

**Krzysztof Pietraszkiewicz**  
**Wiceprezes Zarządu, Polskie Forum Akademicko-Gospodarcze**

**„Bankowość elektroniczna czynnikiem wzrostu zaufania do usług elektronicznych – doświadczenie i przyszłość”**

Wiedzieć dokąd zmierzamy - to klucz do sukcesu!

**1. Droga do wolności nie była prosta i łatwa. Każda teraźniejszość i przyszłość zawsze opiera się na jakiejś przeszłości, także tej tragicznej. Ważne, aby wyciągać właściwe wnioski.**

- Okrągły Stół
- Reformy 1989
- NATO, UE, OECD
- Konstytucja, Prawo bankowe, Ustawa o NBP

**2. Szczególna rola pośrednictwa finansowego i pieniądza w społecznej gospodarce rynkowej.**

**3. Solidne instytucje, dobre prawo i profesjonalizm. Fundamentalne kwestie:**

- autonomia NBP
- profesjonalny nadzór
- ochrona depozytów i system restrukturyzacji
- wymogi kwalifikacyjne wobec kadr

**4. Odpowiedzialny samorząd gospodarczy na bardzo konkurencyjnym rynku. Współpraca nie wyklucza mocnej konkurencji.**

- system rozliczeń i płatności oraz nowoczesna telekomunikacja
- system wymiany informacji gospodarczej
- samoregulacja
- kształcenie kadr. Od standardów kwalifikacyjnych po SRK

**Wspólna INFRASTRUKTURA - wybrane przykłady:**

- Bankowe Centrum Cyberbezpieczeństwa
- RBE, RWKB, FTB, Polska Bezgotówkowa
- IPS
- IPS Komercyjny
- AMRON
- SWOZ, AMRON, ZORO, CPB, WIB
- Program Analityczno-Badawczy

Zaplecze intelektualne - doroczne Konferencje i Kongresy z udziałem przedstawicieli świata nauki i firm doradczych. Korzystanie z doświadczeń zagranicznych. Rola odpowiedzialnych inwestorów i korzyści z integracji europejskiej. Wybrane przykłady:

- KGE
- KFN
- Forum Bankowe
- FTBS
- FLBS
- It@bank
- Horyzonty bankowości

Klub Polska 2025+ - odpowiedzią na antydemokratyczne i antyrynkowe zapędy władz.

Doroczne raporty ZBP - „Banki”.

Program Analityczno-Badawczy ZBP i WIB.

Bankowcy dla edukacji - powszechny program edukacji finansowej.

## 5. Bankowość liderem gospodarki elektronicznej w Polsce.

ZBP wielopoziomowym i wielokierunkowym KLASTREM

- określenie priorytetów na Forum ZBP
- dobre, wolnościowe prawo
- nowe produkty i usługi
- standaryzacja i normalizacja rachunków, komunikatów
- bezpieczeństwo elektroniczne
- edukacja kadr bankowych i klientów
- renta opóźnienia i wykorzystanie „roku 2000” dla wielkiej modernizacji

## 6. Bankowość na rzecz usług publicznych:

- identyfikacja klientów/obywateli
- płatności na rzecz instytucji rządowych i samorządowych
- dystrybucja środków unijnych
- elektroniczna prezentacja wniosków w sprawie świadczeń społecznych, zdrowotnych
- rozliczenia podatkowe, uszczelnianie systemu
- AML
- obsługa elektronicznego handlu

## Podsumowanie:

Polacy wysoko oceniają jakość bankowych usług elektronicznych. Szczególnie cenią wygodę, dostępność, niezawodność, niskie ceny, bezpieczeństwo.

Nowoczesne elektroniczne usługi bankowe pozytywnie wpływają na wizerunek polskiego sektora bankowego nawet w warunkach niskiego wynagrodzenia za depozyty i stosunkowo wysokiego kosztu kredytu bankowego, co jest wynikiem wysokiej inflacji i wyjątkowo dotkliwych obciążeń fiskalnych.

