekvieno tirtos Lietuvos banko. Tyrime vadovautasi konfidencialumo ir laisvanoriškumo principais. Dėl susitikimų iš anksto buvo tariamasi, buvo derinamas interviu laikas ir vieta. Apklausti darbuotojai tiesiogiai aptarnauja ir konsultuoja klientus dėl elektroninės bankininkystės paslaugų, todėl geriausiai gali apibūdinti tiek savo banko teikiamas elektronines bankininkystės paslaugas, tiek įvardinti klientų lūkesčius ir klientams kilusiais problemas.

3. ELEKTRONINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGOS LIETUVOJE TYRIMO DUOMENŲ REZULTATAI

3.1. Elektroninės bankininkystės Lietuvoje situacija

Šioje darbo dalyje bus nagrinėjama mokėjimo kortelių, internetinės bankininkystės ir mobiliosios bankininkystės statistiniai duomenys, kurie pateikiami Lietuvos bankų asociacijos internetiniame puslapyje. Statistinių duomenų apie Lietuvos bankų teikiama telefoninės bankininkystės paslaugą nebuvo rasta.

Mokėjimo kortelių statistika.

Mokėjimo kortelių vartotojų skaičius ir apyvarta 2009, 2010 ir 2011 metų pateikiamas 8, 9 ir 10 prieduose. 2010 m. gruodžio 31 d., palyginti su 2009 m. pabaiga, mokėjimo kortelių skaičius sumažėjo 0,2 procento – jų buvo per 4,3 mln.

Debeto kortelių skaičius antrus metus iš eilės šiek tiek sumažėjo (0,4 %), jos metų pabaigoje sudarė 85,5 procento visų mokėjimo kortelių. Per metus Visa sistemos debeto kortelių rinkos dalis šiek tiek sumažėjo, o MasterCard – padidėjo ir 2010 m. pabaigoje atitinkamai sudarė 68,9 ir 31,1 procento.

Pirmą kartą nuo tokių duomenų rinkimo pradžios 2001 m. sumažėjo kredito kortelių. Palyginti su 2009 m., jų buvo mažiau 1,8 procento ir 2010 m. gruodžio 31 d. sudarė 13,1 procento visų mokėjimo kortelių. Šalyje platinamų MasterCard, Visa ir American Express sistemų kredito kortelių rinkos dalis pasikeitė Visa sistemos naudai, nors rinkos lyderiu tebėra MasterCard sistema. 2010 m. pabaigoje minėtos trys sistemos atitinkamai užėmė 54,4, 41,1 ir 4,5 procento rinkos.

Vienintelės kortelės, kurių skaičius didėjo, – virtualiosios kortelės. Tačiau jos, nors ir vertinamos už saugumą atsiskaitant elektroninėje erdvėje, užima mažą rinkos dalį (1,4 %). 2010 m. gruodžio 31 d. Lietuvoje tūkstančiui gyventojų teko 1 335 mokėjimo kortelės (2009 m. Lietuvoje – 1 305, ES – 1 450 kortelių).

2011 m. gruodžio 31 d., palyginti su 2010 m. gruodžio 31 d., mokėjimo kortelių sumažėjo 8,8 procento – jų buvo apie 3,95 mln. (žr. 8 lentelę). Tai didžia dalimi lėmė sustabdyta AB banko SNORAS veikla. Ypač sumažėjo (28,3 %) kredito kortelių – jų gruodžio 31 d. buvo 406 tūkst. Debeto kortelių skaičius krito mažiau (6,2 %), jų buvo 3,5 mln. Vienintelė kortelių rūšis, toliau didėjusi, – virtualiosios kortelės. Palyginti su 2010 m. gruodžio 31 d., šių kortelių skaičius ūgtelėjo 14,3 procento. Jos užima rinkos mažą dalį (1,8 %), tačiau vertinamos už saugumą atsiskaitant elektroninėje erdvėje.

Mokėjimo kortelės (laikotarpio pabaigoje)

	2009	2010	2011
Visos mokėjimo kortelės	4 343 587	4 331 301	3 951 529
Debeto kortelės	3 719 135	3 704 501	3 467 053
Kredito kortelės	576 827	565 834	405 793
Virtualiosios kortelės	47 625	60 966	69 683
Visos mokėjimo kortelės 1 000-iai gyventojų		1 335	1 235
Mokėjimo kortelės 1 000-iai gyventojų – ES vidurkis		1 450	nėra duomenų

Šaltiniai: Europos centrinis bankas ir Lietuvos banko skaičiavimai.

Per 2010 metus, palyginti su 2009 m., visų rūšių mokėjimo kortelių operacijų skaičius ir vertė padidėjo, ypač kredito 18,9 proc. ir virtualiųjų kortelių 21,7 proc. Per 2011 metus, palyginti su 2010 m., visų rūšių mokėjimo kortelių operacijų skaičius ir vertė padidėjo, ypatingai didėjo kredito 22,1 proc. ir virtualiųjų kortelių 30,6 proc. Tačiau ir toliau vyravo operacijos debeto kortelėmis: prekybos vietose atsiskaitant visų rūšių mokėjimo kortelėmis, septyni iš dešimties litų išleidžiami naudojant debeto korteles (žr. 9 lentelę). (Lietuvos bankas, 2012)

Operacijų skaičius ir operacijų vertė atliktomis mokėjimai kortelėmis 2010 - 2011 m.

	Operacijų skaičius (2010)		Operacijų vertė (2010)		Vienos operacijos vidutinė vertė, tūkst. Lt	Operacijų skaičius (2011)		Operacijų vertė (2011)		Vienos operacijos vidutinė vertė, Lt (2011)
	Tūkst..	palyginta su 2009 m.; daugiau, mažiau (-),%	mln. Lt	palyginta su 2009 m.; daugiau, mažiau (-),%		tūkst. vnt.	palyginta su 2010 m., %	mln. Lt	palyginta su 2010 m., %	
Debeto kortelės	88517	4,6	4586,8	0,7	52	95 372	7,7	5 093,2	11,0	53
Kredito kortelės	10132	20,4	1366,1	18,9	135	11 695	15,4	1 667,8	22,1	143
Virtualiosios kortelės	416	29,2	58,8	21,7	141	560	34,6	76,8	30,6	137

Šaltinis: Lietuvos banko skaičiavimai.

2010 m. pabaigoje Lietuvoje veikė 1 571 bankomatas, iš jų 1 510 gryniesiems pinigams išduoti ir 90 – priimti (29 bankomatai atliko abiejų rūšių operacijas). Palyginti su 2009 m.

pabaiga, bankomatų skaičius padidėjo 1,8 procento. Gruodžio 31 d. Lietuvoje milijonui gyventojų teko 484 bankomatai (2009 m. Lietuvoje – 463, ES – 867).

2010 m. per bankomatus išgryninta 22,5 mlrd. litų. Palyginti su 2009 m., ši suma sumažėjo 1,3 procento. Bankomatais atliktos pinigų išgryninimo operacijos vidutinė vertė nepasikeitė ir buvo 350 litų. Bankų skyriai išdavė 8,9 mlrd. litų, dar 81 mln. litų gyventojai išgrynino per parduotuvių kasas. 2011 m. gruodžio 31 d. Lietuvoje veikė 1 305 bankomatai (žr. 10 lentelę), iš jų 1 206 gryniesiems pinigams išduoti ir 138 – priimti (39 bankomatai atliko abiejų rūšių operacijas). Palyginti su 2010 m. gruodžio 31 d., bankomatų sumažėjo 16,9 procento. Tai lėmė sustabdyta AB banko SNORAS veikla.

2011 m. per bankomatus išgryninta 24,4 mlrd. litų. Palyginti su 2010 m., ši suma padidėjo 8,7 procento. Bankomatais atliktos pinigų išgryninimo operacijos vidutinė vertė padidėjo 20 litų ir sudarė 370 litų. Bankų skyriai išdavė 8,5 mlrd. litų, dar 86 mln. litų gyventojai išgrynino per parduotuvių kasas.

10 lentelė.

Bankomatai (laikotarpio pabaigoje)

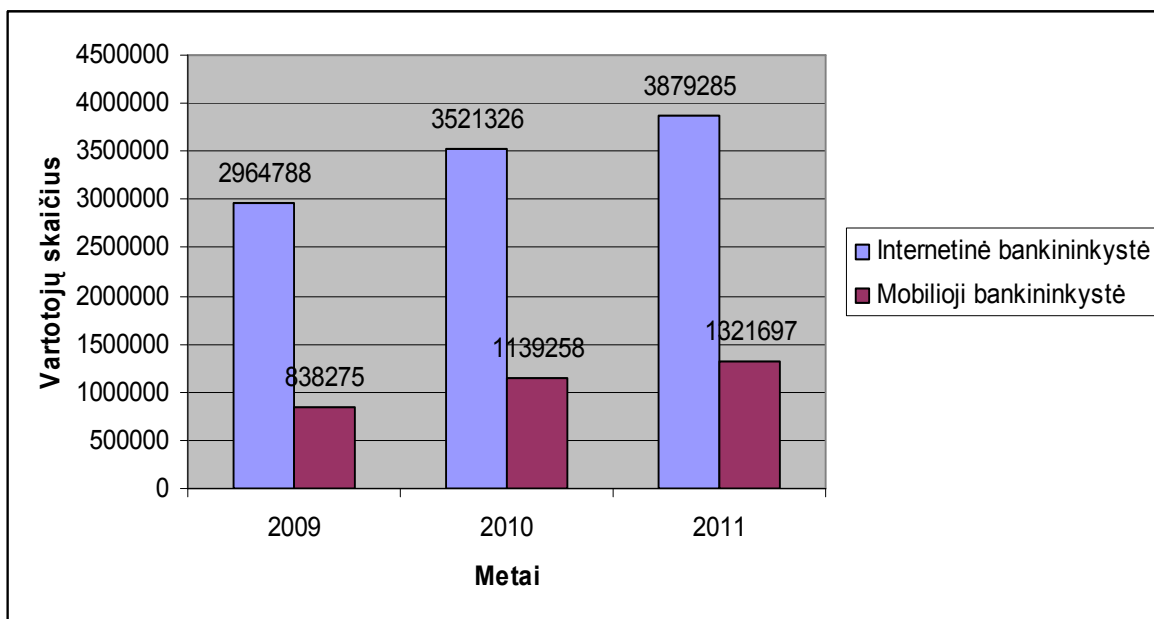
	2009	2010	2011
Bankomatų skaičius	1 543	1 571	1 305
Bankomatų skaičius, tenkantis 1 000 000-ui gyventojų	463	484	408
Bankomatų skaičius, tenkantis 1 000 000-ui gyventojų, – ES vidurkis	867	866	nėra duomenų

Šaltiniai: Europos centrinis bankas ir Lietuvos banko skaičiavimai.

Taigi bankomatai yra reikšmingiausia infrastruktūra gryniesiems pinigams platinti.

Internetinės ir mobiliosios bankininkystės statistika.

Pagal 11 priede pateiktus duomenis bendras visų bankų vartotojų skaičiaus 2009 – 2011 metų augimas pateikiamas 14 paveiksle. Iš 14 paveikslo matome, kad tiek internetinės bankininkystės, tiek mobiliosios bankininkystės vartotojų skaičius kasmet didėja. Per 2010 metus palyginti su 2009 metais internetinės bankininkystės paslaugos vartotojų skaičius padidėjo 16 proc., o per 2011 metus palyginti su 2010 metais vartotojų skaičius didėjo 9 proc. Internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų skaičiaus auga, nes bankai tobulina šios srities paslaugas, jų saugumą. Taip pat sparčiai didėja banko klientų skaičius. Internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų skaičiaus augimą lemia ir interneto skverbtis ne tik didžiuosiuose šalies miestuose, bet ir visoje Lietuvoje.



14 pav. Internetinės ir mobiliosios bankininkystės vartotojų statistika (IV ketv. skaičius - ketvirčio pabaigoje)

Šaltinis: Lietuvos bankų asociacija

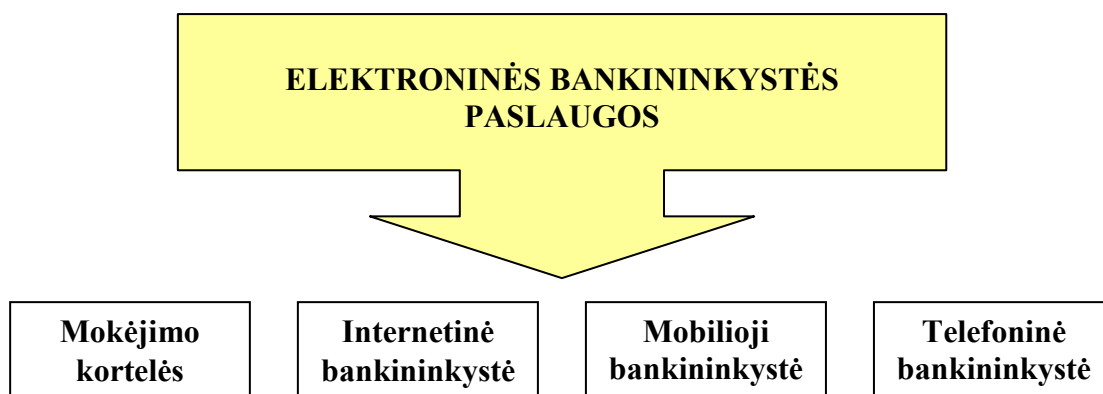
Mobiliosios bankininkystės vartotojų skaičius per 2010 metus palyginti su 2009 metais didėjo 26 proc., o per 2011 metais palyginti su 2010 metais didėjo 14 proc. (14 pav.)

2011 m. I ketvirčio LBA duomenimis, Lietuvos bankuose yra daugiau nei 1 mln. mobiliosios SMS bankininkystės registruotų vartotojų – 19 proc. daugiau nei tuo pačiu laikotarpiu pernai ir beveik du kartus daugiau negu prieš trejus metus. Kas trečias internetinės bankininkystės vartotojas yra užsisakęs ir mobiliosios bankininkystės paslaugas, tačiau didžioji jų dalis nėra aktyvūs vartotojai. Šią paslaugą savo klientams siūlo 10 mokėjimo kortelės gyventojams išduodančių bankų. (Lietuvos bankų asociacija, 2011)

3.2. Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų palyginimas

Šiame poskyryje tarpusavyje palyginsime Lietuvos komercinių bankų teikiamas elektroninės bankininkystės paslaugas: kuris bankas savo klientui teikia daugiausiai paslaugų, kokie įkainiai taikomi už šias paslaugas bei kuris bankas pigiausiai ir brangiausiai klientui siūlo pasinaudoti paslaugomis.

Magistro baigiamajame darbe atliekant elektroninės bankininkystės paslaugų Lietuvoje vartotojo požiūriu vertinimą, buvo panaudoti 2012 m. elektroninės bankininkystės paslaugų įkainiai, nuo praėjusių metų įkainių atsiribosime, kadangi Lietuvos komerciniai bankai neteikia duomenų apie buvusių įkainių už suteiktas paslaugas.



15 pav. Elektroninės bankininkystės paslaugos

Mokėjimo kortelės.

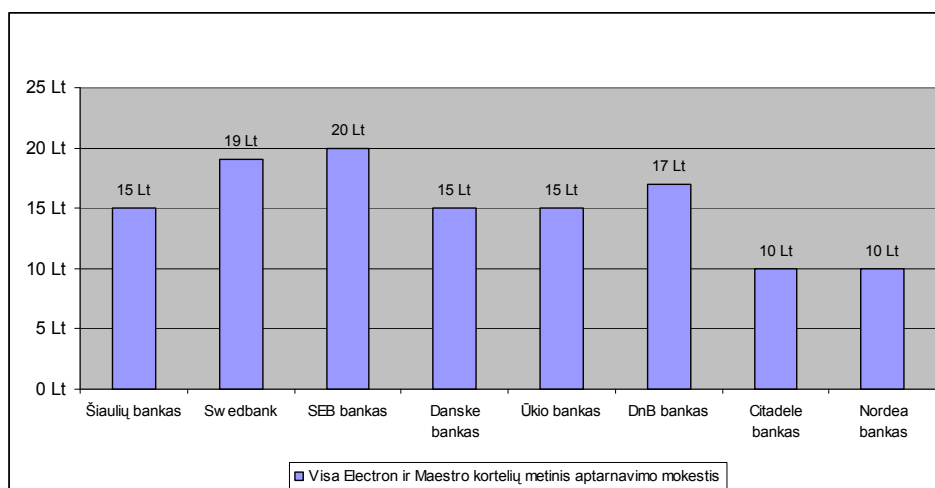
Palyginsime populiariausių debetinių kortelių Maestro ir Visa Electron ir kreditinių kortelių Visa Classic ir MasterCard Standard, bei vadinamųjų auksinių Visa Gold ir MasterCard Gold kortelių mokesčių įkainius, kurias viešai pateikia jas platinantys bankai.

Debetinių ir kreditinių kortelių mokesčius lyginame pagal keturis pagrindinius kriterijus, kurie susideda iš smulkesnių posistemų:

- kortelės aptarnavimo įkainiai: kortelės galiojimo laikotarpis, kortelės atnaujinimas, kortelės pakeitimas (praradus, sugadinus, kliento prašymu), kortelės paskelbimas negaliojančia,
- Grynųjų pinigų išmokėjimo įkainiai: banko tinkle, bendrame jungtinių bankų tinkle, kituose Lietuvos bankuose, kitų bankų tinkluose,
- Mėnesinės ataskaitos apie atsiskaitymus pateikimo įkainiai: banke, el. paštu, paštu Lietuvos Respublikoje, paštu užsienyje, sąskaitos-kvito kopijos gavimas kliento prašymu,
- Kredito limito suteikimo įkainiai: kredito limito suteikimo mokestis, kredito limito pakeitimo mokestis, kredito limito palūkanų norma.

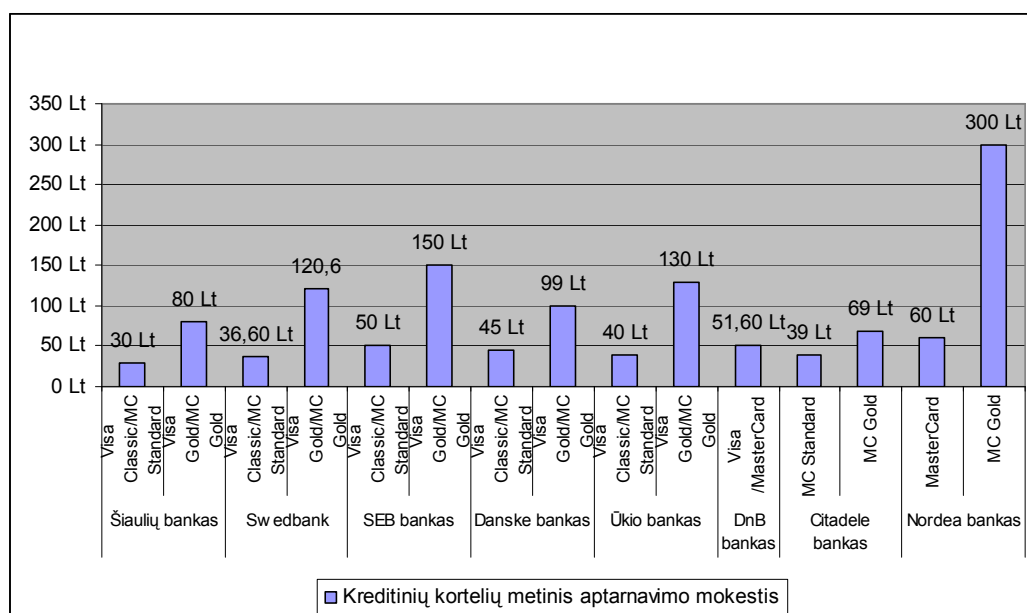
Bankai 7 priede išdėstyti atsitiktine tvarka. Debetinės mokėjimo kortelės – labiausiai išvystyta bankų teikiama paslauga. Viena vertus, ji viena pigiausių. Visa Gold ir MasterCard Gold kortelės yra prestižinės, todėl ir jų mokesčiai yra nemaži lyginant su kitos rūšies klasikinėmis kreditinėmis Visa Classic ir MasterCard Standard tipo kortelėmis.

Medicinos bankas platinamų mokėjimo kortelių neturi, todėl grafiškai šis bankas neatvaizduotas. Bankų platinamų Kortelių galiojimo laikotarpis tiek debetinių, tiek ir kreditinių kortelių panašus 3 arba 4 metai. Lyginant tiriamų bankų debetinių kortelių metinius aptarnavimo mokesčius pigiausiai aptarnauja Citadele ir Nordea bankas po 10 Lt, brangiausiai SEB bankas 20 Lt (pav. 16).



16 pav. Debetinių kortelių Visa Electron ir Maestro aptarnavimo mokestis

Swedbank ir DnB bankai kreditinėms kortelėms taiko kas mėnesį nurašomus aptarnavimo mokesčius, t.y. Swedbank Visa Classic/ MC Standard 3,05 Lt per mėnesį (3,05 Lt X 12 mėn.) 36,60 Lt per metus, Visa Gold/ MC Gold 10,05 Lt per mėnesį (10,05 X 12) 120,60 Lt per metus, DnB bankas Visa/MasterCard 4,3 Lt per mėn. (4,3 Lt X 12) 51,60 Lt per metus. Mėnesinis aptarnavimo mokestis klientui patraukliau atrodo, nes tai yra mažesnė suma. Klasikines kreditines korteles Visa Classic ir MasterCard Standard pigiausiai aptarnauja Šiaulių bankas 30 Lt, brangiausiai DnB bankas - 51,60 Lt. Visa Gold ir MasterCard Gold kreditines korteles pigiausiai aptarnauja Citadele bankas 30 Lt, o brangiausiai Nordea bankas 300 Lt. (pav. 17)



17 pav. Kreditinių kortelių aptarnavimo mokestis

Nemokamai grynusius pinigus bankomate arba klientų aptarnavimo skyriuje galima išsiimti turint Swedbank arba Citadele banko debetinę kortelę 11 lentelė. SEB, Danske, DnB

ir Nordea bankų bankomatuose ar klientų aptarnavimo skyriuose už vieną išgryninimo operaciją reikės mokėti 1 Lt. Šiaulių banko ir Ūkio banko bankomatuose ir klientų aptarnavimo skyriuose nuo išgrynintos sumos reikės sumokėti 0,4 %, bet nemažiau 1 Lt.

11 lentelė

Grynųjų pinigų išsiėmimas su debetinėmis kortelėmis savo banko tinkle

Bankas	Šiaulių bankas	Swedbank	SEB bankas	Danske bankas	Ūkio bankas	DnB bankas	Citadele bankas	Nordea bankas
Savo banko tinkle	0,4% (min. 1 Lt)*	0 Lt	1 Lt	1 Lt	0,4 %, min. 1 Lt	1 Lt	0 Lt	1 Lt

Pigiausiai grynuosius pinigus gali išsiimti Nordea banko klientai turintys kreditinę MasterCard tipo kortelę, už išgryninimo operaciją mokėdami 1 Lt nepriklausomai nuo išgryninimo sumos 12 lentelė. Brangiausiai už grynųjų pinigų išėmimo operaciją moka Swedbank klientai turėdami Visa Classic arba MasterCard Standard tipo kreditines korteles ir Visa Gold arba MasterCard Gold kreditinių kortelių turėtojai t.y., 2 % nuo išgrynintos sumos, bet nemažiau kaip 7 Lt.

12 lentelė

Grynųjų pinigų išsiėmimas su kreditinėmis kortelėmis savo banko tinkle

Bankas	Šiaulių bankas		Swedbank		SEB bankas		Danske bankas		Ūkio bankas		DnB bankas	Citadele bankas		Nordea bankas	
Mokesčiai/Kortelės tipas	Visa Classic/MC Standard	Visa Gold/MC Gold	Visa Classic/MC Standard	Visa Gold/MC Gold	Visa Classic/MC Standard	Visa Gold/MC Gold	Visa Classic/MC Standard	Visa Gold/MC Gold	Visa Classic/MC Standard	Visa Gold/MC Gold	Visa /MasterCard	MC Standard	MC Gold	MasterCard	MC Gold
Savo banko tinkle	1%, min. 5 Lt	1%, min. 5 Lt	2 %, min. 7 Lt	2 %, min. 7 Lt	2%	2%	1,5 %, min. 3 Lt	2 %, min. 3 Lt	1,5 %	1,5 %	0,5%, min 2 Lt	2%, min. 5 Lt	2%, min. 5 Lt	1 Lt	1,25 %, min 10 Lt

Lietuvos bankai siūlo papildomas paslaugas mokėjimo kortelių turėtojams. Visi bankai (išskyrus Šiaulių banką, kuris siūlo tik Visa Gold ir MasterCard Gold kortelėms) siūlo nemokamą Visa Gold ir MasterCard Gold, Visa Classic ir MasterCard Standard kortelių turėtojams nemokamą kelionių draudimą. Šis draudimas galioja ne tik kortelių turėtojams, bet ir kartu keliaujantiems šeimos nariams ir kolegoms. Kortelės turėtojas, kelionės metu apdraudžiamas medicininių, teisinių išlaidų, nelaimingų atsitikimų evakuacijos ir grąžinimo į

tėvynę, bagažo praradimo ir vėlavimo, pinigų praradimo, kelionės atidėjimo, dokumentų pakeitimo bei transporto priemonės užgrobimo draudimais.

