

Informacja o zawodzie

Specjalista

ds. bankowości elektronicznej

Spis treści

Wstęp.....	3
1. Zadania i czynności robocze	4
2. Środowisko pracy	5
Materialne środowisko pracy	6
Warunki społeczne	6
Warunki organizacyjne	6
3. Wymagania psychologiczne	7
4. Wymagania fizyczne i zdrowotne	7
5. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.....	8
6. Możliwości awansu	8
7. Możliwości zatrudnienia oraz płace	9
8. Przydatne adresy	10

Wstęp

Skomputeryzowanie świata stawia przed wieloma instytucjami liczne wyzwania. Również banki, mając na celu dobro i zaspokojenie potrzeb klientów, unowocześniają swoje oferty, produkty bankowe oraz kanał ich dystrybucji. Bankowość elektroniczna jest częścią nowej ekonomii, w nowym świecie. Jest alternatywnym kanałem dystrybucji usług bankowych w stosunku do stacjonarnego oddziału bankowego. Staje się powoli standardem we współczesnym świecie.

Aby umożliwić swoim klientom łatwy sposób dotarcia do ich pieniędzy, powstała w ostatnich latach nowa dziedzina bankowości - tzw. bankowość elektroniczna.

Bankowość elektroniczna (ang. e-banking) – forma usług oferowanych przez banki, polegająca na umożliwieniu dostępu do rachunku za pomocą urządzenia elektronicznego: komputera, bankomatu, terminalu POS, telefonu (zwłaszcza telefonu komórkowego) i linii telekomunikacyjnych, w tym Internetu. Usługi bankowości elektronicznej są także określane jako telebanking (bankowość zdalna). Można ją zaliczyć do innowacji bankowych przeciwstawiających się tradycyjnej formie bankowości, wymagającej fizycznej obecności klienta w banku, w godzinach jego otwarcia oraz pośrednictwa personelu banku.

Bankowość elektroniczna umożliwia wykonywanie operacji pasywnych, np. sprawdzanie salda i przeglądanie historii rachunku jak i aktywnych - m.in. dokonanie polecenia przelewu, założenia lokaty terminowej, składanie stałych zleceń, zamawianie czeków. Dzięki temu klient nie ma bezpośredniego kontaktu z pracownikiem banku czy siedzibą oddziału, lecz jedynie z witryną internetową. Dostęp do konta zabezpieczony jest procedurami uwierzytelniania, natomiast wszelkie operacje związane z transmisją danych są szyfrowane. Nad prawidłowym przebiegiem transakcji czuwa specjalista ds. bankowości elektronicznej.

W Polsce pierwsze kroki w rozwoju bankowości elektronicznej zostały poczynione na początku lat dziewięćdziesiątych, kiedy to wydano pierwsze karty płatnicze i zainstalowano pierwsze bankomaty. Na początku były to „skrzynki z pieniędzmi”, gdyż pozwalały tylko na pobranie gotówki. Dzisiaj bankomaty są już bardzo zaawansowane, biorąc pod uwagę ilość operacji, które można wykonać (wpłaty, przelewy, zasilanie konta telefonii komórkowej).

Bankomatów przybywa dzięki prostocie ich obsługi i dostępności przez 24 godziny, prawie w każdym miejscu na świecie. Coraz bardziej zaawansowane staje się oprogramowanie stosowane w bankomatach. Współczesne automaty stają się w pełni kompatybilne z smartfonami. Plany dostawców pokazują, że już wkrótce bankomaty będą w pełni połączone z chmurą, mobilnym kanałem i Internetem. Staną się pełnowartościowym elementem strategii omnichannel. Dzięki temu w przyszłości rola bankomatu będzie rosła. Mają też możliwość realizowania transakcji typu cross-channel. Przykładem jest współpraca z smartfonami w zakresie wypłat gotówki. Bankowość elektroniczna realizowana przez różnorodne kanały dystrybucji daje oszczędność pieniędzy, oszczędność czasu i eliminację tradycyjnych zagrożeń. Bankowość elektroniczna jest nie tylko jednym z kanałów dystrybucji usług, ale także instrumentem służącym do pozyskania i utrzymania lojalnego klienta. To element nowego modelu współczesnej bankowości, który zakłada odwrócenie dotychczasowego podejścia od strony podażowej, gdzie oferta była kreowana przez bank, do strony popytowej, gdzie bodźcem do wprowadzania usług są rzeczywiste potrzeby klienta.

