

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 330

Finanse

na rzecz zrównoważonego rozwoju

Gospodarka – etyka – środowisko

Redaktorzy naukowci

Leszek Dziawgo, Leszek Patrzalek



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2014

Redaktor Wydawnictwa: Barbara Majewska

Redaktor techniczny: Barbara Łopusiewicz

Korektor: Barbara Cibis

Łamanie: Beata Mazur

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej www.dbc.wroc.pl,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2014

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-460-8

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	11
Marcin Będzieszak: Opłaty za usługi i dochody własne jako źródło finansowania wybranych zadań w miastach wojewódzkich w Polsce	13
Renata Biadacz, Kazimierz Juszczyk: Analiza wykorzystania kolektorów słonecznych do wytworzenia ciepłej wody użytkowej.....	22
Joanna Błach, Anna Doś: Zastosowanie modelu DuPonta w kontekście zarządzania środowiskiem w przedsiębiorstwie – możliwości wykorzystania w praktyce polskich przedsiębiorstw	34
Iwetta Budzik-Nowodzińska: Efektywność ekonomiczna przedsięwzięć inwestycyjnych z zakresu energetyki odnawialnej jako czynnik zrównoważonego rozwoju.....	42
Michał Buszko: Społeczna odpowiedzialność banków giełdowych – korzyści inwestycyjne z tytułu uczestnictwa w RESPECT Index	52
Beata Domańska-Szaruga: Konkurencyjność banków spółdzielczych jako partnerów lokalnych społeczności.....	63
Joanna Działo: Instytucje fiskalne a standardy etyczne w polityce fiskalnej ..	72
Beata Zofia Filipiak: Kierunki i skutki przekształceń lokalnej gospodarki odpadami komunalnymi w świetle zmian ustawowych	80
Monika Foltyn-Zarychta: Koncepcja zmniejszającej się w czasie stopy dyskonta w ocenie efektywności inwestycji publicznych o oddziaływaniach długoterminowych	89
Marzena Ganc, Magdalena Mądra-Sawicka: Wpływy do budżetów gmin przy wprowadzeniu podatku dochodowego w indywidualnych gospodarstwach rolnych	99
Maria Magdalena Golec: Zrównoważony rozwój spółdzielni kredytowych w Polsce w oparciu o zasadę lokalności	108
Karolina Gwarda: Źródła finansowania zakupu zero- i niskoemisyjnych środków transportu publicznego w Polsce	116
Jerzy Gwizdała: Rola Banku Ochrony Środowiska SA w Warszawie w finansowaniu inwestycji w obszarze ochrony atmosfery.....	126
Agnieszka Huterska, Robert Huterski: Wykorzystanie podatku od nieruchomości dla zrównoważonego rozwoju miast na przykładzie Torunia	135
Agnieszka Jachowicz: Główne trendy w polityce podatkowej w krajach Unii Europejskiej w okresie kryzysu	148
Alicja Janusz: Przegląd istniejących i projektowanych rozwiązań w zakresie funduszy restrukturyzacyjnych sektora finansowego w Unii Europejskiej	157

Barbara Karlikowska: Ryzyko środowiska naturalnego a działalność przedsiębiorstw	165
Magdalena Klopott: Mechanizmy finansowania przyjaznego środowisku demontażu statków – fundusz recyklingowy.....	173
Lidia Klos: Wiedza i świadomość ekologiczna studentów	182
Adam Kopiński: Taksonomia i zastosowanie metody Hellwiga w ocenie efektywności funduszy inwestycyjnych	192
Andrzej Koza: Finansowe instrumenty wsparcia samozatrudnienia osób niepełnosprawnych w Wielkiej Brytanii i Polsce	205
Grażyna Leśniewska: Sztuka zrównoważonego życia	214
Agnieszka Lorek: Lokalna polityka energetyczna w zrównoważonym rozwoju gmin śląskich	222
Agnieszka Łukasiewicz-Kamińska: Waluta wirtualna – moda, czy pieniądź przyszłości?.....	231
Ireneusz Miciuła, Krzysztof Miciuła: Energia odnawialna i jej aspekty finansowe jako element zrównoważonego rozwoju Polski	239
Tomasz Piotr Murawski: Ocena działań społecznej odpowiedzialności biznesu – przegląd wybranych metod	248
Marta Musiał: Dylematy zarządzania finansami osobistymi w kontekście koncepcji solidarności międzypokoleniowej.....	258
Bogdan Nogalski, Andrzej Kozłowski: Zarządzanie finansami w samorządzie gminnym wobec wyzwań nowego zarządzania publicznego.....	266
Teresa Orzeszko: Miejsce edukacji finansowej społeczeństwa w strategii społecznej odpowiedzialności biznesu krajowych banków giełdowych w Polsce	274
Agnieszka Parlińska: Wybrane aspekty zadłużania się samorządów gminnych w Polsce	284
Andrzej Parzonko: Przewidywalność i stabilizacja cen mleka jako czynnik zrównoważonego rozwoju gospodarstw rolniczych i przedsiębiorstw przetwórczych.....	293
Monika Pettersen-Sobczyk: Modele biznesowe banków w kontekście koncepcji zrównoważonego rozwoju	301
Dariusz Piotrowski: Wartości islamu a koncepcja zrównoważonego rozwoju	308
Michał Polasik, Anna Piotrowska: Transakcyjne wykluczenie finansowe w Polsce w świetle badań empirycznych.....	316
Adriana Przybyszewska: Determinanty przedsiębiorczości kobiet na przykładzie wybranych krajów	326
Eleonora Ratowska-Dziobiak: Rozwój kanału <i>direct</i> na polskim rynku ubezpieczeń	336
Adam Reczuch: Wykluczenie finansowe osób młodych w perspektywie założenia nowego gospodarstwa domowego	344

Robert Skikiewicz: Bariery w działalności instytucji finansowych na tle zmian sytuacji gospodarczej Polski	352
Beata Skubiak: Wpływ kryzysu finansowego i gospodarczego na rozwój zrównoważony, ze szczególnym uwzględnieniem konsekwencji społecznych.....	361
Sylwia Słupik: Proekologiczne strategie rozwoju przedsiębiorstw województwa śląskiego.....	369
Małgorzata Solarz: Ochrona konsumenta a wykluczenie finansowe stanowiące wynik niewłaściwego zarządzania ryzykiem finansowym codzienności	378
Anna Spoz: E-faktury – nowinka technologiczna czy upowszechniający się sposób dokumentowania transakcji gospodarczych	387
Joanna Stawska: Znaczenie <i>policy mix</i> dla działalności inwestycyjnej przedsiębiorstw w kontekście zrównoważonego rozwoju.....	397
Marek Szturo, Joanna Tomczyk: Rozwój zrównoważony miast jako szansa dla prywatnych inwestycji na przykładzie aglomeracji azjatyckich.....	406
Paulina Szulc-Fischer: Proekologiczne inicjatywy klastrowe	414
Magdalena Ślebocka: Fundusze unijne dla zrównoważonego rozwoju – bariery w pozyskiwaniu i rozliczaniu na przykładzie gmin województwa łódzkiego.....	424
Aneta Tylman: Obszary badań prawno-finansowych zrównoważonego rozwoju – próba identyfikacji	432
Piotr Urbanek: Standardy etyczne polityki wynagradzania kadry kierowniczej w bankach w okresie kryzysu finansowego – próba oceny.....	439
Tomasz Uryszek: Międzypokoleniowa redystrybucja długu publicznego na przykładzie krajów Unii Europejskiej	448
Julia Anna Wachowska: Rynek kredytów mieszkaniowych w Polsce – studium analityczne	458
Damian Walczak: Solidaryzm społeczny a uprawnienia emerytalne grup uprzywilejowanych.....	468
Marcelina Więckowska: Inwestorzy instytucjonalni na rynku inwestycji w energię odnawialną	477
Paweł Witkowski: Ryzyko węglowe – koncepcja i pomiar.....	486
Bogdan Włodarczyk: Tworzenie oferty bankowej z wykorzystaniem bankowości elektronicznej	495
Justyna Zabawa: Zarządzanie kapitałem ludzkim we współczesnych bankach w kontekście ich ekologicznej odpowiedzialności	503
Marika Ziemia, Krzysztof Świeszczak: Reklamy bankowe – między manipulacją a faktyczną potrzebą klientów.....	511

Summaries

Marcin Będzieszak: User charges and own-source revenues as sources of financing selected tasks in voivodeship cities in Poland	21
Renata Biadacz, Kazimierz Juszczak: Analysis of the use of solar collectors to produce hot water	33
Joanna Blach, Anna Doś: The application of the DuPont model in the context of corporate environmental management – evidence from the Polish companies	41
Iwetta Budzik-Nowodzińska: Economic effectiveness of investments related to the renewable energy sources as a factor of sustainable development... ..	51
Michał Buszko: Corporate Social Responsibility of stock exchange listed banks – investing profits due to participation in RESPECT Index.....	62
Beata Domańska-Szaruga: Competitiveness of cooperative banks as local community partners	71
Joanna Działo: Fiscal institutions and ethical standards in fiscal policy.....	79
Beata Zofia Filipiak: Directions and consequences of the transformation of local economy of municipal waste in the light of changes in the laws.....	88
Monika Foltyn-Zarychta: The concept of time-declining discount rate in the appraisal of public projects with long-term effects	98
Marzena Ganc, Magdalena Mądra-Sawicka: The proceeds to municipalities with the introduction of income tax in individual farms.....	107
Maria Magdalena Golec: Sustainable development of Polish credit cooperatives based on the principle of localness.....	115
Karolina Gwarda: Sources of funding the purchase of zero- and low carbon means of public transport in Poland	125
Jerzy Gwizdała: The role of the environment protection bank JSC in Warsaw in financing investment in the protection of the atmosphere	133
Agnieszka Huterska, Robert Huterski: Application of property tax in sustainable development of towns with town of Toruń as an example.....	147
Agnieszka Jachowicz: Main trends in tax policy in the European Union states in the times of crisis	156
Alicja Janusz: The review of existing and anticipated solutions for the financial sector restructuring funds in the European Union	164
Barbara Karlikowska: Natural environment risk and activities of enterprises	172
Magdalena Klopott: Financing mechanisms of the environmentally friendly ship dismantling – case of recycling fund	181
Lidia Klos: Environmental knowledge and awareness of students.....	191
Adam Kopiński: Taxonomy and application of Hellwig’s method for assessing the effectiveness of investment funds	204
Andrzej Koza: Financial instruments of disabled people self-employment support in Great Britain and Poland	213

