

USŁUGI *PHONE BANKING* A ROZWÓJ BANKOWOŚCI MOBILNEJ

Agnieszka ZALEWSKA-BOCHENKO¹

1. Wstęp

Formy świadczenia usług bankowych podlegają ciągłemu rozwojowi, głównie na skutek szybkiego wdrażania osiągnięć informatyki i telekomunikacji. Usługi oparte na nowych technologiach mają niejednokrotnie swe korzenie w usługach tradycyjnych. Informatyka w coraz większym stopniu rewolucjonizuje stosunki między bankiem a klientami, gdyż coraz więcej usług jest realizowanych za pośrednictwem komputera i innych urządzeń, czyli są to usługi bankowości elektronicznej. Zmniejsza się ranga tradycyjnych kanałów dostępu do usług bankowych w postaci sieci oddziałów i mniejszych placówek na rzecz upowszechniania nowoczesnych, alternatywnych kanałów komunikacji między bankiem i klientem.

Największą niedogodnością, na jaką uskarżają się klienci wszystkich banków na świecie, jest konieczność odwiedzenia oddziału, w celu uzyskania podstawowych informacji o rachunku. Banki wyszły temu naprzeciw i wykorzystały element ułatwiający znacznie współpracę klienta z bankiem – kontakt przez telefon.

Za sprawą telefonu, banki coraz częściej budują swoje kanały dystrybucyjne. Usługa ta może być dodawana do tradycyjnej formy obsługi lub traktowana jako medium służące do dokonywania operacji. Jej istotą jest kontakt klienta z odpowiednio przeszkolonym pracownikiem lub automatem, dzięki którym można zapoznać się z ofertą banku lub przeprowadzić transakcję. Nawiązanie komunikacji z jednostką bankową przez telefon stacjonarny jest powszechnie wykorzystywane przez różne segmenty konsumenckie. Zakres operacji możliwych do zrealizowania za pośrednictwem tego klasycznego narzędzia ulega ciągłej ewolucji.

2. Istota i rodzaje usług *phone banking*

Bankowość telefoniczna umożliwia dostęp do prowadzonych rachunków i dokonywanie na nich operacji bankowych przy pomocy telefonu stacjonarnego lub komórkowego. Dostęp do operacji bankowych przez telefon stacjonarny jest

¹ Dr Agnieszka Zalewska-Bochenko Katedra Finansów, Rachunkowości i Informatyki, Uniwersytet w Białymstoku.

jedną z najwcześniej wdrożonych metod zdalnego kontaktu klienta z bankiem. Pierwsze systemy bankowości telefonicznej pojawiły się na świecie już w latach sześćdziesiątych ubiegłego stulecia. W zależności od zakresu dokonywanych operacji, dostęp można podzielić na [14, s. 244]:

- **pasywny**, tj. obejmujący przede wszystkim: usługi informacyjne (m.in.: sprawdzenie salda na rachunkach i historii ostatnich operacji, przesłanie faksem operacji na rachunku, zamówienie potwierdzenia przelewu) oraz usługi związane z zarządzaniem kanałami (m.in.: aktywacja dostępu w serwisach bankowości internetowej i kart płatniczych, zarządzanie parametrami posługiwania się kartami);
- **aktywny**, tj. oznaczający zmianę salda na rachunku poprzez np.: złożenie dyspozycji przelewu z rachunku karty, również z odroczoną datą realizacji, złożenie zlecenia stałego spłaty zadłużenia z tytułu operacji kredytowych, złożenie i zamknięcie lokaty.

Bankowość telefoniczna jest jedną z pierwszych zautomatyzowanych usług oferowanych klientom banków. Za pomocą telefonu stacjonarnego i komórkowego umożliwia dostęp do prowadzonych przez bank rachunków i dokonywanie na nich operacji bankowych.

Obecnie, formy komunikacji w bankowości telefonicznej przybrały dwojaką postać [12, s. 45 – 46]:

- typu człowiek-człowiek;
- typu człowiek-maszyna.

W. Chmielarz, z kolei, przyjmuje nazewnictwo form komunikacji klienta z bankiem za pomocą telefonu jako automatyczną i operatorską bankowość telefoniczną. Ich charakterystyka została przedstawiona w tabeli 1.

Automatyczny serwis telefoniczny IVR, z punktu widzenia zastosowanych technologii, może pracować jako [4, s. 107]:

- system reagujący na głos analizuje wysokość dźwięków, które wydają klawisze telefonu z wybieraniem tonowym. W zależności od wybranej sekwencji, są wykonywane odpowiednie operacje. Odpowiedź systemu jest generowana automatycznie, zazwyczaj przez odpowiednie sklejenie, wcześniej nagranych, wiadomości głosowych, rzadziej jako synteza mowy;
- system rozpoznawania głosu jest bardziej zaawansowany technologicznie od systemu reagującego na głos. Analizuje on wydane głosem polecenia i stara się wykonać żądane operacje, a także automatycznie generuje odpowiedzi w postaci syntezy mowy.