Swedbank siūlo daugiausia papildomų paslaugų kortelių turėtojui. Be kelionių draudimo yra siūlomas nemokamas „Pirkinių draudimas“ kreditinių kortelių turėtojams. Pirkinių draudimu automatiškai apdraudžiami visi kliento asmeniniam naudojimui, šeimos ar namų poreikiams perkami daiktai, jei juos įsigijo mokėdamas kredito kortele. Draudimas pradeda galioti iškart atsiėmus perkamą daiktą ir galioja 90 dienų nuo atsiskaitymo su pardavėju dienos. Pirkinių draudimas šiems pirkiniams įsigalios automatiškai. Taip pat nemokama „Saugaus atsiskaitymo internetu“ programa, kuri teikiama visų Swedbank kredito kortelių Visa ir MasterCard bei debeto kortelių Maestro ir Visa WEB turėtojams.

Swedbank, DnB bankas ir Ūkio bankas siūlo Kortelių saugumo programą 13 lentelė. Norintiems užsisakyti šią paslaugą pigiausias vienos kortelės mėnesinis mokestis yra taikomas Ūkio banko kortelių turėtojams 1,75 Lt. Ūkio banko „Saugumo programa“ automatiškai taikoma visoms kreditinėms kortelėms, debetinių kortelių turėtojams paslauga yra savanoriška. Swedbank ir DnB banko „Saugumo programa“ galioja tik kredito kortelėms. Klientas praradęs savo kredito kortelę turi nedelsiant skambinti į savo banką ir ją blokuoti. Bankas atlygins kliento finansinius nuostolius, patirtus per 24 val. iki užfiksuoto pranešimo apie kortelės blokavimą.

13 lentelė

Bankų siūlomos saugumo programos

Bankas	Swedbank	DnB bankas	Ūkio bankas
Programos pavadinimas	Saugumo programa	Saugi kortelė	Kortelių saugumo programa
Mokestis vienos kortelės per mėnesį	1,95 Lt	1,85 Lt	1,75

Danske bankas Visa Gold kortelių turėtojams prie Kelionių draudimo siūlo „kortelę PRIORITY PASS“, kuri suteikia teisę lankytis specialiose oro uostų laukiamosiose salėse, skirtose tik šių kortelių turėtojams. Kortelė „Priority Pass“ skirta klientams, keliaujantiems lėktuvais. Lėktuvo reiso laukimo, vėlavimo ar atšaukimo atveju, kortelės turėtojas gali patogiai praleisti laiką vienoje iš oro uosto laukiamųjų salių. Salėje kortelės turėtojas gali naudotis šiomis paslaugomis: vaišintis lengvais užkandžiais, gerti gaiviuosius ir alkoholinius gėrimus, skaityti laikraščius, naudotis konferencijų sale, gauti informaciją apie skrydžius, naudotis faksu, telefonu, internetu, žiūrėti televizorių. Šios kortelės išdavimas, atnaujinimas ir blokavimas – nemokamas.

DnB bankas kreditinių kortelių turėtojams siūlo „Techninės pagalbos namuose paslaugas visą parą“. Metinis mokestis už nelaimingų atsitikimų draudimą 25 Lt, techninė pagalba namuose 24 val. per parą. Įvykus nelaimei kliento namuose (sutrikus vandentiekio, kanalizacijos ar šildymo sistemoms, sudužus stiklui ar sugedus durų spynai), tereikės paskambinti DnB banko partnerio „Altas assistance“ tarnybai ir nupasakoti įvykį. Kvalifikuoti specialistai atvyks į Jūsų namus ir sutaisys gedimą arba suteiks klientui profesionalią konsultaciją telefonu bet kuriuo paros metu, 7 dienas per savaitę. Jei suteiktų paslaugų vertė neviršys 300 litų, Jums papildomai už jas mokėti nereikės.

Internetinė bankininkystė.

Siekiant įvertinti internetinės bankininkystės teikiamų paslaugų kokybę buvo analizuoti devyni bankai, teikiantys šias paslaugas. Išanalizuotos bankų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos 5 priedas. Visuose analizuotuose devyniuose bankuose galima atlikti tokias paslaugas: valiutos pirkimas/pardavimas, indelio padėjimo sutarties sudarymas, periodinio mokėjimo sutarties sudarymas (išskyrus DnB banką), pajamų ir turto deklaravimas (išskyrus Nordea banką), pažiūrėti valiutų kursus, sudaryti sutartį su registru centru ir elektroniniais valdžios vartais (išskyrus Medicinos banką ir Nordea banką), atlikti vietinius ir tarptautinius pervedimus, pasitikrinti sąskaitų likučius ir užsisakyti/pažiūrėti sąskaitų išrašus, sumokėti mokesčius ir įmokas, siųsti pranešimus į banką.

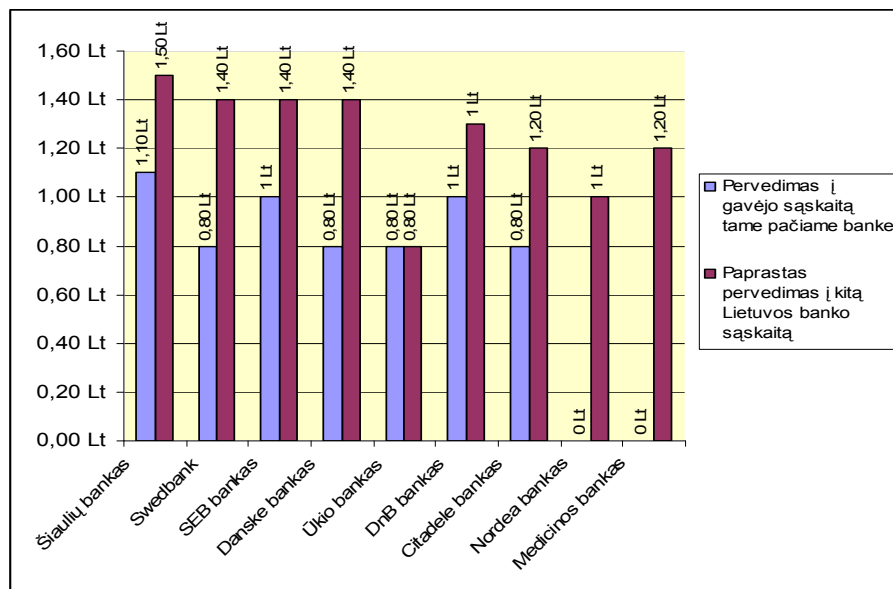
Pakankamai nesenai atsiradusi paslauga kaip paraiškų pateikimas per internetinę bankininkystę dėl mokėjimo kortelės gavimo ir kredito suteikimo, bei sąskaitos kita valiuta atidarymas.

Tik Swedbank, SEB bankas, DnB bankas ir Nordea bankas siūlo valdyti savo investicijų portfelį.

Visose internetinėse bankininkystėse yra galimybė keisti kalbos nustatymus: lietuvių, rusų arba anglų.

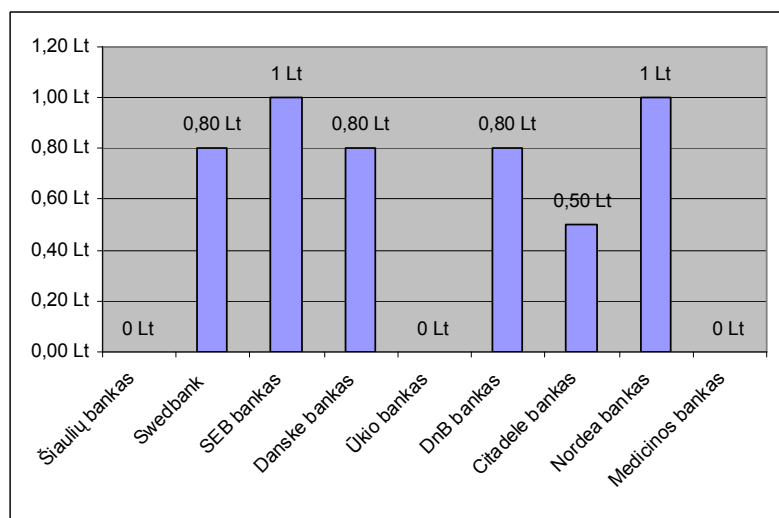
Sužinojus kokias paslaugas teikia bankai savo internetinėse bankininkystėse, svarbu kokių mokesčių už atliekamas operacijas reikės mokėti 6 priedas. Prisijungimas, kitaip tariant internetinės bankininkystės sutarties sudarymas nieko nekainuoja, taip pat nemokamai išduodami prisijungimo vokai su slaptažodžiais ir PIN kodų prisijungimo kortelės. Klientai pageidaujantys prisijungti prie sistemos, laikomu saugiausiu būdu, naudojantis kodų generatoriumi, už jo išdavimą turės sumokėti. Prisijungimą su kodų generatoriais siūlo Swedbank, SEB bankas, Danske bankas, Ūkio bankas ir DnB bankas. Pigiausiai gali išsiimti SEB banko klientai mokėdami 19 Lt, o brangiausiai Ūkio banko klientai mokėdami 69 Lt. Visų analizuojamų bankų klientai nemokamai gali pervesti savo pinigus tarp savo sąskaitų naudojantis internetine bankininkyste. Nemokamai pervesti pinigus tame pačiame banke

naudojantis internetinės bankininkystės paslauga gali Nordea banko ir Medicinos banko klientai 18 pav. Brangiausiai už šią paslaugą moka Šiaulių banko klientai, mokėdami 1,10 Lt. Pigiausiai paprastus pervedimus, atliekamus litais, į kitų Lietuvos bankų sąskaitas pveda Ūkio banko klientai 0,80 Lt, o brangiausia Šiaulių banko klientai – 1,50 Lt už operaciją.



18 pav. Internetu atliekamų lėšų pervedimo operacijų mokesčiai

Sumokėti už komunalinius mokesčius naudojantis internetinės bankininkystės paslaugomis galima visuose tiriamuose Lietuvos bankuose. Nemokamai šios paslaugos teikiamos Šiaulių banko ir Medicinos banko klientams. Brangiausiai už šias paslaugas turi atsiskaityti SEB banko ir Nordea bankų klientai, mokėdami 1 Lt (19 pav.)



19 pav. Mokesčiai už komunalines paslaugas internetu.

Prisijungimas prie analizuojamų Lietuvos bankų internetinių bankininkysčių vyksta identifikuojant banko klientą pagal jam suteiktas priemones, t.y. prisijungimo vardą, prisijungimo slaptažodį ir suvestą prisijungimo kodą iš banko išduotos kortelės, TAN kodų kortelės PIN kodų generatoriaus arba SMS trumpąja žinute atsiųsto kodo (4 priedas). Visi bankai duomenų saugumui užtikrinti naudoja duomenų šifravimo apsaugą. Visuose tiriamuose bankuose prisijungiant prie internetinės bankininkystės yra prašoma įvesti Prisijungimo vardą (Vartotojo ID), toliau reikia suvesti kliento susigalvotą prisijungimo slaptažodį. Jungiantis prie internetinės bankininkystės pirmą kartą, reikia suvesti laikiną banko slaptažodį išduodamą kartu su sutartimi, kuri prisijungus sistema automatiškai prašo pasikeisti į savo sugalvotą slaptažodį. Swedbank klientai turintys identifikavimo kodų generatorių po prisijungimo vardo turi įvesti kodą iš turimo generatoriaus ir iškart pateks į Swedbank interneto banką. Nordea banko klientai po suvesto Prisijungimo vardo turi suvesti kodą iš slaptažodžių kodų lentelės ir iškart pateks į Nordea banko internetinę bankininkystę. Suvedus prisijungimo slaptažodį reikia suvesti skaičių kombinaciją iš slaptažodžių kodų lentelės, TAN kodų lentelės, kodų slaptažodžių generatoriaus arba banko atsiųstos SMS trumposios žinutės. Visuose bankuose pasirašant internetinės bankininkystės sutartį yra galimybės pasirinkti antrinio prisijungimo slaptažodžio tipą. DnB banke galima rinktis vieną iš šių prisijungimo tipų: slaptažodžių kortelę, kodą atsiųsta SMS trumpąja žinute arba kodų generatorių. Visi bankai, išskyrus Nordea banką, turi galimybę kodus suvesti iš slaptažodžių kortelės, o SEB bankas, Swedbank, Ūkio bankas, Danske bankas, DnB bankas siūlo galimybę naudotis kodų generatoriumi.

14 lentelė

Operacijų pasirašymas pagal identifikavimo priemonę

Operacijų pasirašymas pagal identifikavimo priemonę/Bankas	Šiaulių bankas	SEB bankas	Swedbank	Ūkio bankas	Danske bankas	DnB bankas	Citadele bankas	Nordea bankas	Medicinos bankas
Slaptažodis	X								
Slaptažodžių kortelė	X	X	X		X		X		
SMS trumpoji žinutė	X					X			
TAN kodų rinkinys				X				X	X
El. kodų generatorius				X	X		X		

Operacijos pasirašomos sistemoje suvedus nuolatinį kliento susigalvotą slaptažodį (šią galimybę siūlo vienintelis Šiaulių bankas), kodą iš slaptažodžių kortelės, TAN kodų kortelės,

kodų generatoriaus arba banko atsiųstos SMS trumposios žinutės. Operacijos pasirašymui 14 lentelė naudoti kodą gautą SMS žinute siūlo Šiaulių bankas ir DnB bankas, iš TAN kodų kortelės siūlo – Ūkio bankas, Nordea bankas ir Medicinos bankas, iš kodų generatoriaus siūlo – Ūkio bankas ir Danske bankas, pasirašyti kodu iš slaptažodžių kortelės siūlo – Šiaulių bankas, Swedbank, SEB bankas, Danske bankas ir Citadele bankas.

Klientai prisijungti prie internetinės bankininkystės gali ir kai kurių Lietuvos komercinių bankų skyriuose: Swedbank, Ūkio banko, SEB banko, DnB banko, Citadele banko. Danske bankas, Medicinos bankas ir Nordea bankas šių terminalu neturi. Šiaulių bankas jų turi, bet nevisuose klientų aptarnavimo skyriuose.

Mobilioji bankininkystė.

Visi analizuojami Lietuvos bankai savo klientams turintiems sąskaitą banke siūlo mobiliosios bankininkystės paslaugą. 3 priede pateikiami Lietuvos komercinių bankų teikiamos mobiliosios bankininkystės paslaugos įkainiai ir paslaugų palyginimas. Tirti bankai teikia pagrindines mobiliosios bankininkystės paslaugas, tokias kaip sąskaitų likučių patikrinimas, informacija apie įplaukas ir nurašymus nuo sąskaitos. Daugelis bankų teikia pakankamai naują paslaugą kaip galimybę atlikti operacijas tarp sąskaitų, šios paslaugos neteikia tik Ūkio bankas ir Medicinos bankas. Tačiau galima išskirti ir vienetines paslaugas teikiančius bankus:

- tik Swedbank ir SEB banką, teikia Tele2 ir LABAS sąskaitų papildymo paslaugas.
- vienintelis Danske bankas naudojantis mobiliosios bankininkystės paslauga vartotojams leidžia užblokuoti mokėjimo korteles.
- SEB bankas siunčia informaciją apie tiesioginio debeto operacijas.

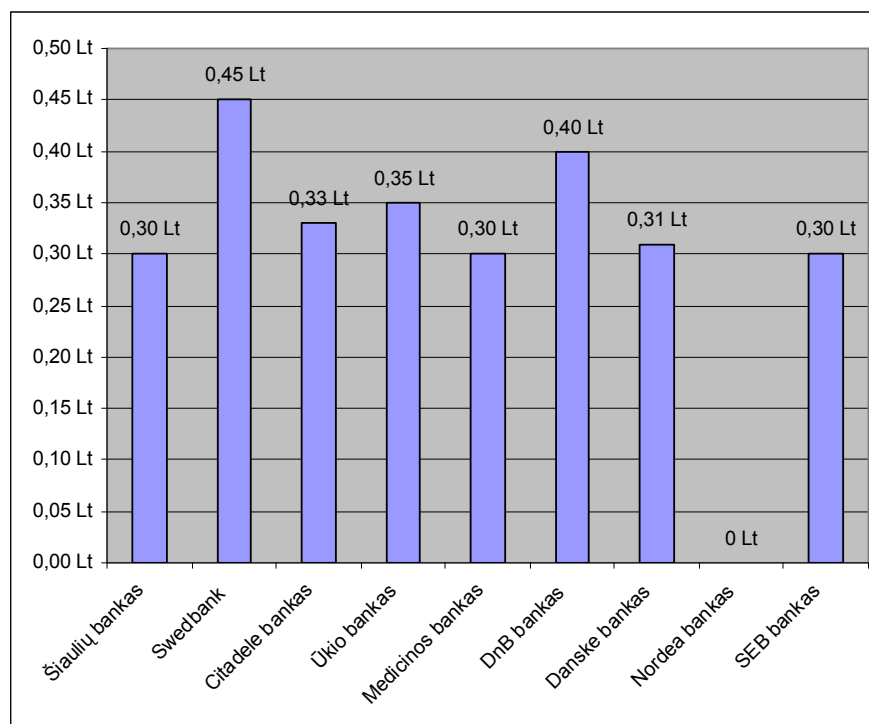
Naudotis šia paslauga yra du būdai, vienas, t.y. nusiųsti bankui komandą ir pagal ją gauti banko atsiųsta pranešimą arba periodiškai siunčiamus pranešimus. Antras būdas mobiliąja bankininkyste naudotis per mobiliojo telefono WAP sistemą.

15 lentelėje nurodyti mobiliosios bankininkystės paslaugos užsakymo būdų įvairovė tiriamuose Lietuvos bankuose. Šiaulių bankas, DnB bankas, Danske bankas ir SEB bankas savo klientams siūlo du variantus pasinaudoti mobiliosios bankininkystės paslauga, pirmas: paslaugą užsisakyti nusiunčiant bankui komandą su norima užduotimi (pvz.: kad būtų periodiškai siunčiami pranešimai į mobilųjį telefoną apie įplaukas į sąskaitą), antras: naudojantis mobiliuoju telefonu prisijungti per mobilųjį internetą prie mobiliosios bankininkystės. Swedbank, Citadele bankas, Ūkio bankas, Medicinos bankas siūlo tik pirmąjį būdą nusiunčiant komandą bankui. Nordea bankas siūlo tik antrąjį būdą jungtis per WAP sistemą prie mobiliosios bankininkystės.

Mobiliosios bankininkystės paslaugos užsakymo būdų įvairovė Lietuvos bankuose

Paslaugos naujoji galimybė/Bankas	Šiaulių bankas	Swedbank	Citadele bankas	Ūkio bankas	Medicinos bankas	DnB bankas	Danske bankas	Nordea bankas	SEB bankas
Paslauga užsakoma siunčiant komandą	X	X	X	X	X	X	X		X
Paslauga teikiama per mobiliąjį internetą	X					X	X	X	X

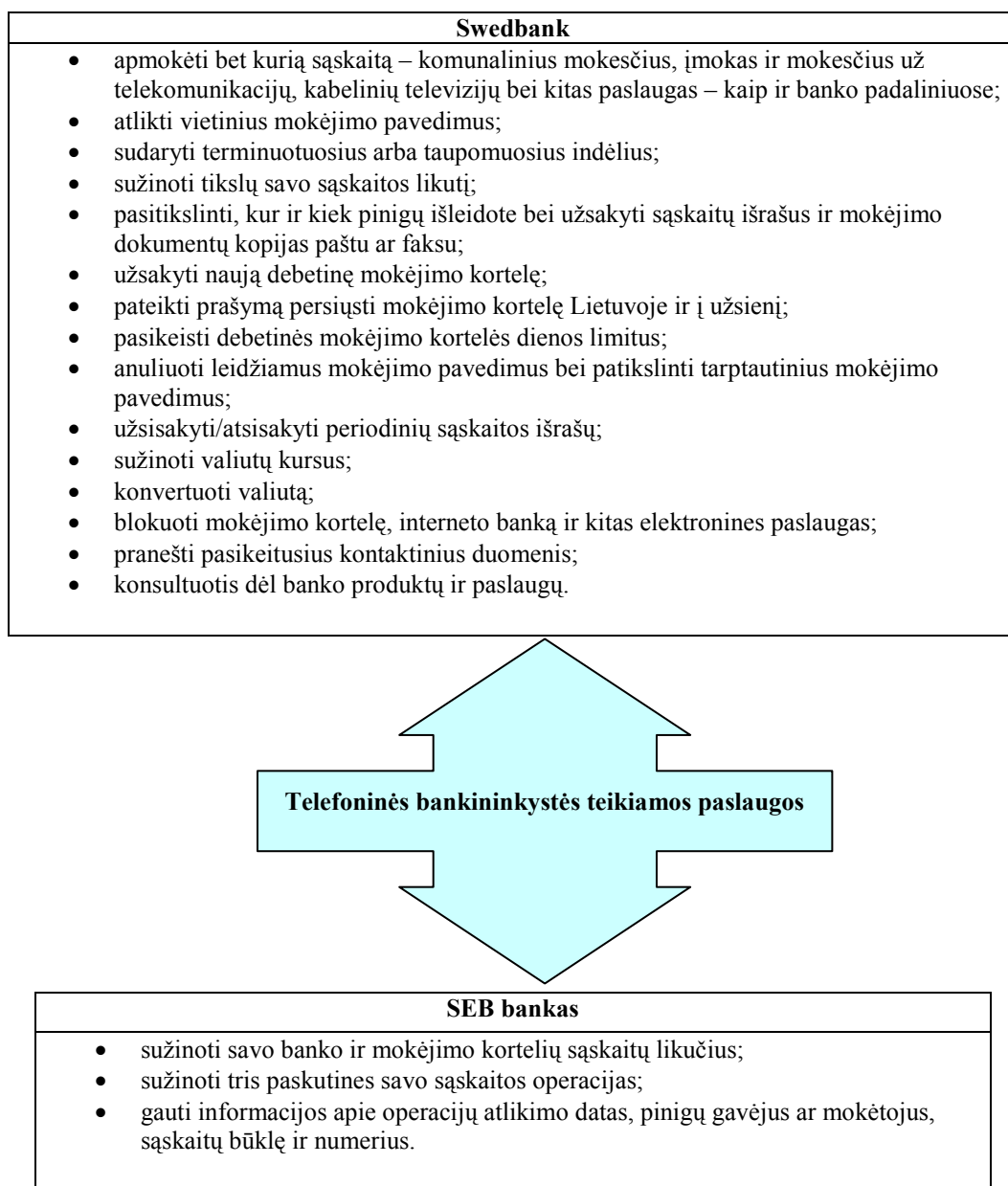
Visi kliento siunčiami bankui užklauskimai/komandos yra pagal kliento mobiliojo telefono operatoriaus taikomus įkainius. Pigiausiai mobiliosios bankininkystės paslaugą teikia Šiaulių banko, Medicinos bankas ir SEB bankas 20 pav. Už vieną gautą SMS pranešimą iš šių bankų klientas moka 0,30 Lt. Brangiausiai ši paslaugą kainuoja Swedbank klientams – 0,45 Lt.