Grażyna Leśniewska: Art of sustainable life	221
Agnieszka Lorek: Local energy policy for the sustainable development of the Silesian communities	230
Agnieszka Łukasiewicz-Kamińska: Digital currency – temporary trend or money of future?	238
Ireneusz Miciuła, Krzysztof Miciuła: Renewable energy and its financial implications as a component of sustainable development of Poland	247
Tomasz Piotr Murawski: An evaluation of Corporate Social Responsibility – review of chosen methods	257
Marta Musiał: Personal finance management dilemmas in the context of intergenerational solidarity concept	265
Bogdan Nogalski, Andrzej Kozłowski: Finance management in commune self-government in the face of challenges of new public management	273
Teresa Orzeszko: Importance of financial education of society in CSR strategy of domestic listed banks in Poland	283
Agnieszka Parlińska: Selected aspects of the indebtedness of municipalities in Poland	292
Andrzej Parzonko: Predictability and price stabilization of milk as a factor in the sustainable development of farms and food processing enterprises	300
Monika Pettersen-Sobczyk: Banks business models in the context of sustainable development concept	307
Dariusz Piotrowski: Values of islam and the concept of sustainable development	315
Michał Polasik, Anna Piotrowska: Empirical studies on transactional financial exclusion in Poland	325
Adriana Przybyszewska: Determinants of entrepreneurship of women based on selected countries	335
Eleonora Ratowska-Dziobiak: Development of the direct channel on the Polish insurance market	343
Adam Reczuch: Financial exclusion of young people in the perspective of establishment of a new household	351
Robert Skikiewicz: Barriers of activity of financial institutions against the background of changes in the economic situation of Poland	360
Beata Skubiak: The impact of economic and financial crisis on sustainable development with focus on social consequences	368
Sylvia Słupik: Ecological strategies for the development of Silesian Voivodeship enterprises	377
Małgorzata Solarz: Consumer protection vs. financial exclusion as a result of incorrect everyday financial risk management	386
Anna Spoz: E-invoices – technological novelty or a spreading method of documenting commercial transactions	396

Joanna Stawska: The importance of policy mix for investment activities of enterprises in the context of sustainable development	405
Marek Szturo, Joanna Tomczyk: Sustainable urban development as an opportunity for private investments on the example of Asian agglomerations.....	413
Paulina Szulc-Fischer: Pro-ecological cluster initiatives	423
Magdalena Ślebocka: EU funds for sustainable development – barriers in obtaining and accounting on the example of municipalities of Łódź Voivodeship.....	431
Aneta Tylman: Areas of legal and financial studies of sustainable development – an attempt to identify.....	438
Piotr Urbanek: Ethical standards of top executive’s remuneration policy in the banking sector during the financial crisis – attempt to assess	447
Tomasz Uryszek: Intergenerational redistribution of public debt. The example of European Union countries	457
Julia Anna Wachowska: Housing loans market in Poland – analytical project	467
Damian Walczak: Social solidarity and the pension rights of privileged groups	476
Marcelina Więckowska: Institutional investors in the renewable energy investment market.....	485
Paweł Witkowski: Carbon risk – concept and measurement	494
Bogdan Włodarczyk: Creation of banking offer using e-banking	502
Justyna Zabawa: Human capital management in contemporary banks, in the context of corporate eco-responsibility	510
Marika Ziemia, Krzysztof Świeszczak: Banking advertising – between a manipulation and a real customer need.....	520

Bogdan Włodarczyk

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

TWORZENIE OFERTY BANKOWEJ Z WYKORZYSTANIEM BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

Streszczenie: Usługi bankowości elektronicznej polegają na wykorzystaniu elektronicznych nośników danych i określane są także jako bankowość zdalna. Zależnie od wykorzystanych rozwiązań umożliwia ona wykonywanie operacji pasywnych lub aktywnych. Proste operacje pasywne polegają na sprawdzaniu salda i historii rachunku, natomiast operacje aktywne umożliwiają m.in. dokonanie polecenia przelewu, założenie lokaty. Rosnąca liczba transakcji z wykorzystaniem e-bankingu w Polsce pozwala na uzyskanie większych korzyści bankom, a także klientom. W artykule przeanalizowano źródła wzrostu e-bankingu oraz bariery mogące zahamować trend wzrostowy płatności mobilnych.

Słowa kluczowe: bankowość elektroniczna, e-banking.

DOI: 10.15611/pn.2014.330.54

1. Wstęp

Dynamiczny wzrost popularności nowego modelu wykorzystania Internetu, określanego jako Web 2.0, doprowadził do udogodnień w postaci niwelowania znaczenia czasu i miejsca w dostępie do usług bankowych. Zaangażowanie internautów w proces tworzenia treści serwisów internetowych zaowocowało rozwojem komunikacji przede wszystkim między klientami, czego sztandarowym przykładem jest globalna popularność serwisów społecznościowych. Rozwój Web 2.0 sprawił, że klienci banku zaczęli nawiązywać między sobą relacje bezpośrednie z coraz większym wpływem na kształt usług. Bank nie może już kontrolować wszystkich kanałów informacji i musi podążać za klientami jako głównymi weryfikatorami atrakcyjności standardu obsługi. Rozwijający się proces integracji klientów tworzy społeczność internetową, która staje się równoprawnym partnerem dla banku [Ślązak, Guzek 2012, s. 12].

Na bazie rozwoju powyższych procesów powstała bankowość internetowa. M. Kisiel opisuje bankowość internetową jako komponent szerszego pojęcia banko-

wości elektronicznej, którego podstawową właściwością jest zastosowanie Internetu w infrastrukturze świadczenia usług bankowych [Kisiel 2005, s. 80].

Bankowość elektroniczna (*e-banking*) polega na umożliwieniu dostępu do rachunku za pomocą urządzenia elektronicznego – komputera, bankomatu, terminalu POS, telefonu (zwłaszcza komórkowego) i linii telekomunikacyjnych. Usługi bankowości elektronicznej określane są także jako bankowość zdalna (*telebanking*). Zależnie od wykorzystanych rozwiązań umożliwia ona wykonywanie operacji pasywnych (np. sprawdzanie salda) lub aktywnych (np. przelewy, założenie lokaty).

Podstawę formalnoprawną świadczenia usług bankowości elektronicznej wprowadziła Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, definiując w art. 29 ww. ustawy „umowę o usługi bankowości elektronicznej”.

Obecnie bankowość elektroniczna jest kluczowym elementem bankowości transakcyjnej i nowoczesnym oraz skutecznym narzędziem w osiąganiu coraz wyższej finansowej efektywności działania banków. Celem artykułu jest dokonanie analizy tworzenia oferty bankowej z wykorzystaniem kanałów i metod bankowości elektronicznej. Wnioski z analizy mogą posłużyć jako rekomendacja kierunku rozwoju bankowości elektronicznej.

2. Metodyka badań i przebieg procesu badawczego

W artykule na podstawie literatury przedmiotu, informacji ze źródeł bankowych oraz dostępnych raportów ZBP i NBP opisujących zagadnienie krytycznie przeanalizowano kierunki rozwoju i metody tworzenia oferty dla klientów z wykorzystaniem bankowości elektronicznej. Zweryfikowano, wnioskowano i opisano też istotne bieżące wyzwania stojące przed bankowością internetową, wpływające na jej rozwój.

3. Bankowość elektroniczna w Polsce

W ostatniej dekadzie technologia zmieniła podejście banków do kanałów dystrybucji i usług finansowych w krajach rozwiniętych i rozwijających się. Urządzenia mobilne, wykorzystywane jako sieć dystrybucji, nie tylko docierają do znacznie większej rzeszy odbiorców, ale również angażują ich na znacznie bardziej osobistym poziomie. Pozwalają korzystać z pieniędzy kiedykolwiek i gdziekolwiek klient chce [King 2013, s. 215].

