

**Agnieszka Zalewska-Bochenko**

Uniwersytet w Białymstoku

## ROZWÓJ BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ W POLSCE

### Streszczenie

Doskonalenie technologii informatycznych, rozwój internetu oraz infrastruktury telekomunikacyjnej otworzyły przed bankami nowe możliwości świadczenia usług w ramach bankowości elektronicznej, której zasadniczym przesłaniem jest traktowanie klienta jako aktywnego użytkownika, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych. W ostatnich latach w polskim sektorze bankowym można zauważyć bardzo dynamiczny rozwój usług bankowości elektronicznej. Banki w nowym narzędziu dostrzegły możliwości zwiększenia swoich zysków poprzez ograniczenie kosztów działalności. Klienci banków coraz częściej wolą korzystać ze swojego konta bankowego w każdym możliwym miejscu na świecie. Oczekują także od banków stosowania najnowszych rozwiązań technicznych. Jednym z nich jest tak zwana chmura, czyli możliwość korzystania z oprogramowania oraz miejsca na dysku dostawcy usługi, w tym przypadku banku, co eliminuje konieczność zakupu kosztownych systemów informatycznych przez odbiorcę usługi. Takie między innymi możliwości daje bankowość elektroniczna.

**Słowa kluczowe:** bankowość tradycyjna, bankowość elektroniczna, społeczeństwo informacyjne, usługi bankowe, chmura

### Wprowadzenie

Uchwalone w 1989 roku ustawa o NBP i Prawo bankowe zapoczątkowały wiele zmian w funkcjonowaniu banków w Polsce. Powstawały lepiej prosperujące banki, odgrywające coraz ważniejszą rolę w gospodarce. Szybkie przemiany technologiczne wywołały duże zainteresowanie nowymi możliwościami działania, a wykształcenie społeczeństwa informacyjnego (Dziuba, 2000) zaczęło stymulować do stosowania nowej jakości usług. Tradycyjny model funkcjonowania banku, jaki obowiązywał do końca lat dziewięćdziesiątych, gdzie aby skorzystać z oferty, klient musiał udać się do okienka danego banku, oddziału, filii czy agen-

cji, odszedł w przeszłość. Banki zaczęły szukać i podejmować nowe wyzwania i rozwiązania, oparte na zdobyczach wiedzy technologicznej i infrastrukturze informatycznej. Z tego też powodu druga połowa lat dziewięćdziesiątych została wyraźnie zdominowana przez procesy szerokiego wprowadzania elektronizacji usług do polskiego systemu bankowego w celu wzbogacenia oferty oraz usprawnienia systemu rozliczeń transakcji dokonywanych przez klientów.

Obok tradycyjnych pojęć określających świadczenie usług bankowych, zaczęły pojawiać się coraz częściej takie hasła, jak: bankowość internetowa, telewizja interaktywna, *home banking*, bank wirtualny, chmura i inne. Wszystkie one stworzyły nowy kierunek rozwoju banków, tak zwaną bankowość elektroniczną, która wpłynęła na rozwój samoobsługi klienta.

Celem artykułu jest ukazanie rozwoju bankowości elektronicznej w Polsce od połączeń klient–bank za pomocą analogowej linii telefonicznej po zastosowanie internetu i bankowości mobilnej. Teza brzmi następująco: rozwój bankowości w Polsce nie byłby możliwy dzięki elektronizacji usług bankowych. Bez elektronizacji usług banki nie mogłyby oferować swoim klientom nowych produktów, a także nie mogłyby ograniczyć kosztów działalności. Dzięki elektronizacji usługi bankowe stały się powszechniejsze i bardziej dostępne dla klientów. W artykule zastosowano metodę badawczą polegającą na analizie dostępnych danych i opracowań dotyczących bankowości w Polsce.

## 1. Zmiana strategii dystrybucji usług bankowych

Bankowość tradycyjna to taka forma działalności bankowej, w której łączność z klientem jest prowadzona poprzez sieć własnych, fizycznych placówek, oddziałów banku, realizujących wszelkie funkcje bankowe przy pomocy wykwalifikowanego personelu, zintegrowanych systemów informatycznych, scentralizowanych najczęściej na poziomie głównej siedziby banku, relatywnie niezależnych i powiązanych z systemami zewnętrznymi wyspecjalizowanymi kanałami łączności. Dobry dostęp do klientów zapewnia rozwinięta sieć placówek, wsparta mediami teleinformatycznymi, siecią bankomatów i przede wszystkim – wieloletnią tradycją. Jednak taki model bankowości wykazuje niestety wysokie koszty funkcjonowania wynikające z konieczności utrzymywania placówek oraz personelu w nim pracującego (Chmielarz, 2005, s. 19–20). Dla klientów jest to również dosyć niewygodna forma kontaktu z bankiem, bo aby skorzystać z jego usług, trzeba poświęcić czas na dotarcie do banku, a potem jeszcze bardzo często odstać swoje w kolejce.

Wszystko zaczęło się od przeprowadzenia reform w końcu lat osiemdziesiątych XX wieku. Wówczas w Polsce funkcjonowało kilka ściśle wyspecjalizowanych banków. Ograniczona ich liczba i bezpośrednie zaangażowanie Narodowego Banku Polskiego w finansowanie gospodarki wykluczały występowanie jakiegokolwiek formy konkurencji (Wyczański, 2005, s. 2–3). Większość banków w Polsce posiadała duże oddziały, zatrudniające nawet 120 osób, stanowiące prawie połowę wszystkich placówek. Taki rozwój sieci tradycyjnych oddziałów był w latach osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych dla banków elementem strategii konkurencyjnej.

Stopniowe nasycanie się rynku usługami bankowymi oraz widoczna tendencja do obniżania marż i w konsekwencji zysków postawiły banki przed koniecznością weryfikacji sieci oddziałów pod kątem ich efektywności, a także potrzebą rozwijania innych sposobów dystrybucji usług bankowych.

Postęp technologiczny sprawił, że powstawały nowe, o wiele tańsze niż tradycyjne, kanały kontaktów z klientami, co sprawiło, że utrzymywanie sieci stacjonarnych oddziałów i filii stało się relatywnie drogie. Dodatkowo, oprócz zamykania nierentownych oddziałów, zmienił się także sposób funkcjonowania pozostałych. Otóż zamiast oddziałów uniwersalnych, oferujących szeroką gamę prostych produktów i usług, powstawały wyspecjalizowane placówki, obsługujące specyficzne potrzeby klientów. Otwierane były także zautomatyzowane placówki samoobsługowe, zapewniające możliwość korzystania z usług bankowych bez konieczności kontaktu z pracownikami banku (Garczyński, 2005, s. 7). Przykładem mogą tu być budowane w oddziałach specjalne strefy samoobsługowe dla klientów czynne przez 24 godziny na dobę.

Zmieniająca się sytuacja w Polsce po 1989 roku stworzyła warunki i wymusiła różnorodne rozległe zmiany w wielu dziedzinach działalności gospodarczej. Jedną z nich jest szeroko rozumiany system bankowy, który uległ zasadniczej transformacji wskutek procesu komercjalizacji banków. W wyniku reformy bankowej powstało dziewięć samodzielnych banków komercyjnych. W ślad za tym zaczęły powstawać nowe instytucje bankowe, które wkrótce utworzyły liczną sieć oddziałów, intensyfikując zabiegi o pozyskanie klienta. Zapoczątkowany został rozwój bankowości w kierunku pełnego urynkowienia i wdrożenia mechanizmów konkurencji (Krymas-Balcerzak i Słowińska, 2001, s. 26).

Równocześnie trwał proces racjonalizacji stacjonarnych kanałów dystrybucji, co często oznaczało likwidację nierentownych, dużych oddziałów i placówek oraz przeniesienie zaplecza analitycznego do centrali. Spadek liczby placówek i oddziałów był też następstwem procesów konsolidacji kapitałowej w polskim

sektorze bankowym i zmniejszenia się liczby działających instytucji. W 2002 roku liczba placówek bankowych przypadających na 1 milion mieszkańców w Polsce była blisko dwukrotnie niższa niż średnia unijna (585). Słabiej rozwinięta sieć dystrybucji w naszym kraju była wynikiem dominacji dużych oddziałów w latach dziewięćdziesiątych XX wieku. Warto przypomnieć, że na początku 2000 roku oddziały bankowe w Polsce były ponad dwukrotnie większe niż w Niemczech i trzykrotnie większe niż we Włoszech, a z kolei bardzo mała liczba placówek w krajach skandynawskich była konsekwencją największej na świecie popularności bankowości internetowej (Ślązak, 2005, s. 10).

Dzisiejsza placówka bankowa rzadko występuje w całkowitym oderwaniu od mediów bankowości elektronicznej. Dlatego też częściej niż o banku tradycyjnym mówi się obecnie o banku tradycyjnym ze wspomaganiami elektronicznymi (Chmielarz, 2005, s. 19–20). Dodatkowo, dzisiejszy bank przestaje być bankiem lokalnym w tradycyjnym znaczeniu. Rynek podlega szerokiej penetracji poszukujących miejsc zbytu, które geograficznie mogą być bardzo odległe. Stąd i bank zasięgiem swego działania musi obejmować coraz większe terytorium. Nowe techniki informatyczne sprzyjają globalizacji rynku, a globalny rynek tworzy z kolei rozmaite szanse dla banków (Altkorn, 2004, s. 26).

## 2. Bankowość elektroniczna

Historia bankowości elektronicznej rozpoczęła się około 40 lat temu wraz z wprowadzeniem w życie pierwszego pomysłu, mającego na celu poprawienie wygody klienta w procesie komunikacji z bankiem. Użyto do tego telefonu. Kolejnym środkiem zwiększenia komfortu realizacji operacji przez klienta stały się bankomaty. W 1967 roku w Bacleys Banku w Wielkiej Brytanii został zainstalowany pierwszy bankomat. Rok później pojawiły się pierwsze bankomaty we Francji, Szwajcarii i w Szwecji, a w 1969 roku w USA i Japonii. W połowie lat osiemdziesiątych wprowadzono systemy modemowe, tak zwany *home banking*, polegające na bezpośredniej komunikacji klienta z bankiem. Kolejnym krokiem rozwoju stał się internet, dzięki któremu pojawił się nowy rodzaj usług o nazwie bankowość internetowa. Pierwszy tego typu bank, La Jolla Bank FSB, powstał w grudniu 1994 roku w Stanach Zjednoczonych, w Kalifornii, a rok później powstaje pierwszy w pełni internetowy bank Security First Network Bank. Był to wtedy jedyny bank, z którym klient nie miał fizycznego kontaktu, gdyż nie posiadał on żadnych placówek obsługujących klienta. Całkowita obsługa odbywała się za pośrednictwem internetu (Wroński, 2004, s. 12–13).

W Polsce pierwszą formą bankowości elektronicznej były bankomaty, które zainstalował Bank Pekao SA w roku 1990. Karty płatnicze dopuszczono do użycia w 1993 roku. W tym samym roku pierwszy polski bank, BRE Bank SA, zaoferował klientom korzystanie z *home bankingu*. Natomiast pionierem bankowości internetowej był Powszechny Bank Gospodarczy, który w październiku 1998 roku jako pierwszy umożliwił dostęp do rachunku przez internet (Kitejewski, 2001, s. 15–16), a pierwszym w pełni internetowym bankiem był mBank – oddział internetowej bankowości detalicznej BRE Banku SA, który rozpoczął działalność 26 listopada 2000 roku (Ślęzak, Borowski, 2007, s. 231).

Niewątpliwy sukces koncepcji bankowości wykorzystującej internet do kontaktu z klientami przyczynił się do tego, iż po 2000 roku zdecydowana większość banków w Polsce zaczęła szybko wdrażać kanały bankowości elektronicznej, przy czym największa dynamika wprowadzania usług e-bankingu przypadała na lata 2000–2002.