**dr Tadeusz Białek**  
**Prezes Związku Banków Polskich**

## **„Bankowość elektroniczna czynnikiem wzrostu zaufania do usług elektronicznych – doświadczenie i przyszłość”**

Polski sektor bankowy należy do jednych z najbardziej innowacyjnych w Europie i na świecie. Przewaga jaką osiągnęliśmy determinowana jest przez wiele czynników, takich jak unikalny system płatniczy, otwartość polskich konsumentów na testowanie innowacyjnych rozwiązań, czy też dążenie banków do inwestowania w nowe technologie oraz systematycznie rozszerzenie palety usług, które dostarczane są klientom w ramach bankowości elektronicznej. Droga do innowacyjnej bankowości, której doświadczamy obecnie nie miała jednak charakteru rewolucyjnego, była ona raczej procesem ewolucji, w której uczestniczyły kolejne generacje bankowców ale przede wszystkim klientów, gdyż to oni są odbiorcami naszych usług.

Zmiany postaw konsumentów mają swoje odzwierciedlenie w ciągle rosnącej liczbie użytkowników bankowości mobilnej i internetowej. Dane raportu NetB@nk wskazują, że klienci coraz chętniej korzystają z elektronicznych usług bankowych. Liczba klientów bankowości mobilnej w Polsce wzrosła o 12% w porównaniu z danymi sprzed roku i osiągnęła poziom 22 mln aktywnych użytkowników, co potwierdza trend rosnącego zaufania społeczeństwa do usług finansowych świadczonych za pośrednictwem kanałów cyfrowych. Zalety bankowości elektronicznej są wyraźnie dostrzegane zwłaszcza przez młode pokolenia, które wychowały się w erze Internetu i technologii mobilnych. To właśnie one najczęściej zwracają się w stronę cyfrowych kanałów obsługi. Dla tego segmentu konsumentów korzystanie z aplikacji mobilnych, platform internetowych czy płatności elektronicznych jest naturalnym sposobem realizacji codziennych potrzeb. Dlatego też polskie banki systematycznie dążą do zwiększenia portfela oferowanych usług dodanych (VAS) oraz poprawy User Experience w kanałach zdalnych. Tym samym stając się dla tego segmentu klientów kluczowym miejscem załatwiania codziennych spraw tj. kupno biletu parkingowego, autostradowego, wyjście do kina aż po zakup ubezpieczenia, czy zarządzanie finansami osobistymi. Zmiany postaw klientów banków mają również istotny wpływ na popularyzację usług publicznych tj. e-pił, PUE ZUS czy też mObywatel, które w znacznym stopniu są zintegrowane z systemami bankowymi.

O tym jak będzie wyglądać przyszłość polskich banków zadecydują w znacznej mierze globalne zmiany technologiczne oraz regulacje projektowane na poziomie Unii Europejskiej. W tym kontekście kluczowym trendem jest wzrost wykorzystania danych oraz zastosowanie technologii sztucznej inteligencji w świadczeniu usług finansowych. Antycypujemy, że dzięki tym rozwiązaniom banki będą skuteczniej analizować i przewidywać potrzeby oraz preferencje swoich klientów, co przełoży się na tworzenie spersonalizowanych ofert a tym samym na lepsze doświadczenia użytkowników korzystających z bankowości cyfrowej i mobilnej. Istotne zmiany widzimy również w kontekście tworzenia nowych mechanizmów rozliczeniowych. Istotnym trendem jest obserwowane zwiększenie wolumenu płatności natychmiastowych, które

docelowo mają stać się nowym standardem w Europie. Projektowane regulacje w obszarze cyfrowego euro pozwalają nam również domniemywać, że powstanie nowa paneuropejska infrastruktura płatnicza, która będzie stanowić alternatywę dla obecnie funkcjonujących systemów rozliczeniowych.