

Znaczenie bankowości elektronicznej w polskim systemie bankowym na przykładzie Deutsche Bank PBC S.A.

Liczba stron: 133

Nazwa Szkoły Wyższej: Akademia Ekonomiczna

Rodzaj pracy: magisterska

Rok oddania: 2005

Zawartość pracy:

WSTĘP 4

ROZDZIAŁ 1 6

CHARAKTERYSTYKA GLOBALNEGO RYNKU INTERNETOWEGO 6

1.1 WPŁYW ROZWOJU TECHNOLOGII INFORMACYJNEJ NA DZIAŁALNOŚĆ BANKÓW 6

1.2 INTERNET ŚWIATOWA SIEĆ KOMPUTEROWA 10

1.2.1 Historia rozwoju Internetu 10

1.2.2 Charakterystyka użytkowników Internetu w Polsce 14

1.2.3 Charakterystyka elektronicznego klienta 18

1.2.4 Wykorzystanie globalnej sieci Internet w bankowości 21

ROZDZIAŁ 2 27

IDEA BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ 27

2.1 POJĘCIE BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ 27

2.2 KORZYŚCI WYNIKAJĄCE ZE STOSOWANIA BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ 33

2.3 OCENA BEZPIECZEŃSTWA SYSTEMÓW BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ 36

2.4 BARIERY EKSPANSJI BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ W POLSCE 41

2.5 PORÓWNANIE MARKETINGOWYCH CECH BANKOWOŚCI

ELEKTRONICZNEJ Z TRADYCYJNĄ OBSŁUGĄ KLIENTA 44

ROZDZIAŁ 3 48

NOWOCZESNE FORMY SPRZEDAŻY USŁUG BANKOWYCH 48

3.1 CHARAKTERYSTYKA BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ 48

3.1.1 Realizacja bankowości internetowej 48

3.1.2 Przychody i koszty 53

3.1.3 Rozwój bankowości internetowej na świecie 57

3.2 ROZWÓJ BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ W POLSKIM SEKTORZE BANKOWYM 60

3.2.1 Charakterystyka wybranych banków 60

3.2.2 Struktura bankowości internetowej w Polsce 66

3.3 INNE FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ 76

3.3.1 Bankowość domowa i korporacyjna (Home/corporate banking) 76

3.3.2 Rozwój bankowości telefonicznej 78

3.3.2.1 Bankowość telefoniczna przy użyciu telefonu stacjonarnego 78

3.3.2.1 Bankowość telefoniczna przy użyciu telefonu komórkowego (bankowość mobilna) 81

3.3.3 Kioski multimedialne 85

ROZDZIAŁ 4 86

RYNEK KART PŁATNICZYCH W POLSCE 86

4.1 DEFINICJA I PODZIAŁ KART 86

4.2 KARTY PŁATNICZE W POLSKIM SEKTORZE BANKOWYM 91

4.2.1 Historia polskiej karty płatniczej 91

4.2.2 Dynamika rozwoju kart płatniczych w Polsce w ostatnich latach 97

4.2.3 Rozwój sieci bankomatów 104

4.3 CHARAKTERYSTYKA WYBRANYCH PRZESTĘPSTW ZWIĄZANYCH Z ZAPŁATĄ PRZY UŻYCIU KART PŁATNICZYCH 109

4.4 KORZYŚCI POSIADACZA, BANKÓW (WYDAWCÓW KART) ORAZ AKCEPTANTÓW WYNIKAJĄCE Z POSŁUGIWANIA SIĘ KARTAMI PŁATNICZYMI 114

PODSUMOWANIE 117

BIBLIOGRAFIA 119

SŁOWNICZEK POJĘĆ UŻYWANYCH W PRACY 124

ZAŁĄCZNIKI 131

SPIS RYSUNKÓW 134

WSTĘP

We współczesnym świecie społeczności ludzkie ewoluują w stronę społeczeństw otwartych i opartych na wymianie informacji. Intensywny postęp technologiczny jest przejawem wzrostu nakładów kapitałowych na nowe rozwiązania, generujące wyższą oczekiwaną stopę zwrotu i jednocześnie obarczone zwiększonym ryzykiem. Jesteśmy świadkami tzw. rewolucji internetowej, która zmienia nasze codzienne życie oraz wprowadza nowe reguły gospodarowania. Internet oznacza rozwiązanie wielu problemów, które do tej pory utrudniały prowadzenie działalności na skalę globalną, ponieważ dzięki Internetowi została zniesiona bariera czasu i przestrzeni. Postępująca globalizacja nie pozwala nikomu żyć w przekonaniu, że rewolucja elektroniczna jego nie dotyczy. Elektroniczna działalność gospodarcza będzie miała większy lub mniejszy wpływ na gospodarkę wszystkich państw.

