

Jedną z cenniejszych konsekwencji rozwoju Internetu jako kanału dystrybucji było wyrównanie szans między dużymi a małymi jednostkami. To właśnie Internet pozwolił niewielkim jednostkom finansowym na dotarcie do szerszego grona klientów i zwiększenie swoich możliwości na rynku. Dzięki stosowaniu globalnej sieci możliwe jest dzisiaj zawieranie transakcji finansowych i handlowych². Obecnie za pośrednictwem sieci możliwe jest: otrzymywanie podstawowych informacji o banku i jego operacjach, dostęp do wykazu rachunków i historii operacji, dokonywanie przelewów (także zagranicznych), przekazanie dla banku stałych zleceń, założenie lokaty, zastrzeganie kart płatniczych i czeków³. Sieć Internet przynosi wiele korzyści nie tylko bankom, ale też i klientom mieszkającym w znacznej odległości od placówki banku, gdyż mogą oni swobodnie korzystać z jego usług bez wychodzenia z domu.

Geneza bankowości elektronicznej

XXI wiek niczym nie przypomina czasów, kiedy z usług instytucji finansowych można było skorzystać jedynie w placówce banku, a kolejki do okienka kasowego wydawały się nie mieć końca. Banki zdały sobie sprawę, że załatwianie wszystkich spraw wyłącznie podczas osobistej wizyty klienta stało się dla konsumenta zbyt uciążliwe i niewygodne. Zaczęto poszukiwać nowych sposobów dostępu klienta do rachunku. Wykorzystanie w bankowości komputerów całkowicie odmieniło jej oblicze. Zaczęto przechodzić od usług świadczonych manualnie do usług za pośrednictwem komputera. Pierwszą koncepcją na szybszy i wygodny kontakt z bankiem, było udzielanie informacji za pomocą telefonu. Obecnie całodobowe infolinie obsługujące interesantów z wykwalifikowaną kadrą doradców posiadają już wszystkie banki. Później nastąpiła era bankomatów. Pierwsze z nich pozwalały jedynie na pobranie gotówki z rachunku za pomocą karty płatniczej. Dziś bankomat przypomina „mini” placówkę banku, w której można: sprawdzić stan środków, wydrukować potwierdzenie dokonanych transakcji, zasilić konto telefonu w sieci GSM, ulokować depozyt, obsłużyć czek, itp.⁴.

Po bankomatach nastąpiła era komputerów i Internetu. W ofercie banków pojawił się tzw. Home Banking, polegający na bezpośredniej komunikacji klienta z bankiem za pomocą modemu, komputera oraz odpowiedniego oprogramowania, które klient otrzymuje od banku. Naturalnym następstwem rozwoju technologicznego była bankowość internetowa, która umożliwia łączność z serwerem banku za pośrednictwem popularnej przeglądarki internetowej. Pierwotnie witryny internetowe służyły bankom do celów informacyjnych. Zamieszczano na nich różne wiadomości takie jak: aktualne kursy walut, wskaźników giełdowych, reklamy ofert i produktów bankowych, udostępniono listę oddziałów, bankomatów oraz adres poczty elektronicznej banku. Następnym tego stał się dostęp do konta z domowego komputera.

²J. Grzechnik, *Bankowość internetowa*, Gdańsk 2000, s. 5-27.

³http://forum.gazeta.pl/forum/w,526,2740361,istota_bankowosci_elektronicznej_html (27.08.2014).

⁴<http://akson.sgh.waw.pl/ab19982/material.htm>(27.08.2014) .