Bankowość elektroniczna, niezależnie od koniunktury gospodarczej, rozwija się dynamicznie. Na koniec III kw. 2013 r. ponad 21,5 miliona osób i blisko 1,9 miliona firm miało dostęp do rachunku drogą elektroniczną. Największe znaczenie w bankowości elektronicznej mają karty płatnicze (jest ich ok. 35 milionów) [12. edycja raportu netBank]. Ich liczba w III kw. wzrosła o ponad 3,81%, a wartość transakcji wykonanych kartami o 5,38%. Zmienia się także sposób korzystania z kart płatni-

czych, coraz rzadziej wykorzystuje się je do płatności gotówkowych (niemal 65% procent transakcji to transakcje bezgotówkowe). Długoterminowe trendy wskazują na rosnące znaczenie obrotu bezgotówkowego. Od początku 2013 r. systemy Krajowej Izby Rozliczeniowej SA przetworzyły ponad 1,26 mld transakcji. Wartość obrotów w 2013 r. wyniosła ponad 3,17 bln zł, a więc ponaddwukrotność PKB Polski za 2012 r. Mimo korzystnych trendów wzrostowych w zakresie liczby klientów kart płatniczych, a także wzrastających obrotów, nasycenie kartami płatniczymi w Polsce nadal nie jest duże i wynosi ok. 0,9 na statystycznego Polaka. W UE średnia wynosi 1,46 kart p.c. Liczba klientów indywidualnych mających dostęp do bankowości internetowej w 2013 r. wzrosła aż o 8,75% w ujęciu rocznym (więcej o prawie 1 milion osób) [Raport Net@bank 2013, s. 15]. Dane raportu Związku Banków Polskich (ZBP) świadczą także o wzroście na koniec III kw. 2013 r. liczby klientów z sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MSP). Ponad 1,88 miliona klientów MSP korzystało w 2013 r. z bankowości elektronicznej, co stanowi wzrost w ujęciu rocznym o prawie 45 tys. (2,45%).

Dynamiczny rozwój technologiczny w segmencie mobilnym daje podstawy do prognozowania, że to właśnie system elektroniczny stanie się w ciągu najbliższego okresu podstawą lokalnego standardu płatniczego. Świadczą o tym np. wyniki IKO (PKO Bank Polski) z ponad 60 tys. aktywnych użytkowników, którzy wykonali 150 tys. mobilnych operacji o wartości 40 mln zł (stan na koniec 2013 r.). Na przeszkodzie dalszemu rozwojowi stoi rozdźwięk między uczestnikami segmentu bankowości elektronicznej, tj. między bankami, telekomami, organizacjami płatniczymi, a niezależnymi firmami zajmującymi się wsparciem transferu pieniędzy. Płatności mobilne wymagają opracowania i wdrożenia standardów operacji i wzajemnych, uzupełniających się usług. Podjęta w tym zakresie inicjatywa przez PKO Bank Polski oraz Alior Bank, Bank Millennium, Bank Zachodni WBK, BRE Bank i ING Bank Śląski pozwala na postawienie tezy, że zawarte porozumienie w sprawie współpracy wyeliminuje istniejące bariery. Uczestniczące w porozumieniu banki, pod względem liczby klientów z dostępem do bankowości elektronicznej, mają udział przekraczający 70% rynku, zatem istnieje szansa na wypracowanie wspólnego standardu usług elektronicznych [*Bankowość mobilna* 2013, s. 40]. Klienci mają zyskać możliwość realizacji płatności mobilnych w szerokiej sieci sklepów zarówno tradycyjnych, jak i internetowych, korzystania z bankomatów oraz przelewów na numer telefonu odbiorcy. Wspólny standard może stać się istotnym impulsem do jeszcze szybszego rozwoju tego rynku. Na upowszechnieniu płatności mobilnych mogą zyskać także przedsiębiorcy, którzy udostępnią taką opcję klientom. Płatności mobilne w modelu przyjętym w IKO, które jest wzorcowe dla wspomnianego wyżej standardu, może spowodować, że przelewy mobilne przez SMS lub Facebook, transakcje przez „zbliżenie telefonów” czy opłata rachunków za pomocą kodów QR mogą się upowszechnić.

4. Analiza korzyści dla klientów i banków

Coraz więcej klientów korzysta z „banku w komórce”, jednak większość zaawansowanych operacji jest nadal wykonywanych za pośrednictwem komputera. Prowizja za płatności IKO jest niższa niż za płatności kartą, a to oznacza konkretne oszczędności dla uczestników płatności. Płatności mobilne, w przeciwieństwie do płatności kartą, są też bardziej bezpieczne. Utrata karty niesie ryzyko płatności zbliżeniowych do momentu jej zablokowania. Każda transakcja w IKO jest autoryzowana, dlatego nie ma obawy przelewu pieniędzy w przypadku zaginięcia urządzenia mobilnego (telefon, smartfon, tablet). Synchroniczność płatności sprawia, że są bardziej bezpieczne. Transfer środków dokonuje się w obecności klienta. Przeszkodą w szybkiej popularyzacji płatności elektronicznych są zbyt duże terminale płatnicze, jednak wzrost popularności płatności mobilnych powoduje zmniejszanie ich rozmiaru. Korzyścią dla klientów jest również łatwość lokalizacji. Rozproszenie systemu płatności przez większą liczbę aplikacji m-pay skutkować będzie wzrostem konkurencji. Łatwiej też będzie wdrażać innowacyjne rozwiązania wiążące klientów z przedsiębiorcami. Darmowe aplikacje do m-płatności są już dostępne na stronach internetowych banków lub w dedykowanych sklepach z aplikacjami (Google Play, Apple AppStore, Sklep Windows Phone).