Tabela 1. Klasyfikacja stacjonarnej bankowości telefonicznej

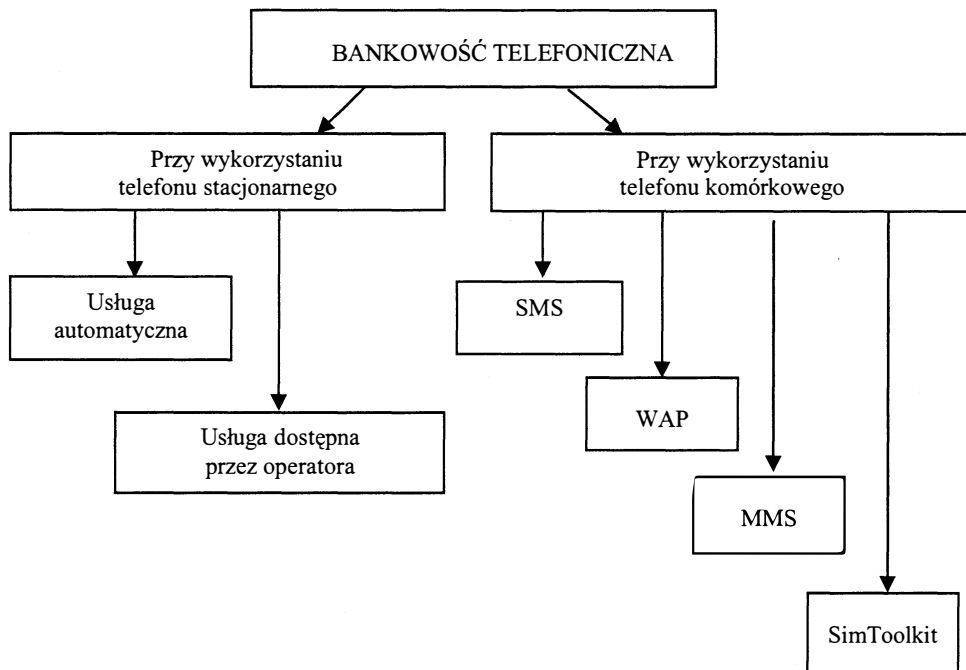
AUTOMATYCZNA STACJONARNA BANKOWOŚĆ TELEFONICZNA (IVR²)	OPERATORSKA STACJONARNA BANKOWOŚĆ TELEFONICZNA
Obsługa klientów jest realizowana poprzez odpowiedni system informatyczny podłączony do linii telefonu tonowego.	Obsługa klientów jest realizowana poprzez dowolny telefon, za pomocą którego następuje połączenie z operatorem danego banku, przebywającym przeważnie w <i>call center</i> , który na zlecenie klienta wykonuje operacje na jego rachunku.
Klient łączy się z bankiem za pomocą telefonu pracującego w systemie tonowym i wybiera opcje z <i>menu</i> , używając klawiatury aparatu telefonicznego, zwrótnie zaś otrzymuje informacje podawane głosem nagrany w technologii cyfrowej.	Komunikacja z operatorem jest obwarowana dodatkowymi pytaniami identyfikacyjnymi, jak np.: nr pesel, nazwisko panięskie, co utrudnia osobom nieupoważnionym dostęp do konta.
Usługa ta służy głównie do sprawdzania stanu salda rachunku, otrzymania informacji o produktach bankowych oraz wykonywania przelewów na, wcześniej zdefiniowane, konta.	Usługa służy takim operacjom, jak: zmiana adresu do korespondencji, zamówienia karty płatniczej czy też dodatkowego wyciągu.
Wykonywanie operacji polega na wyborze odpowiedniej sekwencji znaków na klawiaturze telefonu, w zależności od rodzaju operacji lub sugestii systemu nadzorującego.	Usługa posiada duży zakres funkcjonalności i głównie jest przeznaczona dla operacji niestandardowych, które metodą automatycznego połączenia z bankiem nie mogą zostać zrealizowane.
Zakres tej usługi jest znacznie uboższy niż kontakt za pomocą operatora, mimo to zyskuje zwolenników ze względu na prostotę obsługi i niskie koszty.	<i>Call center</i> , ze względu na duże koszty, jest inwestycją droższą w porównaniu z automatyczną bankowością telefoniczną. Z punktu widzenia banku, koszt inwestycji typu <i>call center</i> jest relatywnie wysoki, gdyż obejmuje koszty instalacji technologii informatycznej oraz wynajęcia dodatkowego personelu do obsługi klientów.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: W. Chmielarz, *Systemy elektronicznej bankowości*, Difin, Warszawa 2005, s. 63 – 64; Por.: B. Świecka, *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2004, s. 19.

Obecnie, większość systemów bankowości telefonicznej występuje jako połączenie systemu automatycznej obsługi klienta poprzez telefon z obsługą przez operatorów. Pomaga to w działalności *call center* zarządzać kolejką rozmów, a także informacjami zdobywanymi o klientach.

² IVR – (ang.) *Interactive Voice Response*. Urządzenia IVR rozpoznają mowę i zmieniają komputerowy plik tekstowy na głos, w celu przekazania odpowiedzi klientowi. Często tego typu usługi są nazywane teleserwisem.

Rysunek 1. Klasyfikacja bankowości telefonicznej



Źródło: B. Świecka, *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2004, s. 19.

3. Rozwój usług *phone banking*

Bezprzewodowy kontakt klienta z bankiem ewoluował wraz z rozwojem telekomunikacji i Internetu, przyczyniając się tym samym do narodzin nowego rodzaju usługi, określanej mianem mobilnej bankowości telefonicznej (przenośnej). Pierwsze analogowe telefony komórkowe pojawiły się w Polsce w 1992 roku, a cyfrowe w 1996 roku [3, s. 109]. Bankowość przenośną należy tutaj rozumieć jako dostęp do rachunku bankowego klienta, tak jak to jest w banku internetowym, ze szczególnym uwzględnieniem kontaktów za pomocą telefonu komórkowego przy użyciu protokołu WAP, krótkich wiadomości tekstowych SMS, a także stacjonarnych telefonów domowych i publicznych. *Mobile bank* powinno się traktować jako bank internetowy wzbogacony w możliwość wykorzystywania wszelkich standardów telefonii komórkowej [7, s. 43]. Umożliwia ona dostęp do konta bankowego i informacji finansowej w dowolnym miejscu i czasie. Najlepszym urządzeniem do skorzystania z bankowości mobilnej jest telefon komórkowy z aktywną kartą SIM, znajdujący się w zasięgu sieci komórkowej. Z niewielkiego urządzenia klient ma dostęp nie tylko do własnego konta, ale również do wszelkich informacji zawartych w sieci internetowej. Możliwość

skorzystania z handlu mobilnego mają tylko posiadacze telefonów komórkowych wyposażonych w specjalny bezprzewodowy protokół aplikacji, czyli WAP³.

Rozwój telefonii komórkowej umożliwił powstanie nowego kanału komunikacji między bankiem a klientem w postaci komunikatów SMS⁴, wysyłanych przez telefony komórkowe. Podobnie jak w przypadku kanałów bankowości telefonicznej, operacje przeprowadzane za pomocą wiadomości SMS mogą mieć charakter pasywny lub aktywny. Pasywny dostęp polega na otrzymywaniu informacji z banku, bez możliwości ingerencji w konto. Po każdej operacji, wykonanej na danym koncie, forma ta daje m.in. możliwość otrzymania informacji tekstowej o dokonanej transakcji i aktualnym stanie konta. Forma aktywna umożliwia m.in. dokonywanie prostych operacji bankowych, takich jak: składanie przelewu na określony wcześniej rachunek z potwierdzeniem SMS czy zakładanie lokat. Wykorzystując SMS za pośrednictwem telefonu komórkowego dowolnej sieci, można m.in. [15, s. 19-21]:

- dokonać przelewu na wcześniej zdefiniowane rachunki;
- sprawdzić saldo rachunków bieżących, lokat terminowych, kredytów;
- otrzymać listę ostatnich operacji dokonanych na rachunku;
- zmienić numer PIN;
- wykonać przelew;
- sprawdzić kurs walut.

Zaletą tego kanału jest prostota wykonywanych operacji i fakt, że wiadomości SMS są standardowo dostępne we wszystkich aparatach komórkowych. Korzystanie z tego kanału jest jednak czasochłonne i bardzo ograniczone – nie istnieje możliwość wymiany większej liczby danych w postaci innej niż tekst. Nie jest więc możliwe przesyłanie, za pomocą wiadomości SMS, miesięcznego zestawienia transakcji klienta, tabeli kursów walut lub pełnej oferty lokat terminowych [4, s. 107].

Ograniczenia wiadomości SMS w zakresie wielkości przesyłanych komunikatów zostały wyeliminowane we wprowadzonych wiadomościach MMS⁵. Wiadomości tego rodzaju cechują się pełną multimedialnością, tzn. możliwością zawarcia w wiadomości: dźwięków, animacji oraz filmów.

Bankowość mobilna nie ogranicza się jednak do świadczenia usług za pośrednictwem SMS. Innym rozwiązaniem, również wykorzystywanym przez

³ WAP – (ang.) *Wireless Application Protocol*, Protokół Obsługi Aplikacji Bezprzewodowych. Bezprzewodowa technologia, umożliwiająca przeglądanie uproszczonych stron internetowych z prostą grafiką na wyświetlaczach telefonów komórkowych, in. Internet w komórce.

⁴ SMS – (ang.) *Short Messages Services*, usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w cyfrowych sieciach telefonii komórkowej.

⁵ MMS – (ang.) *Multimedia Messaging Services*. To usługa polegająca na rozszerzeniu funkcji SMS o możliwość przesyłania multimedii, takich jak: grafika, animacje, wideoklipy, dźwięki itp. Pierwotnie, MMS został zaplanowany jako usługa dla telefonii trzeciej generacji (UMTS), której jednak wprowadzenie było odwlekane w czasie, więc producenci wprowadzili tę opcję już wcześniej. Obecnie, prawie każdy nowy telefon posiada funkcję MMS.

banki, jest posiadający znacznie większy potencjał WAP. To protokół umożliwiający urządzeniom bezprzewodowym, takim jak telefony komórkowe, dostęp do zasobów Internetu. Powstał on w wyniku pracy WAP, Forum powołanego w 1997 roku, w Stanach Zjednoczonych przez cztery organizacje: Phone.com, Motorola, Nokia i Ericsson. Obecnie, Forum posiada wielu członków z branży telefonii mobilnej i zajmuje się ciągłym ulepszaniem kolejnych wersji WAP oraz rozpowszechnianiem przyjętych standardów. W lutym 2000 roku Wielkopolski Bank Kredytowy, jako pierwszy bank w Polsce, wprowadził serwis informacyjny WAP dla posiadaczy telefonów komórkowych.

WAP jest coraz powszechniejszą na świecie technologią informatyczną umożliwiającą korzystanie z oferty różnorodnych firm za pomocą wszelkiego rodzaju urządzeń łączności bezprzewodowej, przede wszystkim telefonów komórkowych.

System ten umożliwia dostęp do Internetu z telefonu GSM, jak również z innych przenośnych urządzeń. Technologia WAP umożliwia oglądanie serwisów internetowych przygotowanych specjalnie dla WAP. Usługa ta została zaprojektowana od podstaw pod kątem telefonów GSM i ich ograniczeń, jakimi są: mały wyświetlacz telefonu, mała prędkość transmisji danych, niepełna klawiatura. W telefonach WAP-owych nie jest możliwe przeglądanie standardowych stron WWW, a służą temu specjalne mikroprzeglądarki wbudowane w telefony GSM i inne przenośne urządzenia. Usługa WAP, w powiązaniu z bankowością, może zapewnić dużą swobodę w dostępie do rachunku przez komórkę, dzięki niej istnieje możliwość [16, s. 77]:

- zobaczenia listy rachunków i ich salda;
- przejrzenia historii operacji;
- wykonania przelewu;
- założenia lokaty;
- sprawdzenia salda rachunków depozytowych i kredytowych;
- zmiany PIN-kodu;
- zablokowania usługi WAP.

Strony przygotowane dla WAP są sporządzane w uproszczonej wersji HTML – języku WML⁶. Wiąże się to z ograniczonymi możliwościami technologicznymi telefonii komórkowej, takimi jak szybkość transmisji i sposób wyświetlania pobranych plików. Czynniki te powodują, że strony dostępne na ekranach telefonów są bardzo proste. Sprowadzają się do przedstawiania wiadomości tekstowych, ewentualnie prostej grafiki. Strony tworzone dla telefonii mobilnej są nazywane MMM⁷ przez analogie do tradycyjnych witryn WWW. Aby przeglądać

⁶ WML – (ang.) *Wireless Markup Language*. Jest standardowym językiem używanym do tworzenia oraz kodowania stron i serwisów internetowych wyświetlanych na urządzeniach przenośnych, korzystających z WAP. WML jest aplikacją języka XML i został zaprojektowany z myślą o urządzeniach o: niewielkiej mocy obliczeniowej, niewielkiej pamięci operacyjnej i powolnym dostępie do Internetu – przykładem są tu telefony komórkowe.

⁷ MMM – (ang.) *Mobile Media Mode*.

takie strony, jest niezbędny telefon obsługujący protokół WAP z zaimplementowaną miniprzeglądarką. Połączenie z serwerem przechowującym pliki odbywa się za pośrednictwem sieci GSM oraz Internetu, pomiędzy którym znajduje się odpowiednio skonfigurowany WAP-gateway.

Wiele banków umożliwia dwa podstawowe połączenia z serwisem transakcyjnym w ramach WAP, tj. [14, s. 247]:

- **połączenie tradycyjne (*dial-up*)**, które nie wymaga konfiguracji telefonu komórkowego, gdyż są wykorzystywane domyślne ustawienia operatora GSM;
- **połączenie GPRS**, które jest znacznie szybsze i bardziej komfortowe w użyciu, ale wymaga od użytkownika telefonu ustawienia specjalnej konfiguracji serwisu.

Usługi WAP są nastawione głównie na prezentację krótkich informacji i komunikatów, obsługę prostych, zwięzłych formularzy oraz niewielkich dwukolorowych grafik i ikon. Istnieje jednak wiele zastosowań specyficznych dla urządzeń przenośnych i Internetu, np. serwisy oparte na ustawieniach regionalnych i tzw. *content providerach*. Wystarczy, że użytkownik poda, w którym regionie kraju znajduje się, a otrzyma informacje aktualne dla wybranego regionu. Dla urządzeń wyposażonych dodatkowo w system GPS możliwe staje się zbudowanie serwisu, który będzie wskazywać drogę do najbliższego bankomatu [15, s. 21].

Bankowość mobilna zaczęła się od WAP-u, potem próbowano jeszcze wielu sposobów. Z jednej strony były to rozwiązania oparte na kartach SIM, czy SMS-ach, a ostatnio na aplikacjach JAVA. Żaden z tych sposobów nie znalazł uznania wśród klientów. Stąd nie ma co się dziwić. Instalacja specjalnego oprogramowania lub karty SIM, problemy z konfiguracją, problemy przy wymianie aparatu telefonicznego, bariery psychiczne związane z bezpieczeństwem danych w momencie straty aparatu to wszystko sprawiło, że bankowość mobilna nigdy nie weszła do powszechnego użycia.

Sposobem na jeszcze większe uproszczenie korzystania z bankowości mobilnej jest wykorzystywanie przez banki tzw. SIM ToolKit (STK). Idea STK polega na ułatwieniu dostępu do rachunku poprzez wzbogacenie *menu* telefonu o pozycję pozwalającą skorzystać z usług banku. Rozwiązanie takie bazuje na współpracy banków z operatorami sieci komórkowych. Klientowi, decydującemu się na skorzystanie z takiej dogodności, jest dostarczana karta SIM z rozbudowaną funkcjonalnością *menu* telefonu. W Polsce wykorzystują go takie instytucje, jak: mBank, Inteligo.

Systemy Sim Tool Kit są efektem bliskiej współpracy banku i operatora GSM. Ich funkcjonowanie opiera się na zainstalowaniu, na standardowej karcie SIM telefonu komórkowego, specjalnie przygotowanej aplikacji bankowej, przesyłanej drogą bezprzewodową. Aplikacja umożliwia bardzo łatwe przeglądanie danych w telefonie komórkowym i bezpośrednio składanie różnych zleceń bankowych na rachunkach posiadacza telefonu. W praktyce oznacza to, że po zainstalowaniu aplikacji bankowej w *menu* telefonu pojawia się dodatkowa ikonka

dialogowa, dzięki której właściciel telefonu uzyskuje dostęp do usług określonego banku, a następnie może realizować operacje aktywne i pasywne. Poprzez wybór, pokazywanych na wyświetlaczu, operacji klient banku może łatwo wybrać i skorzystać z konkretnej usługi bankowej, określając przez klawiaturę telefonu kwotę operacji. W ten sposób system Sim Tool Kit łączy możliwości nawigacji i wyboru usług bankowych, znamienych dla WAP, z niskim kosztem i szybką realizacją transakcji charakterystycznej dla SMS *banking* [14, s. 248].

Spośród wszystkich kanałów elektronicznej obsługi klienta, bankowość mobilna w największym stopniu reprezentuje korzyści, jakimi wyróżniają się elektroniczne kanały dystrybucji, tj. minimalizację znaczenia czasu zlecenia dyspozycji i miejsce pobytu klienta. Wykorzystanie telefonu komórkowego do kontaktu z bankiem oznacza posługiwanie się najbardziej mobilnym urządzeniem do wymiany informacji. Niestety, ze względu na stosunkowo jeszcze niski stopień wygody przy korzystaniu z telefonu do kontaktu z bankiem oraz wolną i wciąż kosztowną transmisję danych, bankowość mobilna cieszy się bardzo niewielką popularnością wśród klientów bankowości elektronicznej [14, s. 245]. Małe zainteresowanie ze strony konsumentów spowodowało rezygnację wielu banków internetowych z dalszego wykorzystywania mobilnego kanału dystrybucji, jakim jest WAP.

4. Rola *phone banking* w świadczeniu usług bankowych

Rola, jaką spełnia *phone banking* w usługach bankowych, jest dosyć prosta. Wynika ona z tego, iż, ze względu na wzrastające koszty otwierania i utrzymania sieci bankowej, instytucje zainteresowały się tą drogą dystrybucji swoich produktów. Jest to następny przykład udogodnień w sprzedaży usług finansowych. Ta forma dystrybucji stanowi dużą wygodę dla klientów w dostępie do informacji. Większość użytkowników telefonicznej bankowości to osoby, które narzekają na brak czasu, nie lubią chodzić do banku i tym samym tracić czas na stanie w kolejkach. Telefon daje im dostęp do informacji poza tradycyjnymi godzinami otwarcia banku, gdyż jest on czynny 24 godziny. *Phone banking* spełnia przede wszystkim rolę źródła informacji o ofercie banku.

Bankowość telefoniczna to jedna z nowszych i intensywnie rozwijających się opcji sprzedaży. Banki dostrzegły w tym medium sposób na: zaspokojenie wymagań dotychczasowych klientów, zdobycie nowych, jak i obniżenie kosztów obsługi. Dlatego też postanowiły na stałe włączyć ten sposób realizacji operacji finansowych do kanałów dystrybucji. Praktycznie, wszystkie banki w Polsce, obsługujące klienta detalicznego, proponują usługi bankowe przez telefon.

Oczywiście, aby móc korzystać z tej usługi w pełni i dokonywać operacji na własnym koncie, należy wyposażyć się w telefon, który nie tylko będzie umożliwiał przesyłanie informacji za pomocą głosu, ale także tonowej klawiatury telefonicznej.

E. Gastomski [5, s. 31] wyróżnił trzy etapy rozwoju usług bankowości telefonicznej. Według autora, w pierwszym okresie dominuje infolinia, czyli usługa polegająca na udzielaniu przez telefon informacji o produktach bankowych. Usługę tę oferują już wszystkie banki detaliczne w Polsce. Drugim etapem w rozwoju bankowości telefonicznej jest udzielanie przez telefon informacji o stanie konta i historii operacji na koncie, a kolejny etap charakteryzuje się sprzedażą usług przez telefon. W tej fazie rozwoju bankowości telefonicznej klienci najczęściej realizują przez telefon przelewy krajowe, zlecenia blokady terminowej środków na rachunku bankowym, zakładają konta osobiste i spłacają kredyty ratalne. Z bankowości telefonicznej w Polsce na koniec 2004 roku korzystało około 10% klientów bankowych, a telefon najczęściej wykorzystywany był do sprawdzania stanu konta i dokonywania krajowych zleceń płatniczych.

Nawiązanie komunikacji z jednostką bankową przez telefon stacjonarny lub komórkowy jest powszechnie wykorzystywane przez różne segmenty konsumenckie. Zakres operacji możliwych do zrealizowania za pośrednictwem tego klasycznego narzędzia ulega ciągłej ewolucji. Banki, poszerzając zakres swojej oferty i zmniejszając koszty obsługi klientów, coraz powszechniej wprowadzają różnorodne ułatwienia w dostępie do aktywów. Jedną z usług, której celem jest umożliwienie klientowi korzystania ze środków pieniężnych bez konieczności odwiedzenia oddziału banku, jest tzw. *call-center*. Rodzaj operacji, w ramach tej usługi, jest różnicowany i zależy od oferty poszczególnych banków. Ich użyteczność zmieniała się w przeszłości i nadal podlega przekształceniom. Co roku do ich funkcjonalności są wprowadzane nowe możliwości ułatwiające klientom zarządzanie ich środkami.

Klienci bardzo chętnie posługują się telefonem do kontaktów z bankiem. Przemawia za tym m.in. fakt, iż nie muszą już odwiedzać banku, by uzyskać niezbędne informacje. Z usługi mogą korzystać w dowolnym miejscu i czasie, a bank nie musi dostarczać klientom żadnego dodatkowego oprogramowania, jednocześnie nie zwiększa zatrudnienia, pomnażając swoje dochody. Ta bezosobowość i dyskrecja jest szczególnie doceniana przez klientów. Telebanking może przynieść bankowi również inne, mniej wymierne korzyści, stając się doskonałym źródłem informacji. Otóż, dowolny komputer połączony z systemem interakcyjnym może zostać zaprogramowany tak, aby każdy kontakt mógł zostać automatycznie zarejestrowany, w celu określenia charakterystyki klienta, testowania nowych produktów.

W ten sposób na podstawie historii kontaktów z klientami można przeprowadzić dokładną analizę ich potrzeb i dostosować ofertę do wybranych grup osób. Ta rola *phone banking* daje możliwość nie tylko uwiarygodnienia firmy i zwiększenia poziomu satysfakcji klientów, ale również dokładnego i precyzyjnego planowania wydatków związanych z przeprowadzaniem nowych kampanii i wprowadzaniem nowych produktów na rynek.

Niestety, technologia telefonii stacjonarnej, wykorzystywana przy świadczeniu usług bankowych, ma pewien mankament, którym jest ograniczona mobilność. Zmusiło to instytucje bankowe do poszukiwania nowych rozwiązań. Banki szybko zauważyły, że w Polsce więcej osób posiada telefon komórkowy, niż

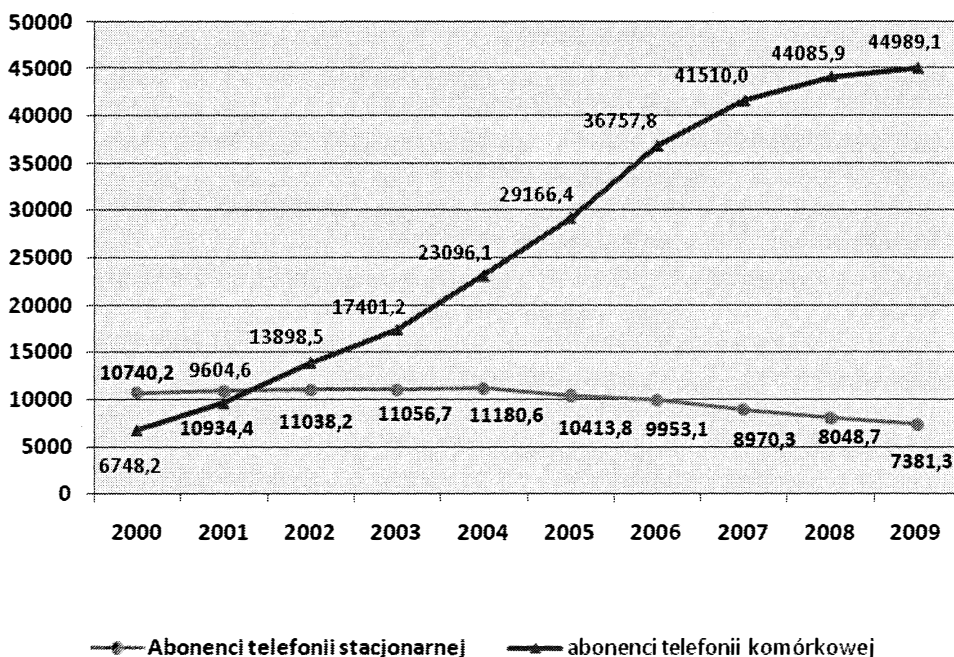
komputer z dostępem do Internetu, co przyczyniło się do upowszechnienia bankowości mobilnej, zwanej także m-bankingiem [17]. Cechą szczególną usług mobilnych jest ich ciągła dostępność, dzięki temu klient banku ma możliwość korzystania ze swojego konta bankowego i uzyskiwania niezbędnych informacji w każdym miejscu i o każdej porze. Atutem nieograniczonego dostępu do rachunków bankowych jest także nieustanny wgląd w informacje finansowe poza godzinami otwarcia banku [Por.: 6, s. 27; 2, s. 176].