Pojęcie bankowości elektronicznej

Podstawowym założeniem bankowości elektronicznej jest odejście w rozliczeniach finansowych od pieniądza papierowego, a wszelka interakcja między bankiem a klientem ma pozostawać na drodze teletransmisji⁵. Podobne zdanie ma B. Świecka, która definiuje bankowość elektroniczną jako zestaw środków teleinformatycznych umożliwiających zdalny dostęp do rachunku bankowego. Ta nowoczesna forma usług oferowanych przez banki, polega na umożliwieniu korzystania z rachunku za pośrednictwem elektronicznych urządzeń, takich jak: komputer (Home banking, Internet banking), telefon stacjonarny (call center), telefon komórkowy (Mobile banking), bankomaty, terminale POS, czy kioski multimedialne⁶. A. Janc i G. Kotliński definiują e-bankowość jako koncepcję wykorzystującą systemy informatyczno-komunikacyjne do usprawnienia i przyspieszenia obiegu pieniądza bezgotówkowego⁷. Odmienne podejście wyraża D. Korendik twierząc, że bankowość elektroniczna to grupa środków techniczno-informatycznych, magnetycznych, elektronicznych i teletransmisji, umożliwiających obrót pieniężny bez nośnika papierowego i zakładający trójstronne związki między bankiem, handlem i konsumentami⁸. Natomiast T. Porębska jako charakterystyczną cechę bankowości elektronicznej podaje możliwość korzystania z usług bankowych niezależnie od miejsca i czasu⁹.

Najbardziej szczegółowo pojęcie bankowości elektronicznej wyjaśnione zostało w raporcie EDS, którego autorzy uważają e-banking za wszelkie rozwiązania biznesowe i technologiczne umożliwiające interakcje agencji z klientami za pośrednictwem urządzeń technicznych przekazujących dane kanałami elektronicznymi¹⁰. Podobnie określa ją Rada Bankowości Elektronicznej, która pisze: „Bankowość elektroniczna jest formą usług, polegającą na umożliwieniu klientowi dostępu do jego rachunku za pośrednictwem komputera (bądź innego urządzenia elektronicznego) i łączy telekomunikacyjnego”¹¹.

Na podstawie powyższych definicji można stwierdzić, że istotą bankowości elektronicznej, zwanej e-bankingiem lub e-bankowością, jest umożliwienie klientom osobistego zarządzania środkami finansowymi zgromadzonymi na rachunkach bankowych i inwestycyjnych niezależnie od czasu i miejsca dokonywanych czynności¹². Operacje te stały się możliwe dzięki oferowaniu usług za pomocą urządzeń elektronicznych, tj. bankomatów, czytników cyfrowych, telefonów, komputera, laptopa, tableta oraz linii telekomunikacyjnej w tym sieci Internet. Ważne jest tu świadczenie usług bankowych wyłącznie drogą elektroniczną, a nie w oddziale banku.

⁵ B. Świecka, *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa, 2004, s. 7.

⁶ Tamże, s. 7-8.

⁷ Tamże.

⁸ <http://prnews.pl/analizy/istota-i-pojecie-bankowosci-internetowej-31863.html> (27.08.2014 r.)

⁹ http://forum.gazeta.pl/forum/w,526,2740361,2740361,istota_bankowosci_elektronicznej_.html (27.08.2014r.)

¹⁰ B. Świecka, *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2004, s. 8.

¹¹ Tamże.

¹² http://www.pekao.com.pl/indywidualni/bankowosc_elektroniczna (27.08.2014).

Formy bankowości elektronicznej

Do form bankowości elektronicznej zalicza się: Home Banking, Teletekst, Self Banking, Phone Banking, Sms Banking, E-mail Banking, Mobile Banking. Wydziela się je na podstawie wykorzystywanego do kontaktu klienta z bankiem środka elektronicznego.

Home Banking umożliwia korzystanie z rachunków bankowych w domu za pośrednictwem sieci telefonicznej, telefonii komórkowej oraz komputera z zainstalowanym odpowiednim oprogramowaniem.

Rzadziej wybieraną przez petentów usługą jest Teletekst, gdyż zajmuje więcej czasu niż inne dostępne usługi i umożliwia jedynie wgląd w historię konta. Aby ją sprawdzić, klient musi najpierw zadzwonić do teleserwisu banku, podać numer PESEL i hasło, aby zostały mu wyświetlone informacje na telewizorze przez 3 minuty.

Nowszym pomysłem były systemy self bankingu. Systemy te realizowane są poprzez tradycyjne bankomaty, a niezbędnym środkiem do dokonania transakcji jest karta płatnicza. Podobnie karta ta wykorzystywana jest przy systemie EFT-POS, czyli Electronic Transfer-Points-of-Sale, który integruje systemy banków z kasami sektora handlowego. Mówiąc prostym językiem system ten umożliwia zapłatę za zakupy przez terminal POS ze środków posiadanych na rachunku bankowym bez potrzeby wypłacania gotówki. W momencie gdy klient płaci za towar, sprzedawca łączy się z bankiem klienta przez terminal POS, następnie konto klienta zostaje obciążone kwotą dokonanej transakcji.

