

Witold Chmielarz

Uniwersytet Warszawski

ANALIZA ZASTOSOWAŃ NOWOCZESNYCH TECHNOLOGII INFORMACYJNYCH W BANKOWOŚCI SPÓŁDZIELCZEJ

1. Specyfika środowiska bankowości spółdzielczej

Celem pracy jest ukazanie stanu i perspektyw rozwoju nowoczesnych technologii informacyjnych (IT) w sektorze bankowości spółdzielczej. Zostanie to dokonane poprzez analizę nowoczesnych technik informacyjnych w bankowości spółdzielczej oraz porównanie ich z tradycyjnymi metodami kontaktu z klientem. Przedstawiono to na przykładzie rozwiązań stosowanych przez poszczególne zrzeszenia banków spółdzielczych BPS SA, SGB SA i MR Banku SA.

O specyfice bankowości spółdzielczej świadczą występujące nadal rozproszenie terytorialne i bardzo gęstą sieć placówek, opartą na bankach tradycyjnie umiejscowionych nadal – mimo zachodzących dynamicznych zmian – poza miastami. Transformacja sektora, rozpoczęta w 1994 r., doprowadziła w ostatecznym rozrachunku do zgrupowania banków spółdzielczych w silne kapitałowo grupy bankowe, które rozszerzając zakres usług oraz dostosowując się do wymogów współczesnej bankowości, stają się bardziej konkurencyjne w sektorze bankowym. Obecnie nadbudowę sektora bankowego tworzą trzy zrzeszenia działające w formie spółek akcyjnych¹:

- SGB SA – Spółdzielcza Grupa Bankowa SA w Poznaniu,
- BPS SA – Bank Polskiej Spółdzielczości SA w Warszawie,
- MR Bank SA – Mazowiecki Bank Regionalny SA w Warszawie.

Cała struktura tego sektora – banki zrzeszające, podległe im banki czy też punkty kasowe – stanowi o specyficznym charakterze banku spółdzielczego, który:

¹ <http://www.bs.net.pl>, zrzeszenia, luty 2005.

- Stanowi najliczniejszą grupę bankową w Polsce i jedną z liczniejszych w Europie.
- Dysponuje najbardziej rozbudowaną siecią placówek bankowych rozmieszczonych na terenie całego kraju.
- Posiada łącznie dość znaczny potencjał ekonomiczny.
- Nie licząc banków zrzeszających, obsługuje nadal, i to w największym chyba stopniu ze wszystkich banków, podmioty niefinansowe, w tym rolników, osoby prywatne i podmioty o charakterze lokalnym.

Jednocześnie można stwierdzić, iż sektor ten ciągle nie wykorzystuje swoich potencjalnych możliwości rozwojowych. Przestankami, by banki spółdzielcze stały się konkurencyjne wobec innych banków działających na terenie Polski, mogą się stać:

- rozwój w kierunku uniwersalizacji komercyjnej usług,
- powszechne stosowanie nowoczesnych TI,
- oparcie funkcjonowania na centralizacji kapitałowej oraz na decentralizacji i autonomii podejmowania decyzji.

2. Rola i miejsce informatyki w bankowości spółdzielczej

Najbardziej rozproszona sieć placówek bankowych, występująca w bankowości spółdzielczej, jest obecnie z jednej strony wadą, ponieważ postępujący proces „internatyzacji” bankowości obniżył bariery regionalnego wejścia dla nowych konkurentów (np. SKOK-i), z drugiej zaś zaletą, ponieważ rynek bankowości elektronicznej pod względem pozyskiwania nowych klientów już się wyczerpał i dotychczasowe banki *stricte* internetowe są właśnie na etapie zakładania placówek tradycyjnych. Dopiero jednak tworzące się zrzeszenia banków spółdzielczych, wprowadzając do swoich usług elektroniczne kanały dostępu, sprawiają, że są one w stanie konkurować z innymi, większymi bankami na rynku finansowym. Ciągły brak jednolitej struktury w sektorze bankowości spółdzielczej wymusza jednak stosowanie systemów informatycznych w obrębie poszczególnych zrzeszeń. Niemniej jednak rozległość całego sektora jest tak ogromna, że wdrożenie jednego systemu i ujednoczenie usług byłyby bardzo kosztowne.

3. Analiza wybranych zastosowań IT w bankowości spółdzielczej

Powstałe zrzeszenia bankowości spółdzielczej wprowadziły do swoich usług szeroko pojętą bankowość elektroniczną oraz dostęp do swoich usług za pomocą Internetu. W celu ułatwienia kontaktu klientów z bankiem zostały wykorzystane następujące systemy:

- SGB SA – SGB24,
- BPS SA – defCOM 2000 (klienci korporacyjni), CUI (Centrum Usług Internetowych – klienci indywidualni),
- MR Bank SA – CUI.

Powstałe struktury powodują, że placówki banków SGB SA, MR Bank SA oraz większości banków BPS SA są klientami Centrum Usług Internetowych (CUI), pozostałe zaś banki zrzeszenia BPS SA – defCOM.

3.1. Oferta bankowości elektronicznej SGB SA – SGB24

Spółdzielcza Grupa Bankowa, którą tworzą zrzeszone banki spółdzielcze i Gospodarczy Bank Wielkopolski SA, proponuje korzystanie z produktu – KONTA SGB24². SGB24 to przedsięwzięcie Spółdzielczej Grupy Bankowej, w którego ramach jest prowadzona obsługa bankowości elektronicznej. Oznacza to możliwość szybkiego, bezpiecznego i wielokanałowego dostępu do konta. Spółdzielcza Grupa Bankowa SA podobnie jak Bank Polskiej Spółdzielczości SA współpracuje z Centrum Usług Internetowych CUI. Oferta SGB24 stanowi uzupełnienie oferowanych usług przez CUI. Usługa SGB24 umożliwia klientowi dostęp do jego rachunku za pośrednictwem komputera lub innego urządzenia elektronicznego, np. telefonu stacjonarnego, telefonu komórkowego, bankomatu. W ramach oferty dostępne są trzy rodzaje kont: konto prywatne SGB24 (indywidualne lub wspólne), konto firmowe SGB24, konto korporacyjne SGB24.

A oto zalety systemu SGB24:

- łatwość i szybkość dostępu, usługi SGB24 dostępne są 24 godziny na dobę, przez 365 dni w roku, w dowolnym miejscu na świecie,
- oszczędność czasu i pieniędzy, możliwość dokonywania operacji na koncie bez konieczności wychodzenia z domu lub biura,
- bezpłatne międzynarodowe karty płatnicze wydawane do konta,
- niskie opłaty za przelewy (pomiędzy kontami SGB24 bezpłatnie),
- pełna kontrola swoich pieniędzy, klient samodzielnie wykonuje wszystkie operacje, dzięki czemu na bieżąco może kontrolować stan swoich rachunków i realizować transakcje,
- korzystne oprocentowanie rachunków, kapitalizacja miesięczna,
- efektywne oszczędzanie, ponieważ swoje pieniądze na koncie SGB24 można w każdej chwili przekazać na oprocentowaną lokatę,
- eliminacja tradycyjnych zagrożeń, takich jak: kradzież gotówki, dokumentów bankowych z danymi klienta.

3.2. Oferta bankowości elektronicznej BPS SA

Większość banków spółdzielczych zrzeszenia BPS SA należy do klientów Centrum Usług Internetowych. Jest to oferta kierowana głównie do klientów indywidualnych. Zaletę takiego rozwiązania stanowi to, że nie ma potrzeby instalowa-

² Oferta SGB24 jest ofertą CUI przystosowaną do potrzeb banków Spółdzielczej Grupy Bankowej.

nia dodatkowego oprogramowania, jedynym wymogiem bowiem jest posiadanie komputera z dostępem do Internetu z zainstalowaną przeglądarką internetową. Usługa ta w niektórych bankach spółdzielczych dostępna jest także dla klientów korporacyjnych. Bank BPS dla swoich klientów korporacyjnych oferuje usługę systemu bankowości elektronicznej defCOM 2000. System ten składa się z dwóch modułów: defCOM 2000-Bank, instalowanego w banku, oraz defCOM 2000-Klient, który za instalowany jest u klienta.

System Elektronicznej Bankowości defCOM 2000³ umożliwia zdalne, bezpieczne i szybkie dokonywanie operacji bankowych oraz dostęp do informacji oferowanych przez bank. System w sposób elastyczny współpracuje z dowolnymi aplikacjami bankowymi. Efektywne mechanizmy wszechstronnego prezentowania i analizowania danych oraz współpracy z systemami zewnętrznymi (np. z systemami finansowo-księgowymi, arkuszami kalkulacyjnymi itd.) pozwalają na sprawną integrację systemu zarówno w banku, jak i u jego klientów. System składa się z dwóch modułów: defCOM 2000-Bank oraz defCOM 2000-Klient. W systemie defCOM 2000 dostępne są dla użytkownika głównie funkcje:

- przeglądania stanów kont użytkownika,
- przeglądania operacji dokonanych na kontach użytkownika,
- przeglądania i wystawiania nowych zleceń bankowych,
- zatwierdzania, tj. podpisywania zleceń bankowych podpisem elektronicznym, wykorzystującym klucze RSA,
- nawiązania łączności z bankiem w celu wymiany informacji (wysłanie dyspozycji, pobranie stanów kont itd.),
- przeglądania ogólnych raportów związanych z zarządzaniem kontami.

Z bankowości elektronicznej zaproponowanej przez CUI w banku BPS korzystają w większej mierze klienci indywidualni. Każdy klient za pośrednictwem Internetu może przeprowadzić większość operacji, jakie standardowo dostępne są w tradycyjnej jednostce banku. Korzystanie z systemu możliwe jest z dowolnego miejsca, dostępne przez całą dobę i przez cały rok. Po wejściu na stronę Centrum Usług Internetowych⁴ i wybraniu swojego banku użytkownik przechodzi autoryzację w systemie, tzn. przedstawia się swoim identyfikatorem i potwierdza swoją tożsamość tokenem. Przeprowadzenie poprawnej rejestracji w systemie powoduje, że klient uzyskuje dostęp do strony Banku Internetowego, na której dostępne są następujące okna: Lista kont, Stan konta, Historia konta, Przelewy, Przelewy ZUS, Przelewy US, Lokaty, Wnioski, Awizowanie, Szablony oraz Zmiana hasła.

³ Producentem programu jest firma Suntech, natomiast dystrybucją wśród banków spółdzielczych zajmuje się firma COMP Rzeszów.

⁴ <http://www.cui.pl>.

4. Porównanie usług bankowości elektronicznej w zrzeczeniach banków spółdzielczych

Wszystkie omawiane zrzeczenia oferują klientom w ramach swojej oferty większość nowoczesnych kanałów kontaktu z bankiem. Przedstawione w poprzednim rozdziale systemy informacyjne dla poszczególnych zrzeczeń wykazują wiele podobieństw. Banki zrzeczeń, czyli SGB SA, BPS SA i MR Banku SA, swoje usługi opierają na Centrum Usług Internetowych. Celem CUI jest świadczenie usług outsourcingowych w zakresie systemów informatycznych do obsługi klienta poprzez Internet lub telefon. Część banków, wychodząc naprzeciw potrzebom klientów instytucjonalnych, korzysta z systemów typu defCOM 2000. Systemy te dostępne są również dla klientów indywidualnych, jednak ze względu na konieczność instalowania aplikacji defCOM 2000-Klient nie jest jeszcze rozpowszechniona wśród klientów indywidualnych banków spółdzielczych. W celu porównania oferty poszczególnych zrzeczeń określono następujące kryteria: kanały dostępu do usług bankowych oraz funkcjonalność usług.

Wszystkie opisywane zrzeczenia bankowe nie różnią się specjalnie, jeżeli chodzi o kanały dostępu do oferowanych przez siebie usług. Dostęp do kont i rachunków klientów jest możliwy za pomocą szeroko pojętej bankowości elektronicznej i Internetu (zob. tab. 1).

Tabela 1. Kanały dostępu do bankowości elektronicznej w bankach spółdzielczych

Kanały dostępu/systemy	Rodzaje kont	
	prywatne	firmowe
	CUI: SGB, BPS, MR Bank	CUI: SGB, BPS, MR Bank
Internet (WWW)	×	×
Teleserwis	×	×
SGBlinia	×	×
Serwis SMS	×	×
Placówki sieci SGB24	×	×
Bankomaty, terminale POS	×	×
Terminale POS	×	×

Źródło: opracowanie własne na podstawie stron internetowych banków spółdzielczych.

Zestawienie funkcjonalności usług systemów SGB24 przedstawia tab. 2. W sumie oferują one, jak widać, podobny zakres usług podstawowych. Zastosowane rozwiązania w poszczególnych zrzeczeniach różnią się głównie sposobem dotarcia do poszczególnych usług. Jak pokazują poniższe porównania, w bankach spółdzielczych coraz większą rolę odgrywają nowoczesne kanały informacyjne. Banki w zależności od zainstalowanego oprogramowania i formy kontaktu z klientem coraz więcej usług oferują w formie bankowości elektronicznej i za pomocą Internetu.

Tabela 2. Funkcjonalność usług SGB24

Usługi	Media					
	WWW	teleserwis	SGBlinia	serwis SMS	placówki SGB24	bankomaty, POS
Sprawdzenie stanu konta	x	x		x	x	x
Historia konta	x	x		x	x	
Realizacja przelewu	x	x		x	x	
Realizacja przelewu ZUS	x				x	
Realizacja przelewu US	x				x	
Złożenie/modyfikacja/odwołanie zlecenia stałego	x				x	
Polecenie zapłaty					x	
Założenie lokaty	x	x				
Zerwanie lokaty	x				x	
Awizowanie wypłaty	x				x	
Zmiana hasła WWW	x					
Definiowanie listy odbiorców	x				x	
Informacja o produktach i usługach	x	x	x		x	
Informacja o oprocentowaniu	x	x	x		x	
Operacje dotyczące przelewu	x			x		
Wpłaty gotówkowe					x	
Wypłaty gotówkowe					x	x
Blokowanie kanałów dostępu			x		x	
Zmiana pakietu usług					x	
Odblokowanie hasła WWW			x		x	
Wniosek o kredyt					x	
Razem usług	14	6	4	4	18	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie stron internetowych banków spółdzielczych.

Tanim i stosunkowo prostym rozwiązaniem wydaje się oferta CUI, z której korzystają banki BPS SA, MR Bank SA oraz SGB SA (oferta tego banku, SGB24, stanowi przystosowanie oferty CUI do własnych potrzeb).

Ciekawym rozwiązaniem dla bankowości spółdzielczej jest system defCOM 2000, instalowany w niektórych bankach BPS oraz bankach SGB, umożliwiający klientom utrzymywanie stałego kontaktu z bankiem. W prosty i bezpieczny sposób użytkownik za pośrednictwem modemu oraz komputera PC, pracującego w środowisku WINDOWS z zainstalowanym programem defCOM 2000, przesyła do ban-

ku zlecenie wykonania danej operacji. Bank wykonuje zlecenie i przesyła klientowi żądane informacje. System defCOM 2000 zapewnia bezpieczeństwo dzięki zastosowaniu systemu haseł i identyfikatorów oraz hierarchiczności dostępu po stronie i banku, i klienta.

