

Bankowość elektroniczna, inaczej zwana też e-bankingiem oraz e-bankowością, jest „formą usług oferowanych przez banki, polegającą na umożliwieniu klientowi dostępu do jego rachunku za pośrednictwem komputera (bądź innego urządzenia elektronicznego, np. bankomatu, telefonu, kiosku multimedialnego) i łącza telekomunikacyjnego (np. linii telefonicznej, sieci kablowej)”³. Najbardziej rozpoznawalną, a zarazem charakterystyczną cechą bankowości elektronicznej jest brak bezpośredniego kontaktu między klientem a pracownikiem banku. Wszelkie świadczone usługi są zautomatyzowane.

Zależnie od umowy, jaką klient zawarł z bankiem, e-bankowość pozwala na wykonywanie trzech rodzajów operacji:

- operacje pasywne – zwane są inaczej informacyjnymi; związane są tylko i wyłącznie z pozyskiwaniem informacji, takich jak saldo czy historia rachunku,
- operacje półaktywne – czyli o ograniczonej funkcjonalności, polegające na tym, że klient poprzez elektroniczne kanały dystrybucji wykonuje niektóre operacje w obrębie danego rachunku (np. zakładanie lokat), zaś operacje wiążące się z wypływem środków pieniężnych poza rachunek (płatności i przelewy) muszą być uprzednio zdefiniowane w oddziale bądź telefonicznie,
- operacje aktywne – wiążące się z dokonaniem pełnego, całościowego zakresu operacji oferowanych w ramach e-bankowości, m.in. złożenie lokaty terminowej, polecenia przelewów⁴.

Celem artykułu jest przedstawienie bankowości elektronicznej jako jednego z najprężniej rozwijających się obecnie obszarów bankowości. Ukazany tu został podział e-bankingu na trzy rodzaje: bankowość terminalową, bankowość internetową oraz bankowość telefoniczną i mobilną wraz z ich ogólną charakterystyką.

Bankowość terminalowa

Bankowość terminalową uważa się za najstarszą formę bankowości elektronicznej. Nazywana również bankowością samoobsługową, polega na umożliwieniu dostępu do rachunku bankowego oraz wykonywania transakcji przy użyciu elektronicznych urządzeń, takich jak:

- bankomaty – samoobsługowe urządzenia, umożliwiające dokonywanie operacji bankowych przy użyciu kart płatniczych. Głównym ich zastosowaniem jest wypłata pieniędzy (Cash Dispenser), ale także wykonywanie innych operacji np. wpłata pieniędzy na rachunki w dowolnym banku, sprawdzanie stanu konta, otwieranie lub likwidowanie lokaty (Automated Teller Machine)⁵.
- elektroniczne terminale do akceptowania kart – POS (Point of Sale Terminal)
 - elektroniczne urządzenia do przyjmowania kart płatniczych, wyposażone

³ W. Kwaśnicki, *Ekonomiczne problemy bankowości elektronicznej*, Uniwersytet Wrocławski, Wrocław 2004, s. 2.

⁴ M. Polasik, *Bankowość elektroniczna. Istota – stan – perspektywy*, CeDeWu, Warszawa 2007, s. 28-29.

⁵ B. Świecka, *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2004, s. 24.

w czytnik danych z paska magne-tycznego/mikroprocesora, dzięki którym klient ma możliwość dokonania transakcji w punkcie akceptującym karty⁶.

- kioski multimedialne – urządzenia elektroniczne, które swoim wyglądem przypominają bankomaty, służące realizacji operacji bankowych często pominięciem wypłaty środków pieniężnych. Dzięki posiadanym szerokim możliwościom technicznym mogą działać jednocześnie w sferze bankowości, jak i w realizacji operacji pozabankowych – zakup biletów, informacja o imprezach kulturalnych, dokonywanie opłat, wiadomości i prognozy pogody⁷.

Wszystkie wyżej wymienione urządzenia działają w oparciu o posiadanie i użycie karty płatniczej. W ustawie Prawo Bankowe kartę płatniczą określa się jako „kartę identyfikującą wydawcę i upoważnionego posiadacza, uprawniającą do wypłaty gotówki lub dokonywania zapłaty, a w przypadku karty wydanej przez bank lub instytucję ustawowo upoważnioną do udzielania kredytu – także do dokonywania wypłaty gotówki lub zapłaty z wykorzystaniem kredytu”⁸.