Kolejnym kanałem komunikacyjnym ułatwiającym kontakt klienta z bankiem jest bankowość telefoniczna (ang. Phone Banking). Aby połączyć się z automatyczną obsługą banku wystarczy wpisać na telefonie numer własnego konta i tzw. numer PIN. Dodatkowym atutem bankowości telefonicznej jest możliwość wysyłania komunikatów SMS (SMS Banking) z telefonów komórkowych. Są dwa sposoby dostępu do usługi SMS. Pierwszy to wysyłanie przez petenta wiadomości z żądaniem określonych informacji np. historii transakcji, czy bieżącego salda. Drugi to krótkie komunikaty ze strony banku o zmianie stanu środków na rachunku, czy debecie.

E-mail banking składa się z dwóch rodzajów usług. Pierwsza oferuje jedynie bierny wgląd w zestawienia salda wysyłane przez bank na koniec każdego dnia za pośrednictwem e-poczty wydzielonej na serwerze bankowym. Po każdej zmianie na rachunku bank wysyła list elektroniczny ze szczegółami każdej operacji, godziną, zmianą salda, itp. Druga to e-mail Money, wykorzystywana do przelewów niewielkich kwot na adres mailowy odbiorcy. Aby dokonać przelewu wystarczy znać adres poczty elektronicznej odbiorcy. Odbiorca zaś o otrzymanych środkach zostaje powiadomiony na swojej skrzynce pocztowej.

Najnowocześniejszym i najprężniej rozwijającym się kanałem komunikacyjnym banku z klientem jest Bankowość mobilna (ang. Mobile Banking). M-banking to usługi za pośrednictwem urządzeń przenośnych, głównie telefonów komórkowych, tzw. smartfonów i tabletów z dostępem do Internetu przez aplikację mobilną lub serwis mobilny¹³. Serwis mobilny umożliwia sprawdzenie stanu

¹³ http://www.pekao.com.pl/indywidualni/bankowosc_elektroniczna/Pekao24/bankowosc_mobilna/ (27.08.2014).

rachunków, zlecenie przelewu, doładowanie telefonu, zrywanie lokat, spłaty pożyczki, itp. Płatności mobilne możliwe są poprzez 3 kanały:

- mobilny Internet. Tu przesłanie środków na numer telefonu lub adres e-mail odbiorcy następuje przy użyciu przeglądarki internetowej w telefonie komórkowym;
- w formie wiadomości tekstowej zawierającej kwotę oraz numer telefonu lub adres e-mail odbiorcy płatności;
- połączenie telefoniczne, podczas którego cały proces płatności odbywa się poprzez automatyczny system głosowy PayPal¹⁴.

Dzięki stałemu połączeniu ze stroną internetową banku użytkownik smartfona może w dowolnym czasie i miejscu zarządzać własnymi finansami.

Karty płatnicze zaś umożliwiają dokonywanie operacji w bankomatach i wpłatomatach. Pozwalają zatem na łatwy i szybki dostęp do gotówki w formie bilonu bez konieczności udania się do kasy banku. Zauważalnie częściej są one jednak stosowane do transakcji bezgotówkowych, a więc do opłat za pośrednictwem terminali POS. Karta bankomatowa nie posiada żadnych funkcji płatniczych, a więc niemożliwe jest wykonanie transakcji bezgotówkowej¹⁵.

Banki zaczynają oferować różne, nowoczesne drogi dostępu do środków zgromadzonych na rachunkach po to, aby umożliwić klientowi bezpośredni, bezproblemowy, wygodny, a co najważniejsze – bezpieczny dostęp do pieniędzy zgromadzonych na kontach bankowych.