5. Podsumowanie

Banki spółdzielcze, tworzące najliczniejszą sieć banków w Polsce, są usytuowane najbliżej społeczności wiejskiej i małych miasteczek. Ich specyfikę stanowią nadal klienci indywidualni oraz obsługa drobnej przedsiębiorczości i rolnictwa. Największa zaleta sektora bankowości spółdzielczej w postaci największej liczby rozproszonych placówek przestała mieć już takie znaczenie ze względu na coraz powszechniejszy dostęp do Internetu i rozwój nowoczesnych technik informacyjnych, który spowodował odmieszczenie banków.

Nowoczesne systemy informacyjne stosowane w bankowości spółdzielczej zdecydowanie ułatwiają i usprawniają pracę banków. Dostęp do większości ofert bankowych oferowany jest bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania. Jedynym wymogiem jest komputer z dostępem do Internetu i przeglądarką stron WWW. Sprawia to, że w ocenie klientów dodatkowy koszt jest stosunkowo niewielki.

Najpoważniejszą przeszkodą w rozwoju współczesnych technik informacyjnych w bankowości jest ciągle stosunkowo mało powszechny dostęp do Internetu. Analizując opisane nowoczesne technologie zastosowane w bankowości spółdzielczej, można stwierdzić, że rozwój tych usług w sektorze ciągle znajduje się w początkowej fazie wzrostu. Stosunkowo niewielka jeszcze liczba banków połączonych z CUI oraz specyficzna struktura organizacyjna powodują, że oferta bankowości elektronicznej może się różnić w bankach jednego zrzeszenia.

Banki spółdzielcze z pewnym opóźnieniem – w porównaniu z całym sektorem bankowym – zaczęły wdrażać do swoich usług szeroko pojęte nowoczesne techniki informacyjne. Duży wpływ na to miały długa i mozolna transformacja oraz ciągły brak jednolitej struktury. Dopiero tworzące się zrzeszenia umożliwiły w ramach swoich usług dostęp do nowoczesnych technik informacyjnych.

Tak więc należy uważać, że obecny spółdzielczy sektor bankowy w najbliższych latach będzie coraz bardziej widoczny na polskim rynku finansowym. W miarę rozpowszechniania się dostępu do Internetu coraz więcej klientów będzie miało dostęp za pomocą komputera bądź telefonu do tych usług. Banki spółdzielcze przekształcą się zapewne z banków świadczących usługi tylko na potrzeby wsi i rolnictwa w nowoczesne placówki finansowe, podparte funkcjonalnymi systemami informatycznymi i nowoczesnymi technikami informacyjnymi.

Literatura

- Banki 2002*. Raport o sytuacji ekonomicznej banków, przygotowany przez Fundację Warszawski Instytut Bankowości na zlecenie Związku Banków Polskich, Warszawa 2003.
- Bęczek A., *Nowoczesne techniki informacyjne w rozwoju bankowości spółdzielczej*, WZ UW, Warszawa 2004.
- Chmielarz W., *Systemy elektronicznej bankowości i cyfrowej płatności*, Wydawnictwa Naukowe WSEI, Warszawa 1999.
- <http://www.cui.pl>.
- <http://www.bs.net.pl>.
- <http://www.bsserwis.pl>.
- Sytuacja finansowa banków w pierwszym półroczu 2003*. Synteza opracowana przez Wydział Analiz Systemu Bankowego w Biurze Analiz Systemu Bankowego GINB, Warszawa 2003.

APPLICATION ANALYSIS OF MODERN INFORMATION TECHNOLOGY IN CO-OPERATIVE BANKS

Summary

The main goal of the paper is the status of information technology applications in co-operative banks identification. It is starting from a cooperative banking sector definition. Next – the role and place of IT in a co-operative banking is analyzing. In the end part of the work an attempt to comparative analysis of e-banking in this sector is undertaken.