Karty płatnicze można podzielić wedle sposobu rozliczenia transakcji na:

- karty debetowe (debit cards) – wydawane zazwyczaj do rachunku ROR; ich funkcjonowanie oparte jest na obciążaniu rachunku bankowego w dniu otrzymania przez bank informacji o dokonanej nią transakcji. Warunkiem ich użycia jest posiadanie pokrycia w środkach zgromadzonych na rachunku bankowym posiadacza karty. Umożliwiają one realizację płatności tylko do wysokości salda konta posiadacza karty⁹.
- karty kredytowe (credit cards) – ich charakterystyczną cechą jest możliwość korzystania ze środków pieniężnych w ramach kredytu, do wysokości limitu odnawialnego, wcześniej określonego w umowie z bankiem. Oznacza to, że klient może dokonać nią płatności przewyższającej saldo rachunku posiadacza. W danym okresie rozliczeniowym, najczęściej miesięcznym, jest on równocześnie zobowiązany do spłaty kredytu zaciągniętego na karcie na zasadach wcześniej uregulowanych w umowie¹⁰.
- karty obciążeniowe (typu *charge*) – najistotniejszą cechą tych kart, odróżniająca ją od kart kredytowych jest możliwość zaciągnięcia tylko i wyłącznie kredytu kupieckiego. Oznacza to jedynie odłożenie w czasie zapłaty za zakupione towary i usługi. Funkcjonują one na podstawie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, na który wpływają dochody klienta – posiadacza karty. Analiza wysokości tych dochodów jest podstawą do ustalenia miesięcznych limitów, do których możliwe będzie dokonywanie transakcji gotówkowych i bezgotówkowych¹¹.
- karty przedpłacone – nazywane też są elektroniczną portmonetką. Najczęściej spotykanym ich przypadkiem są karty wydane przez różne podmioty handlowe czy usługowe. W celu dokonania zapłaty taką kartą niezbędne i wymagane jest uprzednie zasilenie jej odpowiednią kwotą,

⁶ Tamże, s.27.

⁷ Tamże, s. 30.

⁸ Ustawa *Prawo Bankowe*, stan prawny na dzień 14 lipca 2011 r., s. 1.

⁹ *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych – charakterystyka i zagrożenia*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2010, s. 16.

¹⁰ K. Korzeń, *Bankowość elektroniczna jako kanał dystrybucji usług bankowych*, Intelgraf, Warszawa 2007, s. 24.

¹¹ J. Masiota, *Elektroniczne instrumenty płatnicze*, Oficyna wydawnicza BRANTA, Bydgoszcz 2003, s. 50.

której wysokość będzie jednocześnie limitem dla możliwych płatności. Środki pieniężne nie są w tym przypadku przechowywane na rachunku bankowym, a jedynie w postaci impulsów zapisanych na pasku magnetycznym karty¹².

W związku z używaniem kart płatniczych istotny jest fakt, że posługiwać się nią może jedynie osoba, której dane identyfikacyjne widnieją na karcie. W przypadku, gdyby korzystać z niej miała dodatkowo inny użytkownik, niezbędne jest podpisanie stosownej umowy, określającej zakres i sposób użytkowania¹³.

Bankowość internetowa

Bankowość internetowa to kolejny instrument bankowości elektronicznej. Jest formą świadczenia usług bankowych za pomocą komputera i ogólnodostępnej sieci Internet.

Usługi internetowe w Polsce ciągle się rozwijają, zakres oferty banków wzrasta, jak również liczba klientów. W odróżnieniu od innych form korzystania z usług bankowych, bankowość internetowa wymaga od klientów przygotowania w zakresie podstawowej znajomości obsługi komputera, świadomości potencjalnego ryzyka związanego z korzystaniem z internetu, jak również przestrzegania podstawowych zasad bezpieczeństwa w tym zakresie¹⁴.