Dlatego też nowoczesne formy kontaktu z bankiem, czego przykładem jest bankowość elektroniczna, a w szczególności bankowość internetowa, staje się powoli standardem we współczesnym świecie. Nie ma ucieczki przed nowoczesnymi formami świadczenia usług, stanowią one nieuniknioną przyszłość rynku finansowego. Polskie banki komercyjne, posiadające znaczącą pozycję na rynku bankowym, szybko dostosowały się do nowych reguł i zaczęły stopniowo wprowadzać nowe usługi i metody rozliczeń do swojej działalności. Pierwszym bankiem, który rozpoczął świadczenie usług internetowych był bank Pekao S.A. tworząc Centrum Bankowości Elektronicznej TELEPEKAO 24. Z miesiąca na miesiąc pojawiali się nowi konkurenci na rynku i w chwili obecnej, prawie wszystkie banki w Polsce proponują dostęp do konta przez Internet i inne kanały dystrybucji.

W rozdziale pierwszym omówiono ogólne tendencje rozwoju Internetu w Polsce oraz jego wykorzystanie w obszarze usług finansowych. Przedstawiona została historia rozwoju Internetu oraz charakterystyka użytkowników tego stosunkowo nowego medium. Relacje między uczestnikami gospodarki elektronicznej doprowadziły do pojawienia się nowej generacji klientów, tzw. klientów elektronicznych, których charakterystyka została przedstawiona w niniejszym rozdziale. W rozdziale drugim zaprezentowane zostały pojęcia związane z

bankowością elektroniczną, korzyści i bariery rozwoju jakie są do pokonani, aby bankowość elektroniczna mogła się dalej dynamicznie rozwijać. Przedstawiony został również problem bezpieczeństwa systemów bankowości elektronicznej. Na koniec rozdziału zostało zaprezentowane porównanie marketingowych cech bankowości elektronicznej z tradycyjną obsługą klienta.

Rozdział trzeci prezentuje problematykę bankowości internetowej. Scharakteryzowany został zakres oferty, kosztów oraz przychodów z tego rodzaju usług. Przybliżona została również obecna sytuacja panująca na polskim rynku bankowości internetowej. Zaprezentowane zostało również porównanie usług proponowanych przez polskie banki, zarówno wirtualne jak i tradycyjne, które wzbogaciły swoją ofertę o dostęp do konta przez Internet. W dalszej części rozdziału nawiązano również do innych usług bankowości elektronicznej proponowanych przez banki. Przedstawiona została charakterystyka home/corporate banking, bankowości telefonicznej i kiosków multimedialnych.

W ostatnim czwartym rozdziale przedstawiona została charakterystyka kart płatniczych. W rozdziale zostały przedstawione podstawowe informacje o kartach płatniczych czyli definicja i podział kart. Przedstawiono również ofertę polskich banków i dynamikę rozwoju rynku kart płatniczych w polskim systemie bankowym. Z uwagi na to, że karty płatnicze, tak jak pieniądze kuszą przestępców, przedstawione zostały niektóre przestępstwa związane z użyciem kart płatniczych. Na koniec rozdziału przedstawione zostały korzyści, jakie odnoszą posiadacze, wydawcy oraz akceptanci kart.

Problemy, na jakie natrafiono w trakcie pisania pracy związane były z faktem, że na temat bankowości elektronicznej występują tylko nieliczne opracowania w literaturze polskiej. Ponadto nie ma opracowań łączących aspekty finansowe, marketingowe, prawne i techniczne związane z bankowością elektroniczną. Za ogół bankowość elektroniczna jest przedstawiana jako wyłącznie jako dodatkowy kanał komunikacji klienta z bankiem lub jako inwestycja zaliczana do obszaru przedsięwzięć z dziedziny Internetu lub handlu elektronicznego.

Kolejną trudnością było uzyskanie danych empirycznych. Większość banków, do których kierowałam prośbę o udostępnienie tego rodzaju danych, negatywną odpowiedź tłumaczyło ich tajemnością.

To jest gotowa, obroniona praca. Gdyby chcieli Państwo zlecić napisanie zupełnie

nowej pracy, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis!