

Spis treści

Wprowadzenie	7
Rozdział 1	
Pojęcie i klasyfikacja bankowości elektronicznej	11
1.1. Przegląd definicji bankowości elektronicznej	11
1.1.1. Zestaw środków technicznych	12
1.1.2. Bankowość elektroniczna jako usługa	14
1.1.3. Specyficzna forma działalności	16
1.1.4. Uniwersalna definicja bankowości elektronicznej	17
1.2. Systematyka bankowości elektronicznej	19
1.2.1. Rodzaje klientów	20
1.2.2. Kanały komunikacji	21
1.2.3. Tryby dostępu	27
1.2.4. Poziomy dostępu	28
1.2.5. Typy modeli bankowości elektronicznej	29
1.2.6. Terminy związane z bankowością elektroniczną	32

Rozdział 2

Rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji w bankowości	35
2.1. Ewolucja bankowości elektronicznej.	35
2.1.1. Bankowość terminalowa i telefoniczna	35
2.1.2. Poszukiwanie nowych rozwiązań dla bankowości elektronicznej ...	36
2.1.3. Rozwój bankowości elektronicznej od połowy lat 90. XX w.	38
2.2. Znaczenie Internetu dla rozwoju bankowości elektronicznej	40
2.2.1. Specyfika usług bankowych.	41
2.2.2. Rozwój Internetu na świecie	43
2.2.3. Detaliczna bankowość internetowa na świecie	50
2.3. Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce.	60

Rozdział 3

Bankowość elektroniczna w Polsce w opinii przedstawicieli banków	69
3.1. Metodyka badania ankietowego	69
3.2. Polski rynek bankowości elektronicznej	70
3.2.1. Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce	70
3.2.2. Znaczenie integracji rynków finansowych w Europie	75
3.2.3. Elektroniczna bankowość korporacyjna	78
3.2.4. Zmiany wewnętrzne w sektorze bankowym.	81
3.2.5. Efekty finansowe	85
3.3. Dane dotyczące banków-respondentów	89
3.3.1. Elektroniczne kanały dostępu	89
3.3.2. Oferowane usługi.	92
3.3.3. Stosowane rozwiązania informatyczne	96
3.3.4. Funkcjonowanie na europejskim rynku bankowości elektronicznej ...	98

Rozdział 4

Opinie użytkowników Internetu na temat bankowości elektronicznej	101
4.1. Metodyka badania ankietowego	101
4.2. Usługi finansowe i transakcje w Internecie.	102
4.3. Korzystanie z bankowości internetowej	112
4.4. Opinie osób niekorzystających z bankowości internetowej	122
4.5. Charakterystyka klientów bankowości internetowej	124

Rozdział 5

Ekonomiczne skutki oferowania bankowości elektronicznej	135
5.1. Nakłady inwestycyjne	136
5.2. Wielkość i struktura kosztów	139
5.3. Wpływ na zatrudnienie w sektorze bankowym	144
5.4. Efektywność bankowości wirtualnej	149

Rozdział 6

Perspektywy rozwoju bankowości elektronicznej w Polsce	153
6.1. Oczekiwania klientów detalicznej bankowości internetowej	153
6.2. Strategie oferowania bankowości elektronicznej.	156
6.3. Bariery rozwoju bankowości internetowej	162
6.4. Dynamika i perspektywy rozwoju detalicznej bankowości internetowej . . .	168
6.5. Wpływ integracji z Unią Europejską na polski rynek bankowości elektronicznej	173
Podsumowanie	179
Bibliografia	185