

BANKI INTERNETOWE

ELŻBIETA IZABELA MISIEWICZ*

Zmiany które nastąpiły w latach 90. na rynku finansowym wpłynęły na system organizacyjny banków oraz ich strukturę wewnętrzną. Rozwój usług bankowych wywołał potrzebę kreowania wyspecjalizowanych jednostek organizacyjnych, zdolnych do wykonywania pojawiających się zadań. Równocześnie wzrost konkurencji między bankami zrodził potrzebę poszukiwania optymalnych rozwiązań i wprowadzani nowych usług zachęcających klientów do korzystania z oferty danego banku [1, s. 55].

Już pod koniec lat 80. na rynku usług finansowych pojawiły się pierwsze banki internetowe i pakiety oprogramowania dla bankowości elektronicznej. Początkowo polegało to na powiązaniu klienta z danym bankiem za pomocą hardware'u i software'u dostarczanego przez bank do domu czy też do pracy swojego klienta. Dopiero niedawno w połączeniach „bank-klient” zaczęto wykorzystywać internet.

Jest wiele podmiotów oferujących usługi bankowości internetowej. Są to:

- tradycyjne banki, które otwierają swoim klientom nowe kanały świadczenia usług;
- banki internetowe, które nie mają odpowiednika w realnym świecie, a kontakt z nimi jest możliwy jedynie przez internet lub przez telefon;
- internetowe portale (platformy) finansowe złożone z licznych spółek, oferujących np. handel papierami wartościowymi, doradztwo, symulacje finansowe, itp.[8, s. 138].

Aby korzystać z usług banków internetowych należy posiadać pewne narzędzia. Narzędzia potrzebne do obsługi kont internetowych to komputer z połączeniem do internetu wyposażony w przeglądarkę do stron www. Najwygodniej korzystać z komputera PC, który działa w systemie Windows, bo choć banki zapewniają, że w innych systemach (Unix, Linux, Macintosh itp.)

* Mgr Elżbieta Izabela Misiewicz, doktorantka Uniwersytetu w Białymstoku.

wszystko powinno działać, to najczęściej dostosowanie ich do polskiej bankowości internetowej wymaga doświadczonego programisty. Większość systemów bankowości internetowej można obsługiwać przy pomocy programu Internet Explorer lub Netscape Navigator w wersji 4.0 lub wyższej. Konieczność posiadania odpowiedniej przeglądarki jest o tyle istotna, że wcześniejsze wersje wymienionych programów nie obsługiwały bezpiecznego protokołu SSL, który zapewnia bezpieczeństwo przekazu informacji pomiędzy bankiem i klientem. Bez niego każda wysłana i otrzymana informacja mogła być bez przeszkód podglądana przez każdą osobę [6].

Poprzez sieć zwaną internetem świadczy się rozmaite usługi finansowe, które dokonywane są odpłatnie lub bezpłatnie przy wykorzystaniu elektronicznych środków przekazu. Dotyczą one następujących obszarów biznesu:

1. banki;
2. giełda;
3. ubezpieczenia;
4. kredyt.

Taka forma usług finansowych posiada pewne charakterystyczne cechy:

- odległość jest nieistotna;
- obsługa 24h, 365 dni w roku;
- szybka reakcja na zmiany;
- znacznie tańsza obsługa transakcji;
- sprzedaż kilku usług temu samemu klientowi, w jednym czasie;
- wygoda;
- wszelkie potrzebne informacje są widoczne na ekranie komputera.

Banki internetowe (Internet banking) to wykorzystanie sieci internet w celu korzystania z usług bankowych (po stronie klienta) lub oferowania takich usług (po stronie banku). Banki te, to elektroniczne banki oraz elektroniczne oddziały banków tradycyjnych.

Pierwszym bankiem w Polsce, który udostępnił swoim klientom INTERNET BANKING był łódzki **Powszechny Bank Gospodarczy S.A** należący obecnie do Grupy Pekao S.A. Było to w październiku 1998 roku. Obecnie **Bank Pekao S.A.** posiada swój **Oddział Elektroniczny**, obsługujący około 2 tys. klientów. Bankowość internetowa posiada wiele różnorodnych zalet. Korzyści te możemy podzielić na dwie kategorie - korzyści dla banków oraz dla klienta.

Korzyści dla banków ze stosowania usług oferowanych poprzez sieć internet to:

- lepszy kontakt z klientem oraz możliwość indywidualizacji potrzeb klientów;
- oszczędność kosztów związanych z tworzeniem rozbudowanej sieci oddziałów;

- eliminacja zagrożeń związanych z tradycyjnymi przestępstwami, jak np. fałszowanie dokumentów bankowych;
- spadek kosztów transakcyjnych - związanych z obsługą klientów i przetwarzaniem dokumentów papierowych;
- ciągle aktualna oferta;
- możliwość szybkich zmian.