Banki, widząc potencjał w urządzeniach mobilnych, starają się, aby ich aplikacje były jak najbardziej powszechne. Ważne jest, że część rozwiązań wprowadzanych przez banki eliminuje pośredników płatności, obniżając koszty działalności, np. obniżając prowizje do 0,5-0,7% wobec niemal 1,5-2% w przypadku zwykłych płatności kartą. To może być bardzo duża zachęta do przeniesienia się z terminalu lub obrotu gotówkowego na m-płatności.

Rozwiązania e-bankowości przygotowywane są także z myślą o małych i średnich przedsiębiorcach. Takim przykładem jest aplikacja mPOS. Dzięki niej przedsiębiorca może przyjmować zapłatę za produkty i usługi bezgotówkowo, jedyną opłatą jest niska prowizja za transakcje, bez dodatkowych kosztów związanych z najmem terminala płatniczego.

5. Bezpieczeństwo transakcji w e-bankingu

Systematyczny wzrost wartości transakcji w Internecie uzasadnia konieczność ciągłego doskonalenia systemów bezpieczeństwa i ochrony przed niepożądanymi wpływami pieniędzy z rachunku. Płatności mobilne, tak jak pozostałe transakcje finansowe, niosą z sobą duże ryzyko nadużyć. Bezpieczeństwo transakcji ma podstawowe znaczenie w budowaniu zaufania między klientem a bankiem. Technologia stosowana w płatnościach mobilnych (SMS, NFC, kody QR, Carrier Billing) powoduje, że wykorzystywane systemy do ich obsługi muszą być właściwie zabezpieczone. Wynika to z faktu, że istnieje potencjalne zagrożenie transakcji ze strony nieuczciwych klientów lub partnerów realizujących usługi. Te uwarunkowania wy-

muszą zabezpieczenie płatności mobilnych przed atakami hakerskimi. Zadanie to jest skomplikowane i jeżeli ma być skuteczne, musi być realizowane na wielu poziomach.

Ciągłe doskonalenie zabezpieczeń systemów i sukcesy w tej dziedzinie powodują, że usługi oferowane przez banki internetowe stają się równie pewne, jak usługi banków uniwersalnych. Na świecie powstają standardy, które definiują najlepsze praktyki do zabezpieczeń transakcji płatniczych, np. System Messaging Specification for Management of Mobile-NFC Services. Systemy takie mają możliwość wyłączania płatności klientów w przypadku zaginięcia telefonu oraz pozyskiwania dodatkowych parametrów związanych z transakcją, jak identyfikator urządzenia lub jego geolokacja, oraz monitorowania fraudów, która uwzględniałaby dodatkowo takie elementy, jak: kwota, typ płatności, ilość płatności. Przepływy płatności wszystkich transakcji realizowane on-line wtedy, gdy połączenie sieciowe jest dostępne. Bezpieczeństwo infrastruktury zapewnią [*Bankowość mobilna 2013*, s. 45]:

- stworzenie skutecznych procedur bezpieczeństwa,
- przewidywanie i minimalizowanie ryzyka ataków,
- przeprowadzanie cyklicznych audytów bezpieczeństwa,
- procedury obsługi incydentów naruszenia bezpieczeństwa,
- zabezpieczenie poufności danych firmowych.

Większość krajowych systemów płatności mobilnych, w tym IKO będące obecnie podstawą tworzonego standardu, wymaga do poprawnego działania połączenia internetowego. Na szczęście sieć teleinformatyczna w Polsce dynamicznie się rozwija, więc również w małych miejscowościach w Polsce nie ma już większych problemów z uzyskaniem dostępu do Internetu.

Niebezpieczeństwa i przestępstwa w bankowości internetowej rozwijają się równie szybko jak same usługi e-bankowości. Ustawodawca w kodeksie karnym wyszczególnia precyzyjnie czyny karalne, tj.

- włamanie do określonego komputera firmy czy jej pracownika lub klienta dokonywane w celu uzyskania konkretnych danych;
- uzyskanie dostępu do całości lub części systemu informatycznego bez upoważnienia;
- zakładanie lub posługiwanie się urządzeniem podsłuchowym, wizualnym albo innym urządzeniem lub oprogramowaniem w celu pozyskania danych;
- bez uprawnienia: niszczenie, uszkodzanie, usuwanie lub zmienianie zapisu istotnej informacji albo w inny sposób udaremnianie osobie uprawnionej zapoznanie się z nią.

