

Małgorzata Solarz

ROZWÓJ STACJONARNEJ BANKOWOŚCI TELEFONICZNEJ W POLSCE

Poniższy artykuł traktuje o zdalnej obsłudze klienta banku jako o ważnym obszarze współczesnej działalności bankowej i ma na celu ukazanie dotychczasowego rozwoju stacjonarnej bankowości telefonicznej w Polsce od momentu pojawiania się tego rodzaju bankowości elektronicznej na polskim rynku do roku 2003.

Bankowość telefoniczna (*phone banking*) jest jedną z pierwszych zautomatyzowanych usług zaliczanych do bankowości elektronicznej¹. Jej istotą jest całodobowy, zdalny dostęp do rachunków bankowych klienta za pośrednictwem telefonu oraz uzyskiwanie tą drogą różnych informacji związanych z ofertą wybranej instytucji bankowej. Zalety telefonu jako doskonałego środka komunikacji pomiędzy bankiem a klientem dostrzeżono już czterdzieści lat temu i od tamtej pory jego znaczenie ewoluowało. Rozwój ten uwarunkowany był m.in. zmianami dokonywanymi na rynku telekomunikacyjnym, na którym pod koniec XX w. pojawiły się – za przyczyną zaawansowanej technologii cyfrowej – urządzenia bezprzewodowe, takie jak telefony komórkowe. Bardzo szybko adaptowały się one w bankowości, tworząc nowy rodzaj bankowości telefonicznej opartej na urządzeniach przenośnych, a nie stacjonarnych. Od tamtego czasu rozróżnia się stacjonarną i mobilną bankowość telefoniczną. Niniejsze opracowanie dotyczy wyłącznie rozwoju tej pierwszej.

Transakcje przeprowadzone za pośrednictwem wykwalifikowanych operatorów w krajach o rozwiniętej gospodarce rynkowej pojawiły się już w latach sześćdziesiątych, natomiast w Polsce – w latach osiemdziesiątych [11, s. 51]. Klient, dzwoniąc pod odpowiedni numer telefonu, kontaktuje się z pracownikiem bankowego centrum telefonicznego i realizuje zaplanowane transakcje przy jego pomo-

¹ Szerzej na temat systematyki usług zaliczanych do bankowości elektronicznej pisze autorka w swej wcześniejszej pracy [13, s. 73-85].

cy. Technicznie polega to na dyktowaniu dyspozycji pracownikowi banku, wpisującemu je do komputera. Ponadto klient przez telefon może porozmawiać ze specjalistą o swoim problemie natury finansowej, zamówić wybrane produkty bankowe czy złożyć reklamację [4, s. 24]. Pomimo iż metoda ta pozwala na korzystanie z usług bankowych „na odległość”, w wielu bankach 24 godziny na dobę, to z uwagi na „tradycyjność” i brak zautomatyzowania nie można zaliczyć jej do bankowości telefonicznej, pojmowanej w sposób przedstawiony powyżej.

Kolejnym etapem upowszechniania zastosowań telefonu w bankowości stało się uruchomienie automatycznych serwisów telefonicznych. Skracają one czas obsługi z kilkunastu, a nawet kilkudziesięciu do kilku minut oraz zapewniają całodobową dostępność usług [12]. W bankach zachodnich „telefon banking” pojawił się na przełomie lat osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych, a w Polsce rozwiązanie tego typu jako pierwszy wprowadził 2 września 1996 r. Bank Pekao SA [16, s. 5]. Zanim jednak do tego doszło, bank ten przez cztery lata oferował swoim klientom Telefoniczną Informację Bankową (TIB). Wpierw funkcjonowała ona jako samodzielne stanowisko, a następnie weszła w skład Zespołu Informacji Bankowej. Od początku istnienia cieszyła się bardzo dużym zainteresowaniem klientów, jednak imponujący przyrost jej użytkowników nastąpił dopiero w 1995 r. Stało się to za sprawą Telekomunikacji Polskiej SA, która udostępniła abonentom swojej sieci telefonicznej usługę Freephone, czyli linię 800, gdzie całkowity koszt połączenia obciąża abonenta [10, s. 22]. Niemalże od razu Bank Pekao SA zaoferował swoim klientom taki „darmowy” numer telefonu i tylko w 1996 r. w ramach Telefonicznej Informacji Bankowej odebrano ponad 30 tys. telefonów.

W tym samym roku zaczął działać w banku automatyczny system telefoniczny, Teleserwis, z którego w ciągu pierwszego miesiąca skorzystało 767 klientów. Początkowo użytkownik mógł uzyskać za jego pośrednictwem wyłącznie informacje, dotyczące salda jego rachunku oraz oprocentowania i bieżących kursów walut [17, s. 6]. System ten funkcjonował w ten sposób, że telefon klienta odbierał jeden z dwunastu voice-modemów, generujący komunikaty głosowe. Polecenia wydawane przez telefonującego były przekazywane do komputera centrali banku, który z kolei wysyłał zapytanie o saldo rachunku klienta do komputera oddziałowego poprzez ogólnopolską sieć informatyczną. Wreszcie informacja o aktualnym stanie rachunku bankowego, po zamianie na komunikaty głosowe, była przekazywana zwrótnie klientowi.

Jeszcze w październiku tego samego roku Teleserwis wzbogacono o kolejną funkcję – udzielanie informacji o produktach i usługach banku. W trakcie pierwszych czterech miesięcy działania analizowanego systemu bankowości telefonicznej klienci złożyli 2700 dyspozycji; ich liczba systematycznie rosła [3, s. 9]. W kwietniu 1997 r. stworzono użytkownikom możliwość sprawdzania salda rachunków kart płatniczych. Kolejną modyfikacją była wdrożona we wrześniu funkcja otwierania terminowych lokat złotych z rachunku Eurokonto i rachunku bieżącego w złotych. Teleserwis coraz bardziej zyskiwał na popularności; pod koniec

1997 r. korzystało z niego już blisko 14 tys. osób. Od października 1998 r. klienci mogą, wybierając odpowiedni klawisz swojego telefonu, otrzymywać faksem informacje dotyczące salda i 36 ostatnio wykonanych operacji [17, s. 6].

Kolejne ważne wydarzenie w rozwoju usług bankowości telefonicznej Banku Pekao SA miało miejsce jesienią 1999 r. Wtedy to w Łodzi rozpoczęło działalność Centrum Bankowości Elektronicznej – Telepekao 24. Skoncentrowało ono różne formy bankowych usług elektronicznych [6, s. 6] – albowiem jeszcze do 31 września 1999 r. funkcjonowały dwie niezależne od siebie jednostki: Oddział Elektroniczny Banku Pekao SA, oferujący usługi bankowe za pośrednictwem internetu, oraz Centrum Bankowych Usług Telefonicznych, skupiające w sobie dwie tematycznie rozdzielne funkcje: centrum mailingowe banku i działalność strictly telefoniczną, czyli call center. W tym samym czasie zaoferowano klientom nową usługę – Telepekao. Różni się ona od Teleserwisu przede wszystkim możliwością przełączenia na operatora oraz nieznacznie większą użytecznością. Pracownicy banku podają, że w marcu 2000 r. z usługi Telepekao korzystało 130 tys. klientów.

Podobnie przebiegał proces nadawania coraz większej funkcjonalności telefonicznemu kanałowi dystrybucji w Fortis Banku SA. Automatyczny serwis informacyjny – wówczas – Pierwszego Polsko-Amerykańskiego Banku SA uruchomiono w 1998 r. [14, s. 44]. Klient przez całą dobę pod bezpłatnym numerem telefonu mógł uzyskać informacje o stanie środków na rachunku oraz o aktualnych kursach walut. Bankofon, bo tak nazwano usługę bankowości telefonicznej w analizowanym banku, oparto na systemie TeleKonto Plus Voice produkcji firmy Suntech. Powyższa funkcjonalność stanowiła jedynie pierwszy etap w trzystopniowej telefonicznej strategii banku. W drugiej fazie dodano informacje o ostatnich operacjach związanych z kontem klienta. Etap, który nastąpił w pół roku później, dotyczył wprowadzenia usług aktywnych, czyli możliwości składania zleceń przelewów czy zakładania lokat terminowych [14, s. 44]. Kolejnym ważnym dla rozwoju bankowości telefonicznej Fortis Banku SA wydarzeniem było zintegrowanie w 2002 r. infolinii i bankofonu w Centrum Telefonicznym. W rezultacie powiększył się dostępny przez telefon zakres obsługi konta klienta (stan rachunku, historia przeprowadzonych transakcji, wysokość odsetek na lokacie, ewentualne zadłużenie na rachunku bankowej karty płatniczej). Pojawiła się możliwość zastrzegania „plastikowego pieniądza” oraz realizowania przelewów na obce rachunki bankowe [15, s. 27].

W lipcu 2003 r. klienci banków w Polsce, w myśl przyjętej w niniejszej pracy definicji bankowości telefonicznej, mogli korzystać z 28 usług tego rodzaju (8 automatycznych infolinii i 20 teleserwisów) oferowanych przez 20 instytucji bankowych. Zdecydowana większość wymienionych systemów „telefone banking” (75%) posiada opcję umożliwiającą klientom przełączenie się do operatora, który w wielu bankach jest dostępny przez całą dobę siedem dni w tygodniu (por. tab. 1).

Tabela 1. Automatyczne serwisy telefoniczne w polskich bankach (stan na lipiec 2003 r.)

Nazwa banku	Nazwa usługi	Numer telefonu, pod którym dostępna jest usługa	Dostępność	Funkcjonalność automatycznego serwisu telefonicznego									Przełączenie na operatora	Uwierzyteli- nianie w serwisie automatycznym
				informacje o produktach	oprocentowanie	opłaty i prowizje	kursy walut	saldo rachunku	historia operacji	przelewy	zlecenia stałe	zakładanie i likwidowanie lokat	zmiana hasła dostępu	
Bank Gospodarki Żywnościowej SA	TeleIntegrum	0801336699	24 h	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	nd
		(022)5307100		-	-	-	-	-	-	+	+	+	+	tak
Bank Handlowy w Warszawie SA	CitiPhone	0801322484	24 h	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+	numer karty; CitiPhone PIN
		(022)6922484		-	-	-	-	-	+	+	+	+	+	tak
Bank Millennium SA	BankoLinia	0800122000	24 h	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+	telekod i hasło
		(022)5211221		-	-	-	-	-	+	+	+	+	+	telekod i hasło
	Linia Prestige	0800127000	24 h	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	telekod i hasło
Bank Ochrony Środowiska SA	TeleBOŚ	(022)5211118	24 h	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	telekod i hasło
		0801126000		-	+	-	+	-	-	-	-	-	-	nd
Bank Pocztyowy SA	Infolinia	0801355455	automat–24 h; operator w godz. pracy oddziału	+	+	-	+	-	-	-	-	-	-	nd
		(022)6545335		+	+	-	+	-	-	-	-	-	-	nd
Bank PEKAO SA	Telepekao	0801100500	operator pon.-pt w godz. 7-22; sob. w godz. 8-16	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	numer klienta, PIN, kara TAN
		(052)3499499		-	-	-	+	+	+	+	-	+	+	telekod i hasło
	Teleserwis	0800380380	automat–24h; operator codziennie w godz. 7-22	+	+	-	+	+	-	+	-	+	-	nie
Bank Przemysłowo-Handlowy PBK SA	Teleserwis Business	0800121881	automat–24 h (w godz. pracy oddziału)	+	+	-	+	+	-	+	-	+	-	nie
		(042)6838181		+	+	-	+	+	-	+	-	+	-	nie
	Infolinia	0800121991	automat–24h; operator codziennie w godz. 7-22	+	+	-	+	+	-	+	-	+	-	nie
Bank Zachodni WBK SA	Bankowość Telefoniczna	0801321321	automat–24h; operator codziennie w godz. 8-22	+	+	-	+	+	-	+	-	+	-	numer klienta, PIN
		0801323232		+	+	-	+	+	-	+	-	+	-	nd
	Infolinia informacyjna	(012)6828323	24 h	+	+	-	+	+	-	+	-	+	-	NIK, 2 cyfry z 4-cyfrowego PIN-u

67,9% z 28 automatycznych serwisów telefonicznych pozwala klientom uzyskać informację o produktach oferowanych przez bank, oprocentowaniu, obowiązujących opłatach i prowizjach od przeprowadzanych transakcji oraz o kursach walut. Stanowią one swego rodzaju samoobsługowe infolinie bankowe. Z kolei 42% z nich służy wyłącznie celom informacyjnym. Są to np. TeleIntegrum Banku Gospodarki Żywnościowej SA czy Teleserwis Górnśląskiego Banku Gospodarczego SA. Nie oznacza to wcale, że pozostałe działające w Polsce banki nie udostępniają klientom infolinii. Każda instytucja bankowa w trosce o najwyższą jakość obsługi udziela zainteresowanym telefonicznie wszelkich informacji dotyczących oferty. Ponadto zdecydowana większość banków przeznacza do tego celu darmowe lub ulgowe linie telefoniczne (0-800 i 0-801), chociaż zdarzają się i takie, jak np. Bank Współpracy Europejskiej SA czy CC-Bank SA, gdzie klient pokrywa w całości koszty telekomunikacyjne. Przy tym infolinie banków w Polsce obsługiwane są głównie przez operatorów, co nie pozwala zaliczyć ich do usług bankowości telefonicznej. Kontakt człowieka z człowiekiem jednak wydaje się być w tym wypadku ze wszech miar uzasadniony, pracownik banku bowiem o wiele lepiej niż „bezduszna” maszyna zrozumie problem dzwoniącego klienta i pomoże mu go rozwiązać. Wobec powyższego można z całą stanowczością powiedzieć, że wszystkie instytucje bankowe w Polsce wykorzystują telefon do celów informacyjnych.

Podobnie rzecz się ma, jeśli chodzi o dostęp klientów do informacji o ich rachunkach bankowych prowadzonych przez poszczególne banki. W każdym na zapytanie o stan konta odpowiedzi udzieli pracownik, jednak tylko w 16 robi to automat. Jedynie trzy z dwudziestu teleserwisów nie umożliwiają odsłuchania historii ostatnio przeprowadzonych na rachunku bankowym operacji. Dotyczy to usługi Teledirect Volkswagen Banku Direct oraz Teleserwisu i Teleserwisu Business Banku Pekao SA.

71,4% dostępnych na polskim rynku usług bankowości telefonicznej pozwala klientom na aktywne dysponowanie ich środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku bankowym. Sprowadza się to głównie do możliwości składania poleceń przelewów, realizacji zleceń stałych (podobnie jak przelewów na wcześniej zdefiniowane rachunki obce) oraz zakładania i likwidowania lokat terminowych. Pierwszej z wymienionych operacji nie można dokonać jedynie za pośrednictwem Bankowości Telefonicznej Banku Przemysłowo-Handlowego PBK SA, drugą oferuje 40%, natomiast trzecią 55% teleserwisów (tab. 1).

W automatycznych systemach telefonicznych wyróżnia się trzy podstawowe stopnie bezpieczeństwa [1, s. 8]. Pierwszy obejmuje informacje ogólnodostępne, jak: oferta produktowa, wysokość oprocentowania, opłaty i prowizje czy aktualne kursy walut. Nie potrzeba więc tutaj żadnych zabezpieczeń (np. Infolinia Banku Zachodniego WBK SA). Drugi stopień bezpieczeństwa dotyczy informacji o rachunkach własnych klienta, jak saldo czy historia operacji; w tym wypadku wystarczające wydaje się stosowanie PIN-u, telekodu czy innego hasła (np. Bankowość

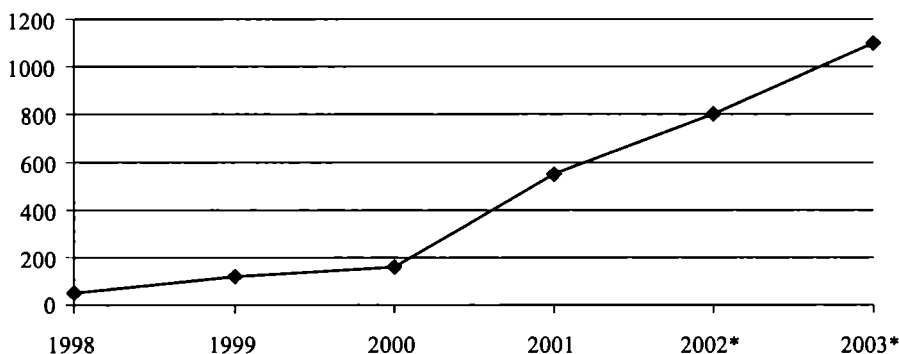
telefoniczna Banku Przemysłowo-Handlowego PBK SA). Co drugi teleserwis z działających na polskim rynku usług bankowych wprowadził opcję, która umożliwia klientowi zmianę hasła dostępu (tab. 1). Najwyższy poziom zabezpieczeń konieczny jest przy usługach aktywnych, pozwalających na dysponowanie pieniędzmi. Jednym z rozwiązań jest wcześniejsze zdefiniowanie listy rachunków bankowych, na które klient może przelać środki pieniężne. Prosta metodą ograniczającą potencjalne straty mogą być również limity operacji. Najlepiej, jeśli bank pozwala na ustalenie nie tylko kwoty, ale także okresu, w jakim ów limit obowiązuje. Przydatna bywa opcja określenia niezależnych ograniczeń dla różnych, wcześniej zdefiniowanych rachunków [5, s. 2]. Zdecydowanie lepszą gwarancję dają jednak systemy z hasłami jednorazowymi, generowanymi przez token albo wydrukowanymi na specjalnej karcie. Pierwsze rozwiązanie stosuje m.in. oddział elektroniczny PKO BP SA i Nordea Bank Polska SA, natomiast karty TAN (skrót od niemieckiego TransAktion Nummer) znalazły zastosowanie w serwisach telefonicznych BRE Banku SA – mBanku czy Banku Pekao SA (Telepekao).

Zagadnienia bezpieczeństwa systemów bankowości telefonicznej, o których mowa powyżej, są bardzo istotne: rozmowy z aparatów stacjonarnych nie są szyfrowane, zatem stosunkowo łatwo jest przechwycić poufne informacje. Hasło może zapamiętać centrala, także firmowa, bądź nawet aparat na biurku (niektóre przechowują w pamięci kilka wybranych ostatnio numerów wraz z cyframi wpisanymi w trakcie połączenia). Poza tym ktoś nieuczciwy może umieścić w pobliżu telefonu niewielki magnetofon i nagrać na taśmie dźwięki wydawane podczas naciskania klawiszy. Na podstawie takiego zapisu specjalny program komputerowy jest w stanie odtworzyć wprowadzone cyfry. Przestępca może też podpiąć się do kabla między aparatem a centralą. Dlatego banki stosują również rozmaite zabezpieczenia systemowe linii telefonicznej, takie jak [7, s. 99]:

- systemy VRS,
- systemy z czytnikami identyfikacyjnymi kart magnetycznych lub mikroprocesorowych,
- systemy z autoryzacją transakcji.

Często stosowane są metody bardzo wyrafinowane (jak np. wspomniany powyżej VRS), dzięki którym komputer połączony z linią serwisu telefonicznego może po głosie rozpoznać właściciela rachunku. Wówczas oprócz podania numeru identyfikacyjnego użytkownik powinien jeszcze wypowiedzieć hasło, na podstawie którego system go zidentyfikuje. Banki mogą również wyposażać swoich klientów w specjalne przystawki do aparatów telefonicznych z czytnikami kart magnetycznych lub mikroprocesorowych, dzięki którym dostęp do teleserwisu mają wyłącznie posiadacze takich urządzeń, znający kod otwierający połączenie. Niestety, jak na razie, są one zbyt drogie dla klientów indywidualnych. W ostateczności może być stosowana jeszcze procedura autoryzacyjna transakcji, która polega na tym, że bank po przyjęciu zlecenia, ale przed jego wykonaniem powiadamia klienta o zamiarze przeprowadzenia operacji. Czyni to o określonej godzinie i dopiero, gdy klient potwierdzi zlecenie, przeprowadza transakcję.

Większość banków w Polsce nie podaje danych o liczbie osób korzystających z usług bankowości telefonicznej, tłumacząc to najczęściej nieprowadzeniem statystyk w tym zakresie lub tajemnicą handlową. Szacunkowo można jednak określić, że w bankach oferujących klientom zarówno internetowy, jak i telefoniczny kanał dystrybucji usług bankowych liczba użytkowników „telefon bankingu” jest co najmniej równa liczbie posiadaczy rachunków internetowych, tzn. na koniec 2002 r. wyniosła 1,17 mln [2, s. 66]. Wynika to stąd, iż klienci otwarci na nowe technologie, upatrujący w nich pełnej swobody zarządzania swoim kontem, bardzo często aktywują równocześnie internetowy i telefoniczny dostęp do zgromadzonych w banku pieniędzy. Przy tym należałoby zwrócić uwagę na to, iż aktywacja kanału dystrybucji nie zawsze oznacza korzystanie z niego. Przykładowo na koniec marca 2003 r. 156,6 tys. klientów Banku Pekao SA było użytkownikami serwisu Pekao 24, umożliwiającego dostęp do rachunku bankowego zarówno za pośrednictwem telefonu, jak i internetu. Jednak, jak podają pracownicy tego banku, częściej wykorzystywany był automatyczny serwis telefoniczny [8, s. 8]. Znacznie zatem lepszym wskaźnikiem rozwoju usług bankowości telefonicznej w Polsce jest liczba operacji bankowych przeprowadzonych za pośrednictwem teleserwisów w latach 1998-2003 (rys. 1).



* Prognoza.

Rys. 1. Liczba operacji przeprowadzonych za pośrednictwem automatycznych serwisów telefonicznych w latach 1998-2003 (w tys.)

Źródło: [2, s. 66].

Telefon jako alternatywny kanał dystrybucji usług cieszy się, jak wynika z rys. 1, coraz większym zainteresowaniem klientów banków. Rok 2001 okazał się przełomowy, zapoczątkował bowiem okres charakteryzujący się bardzo dynamicznym rozwojem bankowości telefonicznej. Nastąpiło to przede wszystkim za przyczyną rozpoczęcia w tamtym czasie działalności przez Inteligo oraz mBank. Obie wymienione instytucje bankowe oparły dystrybucję swoich usług w głównej mierze na elektronice, w tym także na telefonie.

Korzystanie z bankowości telefonicznej wiąże się z koniecznością ponoszenia kosztów zarówno przez bank, jak i przez klienta. Zestawiając ze sobą numery telefonów, pod które dzwonią użytkownicy teleserwisów, z opłatami pobieranymi przez banki za dostęp do nich oraz z prowizjami od transakcji zlecanych przez klienta w tym kanale dystrybucji, można zauważyć pewną prawidłowość. Otóż banki wybierają jedno z dwóch rozwiązań odnośnie do podziału pomiędzy strony wspomnianych kosztów, głównie telekomunikacyjnych i dotyczących przeprowadzanych operacji finansowych. Część instytucji udostępnia klientom bezpłatne połączenia, obciążając ich jednocześnie opłatami za większość realizowanych przez telefon transakcji. Druga część z kolei rozkłada koszty połączeń telekomunikacyjnych między siebie a użytkowników, ograniczając lub wręcz niwelując opłaty pobierane za transakcje zlecane za pośrednictwem bankolinii.

Pierwsza grupa jest mniej liczna, bowiem jedynie sześć banków stworzyło klientom możliwość łączenia się z bezpłatnym numerem telefonu – zaczynającym się na 0-800. Są to: Bank Millennium SA, Bank Pekao SA, ING Bank Śląski SA, PKO Bank Polski SA – Inteligo, Volkswagen Bank Direct oraz Bank Zachodni WBK SA, przy czym ten ostatni jedynie dla infolinii informacyjnej (tab. 1). W takiej sytuacji użytkownik nie ponosi kosztów telekomunikacyjnych, które w całości obciążają bank, jednak płaci za większość zleconych przez telefon operacji, np. w Inteligo jednorazowy przelew kosztuje 0,99 zł, podobnie jak realizacja zlecenia stałego.

Pozostałe banki (74%) udostępniają klientom częściowo płatne linie telefoniczne (numery zaczynające się na 0-801). Wysokość opłaty za połączenie, pobieranej przez firmę telekomunikacyjną, zależy od cyfry występującej bezpośrednio po jedynce. Jeśli znajduje się tam kolejna cyfra 1 (czyli 0-801 1), telefonujący za połączenie zapłaci cenę jednego impulsu zgodnie z wybraną taryfą, jeśli jest to cyfra 3 (czyli 0-801 3), wówczas zapłaci jak za rozmowę lokalną, bez względu na to skąd dzwoni (w tym wypadku impuls jest naliczany co 3 lub 6 minut), natomiast jeśli jest to cyfra 6 (czyli 0-801 6) – za każdą minutę policzona mu będzie cena jednego impulsu [9, s. 2].

Tylko 30% banków udostępniających klientom linie ulgowe 0-801 zdecydowało się na wariant najmniej obciążający klientów kosztami połączeń telekomunikacyjnych, blisko 60% banków wybrało rozwiązanie drugie, a dwie instytucje: Bank Zachodni WBK SA i Nordea Bank Polska SA (infolinia) – trzecie, najmniej korzystne dla telefonującego. Przy tym z reguły przelewy i zlecenia stałe, jak wspomniano powyżej, w serwisie telefonicznym realizowane są za darmo (wyjątek przelewy do ZUS i urzędu skarbowego – jeśli taka opcja jest dostępna).

Wszystkie instytucje bankowe udostępniają również klasyczne numery telefonów, z którymi połączenie pozwala na używanie automatycznych serwisów telefonicznych (tab. 1). Takie działanie jest konieczne np. dla klientów chcących skorzystać z bankowości telefonicznej swego banku podczas pobytu za granicą.

Podsumowując, można z całą pewnością stwierdzić, że w obecnych czasach telefon stał się tak powszechnym środkiem komunikacji, że trudno dziś wyobrazić sobie jakąkolwiek firmę, która nie posługiwałaby się tym urządzeniem. Wyjątkiem nie są również banki. Telefon stacjonarny, jak wynika z niniejszego opracowania, odgrywa w bankowości doniosłą rolę i stanowi obok internetu jeden z ważniejszych elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych.

Literatura

- [1] Adamczyk M., *Bankofon*, „Wprost” 2000, nr 11.
- [2] Bratek R., *Czas ekspansji*, „Bank” 2003, nr 3.
- [3] Brzeziński J., *Teleserwis. Usługi na telefon w Pekao*, „Bankier” 1997, nr 2.
- [4] Czesny D., *Telefon, Internet, a może to i to*, „Gazeta Prawna” 2001, nr 161.
- [5] *Halo, czy to moje konto*, „Rzeczpospolita” 2002, nr 136, dodatek „Moje Pieniądze”.
- [6] Jachowicz B., *Telepekao 24. Call-center*, „Bankier” 1999, nr 11-12.
- [7] Korenik D., *Bankowość elektroniczna i jej usługi (w zarysie)*, [w:] *Operacje i procedury bankowe*, red. E. Bogacka-Kisiel, AE, Wrocław 1998.
- [8] Krześniak M., *Klienci otwarci na nowe technologie*, „Gazeta Prawna” 2003, nr 84.
- [9] *Nie odwiedzaj oddziału bez potrzeby*, „Rzeczpospolita” 2002, nr 14, dodatek „Moje Pieniądze”.
- [10] Pawlicka R., *Nowoczesne formy komunikacji z klientem*, „Bankier” 1997, nr 5.
- [11] Pobierało J., *Bankowość elektroniczna stan i perspektywy rozwoju w polskim sektorze bankowym*, Wydawnictwo Fundacji Edukacji i Badań Bankowych, Warszawa 1999, Seria wydawnicza im. M. Kantona.
- [12] Socha K., *Phone banking*, <http://wms.agh.edu.pl/> (22.07.2003).
- [13] Solarz M., *Istota bankowości elektronicznej*, [w:] *Finanse i rachunkowość w zarządzaniu gospodarką narodową*, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu nr 958, AE, Wrocław 2002.
- [14] *Telefonem bliżej*, „Gazeta Bankowa” 1998, nr 27.
- [15] *W banku wszystko przez telefon*, „Gazeta Prawna” 2002, nr 176.
- [16] Wojtach H., *Dziękuj i płac*, „Gazeta Bankowa” 1996, nr 49.
- [17] Wójcik B., Michałkowski D., *Teleserwis*, „Bankier” 1998, nr 1.

THE DEVELOPMENT OF STATIONARY TELEPHONE BANKING IN POLAND

Summary

A stationary telephone plays an important role in banking as the basis of phone banking. The core aspect of this fully automated service is 24 hour, remote access to the client's bank accounts by means of a telephone, as well as obtaining, in this way, information regarding bank's offers. In Poland phone banking emerged in 1996, however the phone as a distribution channel was used in banks much earlier, mainly for information and promotion purposes. As time went by it became more and more functional. In July 2003 banks' clients in Poland may take advantage of 28 automated, telephone services (8 info-lines and 20 tele-services) offered by 20 banking institutions. Such

development of telephone banking is supported by a rapidly increasing number of banking transactions conducted by means of tele-services, which in 2003 amounted to over 1.1 million transactions.

Mgr Małgorzata Solarz jest doktorantką w Katedrze Finansów i Rachunkowości na Wydziale Gospodarki Regionalnej i Turystyki w Jeleniej Górze.