20 pav. Mobiliosios bankininkystės paslaugos įkainiai

Telefoninė bankininkystė. Telefoninės bankininkystės paslaugą teikia tik dveji iš tirtųjų Lietuvos bankų: Swedbank ir SEB bankas. Teorinėje dalyje buvo minėta, kad skiriamos dvi telefoninės bankininkystės rūšis – automatizuotos paslaugos, kai klientas bendrauja su automatu, kurį valdo spausdamas telefono mygtukus, bei banko specialisto paslaugos. Swedbank ir SEB bankas yra minėtos telefoninės bankininkystės rūšies pavyzdžiai. Swedbank klientai, kurie naudojami šia paslauga bendrauja su banko specialistu, o

SEB banko klientai bendrauja su automatu. Kadangi Swedbank turi specialistų, atsakingų už telefoninę bankininkystę, todėl šis bankas gali pasiūlyti daug paslaugų (21 pav.). SEB bankas turėdamas tik įdiegtą telefoninės bankininkystės automatą, savo klientams gali pasiūlyti labai siaurą paslaugų asortimentą (21 pav.)



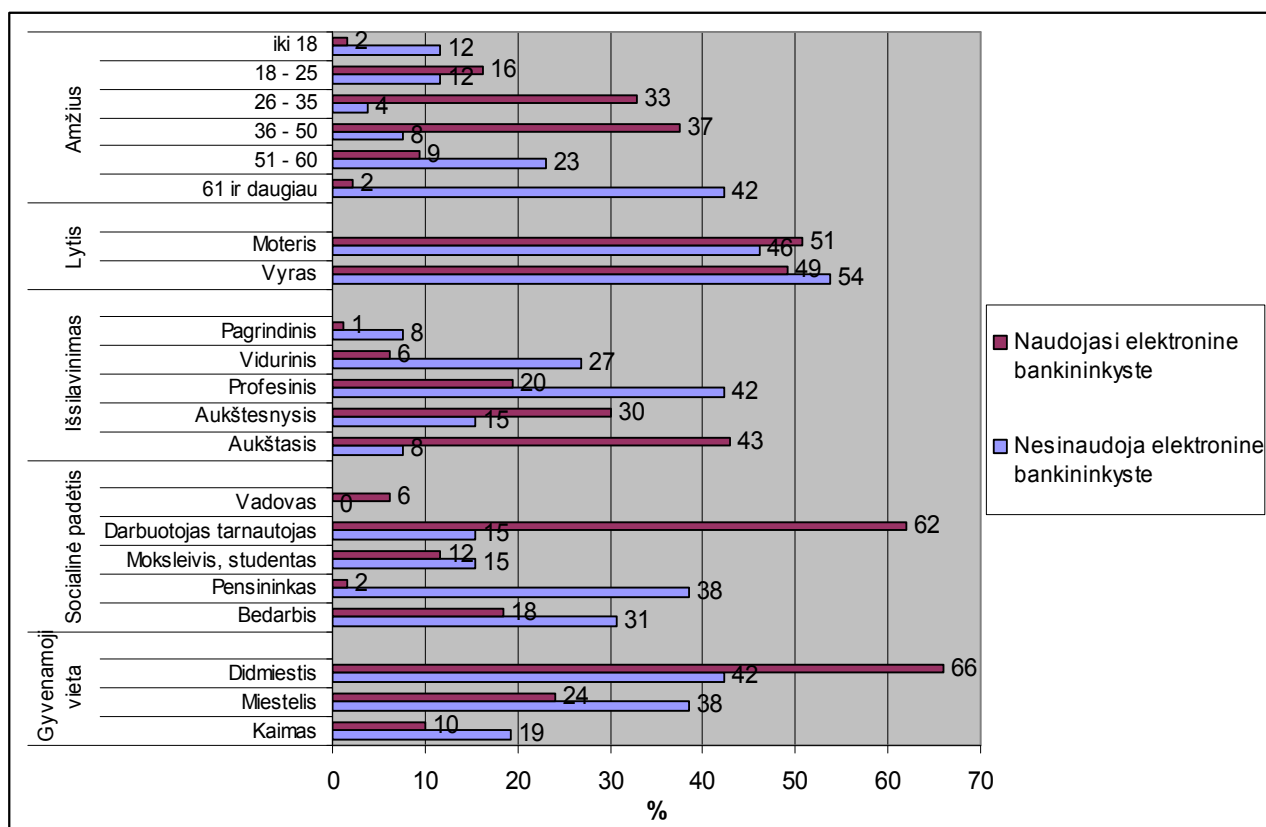
21 pav. Swedbank ir SEB banko telefoninės bankininkystė teikiamos paslaugos

Swedbank galima atlikti daugiau bankinių operacijų, nei automatizuotąją SEB banko sistema, todėl ir Swedbank specialisto paslaugos yra brangesnės. Pastarojo banko klientams, sudariusiems sutartį dėl telefoninės bankininkystės paslaugos, taikomas 4,99 Lt mokestis per mėnesį. Sutarties pasirašymo mokesčio nėra. SEB bankas savo klientams netaiko jokio šios paslaugos mokesčio. Skambinant fiksuotojo ryšio telefonu Lietuvoje mokama pagal vietinį tarifą, skambinant mobiliojo ryšio telefonu – pagal turimą mokėjimo planą.

3.3. Elektroninės bankininkystės paslaugos Lietuvoje vartotojo požiūrio analizė

Elektroninės bankininkystės paslaugų Lietuvoje vartotojų charakteristikos.

Lietuvos bankų teikiamomis elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojasi 87 proc., o nesinaudoja 13 proc. apklaustųjų respondentų. Išanalizuosime šių skirtingų respondentų kategorijų charakteristikas pagal 22 pav.



22 pav. Elektroninės bankininkystės paslaugų Lietuvoje vartotojų charakteristika

Didžioji dalis anketiniame tyrime dalyvavusių respondentų buvo vidutinio amžiaus. Lietuvos bankų elektroninės bankininkystės paslaugų vartotojai – po 33 proc. ir 37 proc. respondentų priklauso 26 – 35 metų ir 36 – 50 metų amžiaus kategorijoms. Tai jauni darbingo amžiaus Lietuvos gyventojai linkę naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis. Mažiausia dalis apklaustųjų buvo iki 18 metų moksleiviai ir daugiau kaip 61 metus turintys pensinio amžiaus respondentai po 2 proc. Nesinaudojančių didžiausią dalį pagal amžiaus grupes sudarė asmenys, kuriems daugiau nei 61 metai - 42 proc.

Pagal gautus duomenis, galima teigti, kad tiek besinaudojančiųjų elektroninės bankininkystės paslaugomis (moterų 51 proc., vyrų 49 proc.), tiek ir nesinaudojančiųjų (moterų 46 proc., vyrų 54 proc.) pasiskirstymas pagal lytį yra labai panašus.

Pagal gautus duomenis matome, kad kuo aukštesnis išsilavinimas tuo didesnis respondentų skaičius yra besinaudojančiųjų elektroninės bankininkystės paslaugomis: su pagrindiniu išsilavinimu - 1 proc., viduriniu – 6 proc., profesiniu 20 proc., aukštesniojo – 30 proc., aukštuoju – 43 proc. Tarp nesinaudojančiųjų elektroninės bankininkystės paslaugomis didžiąją dalį sudarė respondentai turintys profesinį išsilavinimą 42 proc.

Respondentų naudojimasis elektroninės bankininkystės paslaugomis priklauso ir nuo socialinės padėties, nes elektronines bankininkystės paslaugomis dažniausiai naudojasi asmenys, gaunantys pastovias pajamas, todėl dauguma apklaustųjų buvo darbuotojai, tarnautojai, jie sudarė 62 proc. Tarp nesinaudojančiųjų jokia elektroninės bankininkystės paslauga didžiausią dalį sudarė bedarbiai 31 proc.

Respondentų taip pat buvo klausta apie jų gyvenamąją vietą. Taigi daugiausia respondentų, kurie naudojami elektroninės bankininkystės paslaugomis buvo gyvenančių didmiesčiuose t.y. 66 proc., o mažiausiai buvo gyvenančių kaimuose tik 10 proc. Respondentų nesinaudojančių elektroninės bankininkystės paslaugomis didžiausią dalį taip pat sudarė gyvenantys didmiestyje. Galima daryti prielaidą, kad tokie rezultatai gauti, kadangi apklausa buvo vykdoma Šiaulių mieste esančiuose Lietuvos komerciniuose bankuose.

Atsižvelgiant į tai, kad tyrime dalyvavo beveik vienodas vyrų ir moterų procentas, galima teigti, kad tyrimo metu gauti duomenys parodo abiejų lyčių respondentų patirtį naudojantis elektronines bankininkystės paslaugomis. Taip pat apibendrinant galima teigti, kad daugiausia besinaudojančiųjų elektroninės bankininkystės paslaugomis respondentų yra vidutinio 26-50 metų amžiaus, dirbantys asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą ir gyvenantys didmiestyje. Didžiausią dalis nesinaudojančių elektroninės bankininkystės paslaugomis asmenų yra turinčių 61 ir daugiau metų, turintys profesinį išsilavinimą pensininkai.

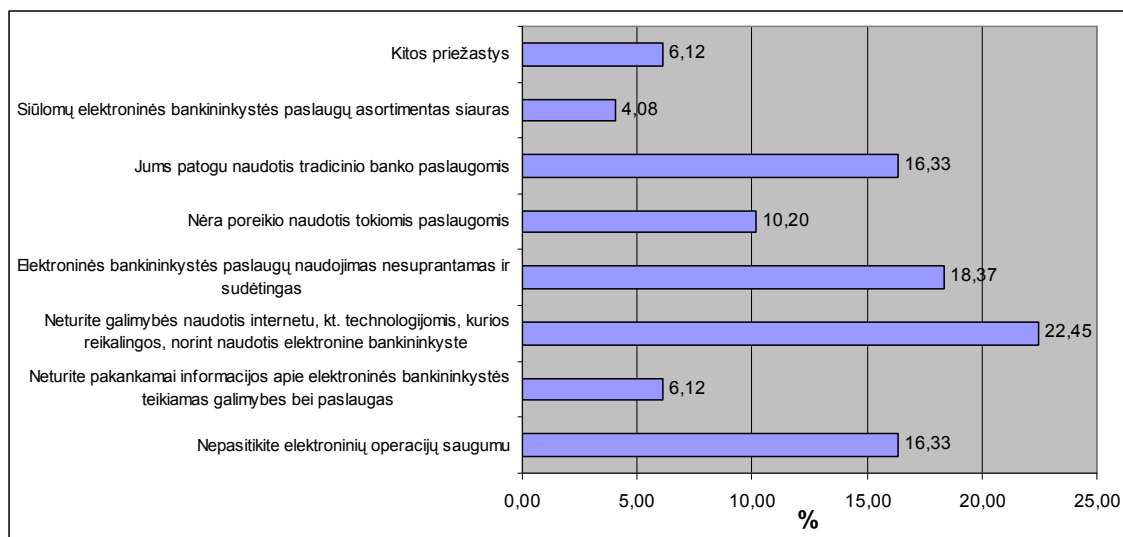
Išsiaiškinus esminius tyrimo tikslus, uždavinius, o taip pat aptarus aktualius tyrimo organizavimo, duomenų rinkimo bei jų apdorojimo aspektus ir pateikus tyrime dalyvavusių respondentų grupių charakteristikas, toliau yra tikslinga atlikti tyrimo rezultatų analizę elektroninės bankininkystės paslaugų Lietuvoje vartotojo požiūrio aspektu.

Atliktoje apklausoje siekta išsiaiškinti, kokiomis elektroninės bankininkystės paslaugomis respondentai naudojami, dėl kokių priežasčių renkasi vienokias ar kitokias elektroninės bankininkystės paslaugas, ar respondentai yra patenkinti ir jaučiasi saugūs naudodamiesi šiomis paslaugomis, ir kokie veiksniai įtakoja elektroninės bankininkystės paslaugų populiarėjimą arba kokie veiksniai turėtų paskatinti elektroninės bankininkystės paslaugų populiarėjimą ateityje.

Pirmiausia respondentų buvo klausta, ar jie naudojami elektroninės bankininkystės paslaugomis. Susumavus visų 205 anketų duomenis buvo nustatyta, kad iš visų respondentų

dalyvavusių tyrime elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojasi 179 respondentų, t.y. 87,32 proc.

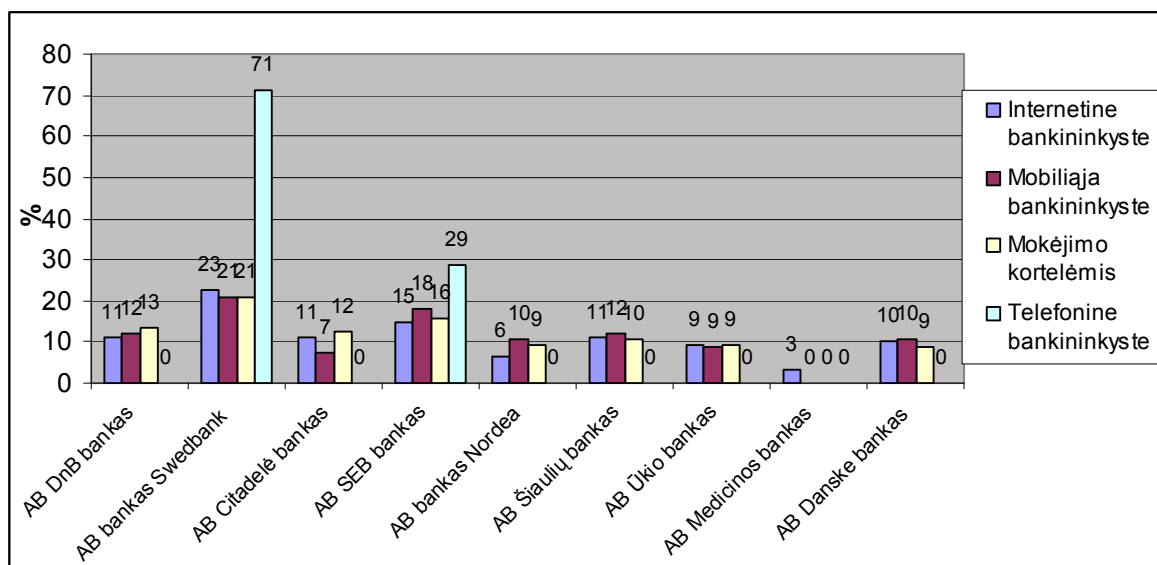
Nesinaudojančių elektroninės bankininkystės paslaugomis iš apklaustųjų respondentų buvo 26 (12,68 proc.). Pagrindines priežastis nesinaudojantys elektroninės bankininkystės paslaugomis respondentai nurodė, kad nėra poreikio naudotis šiomis paslaugomis (10,2 proc.) arba neturi galimybės jomis naudotis, t.y. neturi kompiuterio arba prieigos prie interneto, neturi mobiliojo telefono, gyvena kaimuose ar mažuose miesteliuose, kuriuose prekybininkai ar paslaugų įmonės neturi įsidiegusios mokėjimo kortelių skaitytuvų, nėra bankomatų ar kt. technologijų, kurios yra reikalingos, norint naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis 22,45 proc. (23 pav.). Patvirtinta hipotezė, kad elektroninių paslaugų naudojimas respondentsams nesuprantamas ir sudėtingas (18,37 proc.). Nemaža dalis apklaustųjų 16,33 proc. nepasitiki elektroninės bankininkystės paslaugų saugumu, todėl iškelta hipotezė pasitvirtino. Taip pat 16,33 proc. respondentų nurodė, kad jiems patogiau naudotis tradicinio banko paslaugomis. Respondentų tik labai maža dalis 6,12 proc. nurodė, kad elektroninės bankininkystės paslaugomis nesinaudoja dėl informacijos stokos apie šias paslaugas, taigi hipotezė nepasitvirtino. Pagrindinis amžius asmenų, kurie nesinaudoja elektroninės bankininkystės paslaugomis buvo jauni asmenys iki 18 metų arba vyresni nei 61 metų.



23 pav. Jei nesinaudojate elektroninės bankininkystės paslaugomis, tai dėl kokių priežasčių?

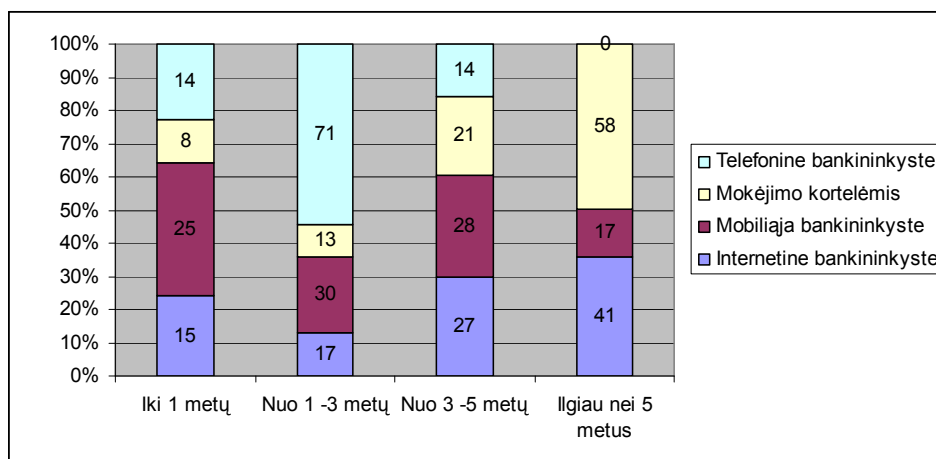
Respondentų buvo klausta, kokių Lietuvos bankų elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojatės (24 pav.). Šiuo klausimu buvo norima išsiaiškinti, kokių tiriamų Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugomis daugiausia naudojami respondentai. Paaiškėjo, kad iš devynių tirtų Lietuvos bankų elektroninės bankininkystės teikiamų paslaugų respondentai daugiausia naudojami AB banko Swedbank elektroninės bankininkystės paslaugomis, t.y. internetine bankininkyste naudojasi 23 proc., mobiliąja

bankininkyste 21 proc., mokėjimo kortelėmis 21 proc., o telefoninę bankininkyste 71 proc. AB Medicinos banko teikiamomis elektroninės bankininkystės paslaugomis apklaustieji respondentai naudojami tik internetine bankininkyste 3 proc.



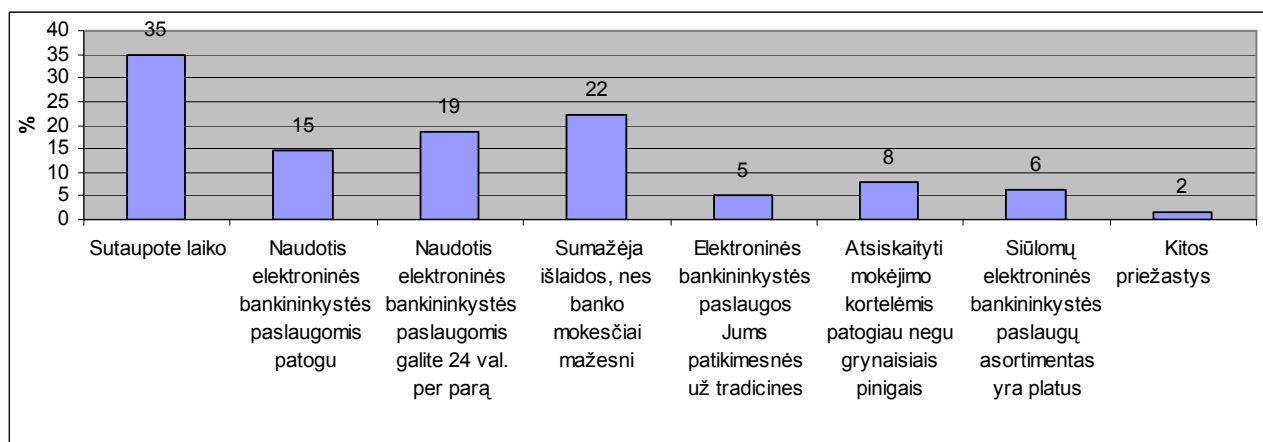
24 pav. Kurio (-ių) banko (-ų), kokiomis elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojats?

Sekančiu anketos klausimu buvo norima sužinoti, kiek laiko respondentai naudojami devynių tirtų Lietuvos bankų teikiamomis elektroninės bankininkystės paslaugomis. Iš pateikto 25 paveikslo matome, kad didžiaja dalimi respondantai elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojami daugiau, kaip 5 metus, todėl galima teigti, kad respondantai yra pakankamai gerai susipažinę su Lietuvos bankų elektroninės bankininkystės paslaugomis ir padės atskleisti šių paslaugų privalumus ir trūkumus. Lietuvos bankų internetinėmis bankininkystėmis respondantai naudojami daugiau kaip penkerius metų t.y. 41 proc., mobiliosios bankininkystės paslaugomis naudojami nuo 1 iki 3 metų 30 proc. Mokėjimo kortelėmis respondantai naudojami jau ilgiau nei penkerius metus 58 proc. respondentų. Telefoninės bankininkystės paslaugomis didžioji apklaustųjų respondentų dalis naudojami nuo 1 iki 3 metų 71 proc., respondentų, kurie naudotųsi šia paslauga ilgiau negu penkeri metai, nebuvo rasta.



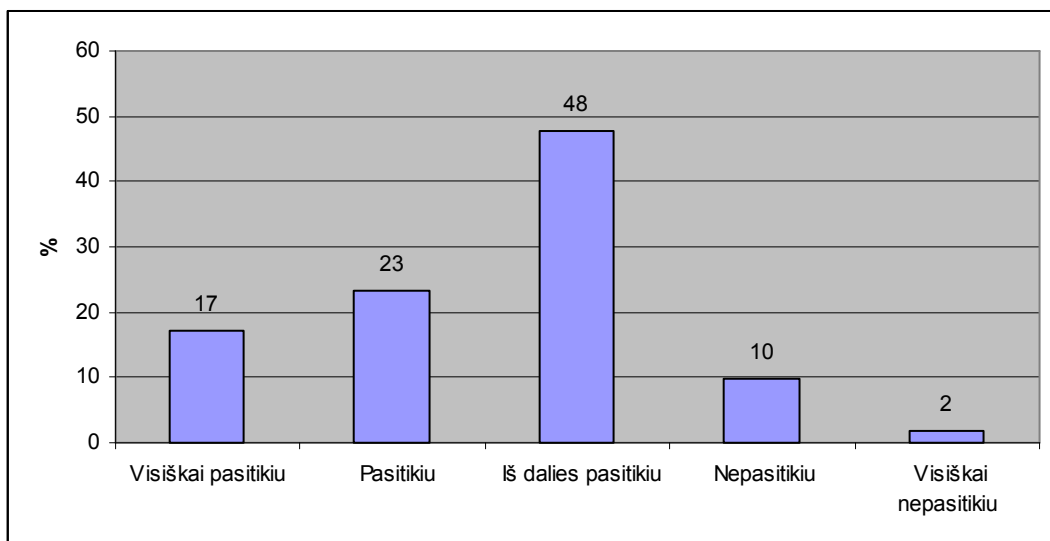
25 pav. Kuriomis elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojėtės ir kiek laiko?

Tyrimu, taip pat buvo siekta išsiaiškinti kokios priežastys lemia naudojimosi elektroninės bankininkystės paslaugomis. Buvo išsiaiškinta, kad labiausiai lemia tai, kad yra sutaupomas laikas 35 proc., taip pat, kad sumažėja išlaidos, nes įkainiai yra mažesni, nei atliekant operacijas banko padalinyje 22 proc. ir 19 proc. apklaustųjų respondentų nurodė, kad naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis yra patogiu ir, kad paslaugomis galima naudotis 24 val. per parą. (26 pav.)



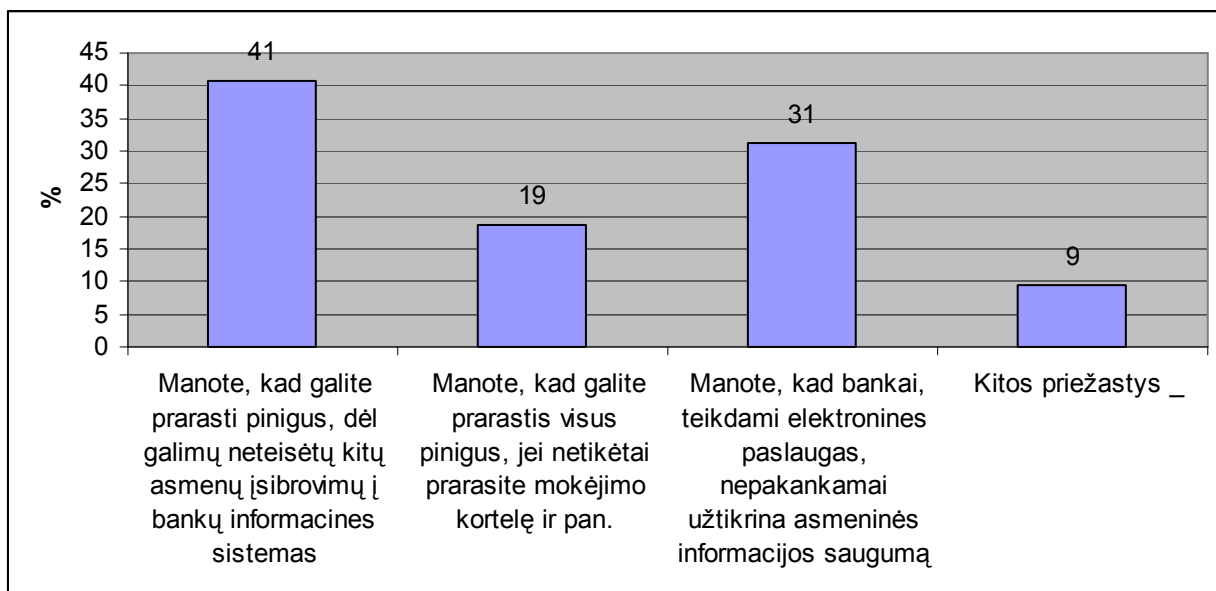
26 pav. Dėl kokių priežasčių naudojėtės elektroninės bankininkystės paslaugomis?

Iš visų apklaustųjų, kurie naudojami elektroninės bankininkystės paslaugomis didžioji dalis nurodė, kad „iš dalies pasitiki“ teikiamomis elektroninės bankininkystės paslaugomis 48 proc., kad visiškai nepasitiki šiomis paslaugomis buvo 2 proc. (27 pav.)



27 pav. Ar Jūs pasitikite elektroninės bankininkystės teikiamomis paslaugomis?

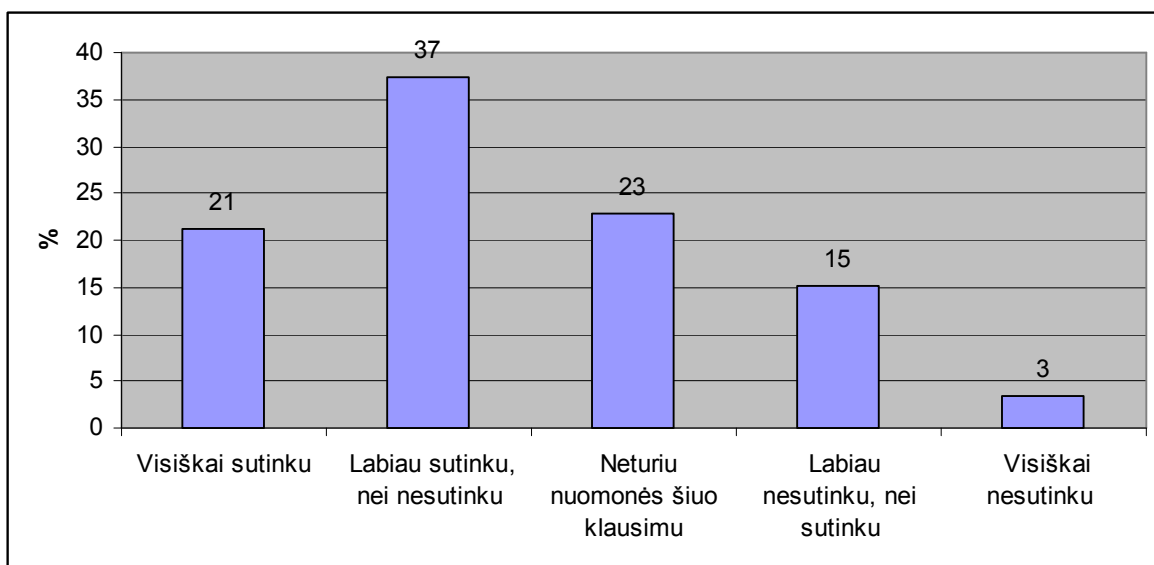
Respondentai pasirinkę atsakymus tokius kaip „nepasitikiu“ arba „visiškai nepasitikiu“ to didžiausią priežastį nurodė, kad gali prarasti pinigus, dėl galimų neteisėtų kitų asmenų įsibrovimo į bankų informacines sistemas 41 proc. Taip pat nemaža dalis 31 proc. nurodė, kad bankai teikdami elektronines paslaugas, nepakankamai užtikrina asmeninės informacijos saugumą. (28 pav.)



28 pav. Jei nepasitikite elektroninės bankininkystės paslaugomis, tai dėl kokių priežasčių?

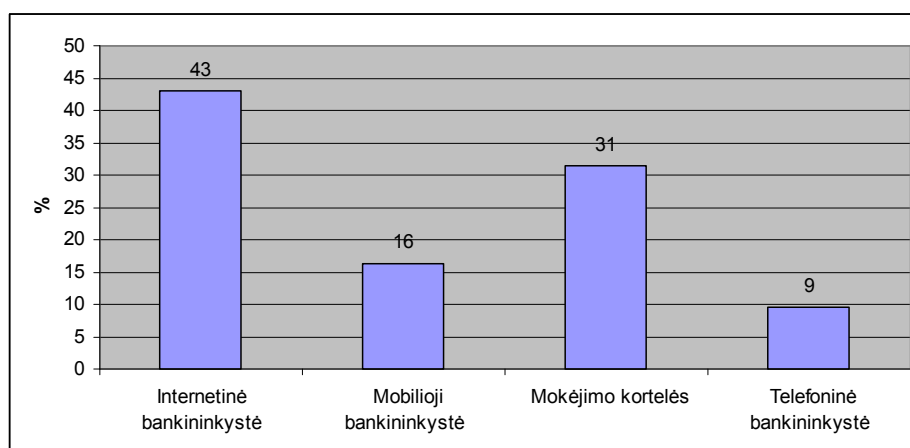
Pagal 29 paveikslo pateiktus duomenis galima teigti, kad 37 proc. apklaustųjų respondentų, besinaudojančių elektroninės bankininkystės paslaugomis teigia, kad su teiginiu ar ji saugi „labiau sutinka, nei nesutinka“. Tik labai maža dalis, t.y. 3 proc. apklaustųjų

respondentų teigia, jog elektroninės bankininkystės paslaugos yra nesaugios, tačiau jie vis tiek naudojami nors viena iš elektroninės bankininkystės paslaugų.



29 pav. Naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis saugu?

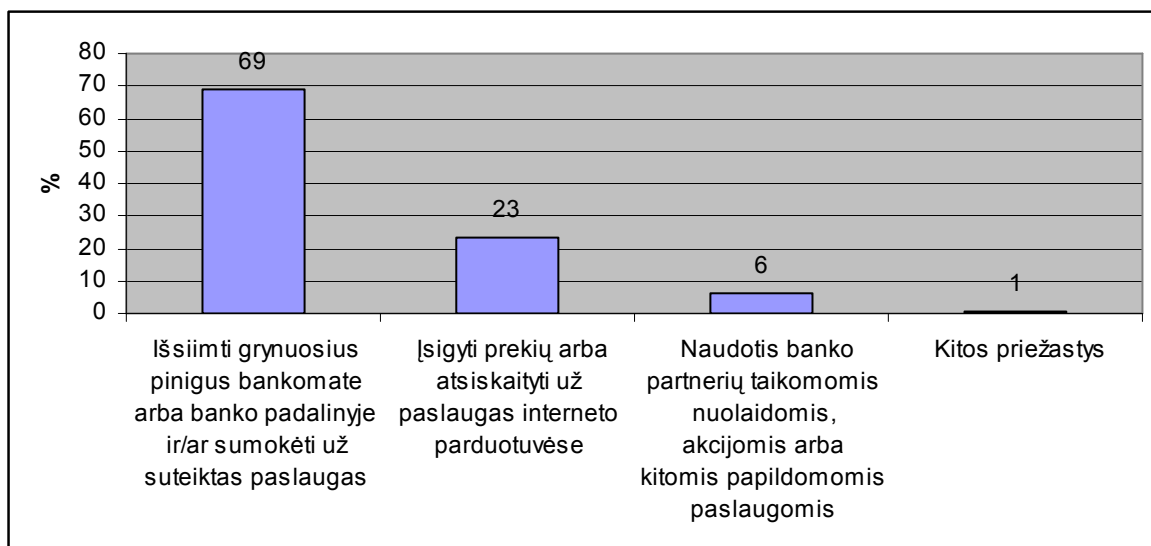
Siekiant tiksliau išsiaiškinti, kuri elektroninės bankininkystės paslauga apklaustųjų respondentų nuomonė yra pati nesaugiausia, apklausoje buvo pateiktas klausimas. Kaip matoma iš 30 paveikslo 43 proc. apklaustųjų iš 179 dalyvavusių apklausoje nurodė, kad jų nuomone pati nesaugiausia paslauga yra internetinė bankininkystė, 31 proc. apklaustųjų nurodė, kad kitą nesaugią elektroninės bankininkystės paslaugą laiko mokėjimo korteles. 16 proc. apklaustųjų nurodė, kad nesaugi yra mobiliosios bankininkystės paslaugos ir 9 proc. respondentų mano, kad nesaugi yra telefoninė bankininkystė.



30 pav. Jūsų nuomone, kuri elektroninės bankininkystės paslauga pati nesaugiausia?

Buvo tirti veiksniai lemiantis naudojimąsi elektroninės bankininkystės paslaugomis. Remiantis 31 paveikslo pateiktais duomenimis nustatyta, kad respondentai mokėjimo korteles

daugiausia 69 proc. naudoja norint išsiimti grynuosius pinigus bankomatuose arba banko padaliniuose bei susimokėti už suteiktas paslaugas. 23 proc. apklaustųjų respondentų nurodė taip pat, kad mokėjimo kortelėmis naudojasi norint įsigyti prekių arba atsiskaityti už paslauga interneto parduotuvėse. Ir tik 6 proc. respondentų nurodė, kad jiems patogiu naudotis banko partnerių taikomomis nuolaidomis, akcijomis arba kitomis papildomomis paslaugomis. 1 proc. respondentų nurodė, kad turi mokėjimo korteles, tačiau jomis nesinaudoja.



31 pav. Dėl kokių priežasčių naudojate mokėjimo kortelėmis?

Respondentu buvo klausama, kokie veiksniai įtakoja renkantis mokėjimo kortelę. Bankas kaip kortelės išleidėjas bei kortelės dizainas didelės įtakos respondentams neturėjo. Svarbiausia respondentams buvo mokėjimo kortelės išdavimo ir aptarnavimo įkainiai, tai pasirodė svarbu 94 proc. iš visų apklaustųjų. Tai pat respondentams labai svarbu kortelės saugumas 88 proc. Panašiai pasiskirstė pasirinkimas mokėjimo kortelės rūšies pasirinkimas debetinė ar kreditinė kortelė 53 proc., taip pat galimybės su ja atsiskaityti užsienyje 48 proc. ir 47 proc. svarbu galimybė atsiskaityti internetu.

16 lentelė

Renkantis mokėjimo kortelę, kas Jums yra svarbiausia?

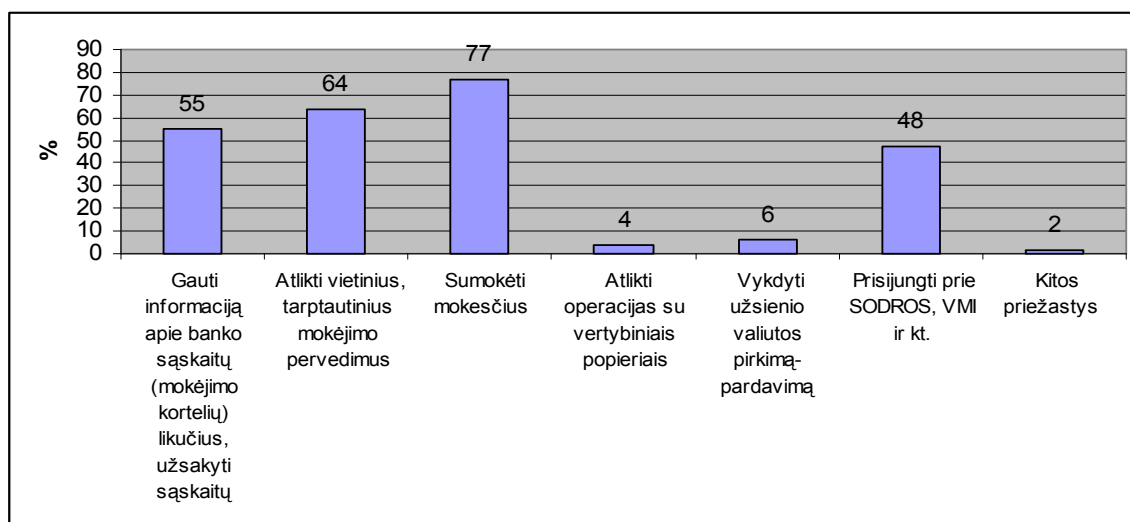
	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bankas, kaip kortelės išleidėjas	4%	3%	5%	4%	4%	16%	18%	15%	14%	16%
Kortelės tipas: debetinė ar kreditinė	4%	0%	0%	0%	8%	9%	0%	6%	19%	53%

16 lentelės tęsinys

Kortelės dizainas	75%	6%	5%	4%	2%	1%	1%	2%	1%	3%
Galimybė kortele atsiskaityti užsienyje	9%	6%	4%	1%	2%	2%	3%	3%	22%	48%
Galimybė kortele atsiskaityti internete	9%	6%	1%	0%	3%	0%	1%	13%	21%	47%
Papildomos paslaugos/nuolaidos taikomos kortelei	1%	2%	2%	1%	15%	2%	3%	8%	26%	39%
Kortelės saugumas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	9%	88%
Suteikiami kredito limitai kortelėse	15%	4%	2%	1%	16%	3%	8%	6%	26%	20%
Kortelės išdavimo, aptarnavimo ir kt. įkainiai	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	2%	94%
Kortelės užsakymo būdas	4%	2%	3%	6%	26%	1%	2%	8%	14%	33%

Respondentai, kurie naudojami internetinės bankininkystės paslaugomis nurodė kelias pagrindines naudojimosi priežastis, procentinėmis dalimis labai panašiai pasiskirstę veiksniai (32 pav.):

- 55 proc. internetinės bankininkystės paslaugomis naudojami norėdami gauti informaciją apie banko sąskaitų, mokėjimo kortelių likučius, užsisakyti sąskaitų išrašus;
- 77 proc. norėdami internetinės bankininkystės pagalba susimokėti mokesčius;
- 64 proc. atlikti vietinius, tarptautinius mokėjimo pavedimus;
- 48 proc. norėdami per internetinę bankininkystę prisijungti prie SODROS, VMI ir kt.
- Respondentai iš pateiktų internetinės bankininkystės paslaugų, mažiausiai atlieka operacijas su vertybiniais popieriais 4 proc.
- Respondentai taip pat nurodė, kad turi su banku sudarę internetinės bankininkystės sutartį, tačiau šia paslauga nesinaudoja, tokiu klientų 2 proc.



32 pav. Dėl kokių priežasčių naudojate internetinę bankininkystės paslaugomis?

Respondentų buvo klausama, kokie veiksniai įtakoja renkantis internetinę bankininkystę. Klientui svarbiausia yra taikomi mokesčiai naudojantis internetinės bankininkystės paslauga 98 proc., taip pat labai svarbu internetinės bankininkystės saugumas 96 proc., bei internetinės bankininkystės funkcionalumas 94 proc.

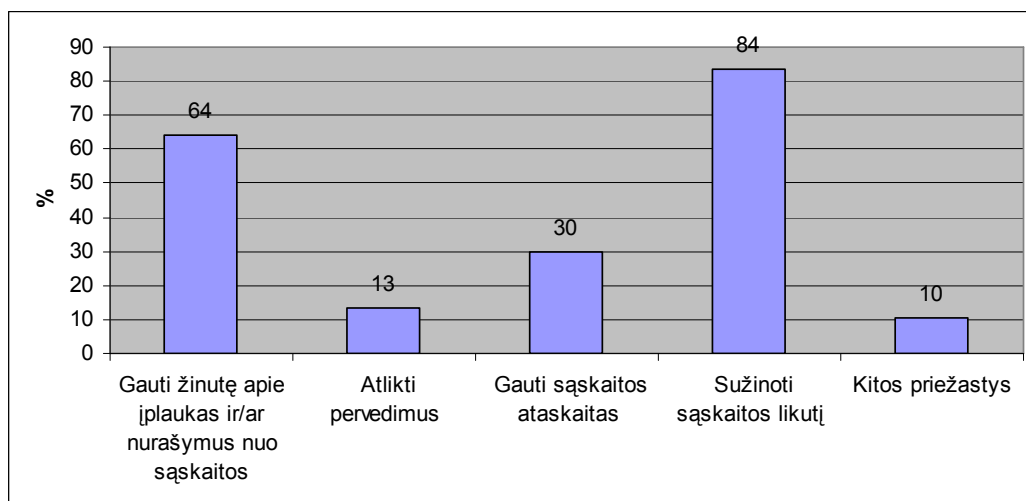
17 lentelė

Naudojantis internetine bankininkyste, kas Jums yra svarbiausia?

	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bankas, teikiantis šią paslaugą	3%	1%	1%	0%	5%	3%	2%	14%	23%	49%
Internetinės bankininkystės saugumas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	3%	96%
Internetinės bankininkystės funkcionalumas	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	3%	94%
Internetinės bankininkystės paprastumas ir patogumas	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	9%	89%
Įkainiai	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	98%
Internetinės bankininkystės dizainas	3%	1%	1%	1%	9%	6%	3%	7%	27%	43%
Teikiamų paslaugų įvairovė	3%	1%	1%	0%	7%	3%	3%	11%	20%	52%

Pagal 33 paveikslą mobiliosios bankininkystės populiariausias paslaugas apklaustieji, kurie naudojami elektroninės bankininkystės paslaugomis, nurodė tokias:

- 84 proc. sužinoti sąskaitos likutį;
- 64 proc. gauti žinutes apie įplaukas ir/ar nurašymus nuo sąskaitos;
- 30 proc. gauti sąskaitos ataskaitas;
- 13 proc. mobiliosios bankininkystės pagalba atlikti pervedimus.
- 10 proc. kitos priežastys. Respondentai nurodė, kad sudarė sutartis su bankais, tačiau šiomis paslaugomis nesinaudoja, taip pat 1 respondentas nurodė, kad šia paslauga naudojami norėdamas patikrinti valiutų kursus.



33 pav. Dėl kokių priežasčių naudojate mobiliosios bankininkystės paslaugomis?

Respondentams naudojantis mobiliosios bankininkystės paslauga (žr. 18 lentelę) svarbiausia yra saugumas šios paslaugos 99 proc., labai svarbu įkainiai taikomi šiai paslaugai 94 proc. Panašiai paskirstė tokie veiksniai kaip bankas, teikiantis šią paslaugą (58 proc.), mobiliosios bankininkystės funkcionalumas (58 proc.), teikiamų paslaugų įvairovė (57 proc.)

18 lentelė

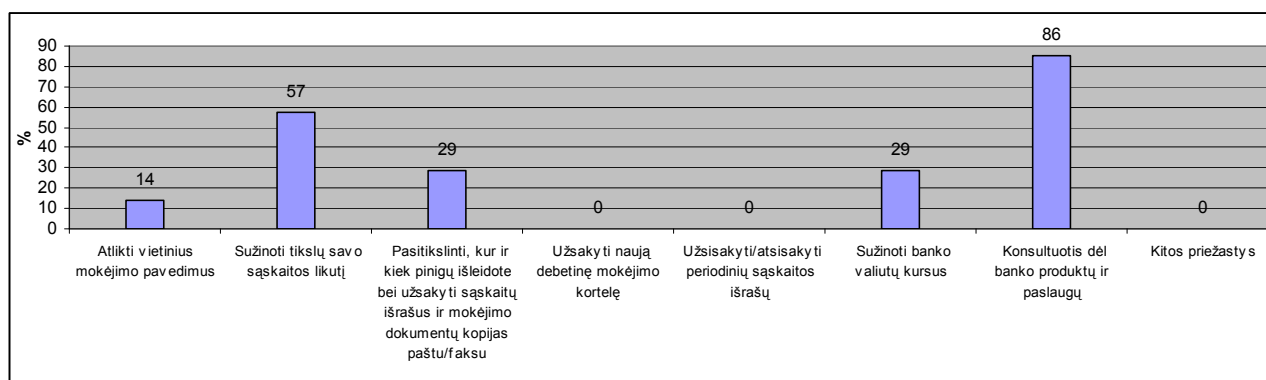
Naudojantis mobiliąja bankininkyste, kas Jums svarbiausia?

	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bankas, teikiantis šią paslaugą	4%	0%	0%	0%	4%	0%	3%	7%	22%	58%
Mobiliosios bankininkystės saugumas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	99%
Mobiliosios bankininkystės funkcionalumas	3%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	13%	22%	58%
Mobiliosios bankininkystės naudojimo paprastumas ir patogumas	1%	0%	0%	0%	4%	0%	6%	16%	22%	49%

18 lentelės tęsinys

Įkainiai	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	94%
Mobiliosios bankininkystės dizainas	1%	3%	0%	0%	6%	1%	9%	16%	24%	39%
Teikiamų paslaugų įvairovė	3%	1%	0%	0%	3%	0%	4%	9%	22%	57%

Respondentai pagal 34 paveikslą duomenis matoma, kad veiksniai lėmę naudojimąsi telefoninės bankininkystės paslaugomis buvo tie, kad reikia konsultuotis dėl banko produktų ir paslaugų su banko darbuotojais 86 proc., norėdami sužinoti savo sąskaitos likutį 57 proc. Taip pat vienoda procentine dalimi pasiskirstė paslaugos „pasitikslinti, kur ir kiek pinigų išleisdote bei užsakyti sąskaitų išrašus ir mokėjimo dokumentų kopijas paštu/faksu“ ir „sužinoti banko valiutų kursus“ – 29 proc. Nepopuliariausios telefoninės bankininkystės paslaugos, kuriomis apklaustieji respondentai nesinaudoja yra užsakyti naują debetinę mokėjimo kortelę bei užsisakyti/atsisakyti parodinių sąskaitų išrašus.



34 pav. Dėl kokių priežasčių naudojotės telefoninės bankininkystės paslaugomis?

Iš tyrimo rezultatų pateiktą 19 lentelėje, respondentui svarbiausia telefoninės bankininkystės paslaugų saugumas, galimybė paprastai ir patogiai naudotis, labai svarbu taikomi įkainiai ir teikiamų paslaugų įvairovė, pagal šiuos veiksnius respondentas, vertino 10 balų (dešimtbalėje sistemoje)

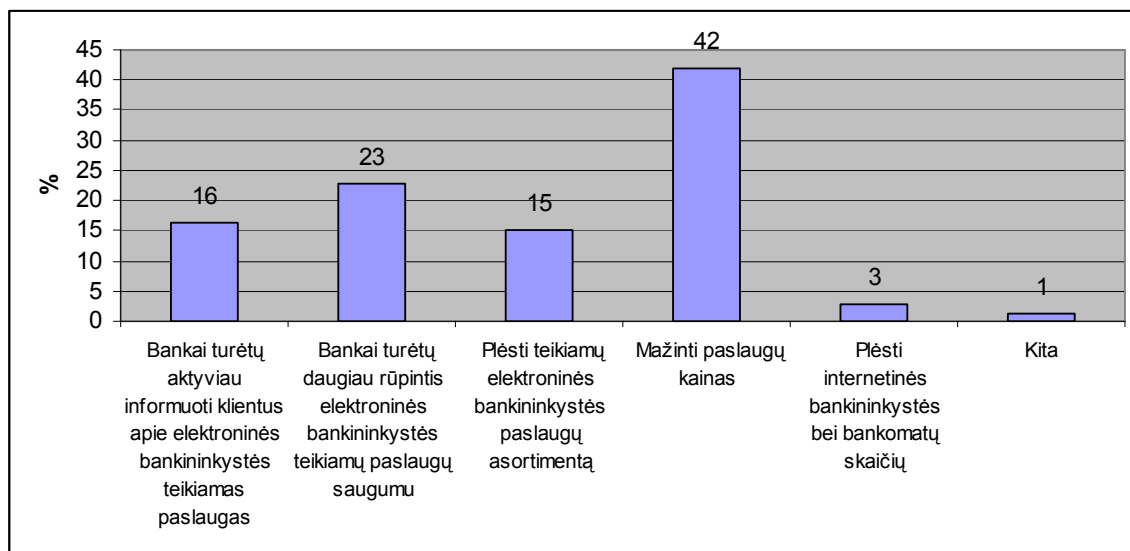
19 lentelė

Naudojantis mobiliąja bankininkyste, kas Jums svarbiausia?

	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bankas, teikiantis šią paslaugą	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	86%

Telefoninės bankininkystės saugumas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Telefoninės bankininkystės funkcionalumas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	86%
Telefoninės bankininkystės paprastumas ir patogumas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Įkainiai	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Teikiamų paslaugų įvairovė	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Respondentų nuomone, bankai norėdami pritraukti daugiau elektroninės bankininkystės vartotojų pirmiausia turėtų sumažinti kainas (42 proc.), rūpintis elektroninės bankininkystės saugumu (23 proc.), aktyviau informuoti klientus apie jų teikiamas elektroninės bankininkystės paslaugas (16 proc.) ir plėsti elektroninės bankininkystės paslaugų asortimentą. (35 pav.)

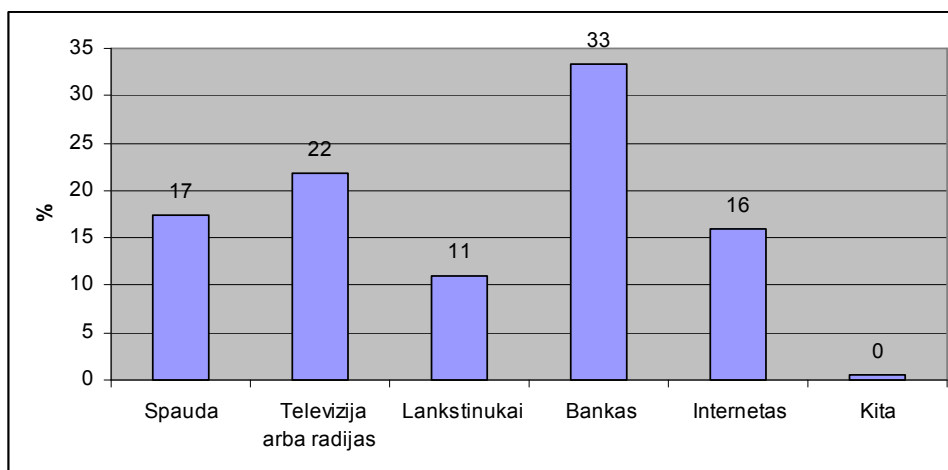


35 pav. Ką, Jūsų manymu, turėtų daryti bankai, kad pritrauktų daugiau elektroninės bankininkystės vartotojų?

Apklausoje buvo siekta sužinoti, kokiai daliai apklausoje dalyvaujančiųjų pakanka informacijos apie elektroninės bankininkystės teikiamas paslaugas. Iš gautų duomenų galima teigti, kad 53 proc. apklaustųjų pakanka šios informacijos. Apklaustųjų teigiančių, kad nepakanka informacijos yra 47 proc.

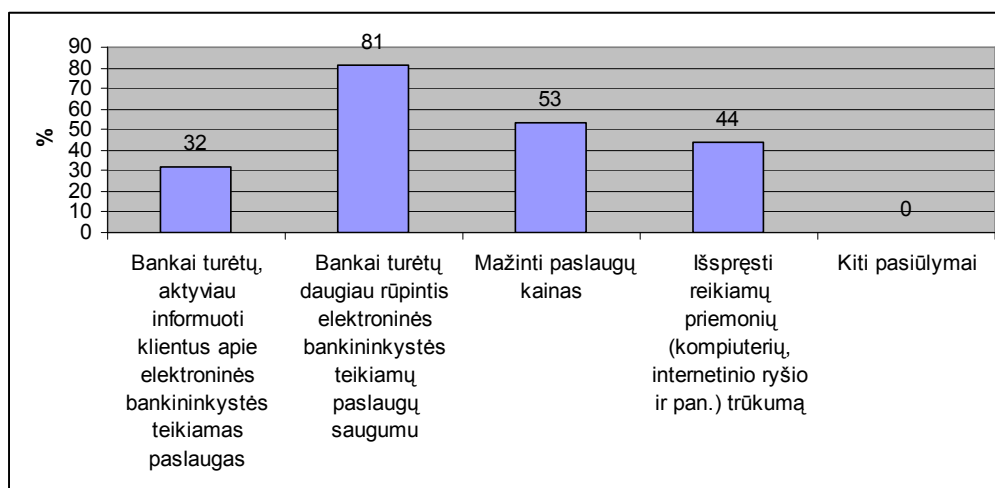
Norint išsiaiškinti iš kokių šaltinių respondentams būtų patogiausia gauti informaciją apie elektroninės bankininkystės paslaugas, buvo sudarytas sekantis klausimas „Šaltiniai, iš kurių Jūs norėtumėte gauti informaciją apie elektroninės bankininkystės paslaugas?“ (36 pav.) Didžioji dalis t.y. 33 proc. apklaustųjų respondentų nurodė, kad jiems patogiausia informaciją

būtų gauti pačiame banke. Taip pat nemaža dalis 22 proc. nurodė, kad informaciją taip pat būtų patogų sužinoti per televiziją arba radiją. Beveik vienodai pasidalino respondentų noras sužinoti apie paslaugas per internetą (16 proc.) ir spaudą (17 proc.). Mažiau populiarī vieta teikti informaciją apie elektroninės bankininkystės paslaugas - lankstinukai 11 proc.



36 pav. Šaltiniai, iš kurių jūs norėtumėte gauti informaciją apie elektroninės bankininkystės paslaugas?

Respondentų buvo klausta, ar elektroninė bankininkystė ateityje populiarės jų nuomone. 86 proc. respondentų nurodė, kad taip ji bus plėtojama ateityje, o 13 proc. apklaustųjų respondentų šiuo klausimu neturėjo nuomonės. (37 pav.)



37 pav. Kokių turite pasiūlymų kaip pagerinti ir išpopuliarinti elektroninės bankininkystės paslaugas?

Anketoje taip pat norėta išsiaiškinti respondentų nuomonę, kokie veiksniai padėtų bankams pagerinti ir išpopuliarinti elektroninės bankininkystės paslaugas, t.y. pritraukti

daugiau elektroninės bankininkystės paslaugų vartotojų. 81 proc. respondentų nurodė, kad bankai turėtų daugiau dėmesio skirti elektroninės bankininkystės teikiamų paslaugų saugumui. Populiarinant elektroninės bankininkystės paslaugas respondentai nurodė, kad turėtų sumažinti kainas 53 proc. išspręsti reikiamų priemonių (kompiuterių, internetinio ryšio ir pan.) trūkumą 44 proc., aktyviau informuoti savo klientus apie elektroninės bankininkystės teikiamas paslaugas 32 proc. (37 pav.)

3.4 Ekspertų tyrimo duomenų analizė

Šioje tyrimo dalyje naudotas vienas populiariausių tyrimo metodų - pusiau struktūruotas giluminis interviu. Jis pasirinktas tam, kad būtų gauta kuo daugiau ir geresnės kokybės idėjų iš kiekvieno apklausos dalyvio - respondento. Pokalbiai truko nuo 0,5 - 1 val., todėl naudotasi interviu protokolu, kuriame buvo iš anksto numatytas klausimynas. Atsakymai pokalbio metu buvo trumpai užrašomi, vėliau išplečiami ir tikslinami.

Interviu tikslas buvo atskleisti Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų kokybę ir tobulinimo galimybes. Interviu buvo atliekami Lietuvos komerciniuose bankuose - darbuotojų darbo vietose. Šiame tyrime imti interviu iš bankų darbuotojų, kurie dirba su elektroninės bankininkystės paslaugomis ir tiesiogiai aptarnauja klientus. Visa pokalbio metu gauta informacija buvo užrašoma raštu.

20 lentelė

Bendri duomenys apie informantus

Informanto pareigos	Lytis	Amžius	Pareigos	Darbo patirtis
Swedbank	Moteris	34	Klientų aptarnavimo vadybininkė	7
SEB bankas	Moteris	39	Kontaktų centro vyr. vadybininkė	3
Danske bankas	Moteris	34	KAS vadybininkė	5
Nordea bankas	Moteris	28	Klientų aptarnavimo vadybininkė	4
DnB bankas	Moteris	32	Klientų aptarnavimo skyriaus vadybininkė	6
Šiaulių bankas	Moteris	27	Bankinių produktų vadybininkė	6
Citadele bankas	Moteris	27	Klientų aptarnavimo vadybininkė	3
Ūkio bankas	Moteris	31	Klientų aptarnavimo vadybininkė	6
Medicinos bankas	Moteris	28	Rinkodaros vadybininkė	5

Tyrime dalyvavo 9 informantai. Kaip galima pastebėti iš 20 lentelės, informantų darbo patirtis banke yra vidutiniškai 5 metai. Galima teigti, kad visi informantai turi nemažą darbo patirtį banke, todėl pakankamai gerai yra susipažinę su banko teikiamomis elektroninės

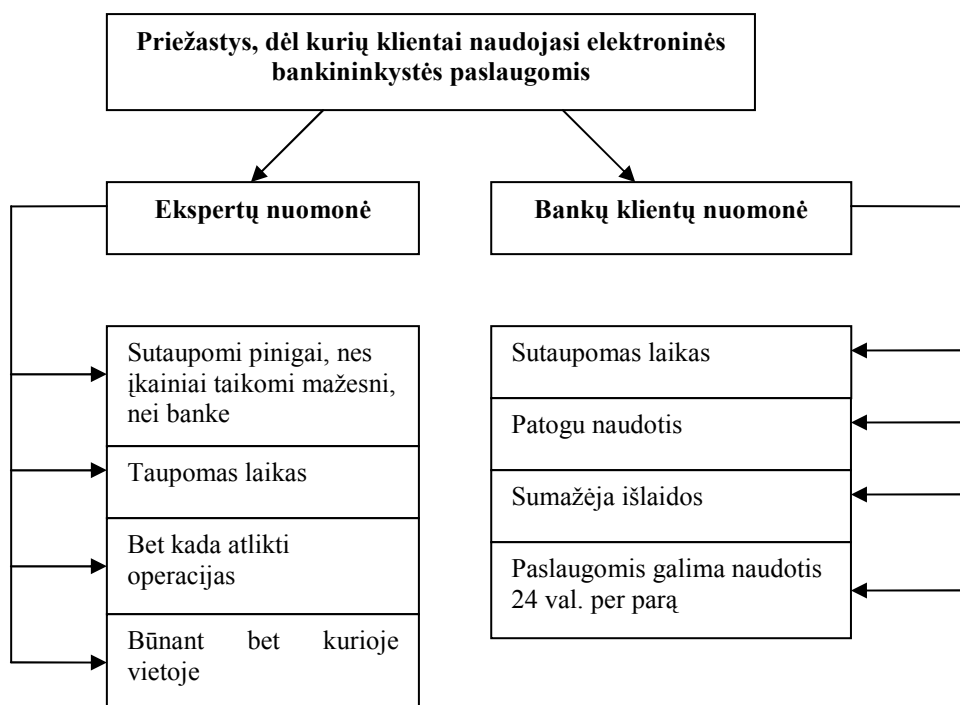
bankininkystės paslaugomis ir jų išsakytą nuomonę tiriamajame darbe galėtų būti sviri bei naudinga. Informantų amžiaus vidurkis 31 metai.

Bankų darbuotojų buvo prašoma jų banke esančias populiariausias elektroninės bankininkystės paslaugas. Ekspertai pagrindinėm populiariausiomis elektroninės bankininkystės paslaugomis įvardino mokėjimo korteles ir internetinę bankininkystę, taip pat ir sparčiai populiarėjančias mobiliosios bankininkystės paslaugas.

Ekspertai buvo paprašyti įvardinti priežastis, dėl kurių klientai nesinaudoja arba atsisako naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis. Pagrindines priežastis, kodėl klientai atsisako naudotis šiomis paslaugomis, bankų darbuotojai nurodo, jog klientas neturi kompiuterio arba interneto ryšio, arba jiems per sudėtinga išmokti naudotis reikalingomis technologijomis bei pačiomis elektroninės bankininkystės paslaugomis, jau turi sudarę sutartį dėl šių paslaugų kitame banke arba tiesiog nėra poreikio.

Tokias pat pagrindines priežastis įvardino ir apklaustieji bankų klientai, kad neturi reikiamos priemonės jomis naudotis, patogiau naudotis tradicinio banko paslaugomis, elektroninių paslaugų naudojimas nesuprantamas ir sudėtingas. Bankų darbuotojai nepaminėjo vienos priežasties dėl kurios, klientai nenori naudotis siūlomomis elektroninės bankininkystės paslaugomis tai, kad klientai nepasitiki elektroninės bankininkystės paslaugų saugumu.

Ekspertų buvo paprašyta nurodyti, dėl kokių priežasčių klientai turėtų rinktis elektroninės bankininkystės paslaugas. Bankų darbuotojai teigia, kad elektroninės bankininkystės paslaugos yra patogios klientams. Daugumą kasdienių finansinių operacijų gali atlikti sutaupydami pinigus ir laiką, kurį sugaištų vykdami į banko padalinį ir stovėdami eilėse belaukiant kol juos aptarnaus darbuotojas. Kada ir kur panorėjus klientas gali pažiūrėti sąskaitų likučius, pervesti pinigus, užsisakyti paslaugas, sumokėti mokesčius. Šių paslaugų įkainiai yra pigesni negu vykdant tas pačias operacijas banko klientų aptarnavimų skyriuje. 38 pav. palyginimui pateikti ekspertų ir klientų nurodyti veiksniai dėl kurių klientams yra patogiu naudotis Lietuvos bankų teikiamomis elektroninės bankininkystės paslaugomis. Kaip matome pagrindiniai veiksniai, įtakoję naudoti elektroninės bankininkystės paslaugas, įvardinti tokie pat tiek ekspertų, tiek ir bankų klientų.

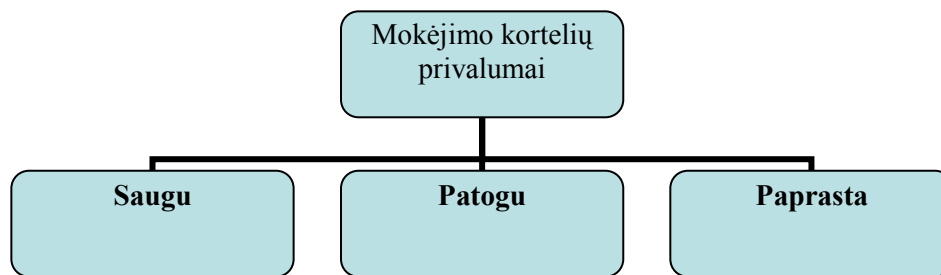


38 pav. Priežastys, dėl kurių klientai naudojami elektroninės bankininkystės paslaugomis

Apibendrinant, galima teigti, kad elektroninė bankininkystė - patogiu, greita, taupu ir paprasta.

Informantų buvo klausta jų nuomonė, ar jų banko teikiamos elektroninės bankininkystės paslaugos yra saugios ir kuri elektroninės bankininkystės paslauga pati nesaugiausia? Visi apklaustieji informantai tikino, kad visos elektroninės bankininkystės paslaugos yra saugios. Bankai daro viską iš savo pusės, kad šios paslaugos būtų saugios klientams ir jie galėtų drąsiai jomis naudotis. Taip pat primena, kad ir klientas iš savo pusės turi laikytis visų banko rekomenduojamų saugumo reikalavimų. Tačiau čia respondentų ir ekspertų nuomonės išsiskyrė. Respondentai teigė, kad jų nuomone elektroninės bankininkystės paslaugos nėra visiškai saugios, o nesaugiausiomis paslaugomis laiko internetinę bankininkystę ir mokėjimo korteles.

Ekspertai atsakant į klausimą, kodėl yra patogiu naudotis mokėjimo kortelėmis, pradeda vardinti mokėjimo kortelių privalumus žr. 39 pav. Medicinos bankas mokėjimo kortelių neturi, todėl į šį klausimą neatsakinėjo.



39 pav. Bankų darbuotojų nurodyti mokėjimo kortelių privalumai.

Saugu. Bankų ekspertai teigia, kad, mokėjimo kortelės yra saugi atsiskaitymo priemonė. Praradus ar pametus mokėjimo kortelę klientas ją gali užblokuoti vienu telefono skambučiu ir pinigai lieka saugūs jo sąskaitoje. Kiekviena operacija prekybos ar paslaugų įmonių vietose atliekama patvirtinant PIN kodu, o tai užtikrina, kad savo kortele gali pasinaudoti tik klientas.

Patogu. Kortelėje klientas visada turi pinigus su savimi, nepriklausomai nuo to, kokioje šalyje jis yra. Kelionėje atsiskaitant mokėjimo kortelėmis, taikomi palankiausi valiutų konvertavimo kursai. Visas savo išlaidas, įplaukas sąskaitos likutį klientas gali pasitikrinti internetu, SMS žinute arba bankomate. Taip pat pritrūkus pinigų, gali pasiskolinti iš banko, bankas mokėjimo kortelei suteiks kredito limitą.

Paprasta. Klientui nereikia gaišti laiko ieškant grynųjų, laukiant eilėje prie bankomato ar skaičiuojant grąžą prie kasos – už pirkinius tiesiog sumokant kortele.

Apibendrinant galima teigti, kad mokėjimo kortelės yra saugi, patogi ir paprasta atsiskaitymo priemonė. Su kortele patogiu tvarkyti kasdienes piniginius reikalus: saugiai laikyti gaunamas pajamas, atsiskaityti už prekes ir paslaugas, išsigryninti pinigus, naudotis kreditu mokėjimo kortelėje pritrūkus savų lėšų.

Ekspertų buvo prašyta pakomentuoti, internetinės bankininkystės paslaugos naudojimosi ypatybes. Respondentai vieningai teigia, kad internetinės bankininkystės paslauga naudotis yra paprasta, greita, pigu, patogiu ir saugu (40 pav.).

Internetinės bankininkystės paslaugos naudojimosi ypatybės

Paprasta naudotis – nesudėtingos operacijos, kurios klientui leidžia lengvai ir greitai įsisavinti būtinus darbus interneto banke įgūdžius. Viskas, ko jam reikia, tai kompiuteris prijungtas prie interneto ir sąskaita banke. Lėšas savo sąskaitoje gali tvarkyti būdamas namuose, darbe arba kelionėje bet kuriuo paros metu.	Greita – norint atlikti kasdienes operacijas nereikia atvykti į banko padalinį ir stovėti eilėje – sąskaitas klientas gali valdyti naudodamasis kompiuteriu jam patogiu laiku, patogioje vietoje, visur kur yra internetas. Atsiskaitymai atliekami per keletą minučių.	Pigu – interneto banke atliekamų operacijų įkainiai yra gerokai mažesni nei atliekant jas banko klientų aptarnavimo padaliniuose.	Patogu – savo sąskaitas galite valdyti 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, bet kurioje pasaulio šalyje.	Saugu – banko programinė įranga atitinka griežtus saugumo standartus, taikomus elektroninei bankininkystei, joje yra įdiegta daugiapakopė naudotojo atpažinimo sistema, SSL protokolu koduotas informacijos perdavimas leidžia saugiai naudotis interneto banku.
--	--	--	--	---

40 pav. Bankų darbuotojų nurodytos internetinės bankininkystės paslaugos naudojimosi ypatybės

Apibendrinant galima teigti, kad klientui svarbiausia turėti priėjimą prie interneto ir jis galės saugiai valdyti savo sąskaitos lėšas ir informaciją. Naudojantis internetinės bankininkystės paslauga patogiu, greitu patikima ir saugu atlikti kasdienes finansines banko operacijas bet kur ir bet kada - namie, darbe ir atostogaujant. Bankinėms operacijoms atliktoms naudojantis internetine bankininkyste taikomi mažesni mokesčiai nei atliekant šias operacijas banko padalinyje.

Taip pat ekspertų buvo paprašyta aptarti ir mobiliosios bankininkystės paslaugų naudojimosi privalumus. Informantai teigia, kad, mobiliosios bankininkystės paslauga naudotis verta klientams, kuriems aktualu sužinoti banko ar mokėjimo kortelių sąskaitų likučius ar judėjimą šiose sąskaitose neatvykus į banką bei neturint prieigos prie interneto. Naudojantis mobiliosios bankininkystės paslauga - tai patogus būdas tvarkyti savo kasdienes finansinius reikalus mobiliuoju telefonu. Tikrinti savo sąskaitų likučius, atlikti pervedimus ir gauti pranešimus apie įplaukas ar kitą su sąskaitą susijusią informaciją, tam pakanka mobiliojo telefono, klientui nereikia nei vykti į banko padalinį, nei ieškoti kompiuterio su interneto ryšiu. Mobilųjį telefoną klientas turi dažniausiai visada kartu su savimi. Klientas dominančią informaciją telefonu gali sužinoti būdamas tiek Lietuvoje, tiek ir užsienyje, 24

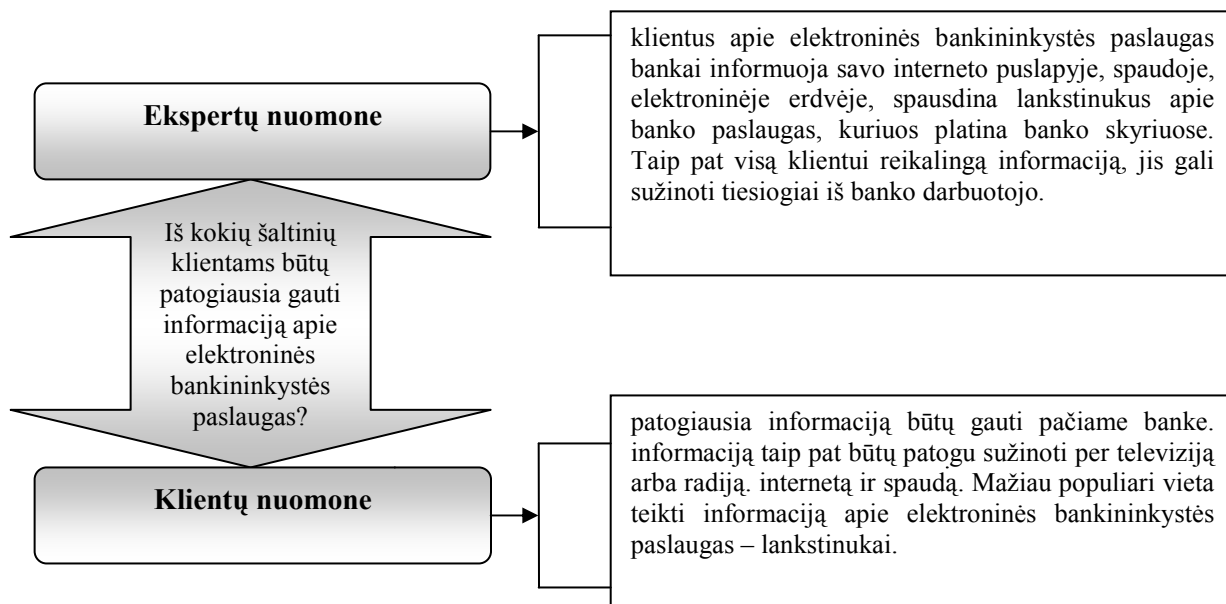
valandas per parą, 7 dienas per savaitę. Banko darbuotojai, teigia, kad ši paslauga yra saugi, informacija siunčiama tik į kliento mobiliojo ryšio telefoną ir tik surinkus vartotojo slaptažodį.

Informantų buvo klausta, kodėl yra patogiu naudotis telefoninės bankininkystės paslauga? Šią paslaugą turi tik du Lietuvos komerciniai bankai, t.y. Swedbank ir SEB bankas, kurie atsakinėjo į minėtą klausimą. Kiti bankai, teigė, kad klientai į banką gali skambinti viešai skelbiamaisiais telefonais, ir juos konsultuos rūpimais klausimais banko darbuotojai. Informantai paklausti, ar klientas galės atlikti pervedimus atsakė, kad negalės. Taip pat nevieni bankai teikia informaciją apie kliento sąskaitoje esančius lėšų likučius. Pavyzdžiui, DnB banko darbuotoja, teigė, kad asmeninę informaciją apie sąskaitas, lėšų judėjimą sužinoti klientas gali naudodamasis tik internetinės bankininkystės paslauga, mobiliosios bankininkystės paslauga arba artimiausiame banko klientų aptarnavimo skyriuje, telefonu ši informacija neteikiama.

Swedbank ir SEB banko darbuotojos teigė, kad telefoninės bankininkystės paslaugos naudotojams nereikia jokių papildomų techninių priemonių – tik telefono aparato nesvarbu, ar tai namų, darbo, ar mobilusis telefonas. Telefoninės bankininkystės paslaugomis klientas gali naudotis jam patogiu metu (Swedbank darbo laikas – darbo dienomis 8-20 val., šeštadieniais 9-16 val.), iš bet kurios vietos.

Ekspertų buvo prašyta įvardinti priežastis, kodėl klientas turėtų rinktis jų banką kaip elektroninės bankininkystės paslaugų tiekėją? Medicinos banko darbuotoja nurodė priežastį, kad Medicinos bankas pastaraisiais metais intensyviai investuoja į internetinės ir mobiliosios bankininkystės tobulinimą, siekia, kad klientai gautų aukščiausio lygio paslaugas. Šiaulių banko darbuotoja, teigė, kad bankas tobulina elektroninės bankininkystės paslaugas, kurios atitiktų klientų lūkesčius, bei taiko vienus mažiausių įkainių elektroninės bankininkystės paslaugoms. Kiti informantai taip pat nurodė, kad jų bankai vysto elektroninės bankininkystės paslaugas taip, kad tenkintų klientų poreikius. Swedbank darbuotoja nurodė, kad Swedbank siūlo platų elektroninės bankininkystės paslaugų spektrą. SEB banko darbuotoja paminėjo, kad kilusias problemas ar klausimus susijusius su naudojimu elektroninės bankininkystės paslaugomis sprendžia nedelsiant.

Tyrimo metu nagrinėtas informacijos prieinamumas apie elektroninės bankininkystės paslaugas. Ištirtos pačių banko klientų ir ekspertų, kurie tiesiogiai naudojami ir dirba su elektroninės bankininkystės paslaugomis, ar pakanka reikiamos informacijos klientams, ar ji pakankamai prieinama, žr. 41 pav.



41 pav. Ekspertų ir banko klientų nuomonės dėl informacijos pateikimo apie elektroninės bankininkystės paslaugas.

Kaip matome iš ekspertų atsakymų, klientus apie elektroninės bankininkystės paslaugas bankai stengiasi informuoti visomis klientui prieinamomis priemonėmis. Klientas teigia, kad patogiausia informaciją apie elektroninės bankininkystės paslaugas gauti yra banke. Bankų darbuotojai taip pat šį informavimo būdą išskiria, kad visą informaciją apie šias paslaugas suteikia banko darbuotojai.

Interviu pabaigoje ekspertų buvo klausta nuomonė apie elektroninės bankininkystės paslaugų populiarėjimą ateityje. Bankų darbuotojai teigė, kad elektroninės bankininkystės paslaugos turi perspektyvų populiarėti ateityje, nes tai taupo klientų laiką ir pinigus. Bankai daug investuoja į elektroninės bankininkystės paslaugų tobulinimą ir šių paslaugų saugumo didinimą. Medicinos banko darbuotojos atsakymas, kad technologijos vystosi labai sparčiai, dėl to turi perspektyvų populiarėti ir toliau ateityje.

Respondentai nurodė, kad bankai turėtų daugiau dėmesio skirti elektroninės bankininkystės teikiamų paslaugų saugumui, turėtų sumažinti kainas, išspręsti reikiamų priemonių (kompiuterių, internetinio ryšio ir pan.) trūkumą, aktyviau informuoti savo klientus apie elektroninės bankininkystės teikiamas paslaugas.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Išvados

1. Įvairūs autoriai elektroninės bankininkystės paslaugų apibrėžimą pateikia skirtingai, tačiau esmę jie suvokia vienodai. Elektroninės bankininkystės paslaugos, tai bankinių operacijų atlikimas elektroninėje erdvėje pasitelkus elektronines priemones, tokias kaip mokėjimo korteles, bankomatus, mokėjimo kortelių skaitytuvus, internetą, telefoną. Šios paslaugos yra naudingos tiek bankams, tiek ir jų klientams. Elektroninės bankininkystės paslaugų vartotojai bankines operacijas atlieka greičiau ir pigiau, nei klientai tas pačias paslaugas atlikdami banko klientų aptarnavimo skyriuose. Bankai per elektroninės bankininkystės paslaugas turi galimybę plėsti savo veiklą ir mažinti išlaidų sąnaudas. Elektroninės bankininkystės paslaugos skirstomos į mokėjimo korteles, internetinę bankininkystę, mobiliąją bankininkystę ir telefoninę bankininkystę. Asociacijos ir kitos institucijos susijusios su elektroninės bankininkystės paslaugomis įpareigoja paslaugos teikėjus įvairiais reglamentais didinti elektroninės bankininkystės paslaugų saugumą. Bankai daug investuoja į elektroninės bankininkystės paslaugų saugumą diegdami naujas saugumo sistemas. Tačiau nusikaltėliai taip pat greitai ir lanksčiai prisitaiko prie technologinių naujovių bei sisteminių pokyčių, todėl naujų apsaugos priemonių poveikis būna tik trumpalaikis rizikai mažinti bei saugumui didinti.

2. Išanalizavus elektroninės bankininkystės paslaugų 2009- 2011 metų situacija, nustatyta kad:

- ✓ mokėjimo kortelių skaičius trečius metus iš eilės šiek tiek sumažėjo. Paskutiniųjų metų mažėjimą didžiaja dalimi lėmė sustabdyta AB banko SNORAS veikla. Vienintelės kortelės, kurių skaičius didėjo, – virtualiosios kortelės. Per 2011 metus, palyginti su 2010 m., visų rūšių mokėjimo kortelių operacijų skaičius ir vertė padidėjo, ypač didėjo kredito ir virtualiųjų kortelių. Palyginti 2011 metus su 2010, bankomatų skaičius sumažėjo. Tai lėmė sustabdyta AB banko SNORAS veikla.
- ✓ internetinės bankininkystės 2009- 2011 metų vartotojų skaičius kasmet didėja. Internetinės bankininkystės paslaugos vartotojų skaičiaus augimą lemia: paslaugų tobulinimas, bankų klientų skaičiaus augimas, kompiuterių ir interneto naudotojų skaičiaus augimas.
- ✓ mobiliosios bankininkystės paslaugos vartotojų skaičius analizuotais metais taip pat didėjo. Šią paslaugą užsisakę bankų klientai naudojami ne taip aktyviai, kaip internetinės bankininkystės paslauga.

3. Atlikus devynių Lietuvos komercinių bankų elektroninės bankininkystės paslaugų lyginamąją analizę, nustatyta, kad:

- ✓ visi bankai teikia elektroninės bankininkystės paslaugas, tačiau Medicinos bankas neplatina mokėjimo kortelių, o telefoninės bankininkystės paslaugas teikia tik Swedbank ir SEB bankas.
- ✓ pagal tiekiamų paslaugų įvairovę Lietuvos rinkos lyderiai teikiantys elektroninės bankininkystės paslaugas yra Swedbank, SEB bankas, DnB bankas. Kiti Lietuvos bankai norėdami būti konkurencingi paslaugų įvairove su Lietuvos rinkos lyderiais, laikui bėgant turės įsidiesti tokias pat ar panašias paslaugas.
- ✓ pigiausias įkainius mokėjimo kortelėms taiko Citadele bankas. Internetinės bankininkystės paslaugas pigiausiai teikia Šiaulių bankas ir Medicinos bankas. Pigiausiai mobiliosios bankininkystės paslaugą teikia Šiaulių banko, Medicinos bankas ir SEB bankas.
- ✓ Swedbank turi specialistų, atsakingų už telefoninę bankininkystę, todėl šis bankas gali pasiūlyti daug paslaugų. SEB bankas turėdamas tik įdiegtą telefoninės bankininkystės automata, savo klientams gali pasiūlyti labai siaurą paslaugų asortimentą.

4. Atlikus anketinę bankų klientų apklausą teigtina, kad:

- ✓ elektroninės bankininkystės paslaugos yra labai reikalingos, klientai jomis aktyviai naudojami ir būtinas šių paslaugų tolesnis vystymas.
- ✓ klientų elektroninės bankininkystės paslaugų naudojimąsi lemia, tai, kad yra sutaupomas laikas, sumažėja išlaidos ir, kad paslaugomis galima naudotis 24 val. per parą.
- ✓ klientai iš bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų aktyviausiai naudojami mokėjimo kortelėmis ir internetinės bankininkystės paslaugomis.
- ✓ daugiausia besinaudojančiųjų elektroninės bankininkystės paslaugomis klientų yra vidutinio 26-50 metų amžiaus, dirbantys asmenys, turintys aukštąjį išsilavinimą ir gyvenantys didmiestyje.
- ✓ atlikus respondentų apklausos tyrimą nustatyta, kad pagrindinės priežastys, dėl kurių klientai nesinaudoja elektroninės bankininkystės paslaugomis yra:
 1. klientai neturi galimybės jomis naudotis, t.y. neturi kompiuterio arba prieigos prie interneto, neturi mobiliojo telefono, gyvena kaimuose ar mažuose miesteliuose, kuriuose prekybininkai ar paslaugų įmonės neturi įsidięsusios mokėjimo kortelių skaitytuvų, nėra bankomatų ar kt. technologijų, kurios yra reikalingos, norint naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis.

2. elektroninių paslaugų naudojimas respondentams nesuprantamas ir sudėtingas.
 3. klientai nepasitiki elektroninės bankininkystės paslaugų saugumu.
- ✓ mažai klientų nurodė, kad elektroninės bankininkystės paslaugomis nesinaudoja dėl informacijos stokos apie šias paslaugas.
 - ✓ kaip ir atliktoje elektroninės bankininkystės paslaugų charakteristikos lyginamojoje analizėje patvirtinamas faktas, kad Swedbank siūlydamas didžiausia internetinės bankininkystės paslaugų įvairovę, pritraukia klientus, kuriems yra svarbu teikiamų paslaugų įvairovė ir jų kokybė.
 - ✓ klientai rinkdamiesi banką, teikiantį elektroninės bankininkystės paslaugas, didžiausią dėmesį kreipia į įkainius taikomus šioms paslaugoms ir paslaugų įvairovę. Klientų nuomone, bankai norėdami pritraukti daugiau elektroninės bankininkystės vartotojų, pirmiausia turėtų sumažinti kainas, rūpintis elektroninės bankininkystės saugumu, aktyviau informuoti klientus apie bankų teikiamas elektroninės bankininkystės paslaugas ir plėsti šių paslaugų asortimentą, bei išspręsti reikiamų priemonių (kompiuterių, internetinio ryšio ir pan.) trūkumą.
5. Ištyrus ekspertų nuomonę, gauti rezultatai parodė, kad:
- ✓ bankai daug investuoja į elektroninės bankininkystės paslaugų tobulinimą, saugumo užtikrinimą.
 - ✓ stengiamasi šias paslaugas padaryti patogias ir prieinamas ir suprantamas visiems vartotojams.
 - ✓ išskiriami šie elektroninės bankininkystės privalumai, kurie yra svarbus banko klientams: elektroninės bankininkystės paslaugos klientams yra patogios, atliekant kasdienes finansines operacijas, naudojantis elektroninės bankininkystės paslaugomis klientas taupo savo lėšas ir laiką.
 - ✓ visos elektroninės bankininkystės paslaugos yra saugios, tačiau primena, kad ir klientas turi laikytis banko rekomenduojamų saugumo reikalavimų.

Rekomendacijos

Bendradarbiavimo su klientais srityje:

- daugiau bendrauti su savo klientais, aiškinantis ir tenkinant jų poreikius. Klientui svarbiausia pigiai, greitai ir paprastai atlikti jam reikalingas finansines operacijas, todėl tobulinant ir kuriant naujas elektroninės bankininkystės paslaugas būtina išsiaiškinti kliento norus ir atkreipti dėmesį į jo pateiktas pastabas.
- bankuose, kurie dar neturi internetinės bankininkystės terminalų, juos įsidiegti, arba išplėsti jų tinklą.
- aktyviau siūlyti elektroninės bankininkystės paslaugas vyresnio amžiaus klientams. Skirti atsakingą darbuotoją klientų apmokymui dirbti su elektroninės bankininkystės paslaugomis.
- sudaryti klientų sąrašus, kurie turi pasirašę elektroninės bankininkystės paslaugų sutartis, tačiau jomis nesinaudoja. Pagal šiuos sąrašus kviesti klientus į individualius arba grupinius apmokymus naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis.
- bankai norėdami sumažinti klientų nepasitikėjimą elektroninės bankininkystės paslaugų saugumu, turėtų aktyviau juos informuoti, kaip patiems klientams saugiai naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis. Parengta informacija apie elektroninės bankininkystės paslaugų saugumą būtų galima pateikti lankstinukuose. Taip pat apie saugumo užtikrinimą turėtų būtinai papasakoti ir darbuotojas apmokantis klientus dirbti su elektroninės bankininkystės paslaugomis arba pasirašant su klientu elektroninės bankininkystės paslaugų sutartį.

Konkurencingumo srityje:

- bankams norint tapti rinkos lyderiais būtina diegti inovatyvias elektroninės bankininkystės paslaugas. Naujų paslaugų sukūrimas, tolesnis jų vystymas yra vienas svarbiausių veiksnių leidžiančių išlaikyti ir pritraukti naujus klientus.
- Lietuvoje sparčiai tobulėja informacinės technologijos, labai daug klientų naudojami mobilieji telefonai, dažniausiai jų turi net ne viena, populiarėja išmanieji telefonai, todėl bankams siūlau atkreipti dėmesį į mobiliosios bankininkystės paslaugą. Viena iš pilnai neišnaudotų elektroninės bankininkystės paslaugų yra mobilioji bankininkystė, todėl bankams siūlau skirti didesnę dėmesį šios paslaugos vystymui, aktyviau informuoti klientus apie paslaugos naudojimosi galimybes.

LITERATŪRA

1. Bagdonienė, L.; Hopenienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
2. Swedbank. *Bankas telefonu* [Žiūrėta 2010-10-14]. Prieiga per internetą: http://www.swedbank.lt/lt/pages/privatiems/bankas_telefonu
3. Bannock, G., Manser, W. (1995) *International Dictionary of Finance*,. Penguin, London. 67p.
4. Baten, M. A., Kamil, A. A. (2010). *E-banking of economical prospects in Bangladesh*. *Journal of internet banking and commerce*, vol. 15, no. 2 [žiūrėta 2011-04-12]. Prieiga per internetą: <<http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/2010-08/Baten.pdf>>.
5. Canals J. (1997) *Universal Banking International Comparisons and Theoretical Perspectives Oxford university press*. 91p.
6. Čepinskas, J., Rakevičienė, J., Rudytė, D., (2004) *Saugumo rizikos valdymas internetinėje bankininkystėje*.// Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai. Nr.31, p31-40
7. Danske bankas. *Danske mokėjimo kortelės privatiems asmenims*. [Žiūrėta 2011-03-14] Prieiga per internetą: <http://www.danskebankas.lt/privatiems/mkorteles?r=ptopm>
8. DnB bankas. *Mokėjimo kortelės*. (2011) [Žiūrėta 2011-03-12] Prieiga per internetą: <http://www.dnb.lt/lt/privatiems-klientams/mokejimo-korteles/>
9. Wikipedia. *Elektroninė bankininkystė*. [Žiūrėta 2010-11-12]. Prieiga per internetą: http://lt.wikipedia.org/wiki/Elektronin%C4%97_bankininkyst%C4%97
10. Evans J. *The virtual bank: four marketing scenarios for future*. *Journal of Financial Services Marketing*. 2000, No. 3. p. 268 – 284
11. Gronroos, Ch. (2001). *Service management and marketingo a customer relationship management approach*. 2nd ed. Chichester: John Wiley & Sons.
12. Higa, K., Nakamura, K. (2005) *Strategies towards internet banking: products, services and user's behavior*. [interaktyvus] [žiūrėta 2011-11-07]. Prieiga per internetą: <<http://www.craft.titech.ac.jp/mis/j/studyfield/ec/textfile/effect021.pdf>>.
13. Nordea. *Internetinė bankininkystė* [Žiūrėta 2010-10-14]. Prieiga per internetą: <http://www.nordea.lt/lt/pages/pk-internetine-bankininkyste>
14. Forbis. *Internetinė ir mobilioji bankininkystė*. [Žiūrėta 2010-10-14]. Prieiga per internetą: http://www.forbis.lt/forpost_internetine_ir_mobilioji_bankininkyste
15. Jovaiša L. (2009) *Profesinio orientavimo ir konsultavimo psichologija*. Vilnius: Agora.
16. Alfa.lt. *Kaip atsirado mokėjimo kortelės* (2009). [Žiūrėta 2009-11-12]. Prieiga per internetą: <http://www.alfa.lt/straipsnis/10273437>

17. Kaklauskas, A., Zavadskas, E., K., (2002) *Internetinė sprendimų parama*. Vilnius technika, Monografija
18. Kardelis K. (1997). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas. Technologija.
19. Kardelis, K. (2005). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: „Lucilijus“.
20. Kardelis, K., (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: vadovėlis*. Kaunas: Judex leidykla.
21. Katkus, V., (2000). *Šiuolaikinės bankininkystės principai*. Vilnius
22. Kindurys, V. (2002). *Paslaugų marketingas*. Mokomoji knyga studentams ir verslininkams. Vilnius.
23. Langvinienė, N., Vengrinė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Technologija, Kaunas.
24. Levišauskaitė K., Rakevičienė, J., (2004) *Elektroninė bankininkystė Lietuvoje: plėtros tendencijos ir problemos*. Pinigų studijos
25. Liao, S., Pu Shao, Y., Wang, H., Chen, A. (1999). *The adoption of virtual banking: an empirical study*. International Journal of Information Management, Nr. 19, 63-74 [žiūrėta 2011-02-13]. Prieiga per internetą: https://www.valueland.ca/download/Articles/The_adoption_of_virtual_banking_1999.pdf.
26. Lietuvos bankas. *Mokėjimų negrynaisiais pinigais apžvalga 2011* (2012) [Žiūrėta 2012-03-12] Prieiga per internetą: http://www.lb.lt/mokejimu_negrynaisiais_pinigais_apzvalga_2011_m
27. Lietuvos bankų asociacija. *Statistika* (2011). [Žiūrėta 2012-02-12]. Prieiga per internetą: http://www.lba.lt/go.php/lit/2011_m./2430
28. Lietuvos bankų asociacija. *SMS bankininkystės populiarumas turėtų augti* (2011) [Žiūrėta 2012-02-15] Prieiga per internetą: http://www.lba.lt/go.php/lit/SMS_bankininkystes_populiarumas_turetu_a/491
29. Medicinos bankas. *E. bankininkystė privatiems asmenims* [Žiūrėta 2011-03-12] Prieiga per internetą: <http://www.medbank.lt/e-bankininkyste-privatiems-asmenims.html>
30. Morkevičius V., (2012) *Įvadinio kurso į kompiuterizuotą kokybinių duomenų analizę mokomoji medžiaga*. II dalis. [Žiūrėta 2009-11-12] Prieiga per internetą: http://www.lidata.eu/index.php?file=files/mokymai/NVivo/nvivo.html&course_file=nvivo_III_3.2.2.html
31. Narkauskienė, A. (2009) *Lietuviai mokėjimo korteles naudoja jau 15 metų*. [Žiūrėta 2009-11-12]. Prieiga per internetą: <http://www.balsas.lt/naujiena/232115/lietuviai-mokejimo-korteles-naudoja-jau-15-metu/rubrika:naujienos-verslas-lietuvosverslas>

32. Nolle, D. E. (2000). *Internet banking: developments and prospects. Economic and Policy Analysis Working Paper 2000-9*. [interaktyvus] [žiūrėta 2011-02-13]. Prieiga per internetą: <http://pirp.harvard.edu/pubs_pdf/furst/furst-p02-2.pdf>.
33. Paliulis, N., Pabedinskaitė, A., Šiaulinskas, L., (2007). *Elektroninis verslas: raida ir modeliai*. Vilnius.
34. Paulienė, R. (2005). *Paslaugų rinkodara ir jos ryšys su įmonės įvaizdžio formavimu*. Reklamos ir marketingo idėjos
35. Pranulis V., (1998). *Marketingo tyrimai*. Vilnius: Kronta
36. Pranulis, V.; Pajuodis, A.; Urbonavičius, S.; Virvilaitė, R. (1999). *Marketingas*. Vilnius: Eugrimas.
37. Pruskus V. (2004). *Sociologija*. Vilnius.
38. Prusus, K. (2004). *Sociologija*. Vilnius.
39. SEB bankas. *E. bankininkystės paslaugos* [Žiūrėta 2012-03-12] Prieiga per internetą: <http://www.seb.lt/pow/wcp/seblt.asp>
40. Slivinskas, M. (2002). *Verslas ir e-verslas. Integravimo galimybės ir metodai*. Kaunas „Technologija“
41. Sodžiūtė, L., Sūdžius V., (2006). *Elektroninės bankininkystės paslaugos*. Elektroninis verslas
42. Sūdžius, V., (2008). *Elektroninio pardavimo didinimo ir finansinių priemonių gerinimo apibendrinimai*. Elektroninis verslas. [Žiūrėta 2009-11-12] Prieiga per internetą: <http://e-stud.vgtu.lt/users/?p=42007.31785&id=10142>.
43. Sūdžius, V., Mackevičius, V., (2006). *Atsiskaitymų mokėjimo kortelėmis saugumo spragos ir patirti nuostoliai*. Verslas: teorija ir praktika
44. Svetikienė, I. (2002). *Turizmo marketingas*. Vilnius: Vilniaus kolegija.
45. Swedbank. *El. bankininkystė*. [Žiūrėta 2011-03-14] Prieiga per internetą: http://www.swedbank.lt/lt/pages/privatiems/el_bankininkyste
46. Šalkauskienė, L.; Žalys, L.; Žalienė I. (2006). *Komandinis darbas paslaugų sferoje*. Mokomoji knyga. Šiauliai: Lucilijus.
47. Šiaulių bankas. *Elektroninė bankininkystė - patogiu, operatyvu, taupu ir paprastu*. [Žiūrėta 2011-03-12] Prieiga per internetą: <http://www.sb.lt/article/archive/249?durl=30f3ac43069567b1dabb567fa05b8a9a>
48. Tidikis R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius.
49. Ūkio bankas. *Elektroninė bankininkystė*. [Žiūrėta 2011-03-14] Prieiga per internetą: <http://www.ub.lt/lt/privatiems/korteliu-saskaitu-papildymas>

50. Urbanskienė, R., Vaitkienė, R., Clottey, B, (1998). *Rinkos tyrimai ir analizė*. Kaunas: Technologija
51. Varno, R. (2005). *Kas slepiasi elektroninės apsaugos paslaugų teikimo sutartyse?* Rizikos faktorius, 3.
52. Vaškelaitis, V. (2001) *Piniginiai atsiskaitymai: teorija ir praktika* Vilnius: Eugrimas, p. 293.
53. Vengrienė, B. (1998). *Paslaugų ekonomika*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
54. Vengrienė, B.(2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus Universiteto leidykla.
55. Vitkienė, E. (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
56. Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos*. Vilnius: Vilniaus Universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija.
57. Sokolov, D. (2009). *Управление рисками электронных банковских услуг*. Автореферат [žiūrėta 2011-02-04]. Prieiga per internetą: www.finec.ru/thesis/d04sokolovda.doc.

PRIEDAI

Gerbiamas respondente,

Šis tyrimas atliekamas Šiaulių universiteto Socialinių mokslo fakulteto Vadybos studijų magistratūros studentės Aurelijos Piepolės. Tyrimu siekiama išanalizuoti, elektroninės bankininkystės paslaugas Lietuvoje vartotojo požiūriu ir veiksnius įtakančius elektroninės bankininkystės vartotojų apsisprendimą pasirenkant paslaugos tiekėją.

Maloniai kviečiu Jus dalyvauti ir užpildyti anketa, tai truks tik kelias minutes. Anketa anoniminė, bus naudojami tik apibendrinti respondentų duomenys.