Tendencja do stopniowego rezygnowania z telefonii stacjonarnej na rzecz mobilnej jest trendem zauważalnym we wszystkich rozwiniętych krajach świata. Telefonii komórkowej rozwija się w naszym kraju bardzo szybko. W 2006 roku na 100 mieszkańców Polski przypadało 95 użytkowników telefonów komórkowych [3, s. 36] i 26 abonentów telefonii stacjonarnej [8, s. 46]. Tymczasem, na koniec 2009 roku, na 100 mieszkańców przypadało 117,9 abonentów. Dobrym rokowaniem dla banków jest zwiększanie się, w szybkim tempie, liczby użytkowników najnowocześniejszych telefonów komórkowych, tzw. trzeciej generacji. Z roku na rok można zaobserwować wzrost liczby użytkowników posiadających telefony komórkowe, natomiast spadek użytkowników telefonii stacjonarnej (Wykres 1.). Na koniec 2009 roku było 44989,1 tys. użytkowników telefonii komórkowej i 7381,3 tys. użytkowników telefonii stacjonarnej. Oznacza to wzrost użytkowników telefonii komórkowej w stosunku do roku 2008 o 2,0% i spadek użytkowników telefonii stacjonarnej o 8,0%. Tendencja ta utrzymuje się również w latach poprzednich. Dlatego też w Polsce instytucje bankowe pokładają ogromne nadzieje w wykorzystaniu telefonów komórkowych do celów bankowości mobilnej. Ze względu na wzrastającą rokrocznie liczbę ich użytkowników, mogłaby to być kolejna rola, jaką może spełnić usługa *phone banking* w przyciągnięciu kolejnych klientów.

Rozwój technologii, globalizacja i coraz wyższa konkurencja powodują bardzo szybki rozwój bankowych kanałów dystrybucji. Bankowość mobilna rozwija się w ekspresowym tempie. Banki, które nie rozważają wdrożenia mobilnej strategii, są postrzegane jako technologicznie zapóźnione i tym samym skazane na utratę udziału w rynku. Sama technologia bankowości mobilnej służy tworzeniu wizerunku banku jako instytucji nowoczesnej i idącej z postępem.

Niewątpliwie, to bankom należy przypisać rolę sił napędowych nowej technologii, to one spostrzegły w niej doskonały kanał dystrybucji swych usług. Zawieranie transakcji bankowych za pośrednictwem Internetu jest wygodniejsze od odwiedzania placówek banku, szybsze i tańsze. Mimo to dostęp do Internetu za pośrednictwem komputera przywiązuje użytkownika do biura bądź domu. Bankowe usługi telefoniczne mogą być dostępne z każdego telefonu, co czyni je wygodniejszymi od usług *on-line*. Mają one jednak znaczne ograniczenia, ponieważ używa się tu tylko komend głosowych, a tym samym mogą być zastosowane do niewielkiego zakresu transakcji.

Wykres 1. Użytkownicy telefonii stacjonarnej i komórkowej w latach 2000-2009 (w tys.)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *Łączność-wyniki działalności w latach 2000 – 2009*, GUS, Departament Statystyki i Usług, Warszawa 2000 – 2009. [Por.: 9, s. 370 i s. 617].

Dlatego też z postępującą konwergencją Internetu i telefonii bezprzewodowej stale rosną możliwości wykorzystania telefonu komórkowego do kontaktu z bankiem. W dużej mierze jest możliwe to dzięki rozwojowi technologii WAP. Telefon staje się w tym wypadku miniprzeglądarką internetową, pozwalającą korzystać ze specjalnych serwisów, analogicznie jak w przypadku stron WWW [6, s. 28]. Protokół WAP działa podobnie jak, znany powszechnie, protokół HTTP odpowiedzialny za sposób publikowania zawartości stron w sieci WWW – jest to jego uproszczenie wynikające z możliwości obecnie wykorzystywanych standardów i telefonów [10, s. 196]. Klient może mieć w ten sposób interaktywny dostęp do usług bankowych w każdym miejscu i czasie.

WAP może być zatem postrzegany jako złoty środek, umożliwiający dostęp do Internetu w każdym miejscu i o każdym czasie, zapewniający możliwość bezpiecznego logowania z jednocześnie prostym ustaleniem tożsamości klienta, a nawet z pewną dokładnością miejsca, w którym się on znajduje. WAP jawi się więc jako istotne usprawnienie dystrybucji usług, mogące dopomóc w umocnieniu więzi między bankiem a jego klientami, a jednocześnie w dalszym ciągu za-

pewniające znacząco niższe koszty transakcji. Mamy więc do czynienia z kanałem dystrybucji, który może pomóc bankom skutecznie bronić swego udziału w rynku usług finansowych, a nawet go powiększać [11, s. 75 – 76].

Liderem na rynku był bank WBK, który w lutym 2000 roku, jako pierwszy, wprowadził serwis informacyjny WAP dla posiadaczy telefonów komórkowych.

Dzięki zastosowaniu technologii WAP, telefon komórkowy, jako mała przeglądarka internetowa, umożliwił użytkownikom: korzystanie ze specjalnych serwisów, przeglądanie stron internetowych, pozyskiwanie i przesyłania danych. Ta, stosunkowo nowa, technologia stanowi kolejny, niekonwencjonalny kanał dystrybucyjny dla produktów bankowych. Bankowe usługi mogą być dostępne w stosunku do każdego inteligentnego telefonu. Poza tym, da się tutaj zauważyć specyficzną rolę bankowości telefonicznej, w postaci stworzenia bliższych i silniejszych więzi między bankiem a klientem. Dodatkowo, WAP stanowi istotne usprawnienie dystrybucji usług finansowych poprzez pokonanie ograniczeń czasowych i przestrzennych w funkcjonowaniu banków, co jest pozytywnie odbierane przez klientów, jako wyższy poziom jakości usług świadczonych przez banki [17].

Kanał ten, mimo szumnych zapowiedzi analityków rynkowych, nie upowszechnił się wśród odbiorców bankowych. Brak popularyzacji usług z wykorzystaniem WAP-u wynika przede wszystkim z ograniczonej funkcjonalności (bardzo wolna transmisja danych) oraz wysokich kosztów dostępu. Sama technologia okazała się mobilna i dość bezpieczna, jednak ten, kto próbował skonfigurować połączenie, wie, że jest to dość skomplikowana procedura i wcale nie taka tania.