Banki zmuszone były sprostać oczekiwaniom klientów, a zarazem zmniejszyć swoje koszty obsługi, oferując nową gamę produktów i usług wykorzystujących najnowocześniejsze usługi teleinformatyczne. Tak zrodziła się bankowość elektroniczna, rozwiązanie ułatwiające kontakt i współpracę pomiędzy klientami a bankiem, zadawalające obie strony (Wroński, 2004, s. 5). Jednak zmiany oczekiwań i wymagań klientów nie były jedynymi czynnikami determinującymi kształt współczesnego sektora usług bankowych. Istotny wpływ na przeobrażenia rynku bankowego miały procesy liberalizacji i deregulacji, globalizacji, postępu technicznego, w tym przede wszystkim rozwój informatyki i telekomunikacji (Zawadzka, 2002, s. 4).

Mimo iż bankowość elektroniczna nie jest już młodym obszarem działalności banków, to nadal w literaturze można odnaleźć wiele prób zdefiniowania tego pojęcia. Na potrzeby niniejszego artykułu wykorzystano dwie definicje bankowości elektronicznej.

Autor opracowania *Systemy elektronicznej bankowości i cyfrowej płatności* (Chmielarz, 2005, s. 7–8) uważa, iż „podstawowym zadaniem bankowości elektronicznej jest dążenie do stworzenia takiego systemu rozliczeń finansowych, które odbywać się będą bez obiegu mediów papierowych. W systemie takim zarówno komunikacja wewnętrzna w banku pomiędzy jego elementami organizacyjnymi oraz systemami wdrożonymi do jego obsługi i komunikacja ze środowiskiem odbywać się będą za pośrednictwem teletransmisji”.

Zdaniem W. Chmielarza (Chmielarz, 2005, s. 70), istotą bankowości elektronicznej jest „stworzenie systemu, w którym rozliczenia finansowe nie będą wymagać obiegu dokumentów papierowych, komunikacja między bankiem

i klientem i w obrębie samego banku będzie odbywać się na drodze teletransmisji, a wszelkie dane będą przechowywane i przetwarzane w bazach danych systemu informatycznego wspomagającego zarządzanie bankiem”.

Bankowość elektroniczna jest ujmowana nieco odmiennie przez Radę Bankowości Elektronicznej. Według niej jest to „forma usług oferowanych przez banki, polegająca na umożliwieniu klientowi dostępu do jego rachunku za pośrednictwem komputera lub innego urządzenia elektronicznego i łącza telekomunikacyjnego” (www.rbe.pl). Takie rozumienie bankowości elektronicznej jest jednoznaczne z określeniem zdalna bankowość. Podkreśla ono bezkontaktową formę realizacji usług bankowych, która umożliwi korzystanie z usług banku bez konieczności odwiedzania go. Bankowość elektroniczna dotyczy zatem wszystkich usług, przy których świadczeniu kontakt między bankiem i klientem odbywa się drogą elektroniczną (Grzywacz, 2004, s. 10–11).

Biorąc pod uwagę przedstawione powyżej definicje bankowości elektronicznej, możemy wyodrębnić jej cztery główne grupy: bankomaty i karty płatnicze, bankowość telefoniczną, *home banking* oraz bankowość internetową. Natomiast w ramach bankowości internetowej bank może funkcjonować jako bank tradycyjny ze wspomaganiami elektronicznymi, bank internetowy oraz bank w pełni wirtualny nieposiadający oddziałów stacjonarnych.

W odróżnieniu od wcześniej oferowanych tradycyjnych usług bankowych od początku 1998 roku funkcjonowanie polskiego systemu bankowego w warunkach rynkowych zdominowane zostało wyraźnie zauważalnymi procesami szerokiego wprowadzania usług bankowości elektronicznej (Chańko i Flejterska, 2004, s. 214). Dlatego też możemy zaobserwować, iż w tym okresie rynek bankowości elektronicznej charakteryzował się przede wszystkim bardzo dużą dynamiką rozwoju i wzrostem liczby bankowych kont internetowych. Jednak trzeba nadmienić, iż sektor bankowości elektronicznej nie jest szczególnie atrakcyjny dla dużych i silnych banków operujących na rynku od wielu lat. Bankowość internetowa jest szansą na zmianę układu sił dla mniejszych banków, agresywnie zabiegających o klienta. Dlatego też banki tradycyjne zmuszone były uzupełniać swoją ofertę o kanał elektroniczny, aby bronić się przed odpływem klientów do wirtualnej konkurencji.

Zastosowanie zaawansowanych technologii informatycznych zupełnie zmienia charakter działalności bankowej. Zmiany te są o tyle ciekawe, że ich konsekwencje mogą, a częściowo już spowodowały dalekosiężne przeobrażenia w procesach tworzenia nowych usług bankowych, ich wprowadzania na rynek oraz w stosowanych procedurach świadczenia usług (Chańko i Flejterska, 2004, s. 214–215).

Charakteryzując bankowość elektroniczną, nie należy zapominać o bezpieczeństwie. Banki muszą zagwarantować swoim klientom przy świadczeniu usług drogą elektroniczną duży jego poziom i zwracać szczególną uwagę na zwalczanie zagrożeń związanych z szerokim stosowaniem rozwiązań elektronicznych i możliwością ingerencji ze strony osób trzecich.

### 3. Bankowość elektroniczna w chmurze

Chmura (ang. *cloud computing*) jest to coraz popularniejsze narzędzie, za pomocą którego można realizować różnego rodzaju usługi elektroniczne. Polega na tym, iż dane, oprogramowanie czy też moc obliczeniowa znajdują się na serwerach dostawcy usługi, przez co klient nie musi wydawać środków finansowych na drogie systemy informatyczne niezbędne do prowadzenia działalności, jak programy do zarządzania firmą, pakiety księgowo-pocztowe elektroniczne, programy do fakturowania itp. (Bednarek). Z powyższych narzędzi może korzystać w chmurze, czyli na serwerach dostawcy usługi. W Polsce, ze względu na brak regulacji prawnych w zakresie *cloud computingu*, usługa ta nazywana jest zwykłym *outsourcingiem*, czyli zlecaniem prowadzenia pewnych usług firmom zewnętrznym (*Centralny system przetwarzania...*).

Zalety chmury jako nowej oferty jak również jako możliwość zmniejszenia kosztów własnych dostrzegły banki. Pierwszym bankiem w Polsce, który od drugiego kwartału 2014 roku zaoferuje swoim klientom biznesowym usługę bankowości elektronicznej w chmurze, jest Idea Bank. Będzie to platforma do zarządzania firmą z wbudowanym systemem bankowym i księgowym dostępna z dowolnego miejsca na Ziemi. Narzędzie to będzie także na przykład przewidywać sytuację finansową przedsiębiorcy i zaproponuje możliwe rozwiązania w tym zakresie. W skład systemu będą wchodzić następujące narzędzia: bankowość internetowa, centrum fakturowania i rozliczeń, centrum zarządzania płatnościami i opóźnieniami, centrum księgowo-pocztowe, centrum zarządzania płynnością firmy, wirtualny sejf, centrum zarządzania klientami i kontrahentami, centrum korespondencji, magazyn oraz centrum zarządzania kadrami. Jak widać, system ma zapewnić kompleksową obsługę firmy we wszystkich aspektach, z którymi stykają się przedsiębiorcy, w tym wystawianie faktur, rozliczanie podatków, monitorowanie należności, zaciąganie kredytów, prognozowanie sytuacji finansowej firmy. Dzięki usłudze wirtualny sejf przedsiębiorca będzie mógł w bezpieczny sposób przechowywać swoje dokumenty w wersji elektronicznej. Jak twierdzą przedsta-

wiciele banku, system ma za zadanie ograniczyć o połowę czas, jaki przedsiębiorcy poświęcają na zarządzanie firmą. System ma być całkowicie bezpieczny, ponieważ będzie zainstalowany na wewnętrznych serwerach banku i zabezpieczony podobnymi systemami, jak inne dane banku (*Nadciągająca pierwsza chmura...*).

Innym polskim projektem chmury, który jest skierowany do małych i średnich banków, jest projekt Krajowej Izby Rozliczeniowej SA System ma oferować małym i średnim bankom dostęp do najnowocześniejszych systemów bankowych IT podobnych dla wszystkich banków. Rozwiązanie ma funkcjonować w systemie SaaS (*Software as a Service* – oprogramowanie jako usługa) i ma polegać na przechowywaniu aplikacji w chmurze i udostępnianiu jej użytkownikom za pośrednictwem bezpiecznego systemu teleinformatycznego. Dzięki temu wyeliminowana zostanie konieczność instalacji na serwerach bankowych kosztownych aplikacji oraz dokonywania ich aktualizacji do nowszych wersji. Zarządzanie systemem, pomoc techniczna czy aktualizacja zostaną przeniesione z użytkownika na dostawcę systemu (*Centralny system przetwarzania...*).

Nowa usługa może przynieść bankom wiele wymiernych korzyści, przede wszystkim zmniejszenie kosztów zakupu i aktualizacji informatycznych systemów bankowych. Oszczędności można przeznaczyć na inne rodzaje działalności bankowej lub wdrożenie i promocję nowych produktów bankowych. Może też pozytywnie wpłynąć na poprawę jakości obsługi klientów, atrakcyjność oferty czy postrzeganie banku wśród klientów. Przyczyni się także do wzrostu konkurencyjności banku na rynku i możliwości szybszej reakcji na nową ofertę konkurencji.

## Podsumowanie

Bankowość elektroniczna nie tylko zwiększyła wygodę i wydajność przeprowadzanych transakcji przez klientów, ale również umożliwiła bankom rozszerzenie zasięgu sprzedaży produktów finansowych. Zaawansowane przetwarzanie informatyczne i możliwości komunikacyjne umożliwiły bankom dostosowanie swych usług do potrzeb klienta indywidualnego i oferowanie usług w sposób zintegrowany, zachowując przy tym wysoki poziom bezpieczeństwa poufnych informacji o klientach. Klienci bankowi zaakceptowali bankowość elektroniczną i masowo korzystają z udogodnień, jakie dają bankomaty, karty kredytowe oraz internet. Zachęca to banki do oferowania coraz to nowych usług drogą elektroniczną (Matuszczyk, Matuszczyk, 2006, s. 21).



Doskonalenie technologii informatycznych, rozwój internetu oraz infrastruktury telekomunikacyjnej otworzyły przed bankami nowe możliwości świadczenia usług. Są one realizowane w ramach bankowości elektronicznej, której zasadniczym przesłaniem jest traktowanie klienta jako aktywnego użytkownika, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych. W ostatnich latach w polskim sektorze bankowym można zauważyć bardzo dynamiczny rozwój usług bankowości elektronicznej.

## Bibliografia

- Altkorn J. (2004), *Teleinformatyka a globalizacja rynków. Perspektywy i ograniczenia*, w: A. Grzywak (red.), *Internet w społeczeństwie informacyjnym – Internet w systemach zarządzania*, Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa, s. 23–31.
- Bednarek M., *Idea w chmurze. Rewolucja czy tylko innowacyjne narzędzia?*, [http://wyborcza.biz/finanse/1,105684,15571968,Idea\\_w\\_chmurze\\_\\_Rewolucja\\_czy\\_tylo\\_innowacyjne\\_narzedzia\\_.html](http://wyborcza.biz/finanse/1,105684,15571968,Idea_w_chmurze__Rewolucja_czy_tylo_innowacyjne_narzedzia_.html) (20.02.2014).
- Centralny system przetwarzania danych bankowych „w chmurze” optymalnym rozwiązaniem dla średnich banków?*, [http://www.alebank.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=39215:prezentacja-centralny-system-przetwarzania-danych-bankowych-w-chmurze-optymalnym-rozwiazaniem-dla-srednich-bankow&catid=797:nbs-2013-11&Itemid=255](http://www.alebank.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=39215:prezentacja-centralny-system-przetwarzania-danych-bankowych-w-chmurze-optymalnym-rozwiazaniem-dla-srednich-bankow&catid=797:nbs-2013-11&Itemid=255) (20.02.2013).
- Chańko P., Flejterska E. (2004), *Rola marketingu internetowego na rynku usług bankowych w warunkach globalizacji*, w: B. Świecka (red.), *Rynki finansowe w przestrzeni elektronicznej*, *Economicus*, Szczecin, s. 207–217.
- Chmielarz W. (2005), *Systemy elektronicznej bankowości*, Difin, Warszawa.
- Dziuba D.T. (2000), *Gospodarki nasycone informacją i wiedzą*, Katedra Informatyki Gospodarczej i Analiz Ekonomicznych, Wydział Nauk Ekonomicznych, Uniwersytet Warszawski, Warszawa.
- Garczyński D. (2005), *Formy organizacyjne bankowości elektronicznej*, w: A. Gospodarowicz (red.), *Bankowość elektroniczna*, PWE, Warszawa, s. 42–48.
- Grzywacz J. (2004), *Bankowość elektroniczna w działalności przedsiębiorstwa*, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa.
- <http://www.rbe.pl> (1.02.2014).
- Kitejewski M. (2001), *Homebanking. Usługa przyszłości*, Helion, Warszawa.
- Krymas-Balcerzak A., Słowińska E. (2001), *Usługi bankowe a kształtowanie struktur organizacyjnych w banku uniwersalnym*, w: A. Janc (red.), *Nowe usługi bankowe na tle wybranych problemów organizacji i zarządzania bankiem uniwersalnym*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań, s. 26–37.

- Matuszczyk A., Matuszczyk P.G. (2006), *Instrumenty bankowości elektronicznej*, CeDeWu, Warszawa.
- Nadciągająca pierwsza chmura bankowa*, <http://www.telix.pl/article.php?sid=59996> (20.03.20014).
- Ślżak E., Borowski K. (2007), *Bankowość elektroniczna*, w: M. Zaleska (red.), *Współczesna bankowość*, t. 1, Difin, Warszawa, s. 227–268.
- Ślżak E. (2005), *Bankowość detaliczna w Polsce*, dodatek: „Polski System Bankowy. Stan i Perspektywy od A do Z”, „Bank i Kredyt”, nr 2, s. 7–14.
- Wroński P. (2004), *Bankowość elektroniczna dla firm*, CeDeWu, Warszawa.
- Wyczański P. (2005), *Współczesny system bankowy w Polsce – geneza i uwarunkowania rozwoju*, dodatek: „Polski System Bankowy. Stan i Perspektywy”, „Bank i Kredyt”, nr 1, s. 2–3.
- Zawadzka Z. (2002), *Zagrożenia i szanse dla banków na początku XXI wieku*, „Bank i Kredyt”, nr 10, s. 10–14.

## DEVELOPMENT OF E-BANKING IN POLAND

### Summary

Improving information technologies, development of the Internet and telecommunication infrastructure have provided banks with new opportunities for e-banking services, where client is considered an active user with no time or location limitations. A very dynamic development in e-banking services have taken place in Poland in recent years. For banks, this new tool helps maximize profits through cost cutting. The clients of the banks prefer using their internet account regardless of their location in the world. They also expect banks to use the latest technical solutions. One of those solutions is “cloud” i.e. using the software and disc space of the banking service provider which eliminates the need for purchasing expensive computer systems by the service used. These are some of the possibilities that e-banking provide.

*Translated by Marcin Bitdorf*

**Keywords:** traditional banking, e-banking, information society, banking services, cloud

### Informacja o autorze:

Agnieszka Zalewska-Bochenko, dr, Uniwersytet w Białymstoku, Wydział Ekonomii i Zarządzania, [agnieszkazal@poczta.onet.pl](mailto:agnieszkazal@poczta.onet.pl).