

Elżbieta Janczyk-Strzała

Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu

Rozwój i przyszłość bankowości elektronicznej w Polsce

Streszczenie. Bankowość elektroniczna jest obecnie wykorzystywana przez 1/4 Polaków. Jednakże jej rozwoju można spodziewać się wraz ze wzrostem liczby użytkowników Internetu oraz coraz szybszym tempem życia. Przyczynia się do tego również narastająca konkurencja wśród banków, która skłania je do szukania nowych kanałów dystrybucji, pozwalających na obniżenie kosztów przy jednoczesnym utrzymaniu dotychczasowych i pozyskaniu nowych zamożniejszych klientów.

Słowa kluczowe: bankowość elektroniczna, kanały komunikacji w bankowości, rozwój bankowości elektronicznej

Wstęp

Wzrost liczby rozliczeń pieniężnych oraz wymóg jednoczesnego zapewnienia szybkiego ich przeprowadzenia przyczyniają się do rozwoju elektronicznego przetwarzania danych przez banki. Bankowość elektroniczna (ang. *e-banking*) to forma usług oferowanych przez banki. Polega ona na umożliwieniu dostępu do rachunku za pomocą urządzenia elektronicznego: bankomatu, komputera, telefonu (w szczególności telefonu komórkowego), terminalu POS oraz linii telekomunikacyjnych. Jest ona również określana jako telebanking (bankowość zdalna). W zależności od zastosowania odpowiednich rozwiązań umożliwia

wykonywanie operacji aktywnych (np. dokonanie polecenia przelewu, założenie lokaty) oraz pasywnych (np. sprawdzanie historii czy salda rachunku).

Pierwszy bankomat został uruchomiony w 1964 r. w Stanach Zjednoczonych, zaś w Europie 3 lata później – w Wielkiej Brytanii. W Polsce pierwsze bankomaty zainstalował Bank Pekao S.A. w roku 1990. Karty płatnicze dopuszczono do użycia w 1993 r. zarządzeniem prezesa NBP (grudzień 1992 r.). Jednocześnie w tym samym roku Bank Rozwoju Eksportu jako pierwszy w Polsce zaoferował klientom korzystanie z *home bankingu* (jego unowocześniony system BRESKOK działa do dziś). Pięć lat później (w październiku 1998 r.) Powszechny Bank Gospodarczy S.A. w Łodzi wystąpił z ofertą usług przez Internet. W nocy z 25 na 26 listopada 2000 r. uruchomiony został pierwszy bank wirtualny w Polsce – mBank (będący częścią BRE Banku). W roku 2001 usługi w sieci zaoferowały dwa kolejne banki – Volkswagen Bank Direct oraz Inteligo Financial Services¹.

1. Kanały komunikacji wykorzystywane w bankowości elektronicznej

Bankowość elektroniczna występuje często w literaturze pod nazwą e-bankingu. Jej głównym założeniem jest oferowanie klientowi całodobowego dostępu do usług banku i jednocześnie odejście od świadczenia usług wyłącznie w komórce macierzystej banku. Formy obsługi rachunków bankowych w bankowości elektronicznej są bardzo różne. Zostały one przedstawione w tabeli 1.

Tabela 1. Formy bankowości elektronicznej

Forma	Charakterystyka
Bankowość internetowa	Dokonywanie online różnych operacji na rachunkach poprzez witrynę internetową banku przy użyciu przeglądarki. Możliwość korzystania z usług bankowych niemal w każdym miejscu i czasie.
Home banking	Dokonywanie różnych operacji na rachunkach bez konieczności wychodzenia z domu, z komputera mającego zainstalowany program klasy Home Banking, poprzez sieć telefoniczną/ komórkową lub inne łącze dostępowe.
Bankowość telefoniczna	Dostępność usług bankowych za pomocą telefonu stacjonarnego (<i>phone banking</i>) lub przenośnego (komórkowego – <i>mobile banking</i> , WAP).

