

Streszczenie rozprawy doktorskiej w j. polskim

Niniejsza rozprawa poszerza dotychczasową wiedzę na temat zmian, jakie zachodzą w relacjach banków z klientami bankowości elektronicznej i rzuca nowe światło na ten proces w Polsce. Rozwiązania z zakresu nowoczesnych technologii w sektorze finansowym mają wpływ na budowanie i utrzymywanie relacji z klientami tych instytucji. Bankowość elektroniczna spowodowała zmiany w obsłudze klientów banków. Coraz rzadziej banki odwiedzane są przez klientów, a komunikacja z nimi odbywa się za pomocą nowoczesnych kanałów elektronicznych.

W literaturze przedmiotu zwłaszcza krajowej występuje luka badawcza obejmująca problematykę wpływu procesu wirtualizacji na relację z klientami usług bankowych. Wynika ona przede wszystkim z niedoboru danych statycznych na ten temat opisujących te zjawiska. Jediną dostępną metodą pozwalającą na zbadanie tego tematu jest przeprowadzenie badań własnych w postaci wywiadów kwestionariuszowych lub wywiadów pogłębionych.

Zasadniczym celem pracy jest *identyfikacja wybranych aspektów procesu wirtualizacji sektora bankowego i jego wpływu na relacje z klientami.*

Zaproponowane w pracy doktorskiej badania w postaci wywiadów kwestionariuszowych stanowią uzupełnienie dotychczasowych doświadczeń i analiz w zakresie zmian zachodzących na rynku cyfrowych usług bankowych i ich wpływu na relacje z klientami tych instytucji. Na gruncie krajowym są to pierwsze kompleksowe badania dotyczące wpływu procesu wirtualizacji usług bankowych na zarządzanie relacjami z klientami.

Strukturę i układ pracy podporządkowano realizacji celów oraz weryfikacji podstawionych hipotez. Praca składa się z 4 rozdziałów i ma charakter teoretyczno-empiryczny. Pierwsze trzy rozdziały teoretyczne – to przegląd literatury krajowej i zagranicznej w zakresie wirtualizacji usług bankowych. Czwarty to rozdział empiryczny, prezentujący wyniki przeprowadzonych badań własnych.

W rozdziale pierwszym wprowadzającym w tematykę badawczą, podjęto próbę zaprezentowania wybranych cech charakteryzujących usługi i produkty bankowe. Przedstawiono rodzaje form, w jakich mogą działać banki w Polsce. Omówiono również występujące trendy w gospodarce sieciowej w kontekście usług bankowych. Wyjaśniono terminy takie jak: wirtualizacja i wirtualność. Poświęcono uwagę determinantom rozwoju

Koń

Koń

wirtualizacji. W tej części pracy poruszono również kwestię wpływu technologii na sposób dystrybucji usług bankowych.

Rozdział drugi rozpoczyna się od wyjaśnienia pojęcia i bankowości elektronicznej, jako formy usług oferowanych przez banki. Omówione zostały czynniki wewnętrzne i zewnętrzne kształtujące rozwój bankowości elektronicznej. Zasadniczą częścią rozdziału jest szczegółowe omówienie kanałów dostępu do zdalnych usług bankowych. Wymieniono zalety i wady bankowości elektronicznej. Poruszono także kwestie zagrożenia oraz bezpieczeństwa zdalnych usług bankowych.

W rozdziale trzecim został przedstawiony zakres ochrony klienta bankowego, jako uczestnika rynku. Omówiono zmieniającą się rolę i oczekiwania klienta ery cyfrowej. Wymieniono czynniki wpływające na satysfakcję i lojalność klienta. Ważnymi kwestiami poruszonymi w tym rozdziale są budowa i utrzymanie relacji, jak i komunikacja banku z klientem w dobie wirtualizacji usług bankowych. Szczegółowo scharakteryzowano system wspomaganie zarządzania relacjami z klientem – CRM.

W rozdziale czwartym zostały zaprezentowane badania własne przeprowadzone na terenie województwa łódzkiego na próbie 250 doradców bankowych oraz 450 aktywnych klientów bankowości elektronicznej. Realizacja sformułowanych we wstępie pracy celów oraz hipotez badawczych była możliwa dzięki badaniom przeprowadzonym w formie wywiadów kwestionariuszowych metodą CAWI (ang. *Computer-Assisted Web Interview* – wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW) oraz metodą wywiadu bezpośredniego PAPI (ang. *Paper & Pen Personal Interview*). Przeprowadzona analiza wyników badań pozwoliła na sformułowanie wniosków i rekomendacji odnoszących się do procesów wirtualizacji usług bankowych.

Większość badanych pracowników podmiotów bankowych oceniła zmiany zachodzące w sektorze bankowym w procesie wirtualizacji pozytywnie. Przeprowadzone badania potwierdziły, że procesy wirtualizacji usprawniły pracę doradców bankowych m.in. poprzez: szybszą komunikację z klientem, zmniejszenie ilości wypełnianych dokumentów i przyśpieszenie procesów decyzyjnych.

Na skalę wykorzystania bankowości internetowej ważny wpływ mają czynniki demograficzne a w szczególności wiek klientów. Młodzi ludzie są bardziej skłonni do korzystania z bankowości internetowej, ale są również bardziej krytyczni. Dla sektora bankowego również ważne powinny być osoby starsze, dla których banki powinny prowadzić działalność edukacyjną i informacyjną, aby przekonać ich do korzystania ze zdalnych kanałów bankowości internetowej

KoV

W pracy wykorzystano literaturę krajową i zagraniczną dotyczącą migracji sektora bankowego do bankowości elektronicznej, procesów wirtualizacji i ich wpływu na relację pomiędzy klientami a instytucjami finansowymi.

Słowa kluczowe: bankowość, cyfryzacja, wirtualizacja, relacje z klientem, usługi bankowe, marketing relacji, bankowość internetowa, bankowość mobilna

Kowalska

24.11.2021