Korzyści dla klientów:

- szybsza realizacja zleceń;
- oszczędność czasu i pieniędzy związana z koniecznością osobistego odwiedzania oddziału bankowego;
- oszczędność czasu i pieniędzy związana z koniecznością ręcznego wypełniania dokumentów i zleceń bankowych;
- niższe koszty transakcji (mniejsze prowizje pobierane przez bank);
- możliwość wglądu w aktualny stan ich rachunków bankowych o każdej porze;
- eliminacja zagrożeń związanych z dokonywaniem transakcji metodami tradycyjnymi, takich jak np. kradzież gotówki czy innych papierów wartościowych i dokumentów bankowych;
- obsługa 24 godziny przez 365 dni w roku.[2]

Aby skutecznie przekonać klientów do korzystania z ofert banków on-line należy przełamać kilka barier m.in.:

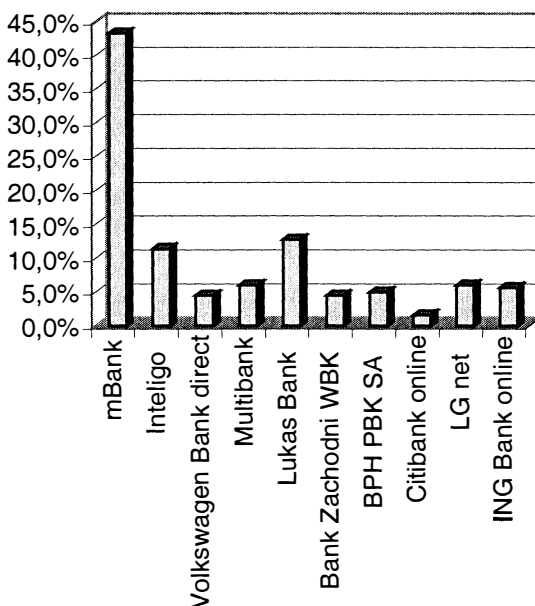
- bezpieczeństwo - klient musi mieć pewność, że informacje przekazywane przez sieć nie zostaną wykorzystane w sposób niezgodny z jego intencjami;
- prostota obsługi – interfejs z użytkownikiem powinien być możliwie atrakcyjny, a jednocześnie prosty i zrozumiały;
- uniwersalność – możliwość wyboru przez klienta formy płatności najbardziej odpowiadającej jego preferencjom i możliwościom;
- szybkość – możliwość wykonania wielu transakcji w bardzo krótkim okresie czasu;
- niskie koszty transakcji. [7, s. 393]

W Polsce istnieje kilka banków internetowych oferujących swoim klientom wiele różnorodnych usług. Najbardziej znane banki internetowe działające na polskim rynku to:

- Inteligo;
- MBank;
- MultiBank;
- Volkswagen Bank direct;
- Lukas Bank;
- Bank Zachodni WBK;

- BPH PBK S.A.;
- Citibank online;
- LG net;
- ING Bank online.[3]

Na stronie internetowej portalu bankier.pl przeprowadzono ankietę na najlepszy polski bank internetowy. Do dnia 20 lutego 2003 r. udział w ankiecie wzięło około 250 osób. Wyniki w postaci wykresu prezentują poniżej.



Rys. 1. Najlepszy bank z dostępem przez internet

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [5].

Jak wskazują wyniki ankiety najbardziej popularnym bankiem internetowym spośród 10 banków okazał się mBank. Około połowy osób biorących udział w ankiecie wskazało właśnie ten bank, jako najlepszy bank z dostępem przez internet. Dostyc dużym zaufaniem internauci darzą również Lucas Bank i Inteligo (około 10% głosów oddanych na każdy z tych banków). Popularność pozostałych banków (z wyjątkiem Citibank online 1,5%) jest rzędu 5% każdy.

Osoby biorące udział w ankiecie, oddając głos na wybrany przez siebie bank on-line kierowały się jedynie własnymi upodobaniami. Jeżeli chodzi o dodat-

kowe kryteria to przez portal bankier.pl nie zostały narzucone żadne. Chodziło jedynie o wskazanie najlepszego banku spośród tych, umieszczonych na liście.