Savo atsakymus žymėkite X

1. Jūsų amžius?

- ☐ Iki 18
☐ 18-25
☐ 26-35
☐ 36-50
☐ 51 iki 60
☐ 61 ir daugiau

2. Jūsų lytis?

- ☐ a) Moteris
☐ b) Vyras

3. Jūsų išsilavinimas?

- ☐ Pagrindinis
☐ Vidurinis
☐ Profesinis
☐ Aukštesnysis
☐ Aukštasis

4. Jūsų socialinė padėtis?

- ☐ Vadovas
☐ Darbuotojas (tarnautojas)
☐ Moksleivis, studentas
☐ Pensininkas
☐ Bedarbis

5. Jūsų gyvenamoji vieta?

- ☐ Didmiesčio gyventojas
☐ Miestelio gyventojas
☐ Kaimo gyventojas

6. Ar naudojotės elektroninės bankininkystės paslaugomis? Jie naudojotės toliau pildykite 8 klausimą

- ☐ Taip
☐ Ne

7. Jei nesinaudojate elektroninės bankininkystės paslaugomis, tai dėl kokių priežasčių? Galimi keli variantai

- ☐ Nepasitikite elektroninių operacijų saugumu
☐ Neturite pakankamai informacijos apie elektroninės bankininkystės teikiamas galimybes bei paslaugas
☐ Neturite galimybės naudotis internetu, kt. technologijomis, kurios reikalingos, norint naudotis elektronine bankininkyste
☐ Elektroninės bankininkystės paslaugų naudojimas nesuprantamas ir sudėtingas
☐ Nėra poreikio naudotis tokiomis paslaugomis
☐ Jums patogiau naudotis tradicinio banko paslaugomis
☐ Siūlomų elektroninės bankininkystės paslaugų asortimentas siauras
☐ Kitos priežastys _____

8. Kurio (-ių) banko (-ų), kokiomis elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojātės?

	AB DnB bankas	AB bankas „Swedbank“	AB „Citadele“ bankas	AB „SEB“ bankas	AB bankas „Snoras“	AB „Šiaulių bankas“	AB „Ūkio bankas“	AB Medicinos bankas	AB Danske bankas
Internetinė bankininkystė	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mobilią bankininkystė	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mokėjimo kortelėmis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefoninė bankininkystė	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Kuriomis elektroninės bankininkystės sistemos paslaugomis naudojātės ir kiek laiko?

	Iki 1 metų	Nuo 1 -3 metų	Nuo 3 -5 metų	Ilgiau nei 5 metus
Internetinė bankininkystė	☐	☐	☐	☐
Mobilią bankininkystė	☐	☐	☐	☐
Mokėjimo kortelėmis	☐	☐	☐	☐
Telefoninė bankininkystė	☐	☐	☐	☐

10. Dėl kokių priežasčių naudojātės elektroninės bankininkystės paslaugomis? Galimi keli variantai

- ☐ Sutaupote laiko
- ☐ Naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis patogiu
- ☐ Naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis galite 24 val. per parą
- ☐ Sumažėja išlaidos, nes banko mokesčiai mažesni
- ☐ Elektroninės bankininkystės paslaugos Jums patikimesnės už tradicines
- ☐ Atsiskaityti mokėjimo kortelėmis patogiau negu grynaisiais pinigais
- ☐ Siūlomų elektroninės bankininkystės paslaugų asortimentas yra platus
- ☐ Kitos priežastys _____

11. Ar Jūs pasitikite elektroninės bankininkystės teikiamomis paslaugomis? Jei atsakymo variantus pasirinkote pirmus tris, toliau pereikite prie 13 klausimo.

- ☐ Visiškai pasitikiu
- ☐ Pasitikiu
- ☐ Iš dalies pasitikiu
- ☐ Nepasitikiu
- ☐ Visiškai nepasitikiu

12. Jei nepasitikite elektroninės bankininkystės paslaugomis, tai dėl kokių priežasčių? Galimi keli variantai

- ☐ Manote, kad galite prarasti pinigus, dėl galimų neteisėtų kitų asmenų įsibrovimų į bankų informacines sistemas
- ☐ Manote, kad galite prarasti visus pinigus, jei netikėtai prarasite mokėjimo kortelę ir pan.
- ☐ Manote, kad bankai, teikdami elektronines paslaugas, nepakankamai užtikrina asmeninės informacijos saugumą
- ☐ Kitos priežastys _____

13. Naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis saugu?

- ☐ Visiškai sutinku
- ☐ Labiau sutinku, nei nesutinku
- ☐ Neturiu nuomonės šiuo klausimu
- ☐ Labiau nesutinku, nei sutinku
- ☐ Visiškai nesutinku

14. Jūsų nuomone, kuri elektroninės bankininkystės paslauga pati nesaugiausia?

- ☐ Internetinė bankininkystė
- ☐ Mobilioji bankininkystė
- ☐ Mokėjimo kortelės
- ☐ Telefoninė bankininkystė

15. Dėl kokių priežasčių naudojātės mokėjimo kortelėmis? Galimi keli atsakymų variantai

- ☐ Išsiimti grynusius pinigus bankomate arba banko padalinyje ir/ar sumokėti už suteiktas paslaugas
- ☐ Įsigyti prekių arba atsiskaityti už paslaugas interneto parduotuvėse
- ☐ Naudotis banko partnerių taikomomis nuolaidomis, akcijomis arba kitomis papildomomis paslaugomis
- ☐ Kitos priežastys _____

16. Renkantis mokėjimo kortelę, kas Jums yra svarbiausia?

Kiekvienam aspektui priskirkite įvertinimą nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu.

	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bankas, kaip kortelės išleidėjas										
Kortelės tipas: debetinė ar kreditinė										
Kortelės dizainas										
Galimybė kortele atsiskaityti užsienyje										
Galimybė kortele atsiskaityti internete										
Papildomos paslaugos/nuolaidos taikomos kortelei										
Kortelės saugumas										
Suteikiami kredito limitai kortelėse										
Kortelės išdavimo, aptarnavimo ir kt. įkainiai										
Kortelės užsakymo būdas										

17. Dėl kokių priežasčių naudojātės internetine bankininkystės paslaugomis? Galimi keli variantai

- ☐ Gauti informaciją apie banko sąskaitų (mokėjimo kortelių) likučius, užsakyti sąskaitų ataskaitas
- ☐ Atlikti vietinius, tarptautinius mokėjimo pervedimus, mokėti mokesčius už paslaugas
- ☐ Sumokėti mokesčius
- ☐ Atlikti operacijas su vertybiniais popieriais
- ☐ Vykdyti užsienio valiutos pirkimą-pardavimą
- ☐ Prisijungti prie SODROS, VMI ir kt.
- ☐ Kitos priežastys _____

18. Naudojantis internetine bankininkyste, kas Jums yra svarbiausia?

Kiekvienam aspektui priskirkite įvertinimą nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu.

	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bankas, teikiantis šią paslaugą										
Internetinės bankininkystės saugumas										
Internetinės bankininkystės funkcionalumas										
Internetinės bankininkystės paprastumas ir patogumas										
Įkainiai										
Internetinės bankininkystės dizainas										
Teikiamų paslaugų įvairovė										

19. Dėl kokių priežasčių naudojotės mobiliosios bankininkystės paslaugomis? Galimi keli variantai

- ☐ Gauti žinutę apie įplaukas ir/ar nurašymus nuo sąskaitos
- ☐ Atlikti pervedimus
- ☐ Gauti sąskaitos ataskaitas
- ☐ Sužinoti sąskaitos likutį
- ☐ Kitos priežastys _____

20. Naudojantis mobiliąja bankininkyste, kas Jums svarbiausia?

Kiekvienam aspektui priskirkite įvertinimą nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu.

	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bankas, teikiantis šią paslaugą										
Mobiliosios bankininkystės saugumas										
Mobiliosios bankininkystės funkcionalumas										
Mobiliosios bankininkystės naudojimo paprastumas ir patogumas										
Įkainiai										
Mobiliosios bankininkystės dizainas										
Teikiamų paslaugų įvairovė										

21. Dėl kokių priežasčių naudojotės telefoninės bankininkystės paslaugomis? Galimi keli variantai

- ☐ Atlikti vietinius mokėjimo pavedimus
- ☐ Sužinoti tikslų savo sąskaitos likutį
- ☐ Pasitikslinti, kur ir kiek pinigų išleisdote bei užsakyti sąskaitų išrašus ir mokėjimo dokumentų kopijas paštu/faksu
- ☐ Užsakyti naują debetinę mokėjimo kortelę
- ☐ Užsisakyti/atsisakyti periodinių sąskaitos išrašų
- ☐ Sužinoti banko valiutų kursus
- ☐ Konsultuotis dėl banko produktų ir paslaugų
- ☐ Kitos priežastys _____

22. Naudojantis telefonine bankininkyste, kas Jums svarbiausia?

Kiekvienam aspektui priskirkite įvertinimą nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu.

	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bankas, teikiantis šią paslaugą										
Telefoninės bankininkystės saugumas										
Telefoninės bankininkystės funkcionalumas										
Telefoninės bankininkystės paprastumas ir patogumas										
Įkainiai										
Teikiamų paslaugų įvairovė										

23. Ką, Jūsų manymu, turėtų daryti bankai, kad pritrauktų daugiau elektroninės bankininkystės vartotojų? Išrinkite svarbiausią

- ☐ Bankai turėtų aktyviau informuoti klientus apie elektroninės bankininkystės teikiamas paslaugas
- ☐ Bankai turėtų daugiau rūpintis elektroninės bankininkystės teikiamų paslaugų saugumu
- ☐ Plėsti teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų asortimentą
- ☐ Mažinti paslaugų kainas
- ☐ Plėsti internetinės bankininkystės bei bankomatų skaičių
- ☐ Kita _____

24. Ar jums pakanka informacijos apie elektroninės bankininkystės teikiamas paslaugas?

- ☒ Taip
- ☐ Ne

25. Šaltiniai, iš kurių jūs norėtumėte gauti informaciją apie elektroninės bankininkystės paslaugas?

Galimi keli variantai

- ☐ Spauda
- ☐ Televizija arba radijas
- ☐ Lankstinukai
- ☐ Bankas
- ☐ Internetas
- ☐ Kita _____

26. Kaip manote ar elektroninė bankininkystė turi perspektyvų populiarėti ateityje?

- ☒ Taip, ji bus plėtojama ateityje
- ☒ Ne, ji nepasiteisins, tai nesaugu
- ☒ Neturiu nuomonės

27. Kokių turite pasiūlymų kaip pagerinti ir išpopuliarinti elektroninės bankininkystės paslaugas?

Galimi keli variantai

- ☐ Bankai turėtų aktyviau informuoti klientus apie elektroninės bankininkystės teikiamas paslaugas
- ☐ Bankai turėtų daugiau rūpintis elektroninės bankininkystės teikiamų paslaugų saugumu
- ☐ Mažinti paslaugų kainas
- ☐ Išspręsti reikiamų priemonių (kompiuterių, internetinio ryšio ir pan.) trūkumą
- ☐ Kiti pasiūlymai _____

NUOŠIRDŽIAI DĖKOJU UŽ SKIRTĄ LAIKĄ IR LINKIU GEROS DIENOS!

**Šiaulių universitetas
Socialinių mokslų fakultetas
Vadybos katedra**

EKSPERTO APKLAUSA

INTERVIU PROTOKOLAS

Interviu tikslas: atskleisti Lietuvos bankų teikiamų elektroninės bankininkystės paslaugų kokybę ir tobulinimo galimybes.

BENDRI DUOMENYS APIE INFORMANTĄ

Lytis. Amžius. _____

Pareigos ir patirtis užimamose pareigose _____

Institucija. _____ bankas

Dėl elektroninės bankininkystės paslaugų

1. Kokios elektroninės bankininkystės paslaugos Jūsų banke yra populiariausios?

Atsakymas:

Komentaras:

2. Dėl kokių priežasčių klientai nesinaudoja arba atsisako naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis?

Atsakymas:

Komentaras:

3. Kodėl klientai turėtų rinktis elektroninės bankininkystės paslaugas?

Atsakymas:

Komentaras:

4. Ar Jūsų banko teikiamos elektroninės bankininkystės paslaugos yra saugios? Ir kaip manote, kuri elektroninės bankininkystės paslauga pati nesaugiausia?

Atsakymas:

Komentaras:

Dėl atskirų elektroninės bankininkystės paslaugų

5. Kodėl yra patogu naudotis mokėjimo kortelėmis? Į ką būtinai turėtų atkreipti dėmesį klientas renkantis mokėjimo kortelę?

Atsakymas:

Komentaras:

6. Kodėl yra patogu naudotis internetine bankininkyste? Į ką būtinai turėtų atkreipti dėmesį klientas, norėdamas sudaryti sutartį dėl internetinės bankininkystės paslaugos?

Atsakymas:

Komentaras:

7. Kodėl yra patogu naudotis mobiliosios bankininkystės paslauga? Į ką būtinai turėtų atkreipti dėmesį klientas, norėdamas sudaryti sutartį dėl mobiliosios bankininkystės paslaugos?

Atsakymas:

Komentaras:

8. Kodėl yra patogu naudotis telefoninės bankininkystės paslauga? Į ką būtinai turėtų atkreipti dėmesį klientas, norėdamas sudaryti sutartį dėl telefoninės bankininkystės paslaugos?

Atsakymas:

Komentaras:

Dėl elektroninės bankininkystės paslaugų populiarėjimo perspektyvos

9. Kodėl klientas turėtų rinktis Jūsų banką kaip elektroninės bankininkystės paslaugų tiekėją?

Atsakymas:

Komentaras:

10. Kokiais būdais/šaltiniais informuojate klientus apie elektroninės bankininkystės paslaugas?

Atsakymas:

Komentaras:

11. Kaip manote, ar elektroninė bankininkystė turi perspektyvų populiarėti ateityje? Ir dėl kokių priežasčių?

Atsakymas:

Komentaras:

NUOŠIRDŽIAI DĖKOJU UŽ SKIRTĄ LAIKĄ IR LINKIU GEROS DIENOS!

Lietuvos komercinių bankų teikiamos mobiliosios bankininkystės paslaugos įkainių ir teikiamų paslaugų palyginimas

Bankas	Šiaulių bankas	Swedbank	Citadele bankas	Ūkio bankas	Medicinos bankas	DnB bankas	Danske bankas	Nordea bankas	SEB bankas
Paslaugos pavadinimas	SMS bankas	Mobilus bankas	Citadele SMS bankas	Informaciniai pranešimai SMS žinute	SMS paslaugos	SMS linija	Danske SMS bankas	Mobilioji bankininkystė (tik per WAP)	Paslaugos SMS žinutėmis
Įkainiai	0,30 Lt	0,45 Lt	0,33 Lt	0,35 Lt/ 5 Lt registracijos mokeskis	0,30 Lt	0,40 Lt	0,31 Lt	Įkainiai tokie pat kaip internetinės bankininkystės	0,30 Lt
Sąskaitų likučiai	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Valiutų kursai		+	+			+	+		+
Pagalba		+	+		+	+	+		
Paslaugos aktyvavimas (įjungimas)	+	+	+				+		
Paslaugos sustabdymas (išjungimas)	+	+	+		+	+	+		+
Sąskaitų apmokėjimas (TELE2, LABAS)		+							+
Pakeisti slaptažodį	+		+		+	+	+		
Įplaukos į sąskaitą	+		+	+	+	+	+		
Nurašymas iš sąskaitos	+		+	+	+	+	+		
Sąskaitos operacijos	+	+	+				+	+	+
Operacijos tarp sąskaitų	+		+			+	+	+	+
Sąskaitos išrašas	+		+		+				+
Siuntimų grafikas	+		+		+		+		+
Sąskaitų sąrašas			+		+		+		+
Skolos dydis	+		+		+		+		
„Visa“ kortelės likutis			+						
„Mastercard“ kortelės likutis			+						
„American Express“ kortelės likutis			+						
Mokėjimo kortelės blokavimas							+		
Automatinės žinutės apie tiesioginio debeto operacijas									+

Šaltinis: parengta autorės remiantis Lietuvos komercinių bankų pateiktais duomenimis

Prisijungimo prie Lietuvos komercinių bankų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos pakopos

Bankas	Šiaulių bankas	SEB bankas	Swedbank	Ūkio bankas	Danske bankas	DnB bankas	Citadele bankas	Nordea bankas	Medicinos bankas
Pakopos:									
Visi bankai duomenų saugumui užtikrinti naudoja duomenų šifravimo apsaugą.									
1 pakopa – Kanalo šifravimas									
2 pakopa – Prisijungimo ID	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3 pakopa – Prisijungimo slaptažodis:									
Slaptažodis	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
El. kodų generatorius		✓	✓						
Tan kodų kortelė								✓	
4 pakopa – Antrinis prisijungimo slaptažodis:									
Slaptažodžių kortelė	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
SMS trumpoji žinutė									
El. kodų generatorius		✓	✓	✓	✓		✓		
5 pakopa – Operacijų pasirašymas:									
Slaptažodis	✓								
Slaptažodžių kortelė	✓	✓	✓		✓		✓		
SMS trumpoji žinutė	✓					✓			
TAN kodų rinkinys				✓				✓	✓
El. kodų generatorius				✓	✓		✓		

Šaltinis: parengta autorės remiantis Lietuvos komercinių bankų pateiktais duomenimis

Internetinės bankininkystės paslaugų palyginimas Lietuvos komerciniuose bankuose

Paslauga/Bankas	Šiaulių bankas	Swedbank	SEB bankas	Danske bankas	DnB bankas	Medicinos bankas	Ūkio bankas	Citadele bankas	Nordea bankas
Sąskaitos kita valiuta atidarymas				✓	✓		✓	✓	
Valiutos pirkimas/pardavimas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kortelės užblokavimas	✓			✓					
Kortelės atblokavimas			✓						
Indėlio padėjimas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Periodinio mokėjimo sutarties sudarymas	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Pajamų ir turto deklaravimas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Valiutų kursai	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sudaryti sutartį su Registrų centru	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
Prisijungimas prie EL Valdžios vartų	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
Paslaugos mobiliuoju telefonu sutarties sudarymas	✓	✓	✓		✓			✓	
E. sąskaitos užsakymas/atsisakymas		✓	✓						
Pažymos deklaracijų užpildymui gavimas	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	

Internetinės bankininkystės paslaugų palyginimas Lietuvos komerciniuose bankuose

Paslauga/Bankas	Šiaulių bankas	Swedbank	SEB bankas	Danske bankas	DnB bankas	Medicinos bankas	Ūkio bankas	Citadele bankas	Nordea bankas
Pensijų kaupimo sutartis		✓	✓	✓	✓				
Paraiškos paskolai pateikimas	✓	✓	✓		✓				✓
Paraiška mokėjimo kortelei gauti	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓
Pranešimų į banką siuntimas	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Vertybinių popierių prekyba		✓	✓	✓				✓	
E-lizingas	✓		✓						
EL prekyba	✓	✓	✓	✓	✓				
Gyvybės draudimo sutartis		✓	✓	✓					
Tiesioginis debetas		✓	✓	✓	✓		✓		
Prisijungimas prie Lietuvos banko				✓					

Šaltinis: parengta autorės remiantis Lietuvos komercinių bankų pateiktais duomenimis

Lietuvos bankų internetinės bankininkystės įkainių palyginimas

Paslauga	Šiaulių bankas	Swedbank	SEB bankas	Danske bankas	Ūkio bankas	DnB bankas	Citadele bankas	Nordea bankas	Medicinos bankas
Prisijungimas	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.
Aptarnavimas	Nem.		Nem.	Nem.	Nem.			Nem.	
Kodų kortelės išdavimas	Nem.		Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.		Nem.
Kodų kortelės pakeitimas	5 Lt		5 Lt	Nem.	2 Lt	5 Lt			10 Lt
Slaptažodžio voko išdavimas	Nem.			Nem.		Nem.			
Slaptažodžio voko pakeitimas	5 Lt					5 Lt			
Pasirašymas SMS	0.15 Lt								
Kodų generatoriaus išdavimas		49 Lt	39 Lt	35 Lt	69 Lt	49 Lt	50 Lt		
Kodų generatoriaus pakeitimas		49 Lt	39 Lt		69 Lt	49 Lt	50 Lt		
TAN kodų rinkinio išdavimas					Nem.	Nem.			Nem.
TAN kodų rinkinio pakeitimas					4 Lt	5 Lt			4 Lt
Pervedimas į kitą savo sąskaitą tame pačiame banke	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.	Nem.
Vietinis pervedimas į gavėjo sąskaitą tame pačiame banke	1.10 Lt	0.80 Lt	0.80 Lt	0.80 Lt	0.80 Lt	0.80 Lt	0.70 Lt		Nem.
Paprastas pervedimas į kitą Lietuvos banko sąskaitą	1.50 Lt	1.20 Lt	1.40 Lt	1 Lt	0.80 Lt	1 Lt	1 Lt	1 Lt	0.80 Lt
Skubus pervedimas į kitą Lietuvos banko sąskaitą	4 Lt	4 Lt	5 Lt	5 Lt	3 Lt	4 Lt	4 Lt	5 Lt	7Lt
Paprastas pervedimas eurai	60 Lt	85 Lt	70 Lt	80 Lt	50 Lt	70 Lt	80 Lt	110 Lt	70 Lt
Skubus pervedimas eurai	110 Lt		120 Lt	120 Lt	120 Lt	130 Lt			150 Lt
Labai skubus pervedimas eurai	220 Lt		250 Lt	300 Lt	220 Lt	270 Lt			

Šaltinis: parengta autorės remiantis Lietuvos komercinių bankų pateiktais duomenimis

Mokėjimo kortelių įkainiai 2012 m.