1. Zadania i czynności robocze

Internet i nowe technologie w informatyce i telekomunikacji wpłynęły znacząco na konkurencję między instytucjami sektora finansowego. Klienci indywidualni i firmy mają ściśle sprecyzowane wymagania w odniesieniu do elektronicznych kanałów dostępu, a w szczególności do bankowości internetowej.

Pracownicy zajmujący się sferą bankowości elektronicznej mają zróżnicowany zakres obowiązków w zależności od zajmowanego stanowiska i zasad przyjętych w banku. Zasadniczo można dokonać wśród nich podziału na osoby zajmujące się bezpośrednią obsługą klientów (indywidualnego, firmy) oraz na pracowników „zaplecza”, zajmujących się prowadzeniem w systemie elektronicznym zleconych usług. Granica podziału może być płynna, zależy od przyjętej w banku struktury organizacyjnej i wynikającego z niej podziału zadań.

Rola specjalisty ds. bankowości elektronicznej rozpoczyna się od momentu, gdy klient indywidualny/przedstawiciel firmy przychodzi/zgłasza do banku zamiar

korzystania z usług bankowości elektronicznej. Specjalista udziela mu informacji na temat zasad korzystania z usługi, przyjmuje zlecenie, sprawdza pod względem merytorycznym i formalnym, informuje o terminie rozpoczęcia realizacji usługi, przygotowuje dokumentację do podpisu przez dyrektora banku.

Specjalista do spraw bankowości elektronicznej zapewnia właściwe działanie systemu bankowości elektronicznej banku, w tym także bezpieczeństwo transakcji elektronicznych. Dbą o sprawny przebieg procesu aktywacji nowych użytkowników do systemu. Udziela klientom pomocy telefonicznej lub bezpośrednio w siedzibie banku, w zakresie korzystania z systemu bankowości elektronicznej, a w sytuacjach awaryjnych wdraża procedurę ponownego włączenia klienta do systemu. Osoba zatrudniona na tym stanowisku współuczestniczy w tworzeniu procesów i procedur związanych z obsługą klienta. Nadzoruje pracę systemu, testuje jego funkcjonalność, identyfikuje potencjalne i realne problemy, sporządza raporty i składa dyrektorowi banku propozycje zmian w systemie i istniejących produktach bankowości, w celu ich naprawienia lub uniknięcia. Podejmuje działania monitorujące rynek nowych technologii, działania konkurencji, w szczególności z zakresu produktów i usług bankowych pod kątem ich implementacji w ramach kanałów elektronicznych banku. Rekomenduje zmiany, a po ich akceptacji przez dyrektora banku, aktywnie uczestniczy w ich wdrażaniu współpracując z działami banku w zakresie wprowadzania poprawek i aktualizacji systemu bankowości elektronicznej. Uczestniczy w działaniach informacyjno – promocyjnych banku, proponuje akcje marketingowe i przygotowuje materiały marketingowe z zakresu bankowych usług elektronicznych. Administruje i zarządza treścią informacji publikowanych w kanałach elektronicznych. Promuje i wdraża nowe produkty bankowe. Współpracuje z partnerami zewnętrznymi w zakresie rozwoju produktów i usług bankowości. Do zadań specjalisty ds. bankowości elektronicznej należy także bezpośrednia aktywizacja klientów i doskonalenie kontaktu na odległość w zakresie wykorzystywania produktów bankowości elektronicznej, co sprzyja długofalowemu budowaniu relacji z klientami.

2. Środowisko pracy

Materialne środowisko pracy

Jak wnika z samej nazwy zawodu specjalista ds. bankowości elektronicznej wykonuje swoją pracę w banku. Miejscem pracy są skomputeryzowane pomieszczenia biurowe i wyodrębnione stanowiska bezpośredniej obsługi klientów. Są one na ogół dobrze wyposażone w potrzebny sprzęt, mają zwykle dobre oświetlenie, wentylację a ostatnio również klimatyzację. Wykonując rutynowe czynności posługuje się podstawowymi urządzeniami biurowymi, a zwłaszcza komputerem, przed którym spędza wiele czasu. W większości jest praca siedząca, chociaż nie brakuje w niej elementu ruchliwości, przemieszczania się między pokojami banku w celu załatwienia spraw klientów. W szczególności odnosi się to do pracowników prowadzących bezpośrednią obsługę klientów korzystających z usług bankowości elektronicznej. Długi kontakt z monitorem może powodować zmęczenie oczu. Uciążliwe może być również długotrwałe siedzenie przy biurku. Praca na tym stanowisku nie niesie jednak ryzyka chorób zawodowych.