Za małą popularnością WAP-u wśród klientów bankowości elektronicznej przemawia fakt ograniczonej funkcjonalności, wynikającej z wąskiego zakresu dostępnych usług i niskiego komfortu posługiwania się niewielkim wyświetlaczem telefonu i klawiaturą. Nie bez znaczenia jest również wysoki koszt połączenia, taryfikowany jednostką czasu, a nie wielkością przesłanych danych. Przy stosunkowo powolnej transmisji danych, WAP w bankowości elektronicznej okazuje się zbyt kosztowny w porównaniu z zakresem oferowanej funkcjonalności. Rozwój bankowości mobilnej jest możliwy dopiero po wprowadzeniu, na szeroką skalę, technologii GPRS, kiedy to telefon komórkowy, jako terminal GPRS, jest cały czas zalogowany do sieci, podobnie jak komputer stacjonarny z dostępem do Internetu [14, s. 247]. Jednak tym, co całkowicie „położyło” bankowość mobilną opartą na WAP-ie, była konfiguracja, praktycznie rzecz biorąc, osobna dla każdego modelu telefonu. W pewnym momencie nowsze aparaty przestały być kompatybilne w dół i WAP w bankach „umarł śmiercią naturalną”⁸. Przykładem niech tu będzie m-Bank, który w kwietniu 2008 roku zamknął ten kanał kontaktu z klientem⁹.

⁸ Szacuje się, że z dostępu do kont przez WAP korzysta od 1% do 3% klientów.

⁹ Miesięcznie, wykonywano za jego pośrednictwem około 2000 przelewów

Mimo wszystko, WAP-u nie można traktować jak przemijającej mody. Już teraz jest wystarczająco dużo obszarów zastosowań tej technologii, aby światowe korporacje skierowały na jej rozwój olbrzymie środki. Ma bowiem ta technologia olbrzymią przewagę nad Internetem stacjonarnym: można z niej korzystać z urządzeń przenośnych, praktycznie z każdego miejsca i w każdym czasie. Dzięki graficznej prezentacji danych, WAP może stać się w niedalekiej przyszłości odrębnym kanałem dystrybucyjnym, posiadającym ogromne możliwości rozwoju, ze względu na powszechność telefonów komórkowych i stosunkowo łatwą ich obsługę.

Jednym z najczęściej wykorzystywanych kanałów kontaktu z bankiem jest obecnie usługa SMS. Polega ona na tym, że po zarejestrowaniu telefonu komórkowego w banku posiadacz rachunku może wykorzystywać to narzędzie do mobilnego komunikowania się ze swoim kontem. Upowszechnienie się wykorzystywania SMS-ów do kontaktu z bankiem wynika z faktu, iż coraz liczniejsza część społeczeństwa korzysta z telefonii bezprzewodowej. Zaletą tej usługi jest prostota i możliwość korzystania z każdego aparatu komórkowego. Wadą są jednak: czasochłonność i ograniczone możliwości przesyłania większej ilości danych w postaci innej niż tekst. Ograniczenia te są eliminowane przez wprowadzanie wiadomości MMS. Dzięki temu, istnieje możliwość przesyłania znacznie większej ilości danych, w tym: dźwięków, grafiki, animacji oraz filmów [6, s. 28]. Realizacja niektórych zadań, za pośrednictwem SMS-ów, stanowi obecnie alternatywę dla kosztownych usług z wykorzystaniem WAP-u.

Inną rolę, jaką spełniać może *phone banking* w świadczeniu usług bankowych, jest możliwość zrealizowania za pomocą komórki płatności, tzw. mobilnych płatności. Polegają one na tym, iż przez Internet składamy zamówienie, a płatności dokonujemy w sieci GSM. Sprzedającemu zaś podajemy numer komórki, który wysyła do naszego banku. Następnie, od banku na komórkę dostajemy SMS z prośbą o potwierdzenie transakcji. Gdy podamy specjalny kod, transakcja jest zakończona.

Poprzez SMS, klienci osobiście nadzorują każdą należność, jaka ma być pobrana z konta. Może znaleźć to zastosowanie przy opłatach za: usługi telekomunikacyjne, abonament telewizji kablowej, składkę ubezpieczenia, rachunki za gaz, czynsz itp.

M-płatności definiuje się jako płatności dokonywane przy użyciu telefonu komórkowego. Telefon może być stosowany w: fizycznym miejscu sprzedaży, handlu elektronicznym oraz handlu mobilnym. Popularność telefonów komórkowych oraz wiele ich cech technicznych czyni je interesującymi narzędziami dokonywania płatności.

Podobnie jak elektroniczne portmonetki, większość telefonów jest wyposażona w *chip*, który może służyć do przechowywania wartości lub bezpiecznej autoryzacji i identyfikacji. Ponieważ telefon komórkowy jest jednocześnie narzędziem komunikacyjnym, do wykonania operacji płatniczej nie jest mu potrzebny: czytnik (tak jak w przypadku kart), komputer, modem ani terminal płat-

niczy. Biorąc pod uwagę zarówno bieżącą dynamikę rozwoju rynku telefonii komórkowej, jak i przewidywany wzrost handlu mobilnego, m-płatności mają szansę stać się w ciągu najbliższych lat istotną częścią sektora płatności detalicznych [Por.: 13, s. 57].

Bankom, wdrażającym usługi telefoniczne, przyświecało kilka celów. Po pierwsze, dążyły one do zmiany tendencji do: czasowego przywiązywania się do banku, otwierania rachunków w innych bankach, a także zwiększenia więzi i lojalności z dotychczasowymi klientami. Umożliwienie dostępu do pieniędzy przez telefon miało również służyć zdobywaniu nowych klientów.

Zważywszy na dynamiczny wzrost liczby użytkowników telefonów komórkowych, który przewyższa wzrost liczby użytkowników Internetu oraz przekracza 83% udziału w usługach telefonii komórkowej krótkich wiadomości tekstowych, trudno byłoby nie dostrzec komplementarnej roli, jaka w stosunku do bankowości internetowej przypada telefonii mobilnej w sferze usług bankowych. Jednak dynamika rozwoju nowych usług opartych na technologii teleinformatycznej jest uwarunkowana wzrostem świadomości nie tylko klientów, ale i kadr bankowych, które muszą się przekonać do nowoczesnych technik sprzedaży. Inne czynniki, warunkujące wzrost zainteresowania usługami przez telefon, to: koszty, możliwości telekomunikacyjne, odpowiednie rozwiązania prawne i organizacyjne [2, s. 173].