Przestępstwa informatyczne wymienione w k.k., których katalog będzie wzrastał, zagrożone są karą grzywny, ograniczenia wolności lub jej pozbawienia. Kara jest tym surowsza, im większa jest wyrządzona szkoda majątkowa. Przestępstwa te są ścigane na wniosek pokrzywdzonego.

6. M-płatności – wspólny cel sektora bankowego

Rozwój płatności mobilnych zarówno w Polsce, jak i na świecie poszukuje jeszcze docelowych rozwiązań. Podstawowi uczestnicy rynku zainteresowani płatnościami elektronicznymi próbują utworzyć własne rozwiązania w zakresie masowych płatności mobilnych. Duże sieci handlowe emitują karty do płatności wraz kartami lojalnościowymi, operatorzy sieci telefonicznej rozwijają projekty NFC, banki tworzą odrębne konkurencyjne projekty połączone z ich systemami obsługi i rozliczeń, organizacje płatnicze, tj. Master Card, Visa czy nowe sieci płatnicze, jak SkyCash, PayPal, również proponują swoje projekty, np. elektroniczne portmonetki. Wszystkie rozwiązania wymagają docelowo połączenia ze środkami klientów zgromadzonymi na kontach bankowych. Zatem wydaje się słuszne poszukiwanie rozwiązań w obrębie wspólnego systemu rozliczeniowego zorganizowanego w sektorze bankowym. Zdominowanie masowych płatności przez standard niebankowych instytucji niesie ryzyko ich bezpieczeństwa i wyższych kosztów za pośrednictwo (mimo że spadły koszty *interchange*, to i tak międzynarodowe systemy płatnicze utrzymały wysokie opłaty wpływające na finalne koszty transakcji). Wybór wspólnego, bankowego standardu m-płatności jest także obroną pozycji sektora bankowego względem relacji z klientami w pierwszeństwie obsługi finansowej. Dynamicznie rozwijający się rynek m-płatności za sprawą wypierania obrotu gotówkowego, rozwoju płatności nieadresowanych przez karty oraz rosnące możliwości adaptacyjne przez klientów (głównie nowych technologii, używanie smartfonów) powoduje, że banki są zmuszone uwzględnić ten sektor w swoich strategicznych planach działalności.

W Polsce mimo wciąż wysokiego udziału obrotu gotówkowego w płatnościach masowych (77%) rośnie dynamika płatności bezgotówkowych typu on-line. W 2012 r. płatności te wzrosły o 24%, głównie za sprawą kart i płatności Portfelem PayU [Raport NBP 2013, s. 10]. Polscy konsumenci, szczególnie młodzi, są przygotowani do wyboru tej formy płatności, jednak jej rozwój uzależniony będzie od sieci dostępności, kosztów pośrednictwa, a także korzyści dodatkowych, jakie może uzyskać klient w procesie płatności.

7. Wnioski

Bankowość internetowa (elektroniczna) intensywnie się rozwija. Te nowoczesne rozwiązania dystrybucji produktów i usług bankowych zwiększają rentowność przez ograniczanie kosztów działalności oraz wzrost liczby klientów z jednocześnie lepiej dopasowaną marketingowo ofertą e-bankowości do potrzeb klientów i rozwijającej się technologii. Sprzyjają temu korzyści dla klienta i dla banku. Uzyskiwany efekt synergiczny powoduje, że tego typu transakcje będą w niedalekiej przyszłości dominowały na rynku transakcji płatniczych. Analiza wykazała, że klienci osiągają z e-bankingu następujące korzyści:

- niższe koszty płatności, wynikające z eliminacji zarówno pośrednich, jak i bezpośrednich kosztów obsługi klienta;
- zwiększenie satysfakcji z dostępności wirtualnych usług bankowych 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu – daje to komfort psychiczny wynikający z dużego udogodnienia w dostępie do usług bankowych z dowolnego miejsca i bez konieczności fizycznej obecności w placówce banku;
- bieżąca kontrola płatności i sprawowanie bieżącej kontroli nad własnym rachunkiem, sprawdzenie salda, dokonywanie transakcji bezgotówkowych – daje to większe poczucie bezpieczeństwa i zaufanie do systemu, a także jest formą nadzoru sytuacji finansowej;
- wygodna komunikacja, będąca efektem braku konieczności stania w kolejkach do okienka bankowego; szybki i łatwy dostęp do informacji wynikający z posiadania prostego urządzenia elektronicznego (jak telefon, smartfon, tablet, komputer).

Bankowość elektroniczna zwiększa także efektywność działania banków poprzez:

- zwiększenie wyników finansowych banku powodowane ograniczeniem kosztów stałych lub też ich rozłożenie na większą liczbę użytkowników;
- promowanie szerokiego asortymentu usług i produktów, Internet, telefon, WAP czy SMS stanowią bowiem wygodny sposób informowania klienta o nowych usługach, aktualnych stopach procentowych czy też kampaniach promocyjnych; bankowość elektroniczna oznacza także segmentację klientów, ponieważ operacje są skrupulatnie analizowane w celu wyselekcjonowania ich segmentów, preferencji i lepszego dostosowania usług do potrzeb klienta;
- indywidualizację oferty – analiza preferencji klienta pozwala na stworzenie profilu klienta i sporządzenia specjalnej dla niego oferty spełniającej jego oczekiwania i indywidualne preferencje;
- możliwość dotarcia do większej liczby klientów i jej dywersyfikacja;
- stworzenie szansy dla nowych banków, rozpoczynających swoją działalność, w wyniku powstania nowych możliwości; ich obecność w globalnej sieci przetrąca je do rangi banku ogólnodostępnego.

Mimo wyraźnych korzyści w wykorzystaniu bankowości internetowej zarówno dla banków, jak i klientów przy braku właściwego bezpieczeństwa bankowość tradycyjna, w placówkach bankowych, jeszcze długo może pozostać podstawowym kanałem sprzedaży produktów i usług bankowych. Imperatyw modelu biznesowego opartego na dystrybucji multikanałowej przyczynił się do zmniejszenia zainteresowania sektora bankowego rozwojem zdalnych form kontaktu, przez co bankowość internetowa ma obecnie ważne, ale drugorzędne znaczenie strategiczne [Ślązak 2008, s. 357-367].

Przyczyną takiego stanu rzeczy może być fakt, że bankowość elektroniczna w dalszym ciągu ewoluje. Aby w pełni wykorzystać potencjał bankowości elektronicznej i aby klienci mogli skorzystać z technologii w usługach bankowych, potrzeb-

na jest także współpraca polityków i instytucji finansowych na rzecz rozwiązań prawnych oraz edukacja społeczeństwa [Hogarth i in. 2008, s. 31].

Jednak wraz z rozwojem dostępności dobrej jakości Internetu oraz technologii mobilnej i jej bezpieczeństwa wzrośnie znaczenie e-bankowości. Nie tylko młodzi użytkownicy usług finansowych szybko odkrywają korzyści, które przełamują bariery psychologiczne i opór klientów przed korzystaniem z bankowości elektronicznej – jak ma to miejsce z rozwojem zakupów za pośrednictwem Internetu (*e-commerce*). Banki zaczną odkrywać nowe formy sprzedaży, promocji i dystrybucji na rynku bankowości internetowej. Stosowane rozwiązania techniczne, zapewniające masową dostępność i niezbędny poziom bezpieczeństwa transakcji przeprowadzanych za pomocą Internetu, spowodują, że liczba instytucji decydujących się na transakcje sieciowe będzie dynamicznie wzrastać.

Literatura

12. edycja raportu netBank przygotowana przez Związek Banków Polskich, <http://zbp.pl/dla-prasy/informacje-prasowe/raport-netb-nk> (9.01.2014).
- Bankowość mobilna*, raport, 2013, <http://www.interaktywnie.com/biznes/raporty>.
- Hogarth J.M., Kolodinsky J., Gabor T., *Consumer payment choices: paper, plastic, or electrons?*, „Int. J. Electronic Banking” 2008, vol. 1, no. 1.
http://www.knf.gov.pl/opracowania/sektor_bankowy.
<http://www.nbp.pl/homen.aspx?f=/en/statystyka/statystyka.html>.
- King B., *Bank 3.0 Nowy wymiar bankowości*, Deloitte Warszawa 2013.
- Kisiel M., *Internet a konkurencyjność banków w Polsce*, CeDeWu, Warszawa 2005.
- KNF II informacja o sytuacji banków*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2013.
- Raport Net@bank, *Bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe*, ZBP, 2013.
- Ślązak E., *Czynniki rozwoju efektywności multikanalowej dystrybucji bankowej*, [w:] *Współczesne finanse*, red. L. Dziawgo, Wydawnictwo Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008.
- Ślązak E., Guzek E., *Innowacyjna bankowość internetowa, Bank WEB 2.0*, Oficyna, Warszawa 2012.
- Ustawa z dnia 6 czerwca 1997, Kodeks karny, DzU 1997, nr 88, poz. 553.
- Ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych, DzU nr 169, poz. 1385 z późn. zm.

CREATION OF BANKING OFFER USING E-BANKING

Summary: Electronic banking services use electronic data storage media and are also referred to as remote banking. Depending on the solutions used, it enables to perform passive or active operations. Simple passive operations consist of checking the account balances and history, whereas active operations allow, among others, to make a transfer or opening a deposit. A growing number of transactions using e-banking in Poland allows both banks and customers to gain greater benefits. The article examines the sources of e-banking growth and the barriers that may inhibit the growth trend of mobile payments.

Keywords: electronic banking, e-banking.