Każdy potencjalny klient wybierając bank zwraca uwagę na oferowane przez bank usługi, oprocentowanie wkładów, czy też na wysokość prowizji i opłat związanych z prowadzeniem wybranego przez siebie konta. Portal bankier.pl udostępnia zestawienia ofert różnych e-banków, które są bardzo pomocne przy wyborze interesującego nas konta czy też usługi. Poniżej prezentuję jedno z zestawień zaczerpniętych z www.bankier.pl.

Kryteriami branymi pod uwagę przy określaniu punktacji były: opłata za prowadzenie konta, oprocentowanie, opłata za przelew jednorazowy i opłata za zlecenie stałe. Dane dotyczą kont dla klientów indywidualnych dostępnych w portalu bankier.pl.

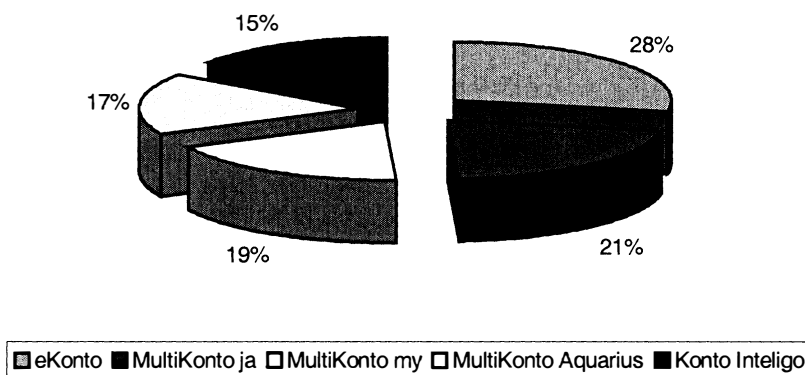
Tabela 1. Zestawienie najlepszych kont w bankach internetowych

Nazwa banku	Nazwa konta	Suma punktów
mBank	eKonto	2926
MultiBank	MultiKonto ja	2200
MultiBank	MultiKonto my	1933
MultiBank	MultiKonto Aquarius	1765
Iteligo	Konto Inteligo	1600

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [4].

Najlepszym internetowym kontem dla klientów indywidualnych oferowanym w portalu bankier.pl biorąc pod uwagę kryteria, które wymieniłam powyżej jest eKonto w mBanku. Oprocentowanie konta to 4,5%. Bank ten nie pobiera żadnych prowizji za prowadzenie konta, przelew jednorazowy i zlecenia stałe. Pozostałe banki oferują niższej oprocentowane konta, pobierają też prowizje za prowadzenie konta, przelew czy też za zlecenie stałe.

W internecie nie tylko możemy skorzystać z ofert banków internetowych, założyć wirtualne konto czy dowiedzieć się jakie jest najkorzystniejsze oprocentowanie kont, lokat, możemy również przeprowadzać rozmaite symulacje związane z prowadzeniem konta internetowego, czy też dokonywaniem rozmaitych zleceń za pomocą internetu.



Rys. 2. Wykres kołowy przedstawiający najlepsze konta dla klientów indywidualnych oferowane przez banki internetowe

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [4].

Banki mają coraz większą świadomość, że w internecie toczy się walka konkurencyjna i coraz więcej z nich zaczyna oferować usługi przy wykorzystaniu internetu. Bardzo ważną cechą bankowości on-line jest interaktywność. Dostarcza się produkty dostosowane do indywidualnych wymagań klientów, uwzględnia się coraz wyższe wymagania klientów, poszerza się wachlarz dotychczas świadczonych usług. Po spełnieniu szczególnych środków bezpieczeństwa, bankowość internetowa jest wielką szansą dla banków i dla ich klientów. Pozwala ona bankowi na zmniejszenie zatrudnienia i kosztów, przy równoczesnym przyspieszeniu oraz ułatwieniu klientom dostępu do szerokiego pakietu oferowanych przez banki on-line usług.

LITERATURA

1. Chmielarz W., *Komputer i bank*, Centrum Edukacji i Rozwoju Biznesu, Warszawa 1997.
2. <http://panda.bg.univ.gda.pl/~m2000/uf1.htm>
3. <http://www.bankier.pl/fo/konta/>
4. <http://www.bankier.pl/narzedzia/wyszukiwarki/konta/>
5. <http://www.bankier.pl/pogodzinach/ankiety/wyniki.html?id=11>
6. Orlik P., *Czego potrzeba do obsługi konta przez Internet*
http://www.expander.pl/cgi_bn/expander/frameset.jsp

7. Ruszczyc Z., *Internet w biznesie*, Ośrodek Doradztwa i Doskonalenia Kadr, Gdańsk 1997.
8. Szpringer Wł., *E-commerce, e-banking, wyzwania globalizacji*, Difin, Warszawa 2002 r.