Bankas	Šiaulių bankas			Swedbank		
Mokesčiai/Kortelės tipas	Visa Electron/Maestro	Visa Classic/MC Standard	Visa Gold/MC Gold	Visa Electron/Maestro	Visa Classic/MC Standard	Visa Gold/MC Gold
Kortelės galiojimo laikotarpis	3metai/4metai	3metai/4metai	3metai/4metai	2 metai/4 metai	3 metai	3 metai
Pagrindinės ir/ar papildomos kortelės išdavimas	15 Lt	30 Lt	80 Lt		7 Lt	10 Lt
Metinis pagrindinės ir/ar papildomos kortelės aptarnavimas	15 Lt	30 Lt	80 Lt	19 Lt	3.05 Lt per mėnesį	10,05 Lt per mėnesį
Pagrindinės ir/ar papildomos kortelės atnaujinimas pasibaigus galiojimo laikui	15 Lt	30 Lt	80 Lt			
Kortelės pakeitimas į praradus, sugadinus, kliento prašymu	15 Lt	20 Lt	30 Lt	20 Lt	25 Lt	nemokamai
Kortelės paskelbimas negaliojančia	nemokamai	20 Lt	30 Lt	nemokamai		nemokamai
Grynųjų pinigų išmokėjimas						
Banko skyriuose ir/ar jų bankomatuose	0,4% (min. 1 Lt)*	1% (min. 5 Lt)	1% (min. 5 Lt)	nemokamai	2 %, mažiausiai 7 Lt	2 %, mažiausiai 7 Lt
Bendruose (Nordea/ Danske/ „Citadele“/ Ūkio/Šiaulių bankas) bankų bankomatuose	0,4% (min. 1 Lt)*	1% (min. 5 Lt)	1% (min. 5 Lt)	2 %, min. 10 Lt	2 %, mažiausiai 7 Lt	2 %, mažiausiai 7 Lt
Lietuvos bankų („DNB bankas“, „Swedbank“, SEB banko) kasose ir bankomatuose	1,4% (min. 1 Lt)*	2% (min. 5 Lt)	2% (min. 5 Lt)	2 %, min. 10 Lt	2 %, mažiausiai 7 Lt	2 %, mažiausiai 7 Lt
Lietuviškų bankų tinkluose	1,4% (min. 1 Lt)*	2% (min. 5 Lt)	2% (min. 5 Lt)	2 %, min. 10 Lt	2 %, mažiausiai 7 Lt	2 %, mažiausiai 7 Lt
Kitų bankų tinkluose	2% (min. 9 Lt)	2% (min. 9 Lt)	2% (min. 9 Lt)	2 %, min. 10 Lt	2 %, mažiausiai 7 Lt	2 %, mažiausiai 7 Lt
Mėnesinės ataskaitos apie atsiskaitymus pateikimas						
Elektroniniu paštu	nemokamai	nemokamai	nemokamai			
Banke	2 Lt	2 Lt	2 Lt			
Paštu (Lietuvoje)	2 Lt	2 Lt	2 Lt	5 LT		
Paštu (užsienyje)	20 Lt	21 Lt	22 Lt	20 Lt		
Sąskaitos-įvito kopijos gavimas kliento prašymu Kai atsiskaityta Lietuvoje/Kai atsiskaityta užsienyje	5Lt/ 20 Lt	5Lt/ 20 Lt	5Lt/ 20 Lt		5 Lt/20 Lt	
Kredito limito suteikimo įkainiai						
Kredito limito suteikimas	nemokamai	0,7% (min. 20 Lt) nuo kredito limito	0,7% (min. 50 Lt) nuo kredito limito		nemokamai	nemokamai
Kredito limito keitimo mokeskis	10 Lt	20 Lt	20 Lt			30 Lt
Palūkanų norma už panaudotą kredito limitą	12%	12%	12%		nuo 16 %	nuo 16 %
Palūkanos už laiku nepadengtą kredito limitą	24%	24%	24%			

Bankas		SEB bankas			Danske bankas		
Mokesčiai/Kortelės tipas		Visa Electron/Maestro 4 metai	Visa Classic/MC Standard 4 metai	Visa Gold/MC Gold 4 metai	Visa Electron/Maestro 4 metai	Visa Classic/MC Standard 4 metai	Visa Gold/MC Gold 4 metai
Kortelės galiojimo laikotarpis		nemokamai/20 Lt	50 Lt	150 Lt	Nemokamai/ pap. 15 Lt	45 Lt/25 Lt	99 Lt
Pagrindinės ir/ar papildomos kortelės išdavimas							
Pagrindinės ir/ar papildomos kortelės aptarnavimas		20 Lt	50 Lt	150 Lt	15 Lt	45 Lt/25 Lt	99 Lt
Pagrindinės ir/ar papildomos kortelės atnaujinimas pasibaigus galiojimo laikui			50 Lt	150 Lt	15 Lt	45 Lt/25 Lt	99
Kortelės pakeitimas į praradus, sugadinus, kliento prašymu				20 Lt	10 Lt	10 Lt	20
Kortelės paskelbimas negaliojančia				30 Lt	10 Lt	10 Lt	10
Grynujų pinigų išmokėjimas							
Banko skyriuose ir/ar jų bankomatuose		1 Lt	2%	2%	1 Lt	1,5 % (ne mažiau kaip 3 Lt)	2 % (ne mažiau kaip 3 Lt)
Bendruose (Norda/ Danske/ „Citadele“/ Ūkio/Šiaulių bankas) bankų bankomatuose		2 % (mažiausiai 10 Lt)	2 % (mažiausiai 10 Lt)	2 % (mažiausiai 10 Lt)	2 % (ne mažiau kaip 10 Lt)	2 % (ne mažiau kaip 20 Lt)	2,5 % (ne mažiau kaip 20 Lt)
Lietuvos bankų („DNB bankas“, „Swedbank“, SEB banko) kasose ir bankomatuose		1 Lt	2%	2%	1,4 % (ne mažiau 1 Lt)	2 % (ne mažiau kaip 10 Lt)	2,5 % (ne mažiau kaip 10 Lt)
Lietuviškų bankų tinkluose		2 % (mažiausiai 10 Lt)	2 % (mažiausiai 10 Lt)	2 % (mažiausiai 10 Lt)	2 % (ne mažiau kaip 10 Lt)	2 % (ne mažiau kaip 20 Lt)	2,5 % (ne mažiau kaip 20 Lt)
Kitų bankų tinkluose		2 % (mažiausiai 10 Lt)	2 % (mažiausiai 10 Lt)	2 % (mažiausiai 10 Lt)	2 % (ne mažiau kaip 10 Lt)	2 % (ne mažiau kaip 20 Lt)	2,5 % (ne mažiau kaip 20 Lt)
Mėnesinės ataskaitos apie atsiskaitymus pateikimas							
Elektroniniu paštu		nemokamai	nemokamai	nemokamai	Nemokamai	Nemokamai	Nemokamai
Banke		5 Lt	5 Lt	5 Lt	Nemokamai	Nemokamai	Nemokamai
Paštu (Lietuvoje)		2,50 Lt	2,50 Lt	2,50 Lt	1,90 Lt	1,90 Lt	2,90 Lt
Paštu (užsienyje)							
Sąskaitos-kvito kopijos gavimas kliento prašymu Kai atsiskaityta Lietuvoje/Kai atsiskaityta užsienyje		5 Lt/20 Lt	5 Lt/20 Lt	5 Lt/20 Lt	5 Lt/40 Lt	5 Lt/40 Lt	5 Lt/40 Lt
Kredito limito suteikimo kainiai							
Kredito limitu suteikimas		-				Nemokamai	1,5 % (ne mažiau kaip 100 Lt)
Kredito limitu keitimo mokestis		-				50 Lt	50 Lt
Palikantų norma už panaudotą kredito limitą		-	17%	16%		16%	0 %
Palikamos už laiku nepadengtą kredito limitą		-	30%	30%	30%	18 %	18 %

Bankas	Ūkio bankas			DnB bankas			Citadele bankas		
Mokestiai/Kortelės tipas	Visa Electron/Maestro	Visa Classic/MC Standard	Visa Gold/MC Gold	Visa Electron/Maestro	Visa /MasterCard	Maestro	MC Standard	MC Gold	
Kortelės galiojimo laikotarpis	3 metai	3 metai	3 metai	3 metai	3 metai	3 metai	3 metai	3 metai	
Pagrindinės ir/ar papildomos kortelės išdavimas	15 Lt	40 Lt	130 Lt	17 Lt	10 Lt	0 Lt	39 Lt	69 Lt	
Metinis pagrindinės ir/ar papildomos kortelės aptarnavimas	15 Lt	40 Lt	130 Lt	17 Lt	4,3 Lt per mėn.	10 Lt	39 Lt	69 Lt	
Pagrindinės ir/ar papildomos kortelės atnaujinimas pasibaigus galiojimo laikui	15 Lt	40 Lt	130 Lt	17 Lt	10 Lt	0 Lt	39 Lt	69 Lt	
Kortelės pakeitimas ją praradus, sugadinus, kliento prašymu	15 Lt	20 Lt	30 Lt	5 Lt	20 Lt	10 Lt	39 Lt	69 Lt	
Kortelės paskelbimas negaliojanti	nėra	nėra	nėra			0 Lt	0 Lt	0 Lt	
Grynųjų pinigų išmokėjimas									
Banko skyriuose ir/ar jų bankomatuose	0,4 proc., min. 1 Lt	1,5 proc.	1,5 proc.	1 Lt	0,5%(min 2 Lt)	Nemokamai	2%, min. 5 Lt	2%, min. 5 Lt	
Bendruose (Nordea/ Danske/ „Citadele“/ Ūkio/Šiaulių bankas) bankų bankomatuose	0,4 proc., min. 1 Lt	0,8 proc., min 3 Lt	2 proc., min 3 Lt	1,4 % (min 10 Lt)	2% (min 10 Lt)	Nemokamai	2%, min. 5 Lt	2%, min. 5 Lt	
Lietuvos bankų („DNB bankas“, „Swedbank“, SEB banko) kasose ir bankomatuose	1,4 proc., min. 1 Lt	2 proc., min 5 Lt	2 proc., min 5 Lt	1,4 % (min 10 Lt)	2% (min 10 Lt)	2%, min. 9 Lt	2%, min. 9 Lt	2%, min. 9 Lt	
Lietuviškų bankų tinkluose	2 proc., min. 7 Lt	2 proc., min 10 Lt	2 proc., min 10 Lt	2% (min 10 Lt)	2% (min 10 Lt)	2%, min. 9 Lt	2%, min. 9 Lt	2%, min. 9 Lt	
Kitų bankų tinkluose	2 proc., min. 7 Lt	2 proc., min 10 Lt	2 proc., min 10 Lt	2% (min 10 Lt)	2% (min 10 Lt)	2%, min. 9 Lt	2%, min. 9 Lt	2%, min. 9 Lt	
Mėnesinės ataskaitos apie atsiskaitymus pateikimas									
Elektroniniu paštu				0 Lt	0 Lt				
Banke	1 Lt	1 Lt	1 Lt	0 Lt	0 Lt				
Paštu (Lietuvoje)	1,90 Lt	1,90 Lt	1,90 Lt	2 Lt	2 Lt	5 Lt	5 Lt	5 Lt	
Paštu (užsienyje)	20 Lt	20 Lt	20 Lt			20 Lt	20 Lt	20 Lt	
Sąskaitos-kvito kopijos gavimas kliento prašymu Kai atsiskaityta Lietuvoje/Kai atsiskaityta užsienyje	10Lt/30 Lt	10Lt/30 Lt	10Lt/30 Lt	5Lt/20 Lt	5Lt/20 Lt	4 Lt/15 Lt	4 Lt/15 Lt	5 Lt/15 Lt	
Kredito limito suteikimo įkainiai									
Kredito limito suteikimas				0 Lt	0 Lt	Kreditas nesuteikiamas	0 Lt	0 Lt	
Kredito limito keitimo mokestis					25 Lt	Kreditas nesuteikiamas			
Palikamų norma už panaudotą kredito limitą				19 % (LTL)	LTL - 17 %	17%	16%	16%	
Palikamos už laiku nepadengtą kredito limitą	30%	30%		18 % (LTL)	18 %		0,05% (delspinigiai)	0,05% (delspinigiai)	

Bankas	Nordea bankas			Medicinos bankas
Mokesčiai/Kortelės tipas	Maestro	MasterCard	MC Gold	
Kortelės galiojimo laikotarpis	3 metai	4 metai		
Pagrindinės ir/ar papildomos kortelės išdavimas	Nemokamai	Nemokamai	Nemokamai	
Metinis pagrindinės ir/ar papildomos kortelės aptarnavimas	10 Lt	60 Lt	300 Lt	
Pagrindinės ir/ar papildomos kortelės atnaujinimas pasibaigus galiojimo laikui	10 Lt	60 Lt	300 Lt	
Kortelės pakeičimas ją praradus, sugadinus, kliento prašymu				
Kortelės paskelbimas negaliojančia				
Grynųjų pinigų išmokėjimas				
Banko skyriuose ir/ar jų bankomatuose	1	1	1,25%, min 10	
Bendruose (Nordea/ Danske/ „Citadele“/ Ūkio/Siaulių bankas) bankų bankomatuose	1,4% min 1 Lt	1,4%, min. 1	2,5%, min. 20	
Lietuvos bankų („DNB bankas“, „Swedbank“, SEB banko) kasose ir bankomatuose	2% min. 10 Lt	2%, min. 10	2,5%, min. 20	
Lietuviškų bankų tinkluose	2% min. 10 Lt	2% min. 10	2,5%, min. 20	
Kitų bankų tinkluose	2% min. 10 Lt	2% min. 10	2,5%, min. 20	
Mėnesinės ataskaitos apie atsiskaitymus pateikimas				
Elektroniniu paštu				
Banke				
Paštu (Lietuvoje)				
Paštu (užsienyje)				
Sąskaitos-kvito kopijos gavimas kliento prašymu Kai atsiskaityta Lietuvoje/Kai atsiskaityta užsienyje				
Kredito limito suteikimo įkainiai				
Kredito limito suteikimas				
Kredito limito keitimo mokestis				
Palūkanų norma už panaudotą kredito limitą		16%	0%	
Palūkanos už laiku nepadengtą kredito limitą		24%	24%	

Šaltinis: parengta autorės remiantis Lietuvos komercinių bankų pateiktais duomenimis

**Statistika. Kortelių skaičius ir apyvarta
2009 m. gruodžio mėn. pab.**

	AB bankas „Šnoras“		Danske Bank A/S Lietuvos filialas		AB DnB bankas		UAB Medicinos bankas		Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrius		AB Citadele bankas	
Kortelės tipas	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt
Debetinės, iš viso	477.998	139.559	74.352	38.671	337.161	381.772	0	0	74.563	26.876	23.550	6.641
Iš jų debetinės su kredito limitu	258.264		812		11.774		0		0		0	
Iš jų verslo ("business")	0	0	60		4.848	18916	0	0	0		0	0
Kreditinės, iš viso	73.448		18.312		14.206		0		10.988		28.837	
Iš jų kreditinės "installment"	0	37.035	6.118	7.321		18323	0	0	0	6.183	0	9.407
Iš jų kitos kreditinės	0		8.494		11.716		0		10.988		28.458	
Iš jų verslo ("business")	920	4.879	3.700	0	2.490	7952	0	0	0	0	379	803
Iš anksto apmokėtos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iš viso	551.446	176.594	92.664	45.992	351.367	400095	0	0	85.551	33.059	52.387	16.048

	AB bankas „Šnoras“		Danske Bank A/S Lietuvos filialas		AB DnB NORD bankas		UAB Medicinos bankas		Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrius		AB Citadele bankas	
Operacijos kortelėmis	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt
Grynųjų pinigų išėmimas ATM	269	145.160	73	32.328	663	245275	0	0	45	23.389	7	7.972
Grynųjų pinigų išėmimas per EKS	1	1		23			0	0	0		0	0
Atsiskaitymai už pirkinius	450	31.433	167	13.641	1208	154820	0	0	124	9.670	89	8.076
Iš viso	720	176.594	240	45.992	1.871	400095	0	0	169	33.059	96	16.048

	AB SEB bankas		"Swedbank", AB		AB Šiaulių bankas		AB Ūkio bankas		Bankai	
	Skaičius	Apyvarta, tūkst.Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst.Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst.Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst.Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst.Lt
Kortelės tipas										
Debetinės, iš viso	1.179.639	1.100.166	1.431.589	1.040.814	38.396	17.512	87.094	23.874	3.246.344	1.082.200
Iš jų debetinės su kredito limitu	0		4.834		421		377		18.218	
Iš jų verslo ("business")	24.907	25.244	16.386	40.013	0	0	1.994	2.390	48.195	86.563
Kreditinės, iš viso	115.084		239.149		5.847		69.050		501.524	
Iš jų kreditinės "installment"	32.284	92.602	126.157	93.257	3.241	2.353	56.131	13.968	223.931	243.414
Iš jų kitos kreditinės	68.979		98.628		1.949		9.799		239.011	
Iš jų verslo ("business")	13.821	7.046	14.364	34.455	657	608	3.120	2.683	38.582	53.641
Iš anksto apmokėtos	0	0	0	0	0	0			0	0
Iš viso	1.294.723	1.192.768	1.670.738	1.134.072	44.243	19.866	156.144	37.842	3.747.817	2.879.741

	AB SEB bankas		Ab "Swedbank"		AB Šiaulių bankas		AB Ūkio bankas		Bankai	
	Transakcijų skaičius, tūkst.vnt.	Apyvarta, tūkst.Lt	Transakcijų skaičius, tūkst.vnt.	Apyvarta, tūkst.Lt	Transakcijų skaičius, tūkst.vnt.	Apyvarta, tūkst.Lt	Transakcijų skaičius, tūkst.vnt.	Apyvarta, tūkst.Lt	Transakcijų skaičius, tūkst.vnt.	Apyvarta, tūkst.Lt
Operacijos kortelėmis										
Grynujų pinigų išėmimas ATM	1.741	602.011	2.695	893.712	38	14.174	60	23.822	5.321	1.842.729
Grynujų pinigų išėmimas per EKS	12	11.633	16	4.235	2	1.992	0	199	30	18.082
Atsiskaitymai už pirkinius	4.278	579.124	4.010	236.125	64	3.700	100	13.821	10.040	1.019.025
Iš viso	6.031	1.192.768	6.720	1.134.072	105	19.866	160	37.842	15.392	2.879.835

Šaltinis: Lietuvos bankų asociacijos mokėjimo kortelių statistika

**Statistika. Kortelių skaičius ir apyvarta
2010 m. gruodžio mėn. pab.**

	AB bankas „Šnoras“		Danske Bank A/S Lietuvos filialas		AB DnB bankas		UAB Medicinos bankas		Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrius		AB "Citadele" bankas	
Kortelės tipas	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt
Debitinės, iš viso	399.398	161.829	77.743	42.655	356.130	446305	0	0	86.258	34.654	17.394	6.717
Iš jų debetinės su kredito limitu	216.911		142		18.567		0		0		0	
Iš jų verslo ("business")	0	0	35	0	5.614	33109	0	0	0	0	0	0
Kreditinės, iš viso	105.554		17.059		16.594		0		13.469		29.017	
Iš jų kreditinės "installment"	0	50.542	4.157	5.886		20711	0	0	0	7.711	0	10.238
Iš jų kitos kreditinės	0		9.169		14.167		0		13.469		28.720	
Iš jų verslo ("business")	1.017	4.511	3.733	2.089	2.427	7879	0	0	0	0	297	1.034
Iš anksto apmokėtos	0	0					0	0	0	0	0	0
Iš viso	504.952	212.371	94.802	50.630	372.724	467016	0	0	99.727	42.365	46.411	16.955

	AB bankas „Šnoras“		Danske Bank A/S Lietuvos filialas		AB DnB bankas		UAB Medicinos bankas		Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrius		AB "Citadele" bankas	
Operacijos kortelėmis	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt
Grynųjų pinigų išėmimas ATM	305	177.032	77	35.247		288.150	0	0	54	29.493	19	8.409
Grynųjų pinigų išėmimas per EKS	1	866	0	38	728		0	0	0	0	0	0
Atsiskaitymai už pirkinius	458	34.473	182	15.345	1410	178866	0	0	148	12.872	94	8.546
Iš viso	764	212.371	259	50.630	2.138	467016	0	0	202	42.365	113	16.955

	AB SEB bankas		"Swedbank", AB		AB Šiaulių bankas		AS UniCredit Bank Lietuvos skyrius		AB Ūkio bankas		Bankai	
Kortelės tipas	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt
Debetinės, iš viso	1.144.177	1.124.167	1.507.385	1.108.686	37.516	18.436	0	0	69.843	28.985	3.695.844	2.526.129
Iš jų debetinės su kredito limitu			3.907		363		0		251		240.141	
Iš jų verslo ("business")	31.045	42.942	18.600	52.942	0	0	0	0	1.461	2.876	56.755	131.869
Kreditinės, iš viso	120.783		211.249		5.833		98		42.387		562.043	
Iš jų kreditinės "installment"	29.168	88.339	85.283	111.953	2.079	2.298	0	0	31.438	15.152	152.125	312.830
Iš jų kitos kreditinės	77.943		110.524		3.058		0		9.566		266.616	
Iš jų verslo ("business")	13.672	12.940	15.442	49.652	696	909	98	226	1.383	2.928	38.765	82.167
Iš anksto apmokėtos	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
Iš viso	1.264.960	1.212.506	1.718.634	1.220.640	43.349	20.734	0	0	112.230	44.137	4.257.887	3.287.353

	AB SEB bankas		Ab "Swedbank"		AB Šiaulių bankas		AS UniCredit Bank Lietuvos skyrius		AB Ūkio bankas		Bankai	
	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt
Operacijos kortelėmis												
Grynųjų pinigų išėmimas ATM	1.672	616.588	2.743	956.893	43	16.911	0	125	66	27.242	5.707	2.156.090
Grynųjų pinigų išėmimas per EKS	1	833	16	4.769	0	0	0	0	0	187	18	6.693
Atsiskaitymai už pirkinius	4.743	595.085	4.159	258.977	62	3.823	0	101	110	16.708	11.366	1.124.796
Iš viso	6.416	1.212.506	6.918	1.220.640	105	20.734	0	226	176	44.137	17.091	3.287.579

Šaltinis: Lietuvos bankų asociacijos mokėjimo kortelių statistika

**Statistika. Kortelių skaičius ir apyvarta
2011 m. gruodžio mėn. pab.**

	Danske Bank A/S Lietuvos filialas		AB DnB bankas		UAB Medicinos bankas		Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrius		AB "Citadele" bankas		AB SEB bankas		"Swedbank", AB	
Kortelės tipas	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst. Lt
Debetinės, iš viso	65.274	48.319	461.299	361.833	0	0	86.981	42.140	111.704	7.559	890.279	925.026	1.620.599	1.373.348
Iš jų debetinės su kredito limitu	108		23.589		0		0		0		0		1.354	
Iš jų verslo ("business")	35	0	8.486	30.415	0	0	0	0	0	0	36.900	47.436	20.915	60.595
Kreditinės, iš viso	14.110	6.607	27.609	18.304	0	0	13.895	8.454	20.391	9.992	91.772	40.791	183.973	125.838
Iš jų kreditinės "installment"	3.042		0		0		0		0		17.113		53.863	
Iš jų kitos kreditinės	8.072	3.660	24.235	8.554	0	0	13.895	0	20.142	977	65.700	9.058	113.071	60.738
Iš jų verslo ("business")	2.996		3.374		0	0	0	0	249		8.959		17.039	
Iš anksto apmokėtos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iš viso	79.384	58.586	488.908	380.137	0	0	100.876	50.594	32.095	17.551	982.051	965.817	1.804.572	1.499.186

	Danske Bank A/S Lietuvos filialas		AB DnB bankas		UAB Medicinos bankas		Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrius		AB "Citadele" bankas		AB SEB bankas		"Swedbank", AB	
Operacijos korelėmis	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt	Transakcijų skaičius, tūkst. vnt.	Apyvarta, tūkst. Lt
Grynųjų pinigų išėmimas ATM	82	41.396	734	314.475	0	0	61	34.926	19	9.038	1.744	724.531	2.963	1.186.921
Grynųjų pinigų išėmimas per EKS	0	19	2	704	0	0	0	0	0	0	1	705	15	4.946
Atsiskaitymai už pirkinius	202	17.171	1.031	64.958	0	0	184	15.668	93	8.513	3.502	240.581	4.915	307.318
Iš viso	284	58.586	1.767	380.137	0	0	245	50.594	112	17.551	5.247	965.817	7.893	1.499.186

Kortelės tipas	AB Šiaulių bankas		AB Ūkio bankas		Bankai	
	Skaičius	Apyvarta, tūkst.Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst.Lt	Skaičius	Apyvarta, tūkst.Lt
Debetinės, iš viso	49,089	30.135	65,910	41.863	3,251.135	2,830.222
Iš jų debetinės su kredito limitu	358		218		25,627	
Iš jų verslo ("business")	0	0	2,084	5,246	68,420	143,693
Kreditinės, iš viso	4,740	3.186	22,735	15,578	379,358	228,750
Iš jų kreditinės "installment"	1,242		10,962		86,222	
Iš jų kitos kreditinės	2,567		10,474		258,156	
Iš jų verslo ("business")	931	1,598	1,299	2,490	34,980	87,379
Iš anksto apmokėtos	0	0	0	0	0	0
Iš viso	53,829	33,320	88,645	57,441	3,630,493	3,062,936

Operacijos kortelėmis	AB Šiaulių bankas		AB Ūkio bankas		Bankai	
	Transakcijų skaičius, tūkst.vnt.	Apyvarta, tūkst.Lt	Transakcijų skaičius, tūkst.vnt.	Apyvarta, tūkst.Lt	Transakcijų skaičius, tūkst.vnt.	Apyvarta, tūkst.Lt
Grynujų pinigų išėmimas ATM	63	27,732	75	37,895	5,741	2,377,057
Grynujų pinigų išėmimas per EKS	0	0	0	70	18	6,445
Atsiskaitymai už pirkinius	88	5,588	137	19,475	10,152	679,434
Iš viso	152	33,320	212	57,441	15,912	3,062,936

Šaltinis: Lietuvos bankų asociacijos mokėjimo kortelių statistika

Internetinės bankininkystės ir mobiliosios bankininkystės vartotojų skaičiaus statistika 2009-2011 metų

	AB bankas „Snoras“			Danske Bank A/S Lietuvos filialas			AB DnB bankas			UAB Medicinos bankas			Nordea Bank Finland Plc Lietuvos skyrius			AB Citadele bankas		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Internetinės bankininkystės registruotų vartotojų skaičius	225.936	323.832	364.910	98.896	111.263	122.445	334.200	421.900	494.700	6.438	8.374	10.409	108.533	125.639	139.389	47.987	54.718	55.704
Mobiliosios(SMS) bankininkystės registruotų vartotojų skaičius	10.670	17.189	20.733	39.023	48.358	55.711	53.500	96.000	144.500	0	0	0	0	0	0	2.168	2.385	1.660

	AB SEB bankas			AB „Swedbank“			AB Šiaulių bankas			AB Ūkio bankas			Bankai		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Internetinės bankininkystės registruotų vartotojų skaičius	875.000	945.660	1.012.803	1.138.819	1.361.168	1.473.035	37.479	46.572	62.372	91.500	122.200	143.518	2.964.788	3.521.326	3.879.285
Mobiliosios(SMS) bankininkystės registruotų vartotojų skaičius	365.000	394.906	443.925	360.023	571.175	641.746	7.891	9.245	13.422	0	0	0	838.275	1.139.258	1.321.697

Šaltinis: Lietuvos bankų asociacijos internetinės bankininkystės statistika