Bezpieczeństwo danych w bankowości elektronicznej

Wielu ludzi boi się korzystać z transakcji elektronicznych, gdyż uważa je za mało bezpieczne. Wolą rozwiązania sprawdzone i wyposażone raczej w podstawowe funkcje niż trudne w obsłudze nowości¹⁶. W bankowości tradycyjnej jedyną formą zabezpieczenia transakcji była weryfikacja osoby za pośrednictwem dowodu osobistego i odręczny podpis. W bankowości elektronicznej czy internetowej transakcje są dokonywane przez sieć dostępną dla wszystkich. Wiąże się to z szeregiem zagrożeń. Nie można jednak zapominać, że bankom również zależy na bezpieczeństwie środków klientów. Chcąc utrzymać użytkowników, bank internetowy musi stosować skomplikowane metody zabezpieczeń.

Aby dostać się na swój rachunek, najpierw należy podać login i hasło. Wszystkie banki oferują szyfrowanie informacji i możliwość zmiany hasła. Obecnie najczęściej stosują hasła szyfrowane, a więc nie proszą o wpisanie całego hasła, tylko o podanie wybranych znaków. Ma to zapobiec podpa-trzeniu hasła przez osoby obce. Coraz częściej stosowane są też podpisy elektroniczne. Token to urządzenie elektroniczne wspierające proces uwierzytelniania użytkownika. Na wyświetlaczu pojawiają się generowane przez urządzenie ciągi cyfr, które następnie użytkownik wprowadza do systemu. TAN to lista jednorazowych haseł dostępu. Hasła te są w formie zdrapki, by uniemożliwić skserowanie karty z hasłami. Najnowszą formą zabezpieczeń są jednorazowe

¹⁴ M. Polasik, K. Maciejewski, *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, Zeszyt nr 241, Warszawa, 2009, s. 13-65. (http://www.nbp.pl/publikacje/materialy_i_studia/ms241.pdf (27.08.2014)).

¹⁵ <http://akson.sgh.waw.pl/ab19982/material.htm> (27.08.2014).

¹⁶ M. Polasik, K. Maciejewski, *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, Zeszyt nr 241, Warszawa, 2009, s. 13-65. http://www.nbp.pl/publikacje/materialy_i_studia/ms241.pdf (27.08.2014).

hasła (ang. One-Time Password) otrzymane uprzednio od banku przez SMS na numer telefonu użytkownika. Kod ten następnie należy wpisać w pojawiającą się na ekranie komputera rubrykę. Raz wpisane hasło nie nadaje się do ponownego użytku¹⁷. Jak widać, banki udostępniają wielorakie możliwości zabezpieczeń. Dzięki temu klient może dostosować formę zabezpieczeń do własnych preferencji.

Podsumowanie

Szybki rozwój technologii oraz sieci Internet dał początek nowym formom prowadzenia i sprzedaży produktów bankowych. Powstały takie instytucje jak banki internetowe. Zastępowanie tradycyjnych form płatności, przez płatności elektroniczne stało się trendem niemal na całym świecie. Dzięki zastosowaniu nowoczesnych technologii rozwinięto wiele innowacyjnych instrumentów płatniczych, które w krótkim czasie zaczęły odgrywać wiodącą rolę w działalności instytucji bankowych. Dzięki modernistycznym rozwiązaniom agencje mogą przygotować nie tylko szeroki wachlarz ofert, ale przede wszystkim zaproponować zindywidualizowaną ofertę. Poza tym wykorzystywanie nowoczesnych form bankowości ma wiele zalet. Najważniejszymi z nich jest brak ograniczeń czasowych i dowolność wyboru miejsca skorzystania z usługi, a także brak presji czasu, która miała miejsce w placówce. Teraz klient na „spokojnie” może zapoznać się z ofertą online bez poczucia, że przedłuży kolejkę do „okienka”. Internet, telefon, telewizja dają możliwości, które były poza zasięgiem tradycyjnych technologii.

Bibliografia

- Grzechnik J., *Bankowość internetowa*, Gdańsk 2000.
Polasik M., Maciejewski K., *Innowacyjne usługi płatnicze w Polsce i na świecie*, Zeszyt nr 241.
Świecka B., *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2004.
<http://forum.gazeta.pl/>.
<http://www.pekao.com.pl>.
<http://akson.sgh.waw.pl..>

¹⁷ <http://akson.sgh.waw.pl/ab19982/material.htm> (27.08.2014).