¹ http://pl.wikipedia.org/wiki/Bankowo%C5%9B%C4%87_elektroniczna [8.04.2011].

cd. tab. 1.

Forma	Charakterystyka
E-mail banking	Bierny – otrzymywanie informacji o stanie i dokonanych operacjach na rachunku na skrzynkę poczty elektronicznej założoną na serwerze bankowym. Czynny – dokonywanie przelewów z wykorzystaniem poczty elektronicznej.
Bankowość terminalowa	Najstarsza i najbardziej rozpowszechniona forma bankowości elektronicznej. Posiadacz bankowej karty płatniczej ma możliwość obsługi rachunku bankowego poprzez terminale (bankomaty, wpłatomaty, kioski multimedialne czy terminale płatnicze).
Elektroniczne instrumenty płatnicze	Dokonywanie płatności przy użyciu kart płatniczych czy pieniądza elektronicznego.

Źródło: opracowanie własne na podstawie http://pl.wikipedia.org/wiki/Bankowo%C5%9B%C4%87_elektroniczna; B. Świecka, *Detaliczna bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2007, s. 63-64.

Rozwój elektronicznych płatności jest coraz bardziej dynamiczny. Wykorzystanie wymienionych kanałów pozwala na szybsze i sprawniejsze dokonywanie płatności w formie bezgotówkowej.

2. Korzyści i zagrożenia związane z bankowością elektroniczną

Dostęp do rachunku bankowego poprzez instrumenty bankowości elektronicznej to wygodna forma zarządzania swoimi środkami pieniężnymi. Korzyści

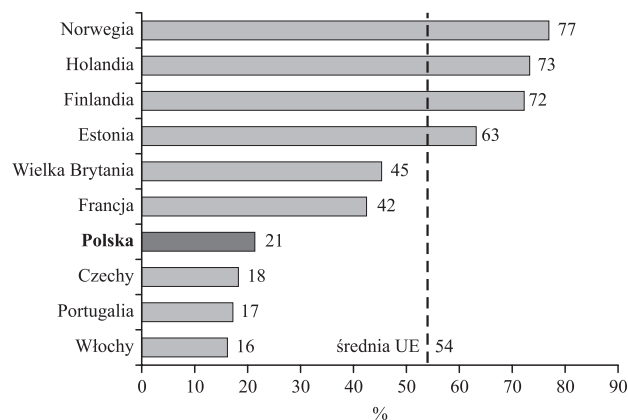
Tabela 2. Korzyści z bankowości elektronicznej

Korzyści dla klienta	Korzyści po stronie banku
– niskie koszty prowadzonych operacji – możliwość bieżącej kontroli – wygoda (brak konieczności stania w kolejkach, dostępność 24 h 7 dni w tygodniu) – stały dostęp do aktualnej oferty – atrakcyjne warunki oprocentowania – skrócenie czasu obsługi / samoobsługa	– zmniejszenie kosztów stałych (np. funkcjonowania gęstej sieci oddziałów czy kosztów przetwarzania papierowych dokumentów) – stosunkowo niskie koszty zmienne (niewielkiej liczebności personelu i inna struktura majątku niż w banku tradycyjnym) – możliwość zgromadzenia cennych informacji o klientach i indywidualizacji oferty – tańszy, szybki i szeroki kanał dostępu do potencjalnych i pozyskanych klientów – mniejsze zagrożenie klasycznymi fałszerstwami dokumentów – skrócenie czasu obsługi / samoobsługa

Źródło: opracowanie własne.

można zaobserwować zarówno po stronie klienta, jak i banku. Przedstawia to tabela 2.

Bankowość elektroniczna ma również wady, z których największą jest związane z nią **ryzyko**. Bezpieczeństwo transakcji dokonywanych przez Internet, przy systematycznym wzroście tego typu transakcji w ostatnich latach, wymaga ciągłego doskonalenia stosowanych obecnie rozwiązań (np. szyfrowana transmisja danych, uwierzytelnianie, podpis elektroniczny). Jednakże, jak wynika z raportu Deutsche Bank Research², obecnie tylko 1/5 klientów polskich banków korzysta z usług internetowych, co plasuje nasz kraj na 20 miejscu w Europie (rys. 1).



Rys. 1. Odsetek klientów korzystających z bankowości internetowej

Źródło: *Polacy wciąż unikają e-banków*, http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/466110,polacy_wciaz_unikaja_e_bankow.html [8.04.2011].

Polacy w rankingu tym przedstawiają się jako naród konserwatywny i nieufny, preferujący kontakt osobisty z doradcą w oddziale banku. Należy tu jednakże zwrócić uwagę na fakt znacznie mniejszego niż w innych krajach dostępu do szybkiego Internetu oraz dużego zagęszczenia sieci oddziałów (niż np. w krajach skandynawskich).

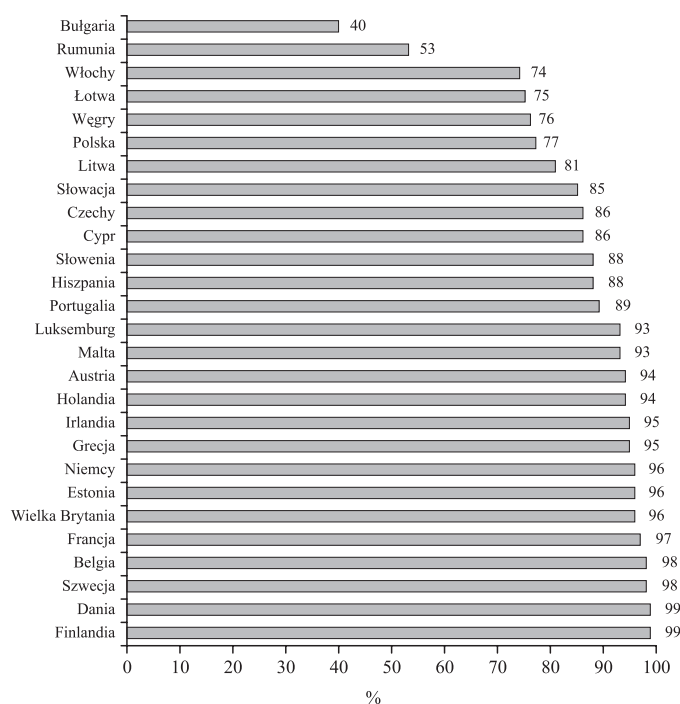
Bankowość elektroniczna wydaje się ciekawą alternatywą dla klientów banków. Z drugiej strony, banki internetowe, działając na niższej niż banki tradycyjne marży, aby pokryć swoje koszty muszą pozyskać znacznie większą liczbę klientów. Tymczasem według ankiety przeprowadzonej przez TNS OBOP w grudniu 2010 r. aż 1/4 Polaków nie posiada jeszcze w ogóle konta

² *Polacy wciąż unikają e-banków*, http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/466110,polacy_wciaz_unikaja_e_bankow.html [8.04.2011].



Rys. 2. Przyczyny nieposiadania konta w banku przez Polaków w 2009 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Bankowe konta wciąż są zbyt drogie dla 23 proc. Polaków*, http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/471717,bankowe_konta_wciaz_sa_zbyt_drogie_dla_23_proc_polakow.html [8.04.2011].



Rys. 3. Dostęp do konta osobistego w krajach UE

Źródło: jak przy rys. 2.

w banku – i to nie tylko internetowego, ale nawet tradycyjnego³. Wśród powodów wymienić można ciągle małą dostępność Internetu, gdyż obecnie najtańsze czy wręcz darmowe usługi bankowe oferowane są właśnie w sieci. Ponadto wielu Polaków nadal nie ma zaufania do banków, uważając własną kieszonkę za najbezpieczniejsze miejsce dla swoich pieniędzy (rys. 2). Dla budżetu państwa oznacza to ogromne straty, zaś Polskę plasuje pod tym względem na jednym z ostatnich miejsc w Europie – wyprzedzamy jedynie Węgry, Łotwę, Włochy, Rumunię czy Bułgarię (rys. 3).