Faza pierwsza – etap ten zawiera przede wszystkim marketing i promocję. Istotą tej fazy jest dostarczenie klientowi jak największej liczby informacji o działalności banku, a także o oferowanych produktach i usługach. Przewodzącą korzyścią wynikającą z tej fazy jest dystrybucja oraz upowszechnianie informacji o banku, zarówno wśród obecnych, jak i potencjalnych klientów. Bank poprzez Internet reklamuje własne produkty i usługi¹⁵.

Faza druga – etap ten polega na dwustronnej komunikacji. Witryny internetowe banku przemieniają się w rozbudowane centra informacyjne, które mają pomóc klientom w sprawnym zarządzaniu własnymi środkami finansowymi. Do podstawowych usług tej fazy należą m.in. kalkulatory pożyczek – umożliwiające obliczenie wysokości rat spłacanego kredytu czy wysokości odsetek, artykuły i porady dla klienta, aplikacje pozwalające otworzyć konto w danym banku, jak również sprawdzanie konta on-line. Główną korzyścią dla banku wynikającą z tego etapu jest zbudowanie więzi pomiędzy klientem a bankiem a także ograniczenie pracy papierkowej¹⁶.

Faza trzecia – nazywana jest często „prawdziwą bankowością internetową”. Etap ten polega na udostępnieniu klientowi pełnego zakresu usług bankowych przez Internet. Trzecia faza tworzenia internetowej bankowości jest o wiele bardziej skomplikowana w porównaniu z poprzednimi fazami, gdyż obejmuje podłączenie wewnętrznych systemów banku do globalnej sieci Internet. Istotną rolę odgrywa tu system zabezpieczeń, który gwarantuje użytkownikom

¹² K. Korzeń, *Bankowość...*, op. cit., s. 26-27.

¹³ *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych...*, op. cit., s. 12.

¹⁴ *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych...*, op. cit., s. 25.

¹⁵ S. Wojciechowska-Filipek, *Technologia informacyjna w usługach bankowości elektronicznej*, Difin S.A., Warszawa 2010, s. 67.

¹⁶ Tamże, s. 67-68.

i-banku całkowitą pewność przy dokonywaniu internetowych transferów oraz zarządzaniu własnymi finansami.

Faza czwarta – internet jest tu narzędziem strategicznym banku. Na tym etapie rozwoju systemów internetowych banki przystosowują najnowsze rozwiązania technologiczne, często rewolucjonizując dotychczasowe techniki kontaktu z klientami. Do podstawowych usług oferowanych przez bank należą m.in.: analiza zyskowności klientów, płacenie i podgląd on-line rachunków, indywidualizacja oferty na podstawie profili poszczególnych klientów¹⁷.

Systemy bankowości internetowej, ze względu na ich przeznaczenie, można podzielić na:

- bankowość internetową (detailed i dla podmiotów gospodarczych) – przeznaczona dla osób prywatnych i sektora MSP, wykorzystująca standardowe oprogramowanie, tj. przeglądarkę internetową,
- home banking – usługa dedykowana dla osób prywatnych i małych firm, konieczne jest tu zainstalowanie na komputerze klienta specjalnego oprogramowania, często korzystająca z telefonicznego połączenia z serwisem banku bez konieczności dostępu do sieci Internet.
- corporate banking – usługa kierowana głównie dla dużych podmiotów gospodarczych i instytucji, cechą charakterystyczną jest rozbudowana funkcjonalność, pozwalająca na integrację i szybką wymianę danych z systemem księgowym klienta. Konieczna jest instalacja dedykowanego oprogramowania do komunikacji z serwisem bankowym¹⁸.

Aby mieć możliwość korzystania z bankowości internetowej, należy posiadać rachunek w banku. Podpisanie umowy rachunku bieżącego, wraz z opcją obsługi przez Internet, to jedyna czynność, którą klient wykonuje w placówce banku. Po podpisaniu umowy o prowadzenie rachunku klient otrzymuje identyfikator, zwany również loginem a także hasło startowe, które umożliwia pierwsze logowanie do systemu bankowości internetowej. Zakres usług dostępnych poprzez większość bankowych portali internetowych pozwala na wykonanie prawie wszystkich standardowych czynności bankowych bez konieczności osobistego kontaktu z bankiem.