Pomimo tak dużej funkcjonalności, usługa WAP nie sprawdziła się w Polsce. Głośno o niej było na łamach prasy i telewizji. Jeszcze kilka lat temu była określana jako szansa na zrewolucjonizowanie świadczenia usług bankowych. Dziś jest dostępna w niemal każdym, liczącym się banku, jednak liczba klientów z niej korzystających nie jest na tak wysokim poziomie, jakiego oczekiwano. WAP w bankowości jest traktowany jako wielki przegrany. Poległ ze znacznie prostszymi rozwiązaniami, do jakich należy chociażby usługa SMS. Wydaje się, że jest to technologia zbyt skomplikowana dla wielu osób, nieufnie podchodzących do rozwiązań, których za bardzo nie znają. Ponadto, nadal traktuje się jako rozwiązanie drogą.

5. Podsumowanie

Wydaje się, że przed m-bankingiem, podobnie jak przed pozostałymi nowoczesnymi kanałami dystrybucji, rysują się szerokie perspektywy rozwoju, zważywszy na ciągły wzrost liczby posiadaczy telefonów komórkowych. Za kilka lat tego typu usługi staną się standardem w krajowej bankowości, ponieważ w interesie wszystkich banków będzie postrzeganie ich jako nowoczesnych i kompleksowo zaspokajających potrzeby klientów instytucji finansowych. Operatorzy sieci telefonii komórkowej są zdania, że prawdziwy rozwój m-commerce nastąpi wraz z rozpowszechnieniem się telefonii komórkowej trzeciej generacji – UMTS, pozwalającej na błyskawiczną transmisję danych. Dzięki temu, systemo-

wi klienci, bez odwiedzania tradycyjnego oddziału, będą mogli: zapoznać się z ofertą banku, stanem konta i skorzystać z innych produktów za pomocą obrazu przekazywanego przez telefony trzeciej generacji [12, s. 66 – 67].

Możliwości, jakie stwarzają telefony komórkowe, nie są dzisiaj w pełni wykorzystywane przez bankowość mobilną. Co krok pojawiają się nowe, coraz to doskonalsze, rozwiązania oraz związane z nimi koncepcje ich zastosowania w świadczeniu usług finansowych za pomocą komórek. Duże nadzieje wiąże się z technologią UMTS, która dopiero rozwija się w Polsce. Trzecia generacja usług ma stworzyć całkiem nowy komfort pracy, który wiąże się ze znacznie szybszą transmisją danych. Niedaleka przyszłość pokaże jednak, na ile sprawdzi się ona w bankowości.

Niestety, główną przyczyną ograniczonego rozwoju bankowości mobilnej jest nieodpowiedni stopień rozwoju infrastruktury telefonii komórkowej, która nie została zaprojektowana do przesyłania dużych pakietów danych i przez to jest relatywnie wolna. W dodatku, aparaty telefoniczne, pomimo coraz popularniejszych kolorowych wyświetlaczy, mają zbyt mały ekran, co przy bardziej skomplikowanych operacjach zmniejsza ich użyteczność i wygodę konsumentów. W efekcie, jest spodziewane zmniejszenie inwestycji w tę technologię, z powodu braku szans na szybki zwrot z inwestycji. Wspomniana, technologia zacznie odgrywać znaczącą rolę dopiero wraz z pełnym wprowadzeniem telefonii komórkowej trzeciej generacji UMTS. Standardy te podnoszą znacznie prędkość transmisji do 2 MB na sekundę, a także umożliwiają przesyłanie wysokiej jakości kolorowych tekstów, grafiki, prezentacji multimedialnych, a przy okazji poprawiają bezpieczeństwo transmisji.

Literatura

1. Chmielarz W., *Systemy elektronicznej bankowości*, Difin, Warszawa 2005.
2. Dębniwska M., Sołoma A., *Bankowość. Produkty, usługi, rynek*, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, Olsztyn 2003.
3. Dmochowska H. (red.), *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce*, Wyniki badań statystycznych z lat 2004–2006, GUS, Warszawa 2008.
4. Garczyński, *Produkty i usługi bankowe w bankowości elektronicznej*, [w:] Gospodarowicz A. (red.), *Bankowość elektroniczna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005.
5. Gostomski E., *Segmentacja rynku a kanały dystrybucji usług*, „Bank”, nr 2/2004.
6. Grzywacz J., *Bankowość elektroniczna w działalności przedsiębiorstw*, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2004.
7. Koźliński T., *Bankowość internetowa*, CeDeWu, Sp. z o.o., Warszawa 2004.
8. *Łączność-wyniki działalności w 2006 roku*, GUS, Departament Statystyki i Usług, Warszawa 2007.
9. *Mały Rocznik Statystyczny*, GUS, Warszawa 2008.

10. Małachowski K., *Innowacje w bankowości – wybrane aspekty bankowości elektronicznej*, [w:] Świecka B. (red.), *Rynki finansowe w przestrzeni elektronicznej*, Economicus, Szczecin 2004.
11. Marcinkowska M., *WAPorujące usługi bankowe*, „Bank”, nr 01/2001.
12. Pluskota P., *Współczesne kanały dystrybucji produktów bankowych*, Uniwersytet Szczeciński, Rozprawy i Studia, t. (DL) 476, Szczecin 2003.
13. Szczeń M., Jakubiec S., *Elektroniczne usługi finansowe – charakterystyka rynku, wezwania i inicjatywy regulacyjne (stan na koniec 2001r.)*, Narodowy Bank Polski, Materiały i Studia, Zeszyt Nr 139, Luty 2002.
14. Ślązak E., Borowski K., *Bankowość elektroniczna*, [w:] Zaleska M. (red.), *Współczesna bankowość*, Tom I, Difin, Warszawa 2007.
15. Świecka B., *Bankowość elektroniczna*, CeDeWu, Warszawa 2004.
16. Wroński P., *Bankowość elektroniczna dla firm*, CeDeWu, Warszawa 2004.
17. Żurawik B., *Bankowość mobilna; nowy kanał dostępu do usług finansowych*, dokument elektroniczny, tryb dostępu: [<http://www.swiatmarketingu.pl>], data wejścia: maj 2002].