Pewnym rozwiązaniem, zastosowanym już m.in. w Skandynawii, Wielkiej Brytanii, Austrii oraz na Węgrzech, mogłoby być wprowadzenie specjalnych darmowych kont dla najuboższych. Nie wiadomo jednak skąd wziąć na to pieniądze i kto miałby za to zapłacić. Z drugiej strony wiadomo, że „ubankowienie” tej części społeczeństwa byłoby opłacalne zarówno dla banków, jak i dla instytucji wypłacających należności w gotówce (np. ZUS wydaje ok. 300 mln zł rocznie na przekazy pocztowe). Ponadto dwie z przyczyn braku posiadania konta bankowego mają charakter finansowy – koszty obsługi i wysokość zarobków. Odpowiedzią na to mogą stać się konta internetowe.

3. Przyszłość bankowości elektronicznej

Krajami o największym procentowo udziale klientów korzystających z bankowości elektronicznej są Stany Zjednoczone i kraje skandynawskie (np. Szwecja czy Finlandia). W USA jest bardzo wyraźna tendencja do zakładania banków wyłącznie internetowych, jak również „wirtualizacji” jak największej liczby swoich produktów i przeprowadzanych operacji przez banki tradycyjne. „Europejczycy są bardziej konserwatywni i przywiązani do tradycyjnych metod przeprowadzania operacji bankowych. Dominującą strategią wśród europejskich banków jest wykorzystywanie Internetu jako dodatkowego kanału dystrybucji [...] lub w ramach wyodrębnionej jednostki zajmującej się kompleksową obsługą klientów detalicznych tzw. *direct banking* [...]. Również w Europie działają banki wyłącznie internetowe, jednak tendencja ta nie jest tak silna jak w USA. Ta ostrożna strategia europejskich banków wydaje się uzasadniona, ponieważ klienci wysoko cenią możliwość korzystania ze wszystkich kanałów dystrybucji usług bankowych jednocześnie”⁴. Polski rynek bankowości elektronicznej nadal jest znacznie opóźniony w stosunku do krajów skandynawskich czy USA i pozostaje we wstępnej

³ <http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/473774> [8.04.2011].

⁴ M. Polasik, *Bankowość internetowa*, Fundacja Edukacji i Badań Bankowych, Warszawa 2002, s. 21.

fazie jego rozwoju. Choć dostępność kanałów elektronicznych oferowanych przez banki na polskim rynku jest stosunkowo wysoka, to stopień ich wykorzystania jest nadal niewielki.

Od czasu instalacji pierwszego bankomatu w Polsce minęło już ponad 20 lat, zaś od powstania pierwszego banku internetowego ponad 10 lat⁵. Pod względem prawnym funkcjonowanie bankowości elektronicznej zostało uregulowane w ustawie z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych. W tym czasie bardzo wiele się zmieniło. W 2011 r. liczba bankomatów w Polsce przekroczyła 16 tys., ponad 240 tys. punktów handlowo-usługowych było wyposażonych w terminale płatnicze, a ponad 16 mln osób ma już dostęp do rachunków bankowych przez Internet⁶. Ponadto coraz więcej klientów chce mieć dogodny, szybki i ciągły dostęp do usług bankowych. Wykorzystanie Internetu pozwala bankom jednocześnie ograniczyć koszty funkcjonowania i zwiększyć rentowność, jak również przedstawić swoim klientom atrakcyjniejszą ofertę. Przez połączenie bankowości z handlem elektronicznym i płatnościami elektronicznymi (np. za zakupy biletów do kina, polis ubezpieczeniowych, prezentów, wycieczek) oraz przez odpowiednią edukację informacyjną klienci nie powinni obawiać się korzystać z zaawansowanych produktów bankowych. Optymalne wykorzystanie technologii i narzędzi internetowych powinno pozwolić na przekształcenie części placówek bankowych w oddziały 1-2-osobowe, w których większość prostych i zautomatyzowanych czynności będzie możliwa do wykonania drogą elektroniczną w całości przez klienta. Można więc postawić tezę, że w najbliższych latach placówki bankowe nie zostaną fizycznie zlikwidowane (jak można było przeczytać w niektórych publikacjach), zmieni się natomiast ich charakter. Będą one pełnić funkcję doradczą, a część ich dotychczasowych zadań będzie możliwa do wykonania samodzielnie drogą internetową. Potwierdzeniem tej tezy może być corocznie rosnąca liczba placówek bankowych w Polsce przy jednoczesnym zmniejszaniu liczby zawieranych w nich transakcji. Tak więc można pokusić się o stwierdzenie, że przyszłość bankowości elektronicznej w głównej mierze zależeć będzie od utrzymania zaufania obecnych oraz pozyskania nowych klientów. Oddziały bankowe będą więc wykorzystywane w głównej mierze do nawiązywania i budowania trwałej relacji z klientem.

⁵ Utworzenie w Polsce pierwszego wirtualnego mBanku w listopadzie 2000 r. było tak ważnym krokiem, jak dla światowej bankowości elektronicznej uruchomienie w 1995 r. wirtualnego banku SFNB (por. M. Polasik, *Bankowość elektroniczna. Istota – stan – perspektywy*, CeDeWu, Warszawa 2008, s. 63).

⁶ *To może być rok rekordowych zysków dla banków*, <http://www.zbp.pl/site.php?s=MDAwMzE5&a=MTM0MDQyMzc=> [8.04.2011].

Zakończenie

Możliwości rozwoju bankowości elektronicznej można upatrywać w zmieniającym się stylu życia, zmniejszającej się ilości wolnego czasu oraz coraz lepszej opinii polskiego społeczeństwa o Internecie. „Jak wskazują analizy HSBC, działania marketingowe jednego banku wychodzą na dobre całej branży, zwiększając zaufanie klientów do nowej formy kontaktu z bankiem”⁷. Należy jednak pamiętać, że bankowość elektroniczna to nie uniwersalna odpowiedź na wszystkie problemy współczesnych banków. Ważne jest bowiem zwiększenie elastyczności działania samego banku – jego struktury organizacyjnej i systemów informatycznych – w celu zapewnienia możliwości szybkiego reagowania na zmiany w otoczeniu i spełnienia oczekiwań obecnych i potencjalnych klientów.

Literatura

- Bankowe konta wciąż są zbyt drogie dla 23 proc. Polaków*, http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/471717,bankowe_konta_wciaz_sa_zbyt_drogie_dla_23_proc_polakow.html.
- Grzechnik J., *Bankowość internetowa*, Internetowe Centrum Promocji, Gdańsk 2000.
http://pl.wikipedia.org/wiki/Bankowo%C5%9B%C4%87_elektroniczna.
- <http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/47377>.
- Polacy wciąż unikają e-banków*, http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/466110,polacy_wciaz_unikaja_e_bankow.html.
- Polasik M., *Bankowość elektroniczna. Istota – stan – perspektywy*, CeDeWu, Warszawa 2008.
- Polasik M., *Bankowość internetowa*, Fundacja Edukacji i Badań Bankowych, Warszawa 2002.
- Świecka B., *Detaliczna bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2007.
- To może być rok rekordowych zysków dla banków*, <http://www.zbp.pl/site.php?s=MDAwMzE5&a=MTM0MDQyMzc=>.

⁷ J. Grzechnik, *Bankowość internetowa*, Internetowe Centrum Promocji, Gdańsk 2000, s. 103.