Systemy i-bankowości pozwalają na wykonanie wszystkich podstawowych operacji na rachunkach, takich jak: realizacja przelewów, przeglądanie operacji na rachunkach, spłata kredytu w rachunku kredytowym i karcie kredytowej, zakładanie i zrywanie lokat terminowych, obsługa rachunków oszczędnościowych oraz komunikacja z bankiem w formie bezpiecznej poczty elektronicznej, w tym otrzymywanie wyciągów, wnioskowanie o kredyt lub wydanie kart bankowych¹⁹.

Bankowość telefoniczna

Za bankowość telefoniczną uznaje się usługę umożliwiającą całodobowy dostęp do rachunków bankowych i obustronną komunikację klienta z bankiem drogą telefoniczną (stacjonarną lub mobilną).

Bankowość telefoniczna opierająca się na wykorzystaniu telefonu stacjonarnego na naszym rodzimym rynku oferuje usługi za pośrednictwem Call

¹⁷ Tamże, s. 68.

¹⁸ *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych...*, op. cit., s. 25.

¹⁹ Tamże, s. 28.

Center banków i IVR. W obu tych przypadkach stosowane są technologie głosowe – klient wykonuje operacje i wydaje polecenia co do rachunku rozmawiając przez telefon²⁰.

Call Center jako narzędzie bankowości rozumiany jest jako serwis telefoniczny obsługiwany przez bank, gdzie zachodzi dwustronna komunikacja głosowa między klientem a pracownikiem jednostki za pośrednictwem telefonu. Najczęstszymi pozycjami realizowanymi za pośrednictwem call center są:

- uzyskanie informacji o saldzie rachunku i historii wykonywanych operacji,
- uzyskanie informacji o ogólnej ofercie banku,
- zasięgnięcie pomocy w sprawach prowadzenia i dostępu do rachunku,
- wykonanie wcześniej określonych przelewów,
- obsługa karty kredytowej²¹.

Metoda ta jest pracochłonna i wymaga dobrze wykwalifikowanych pracowników po stronie banku. Zautomatyzowanie i poziom wykorzystywanych technologii jest najmniejszy w porównaniu z innymi narzędziami bankowości elektronicznej.

Drugim istniejącym rozwiązaniem *phone bankingu* jest zastosowanie systemów IVR, dostępnych dla klientów banku posiadającym telefony z wybieraniem tonowym. Interactive Voice Response (IVR) bazuje na jednostronnej komunikacji głosowej poprzez automatyczny serwis telefoniczny banku. Klient słyszy komunikaty głosowe i używając znaków na klawiaturze telefonu dokonuje wyboru jednej z kilku oferowanych operacji do wykonania. Ich zakres w głównej mierze ogranicza się do:

- uzyskania informacji o saldzie rachunku oraz posiadanych wolnych środkach,
- zlecenie wykonania wcześniej zdefiniowanego przelewu,
- założenie lokaty²².

Często warunkiem podjęcia przez system wybranych działań jest autoryzacja użytkownika – klient zobowiązany jest do podania odpowiedniego hasła lub numeru które go identyfikują.

Rozwój technologii cyfrowej i wprowadzenie bezprzewodowych telefonów komórkowych były bodźcem dla banków do rozszerzenia swojej oferty i wachlarza oferowanych klientowi narzędzi bankowości. W sytuacji tej narodziła się bankowość mobilna (*mobile banking, m-banking*), którą zdefiniować można jako ogół form elektronicznych usług bankowych opartych na wykorzystaniu technologii oraz urządzeń przenośnych, mobilnych w procesie komunikacji klienta z bankiem²³.

Dzięki dużej liczbie użytkowników telefonów komórkowych także bankowość mobilna stała się bardzo popularna. W chwili obecnej niemal każdy bank udostępnił takie usługi swoim klientom, stale zwiększając liczbę możliwych do wykonania w ten sposób działań o kolejne pozycje.

Jedną z form *m-bankingu* jest SMS Banking (*Short Messaging Service Banking*). Polega ona na wykorzystaniu krótkich wiadomości tekstowych SMS na

²⁰ M. Polasik, *Bankowość elektroniczna...*, op. cit, s. 24.

²¹ *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych...*, op. cit., s. 39.

²² Tamże, s. 40.

²³ M. Solarz, *Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce*, Zakład Wydawniczy Druk Tur, Warszawa 2006, s. 187.

dwa różne sposoby – klient otrzymuje w takiej formie powiadomienia z banku (usługa push) oraz sam może wysłać SMS-em dla banku określone zapytanie (usługa pull)²⁴.

Usługi typu *push* dają możliwość posiadaczowi rachunku w danym banku otrzymywania informacji o zdarzeniach, jakie zostały na nim wykonane. Wiadomości takie są wygenerowane i wysyłane automatycznie, zaraz po zaistnieniu danego zdarzenia lub okresowo, np. tego samego dnia każdego miesiąca. Powiadomienia w formie SMS od banku najczęściej zawierają informacje o: aktualnym stanie konta, naliczeniu odsetek, przekroczeniu dopuszczalnego limitu kredytowego, wystąpieniu debetu, zrealizowaniu lub odrzuceniu przelewu, o nowościach w ofercie banku²⁵.

Usługi typu *pull* inicjowane są przez klienta banku. Wysyła on zapytanie do systemu bankowego na określony numer i w określonej formie. Wiadomość taka zwykle zawiera w sobie sekwencję numeru PIN czy kodu dostępu do konta oraz numeru żądanej operacji. Po krótkim czasie użytkownik dostaje wiadomość zwrotną z podaną odpowiedzią²⁶.

Operacjami możliwymi do wykonania w takiej postaci mogą być:

- uzyskanie informacji o aktualnym saldzie rachunku,
- wykonanie przelewu na wcześniej zdefiniowane rachunki odbiorców,
- otrzymanie wykazu ostatnio realizowanych operacji.

Kolejną formą, jaką przyjęła bankowość mobilna, jest WAP (*Wireless Application Protocol*). Jest to technologia specjalnie dostosowana do potrzeb telefonów komórkowych i innych urządzeń przenośnych posiadających niewielki wyświetlacz. Umożliwia ona korzystanie z Internetu i wykonywanie operacji bankowych w sposób podobny, jak w przypadku bankowości internetowej. Posiadane urządzenie mobilne musi być wyposażone w protokół WAP, który umożliwia łączenie się z siecią Internet.

Klient chcąc dostać się do swojego rachunku bankowego postępuje podobnie jak w przypadku bankowości internetowej – loguje się na stronę za pomocą ustalonego loginu i hasła. Technologia ta daje posiadaczowi rachunku bankowego możliwość stałej jego kontroli i zdalnego rozporządzania środkami na nim zgromadzonymi bez względu na czas jak i miejsce przebywania²⁷.

Podobną do usługi WAP jest usługa o nazwie SIM Toolkit. Jej cechą charakterystyczną jest korzystanie ze specjalnie zaprojektowanej i udostępnionej aplikacji bankowej znajdującej się na telefonie komórkowym użytkownika. SIM Toolkit (*Subscriber Identity Module Application Toolkit*) to technologia, dająca klientowi banku możliwość wykonywania operacji bankowych poprzez zainstalowanie na standardowej karcie SIM telefonu komórkowego odpowiednio przygotowanej aplikacji przesyłanej drogą bezprzewodową²⁸. Aplikacja taka umożliwia w sposób szybki i łatwy przeglądanie danych o rachunku i składanie na telefonie komórkowym z dowolnego miejsca. Jedynym warunkiem do spełnienia jest posiadanie aparatu telefonicznego czy smartfona obsługującego program, aplikację udostępnioną przez bank.

²⁴ *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych...*, op. cit., s. 41.

²⁵ M. Solarz, *Rozwój bankowości elektronicznej...*, op. cit., s. 191.

²⁶ Tamże, s. 193.

²⁷ *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych...*, op. cit., s. 42.

²⁸ Tamże, s. 42.

Usługa SIM Toolkit pozwala nie tylko na rozporządzenie środkami na rachunku bankowym. Aplikacje bankowe dają możliwość podglądu salda i wykonywania przelewów zdefiniowanych. Pozostałe ich funkcje, wykraczające ponad to absolutne minimum, są różne w zależności od banku. Część z nich oferuje możliwość wykonywania przelewów jednorazowych czy składania wniosków i spłatę rat kredytów, obsługę kart kredytowych. Inne dają możliwość zarządzania lokatami czy doładowania telefonów komórkowych. Wiele z aplikacji, dzięki wbudowanym w smartfony odbiornikom GPS, pozwala użytkownikom na szybkie dotarcie do oddziału banku czy znalezienie najbliższego bankomatu lub wpłatomatu. Niemal wszystkie umożliwiają szybki, telefoniczny kontakt z konsultantem²⁹.

Podsumowanie

Bankowość elektroniczna jest powszechnie dostępną w polskim sektorze bankowym, formą usług, polegającą na umożliwieniu dostępu do rachunku za pomocą urządzenia elektronicznego. Tak jak i w innych dziedzinach gospodarki, komputery i Internet przyczyniły się do szybkiej modyfikacji istniejących struktur i wprowadzania na rynek nowoczesnych usług, wielokrotnie przyspieszających ich realizację. E-banking stanowi najszybciej rozwijający się obszar usług bankowych.

Korzyści płynące z bankowości elektronicznej są odczuwalne zarówno dla klienta jak i dla banku. Poprzez eliminację kosztów obsługi klienta oferowane usługi stały się bardziej atrakcyjne pod względem cenowym. E-banking to także brak konieczności stania w kolejkach do okienka bankowego jak również szybki i łatwy dostęp do informacji. Kolejną zaletą tej usługi jest możliwość sprawowania bieżącej kontroli nad własnym rachunkiem, m.in. sprawdzanie salda, dokonywanie transakcji bezgotówkowych. Z kolei korzyścią płynącą dla banku jest możliwość dotarcia do licznej grupy klientów, promowanie szerokiego asortymentu usług i produktów, a przede wszystkim zwiększenie wyników finansowych banku.

Z biegiem czasu, banki internetowe będą oferować nam coraz to nowsze, innowacyjne produkty i usługi. Rozwiną się także transakcje internetowe. Niebawem każdy bank będzie oferował usługi bankowości elektronicznej.

Reasumując, bankowość elektroniczna nie tylko pozwala w szybszy oraz wygodniejszy sposób oferować usługi, które już wcześniej były dostępne w bankowości, ale daje też nowe możliwości pozwalając wprowadzić zupełnie nowe produkty.

Bibliografia

- Korzeń K., *Bankowość elektroniczna jako kanał dystrybucji usług bankowych*, Intelgraf, Warszawa 2007.
- Kwaśnicki W., *Ekonomiczne problemy bankowości elektronicznej*, Uniwersytet Wrocławski, Wrocław 2004.

²⁹ Aplikacje bankowości mobilnej [w:] <http://www.zafinansowani.pl/wirtualne-pieniadze/konto-pod-kciukiem-czyli-przegląd-aplikacji-bankowych-dla-smartfonow> (stan z dnia 3.04.2014).

- Masiota J., *Elektroniczne instrumenty płatnicze*, Oficyna wydawnicza BRANTA, Bydgoszcz 2003.
- Nosowski A., *Bankowość elektroniczna*, Polskie wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005.
- Polasik M., *Bankowość elektroniczna. Istota – stan – perspektywy*, CeDeWu, Warszawa 2007.
- Solarz M., *Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce*, Zakład Wydawniczy Druk Tur, Warszawa 2006.
- Świecka B., *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2004.
- Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych – charakterystyka i zagrożenia*, Warszawa 2010.
- Ustawa Prawo bankowe, stan prawny na dzień 14 lipca 2011.
- Wojciechowska-Filipek S., *Technologia informacyjna w usługach bankowości elektronicznej*, Difin S.A., Warszawa 2010.
- www.zafinansowani.pl/wirtualne-pieniadze/konto-pod-kciukiem-czyli-przeglad-aplikacji-bankowych-dla-smartfonow.