Warunki społeczne

Praca na tym stanowisku ma charakter indywidualny, ale też posiada cechy pracy zespołowej, szczególnie, gdy dotyczy realizacji zadań w zakresie bezpieczeństwa transakcji elektronicznych, tworzenia procesów i procedur związanych z obsługą klienta. Jest okresowo nadzorowana. Wymaga dostosowania się do obowiązujących przepisów prawnych i procedur banku, ale też pozwala na pewną swobodę działania, jeśli chodzi o pozyskiwanie klientów i budowanie trwałych relacji, promowanie i wdrażanie nowych produktów bankowości elektronicznej, monitoring nowinek technologicznych. Specjalista ds. bankowości elektronicznej pracuje w zasadzie samodzielnie, ale z uwagi na szczególne znaczenie tej pracy, bank zatrudnia przeważnie kilka osób na takim stanowisku.

Warunki organizacyjne

Praca wykonywana jest w godzinach pracy banku, najczęściej od 8.00 do 17.00. Osoby pracujące na tym stanowisku muszą być dyspozycyjne. Najczęściej stosuje się system zmianowy zabezpieczający standard obsługi klienta. W wyjątkowych, awaryjnych sytuacjach praca wykonywana jest poza ustalonym wymiarem czasu

pracy oraz w dni wolne. Jest to praca biurowa wykonywana w banku, choć czasem konieczne jest uczestniczenie w imprezach marketingowych, w szkoleniach dot. stosowania oprogramowań i zabezpieczeń transakcji elektronicznych. Osoby wykonujące tę pracę muszą być dokładne i samodzielne, przejawiać inicjatywę, szybko reagować na nieprawidłowości, radzić sobie w trudnych sytuacjach, wykazywać zdolność przewidywania, analitycznie i logicznie myśleć, przestrzegać przepisów prawa i wewnętrznych procedur. Stawiane wysokie wymagania i oczekiwania czynią z nich osoby odpowiedzialne za prawidłowe funkcjonowanie ważnego odcinka działania banku.

3. Wymagania psychologiczne

Pracując na tym stanowisku trzeba posiadać wiedzę z wielu dziedzin, przede wszystkim z bankowości, informatyki, ekonomii, prawa ale również znajomość zagadnień związanych z obsługą klientów, marketingu produktów i usług bankowych, specyfiki branży oraz konkurencji, specjalistycznych oprogramowań i urządzeń zabezpieczających transakcje bankowe. Stanowisko wymaga zdolności koncentracji i podzielności uwagi, podejmowania szybkich i trafnych decyzji. Trzeba umieć obserwować, analizować, posiadać dobrą pamięć, twórczo i logicznie myśleć. Osoba zatrudniona na tym stanowisku powinna być mobilna czasowo. Pożądana jest odporność emocjonalna na zmęczenie i stres, szczególnie w sytuacjach trudnych i kryzysowych. Upór i konsekwencja w dążeniu do celu, to cechy bardzo przydatne w tej pracy. W zawodzie ważną rolę odgrywają kontakty z innymi ludźmi. Dotyczy to zwłaszcza pracowników zajmujących się obsługą klienta. Od nich wymaga się łatwości nawiązywania kontaktów interpersonalnych, kultury osobistej, elokwencji, dyskrecji. Znajdując się w nietypowej sytuacji spowodowanej zachowaniem klienta muszą wykazać cierpliwość i samokontrolę. Osoby wykonujące tę pracę muszą być skoncentrowane i zwracać uwagę na szczegóły.

4. Wymagania fizyczne i zdrowotne

Warunkiem podjęcia pracy w tym zawodzie jest ogólnie dobry stan zdrowia. Stanowisko nie generuje bezpośrednio chorób zawodowych. Praca na tym stanowisku wymaga zaangażowania intelektualnego, w mniejszym stopniu

fizycznego. Dlatego też możliwe jest zatrudnienie osób z dysfunkcją kończyn dolnych, poruszających się na wózkach inwalidzkich, w bankach gdzie zostały zniwelowane bariery architektoniczne. W pracy wymagany jest dobry wzrok, z uwagi na pracę z dokumentami i przy komputerze. Realnymi przeciwwskazaniami do pracy na tym stanowisku są zaburzenia psychiczne, niezrównoważeni i słaba odporność psychiczna.

5. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Wymaganiem kwalifikacyjnym dla tego stanowiska jest posiadanie wykształcenia wyższego. Preferowane są kierunki: ekonomiczne ze specjalnością: finanse i bankowość, informatyczne, prawnicze: ze specjalizacją w prawie bankowym, handlowym. Pożądane jest doświadczenie w pracy o podobnym charakterze, najlepiej w bankowości lub innej instytucji finansowej. Połączenie wysokich kwalifikacji i praktyki dają gwarancje efektywnej pracy. Bez znaczenia jest płeć osoby poszukującej pracy. Praktycznie mogą ją podejmować osoby w różnym wieku. Kandydaci ubiegający się o pracę na tym stanowisku powinni posiadać bardzo dobrą znajomość komputera, specjalistycznych aplikacji bankowych, produktów bankowości elektronicznej. W pracy na tym stanowisku przydaje się znajomość języków obcych, zwłaszcza języka angielskiego ze względu na dokumentację techniczną systemów bankowych i zabezpieczeń, a także zorientowanie na rynku usług bankowych. Wskazana jest również sprawność w rozwiązywaniu problemów technicznych systemów bankowych, umiejętność prezentacji i wdrażania systemów bankowości elektronicznej u klientów, a także znajomość zagadnień związanych z obsługą klientów banku.

6. Możliwości awansu

Specjalista ds. bankowości elektronicznej może awansować w ramach hierarchii służbowej banku. Może zostać starszym czy głównym specjalistą, a także objąć stanowisko w najwyższych władzach banku.

7. Możliwości zatrudnienia oraz płace

W tym zawodzie najczęściej znajduje się zatrudnienie w bankach. Możliwości zatrudnienia istnieją przede wszystkim w aglomeracjach miejskich, w rozwiniętych gospodarczo regionach kraju, gdzie liczba banków jest największa. Pracę w tym zawodzie można znaleźć zarówno w bankach prywatnych, Skarbu Państwa czy spółdzielczych oraz w innych instytucjach finansowych.

Bankowość internetowa w Polsce ma duży potencjał rozwoju. O wzroście popularności bankowości elektronicznej decydują w głównej mierze korzyści, jakie osiąga z jej stosowania zarówno klient, jak i bank. Dla klienta oznacza to wygodę, oszczędność czasu i pieniędzy. Dla banków będzie to redukcja kosztów związanych z rozbudowaną siecią oddziałów, obsługą klientów oraz przetwarzaniem dokumentów papierowych, a także możliwość szybkiego dotarcia do odległych geograficznie podmiotów, rozwijania nowych rynków oraz wzbogacania oferty produktów bankowych. Prognozuje się dalsze zapotrzebowanie na fachowców z dziedziny bankowości, a więc ryzyko pozostawania bez pracy będzie niewielkie.

Większość banków/instytucji finansowych umieszcza informacje o wolnych miejscach pracy na swoich stronach internetowych. Ponadto oferty pracy dla specjalistów ds. bankowości elektronicznej można znaleźć na społecznościowych portalach internetowych.

Dynamicznie postępująca informatyzacja sektora bankowego i przenoszenie ciężaru obsługi klienta w stronę wykorzystania narzędzi elektronicznych sprawia, że banki dbają o odpowiednie wynagradzanie specjalistów.

Doradca klienta – wynagrodzenia w bankowości w 2020 roku i wcześniej (brutto)				
	ROK	MINIMALNE	ŚREDNIE	MAKSYMALNE
Doradca Klienta Korporacyjnego (Bankowość przedsiębiorstw)	2020	9 500	13 000	18 000
	2019	9 500	15 000	22 000
	2018	10 000	14 000	22 000
Doradca Klienta Strategicznego (Bankowość przedsiębiorstw)	2020	16 000	18 000	22 000

Doradca klienta – wynagrodzenia w bankowości w 2020 roku i wcześniej (brutto)				
	ROK	MINIMALNE	ŚREDNIE	MAKSYMALNE
Doradca Klienta MŚP (Bankowość przedsiębiorstw)	2020	6 000	8 000	10 000
	2019	6 000	8 000	10 000
	2018	6 000	8 000	10 000
Doradca Klienta Indywidualnego (Bankowość detaliczna)	2020	4 000	4 000	6 000
Doradca Klienta Zamożnego (Bankowość detaliczna)	2020	6 000	10 000	15 000

Źródło: "Raport płacowy 2020. Trendy na rynku pracy" opracowany na podstawie danych uzyskanych w ramach procesów rekrutacyjnych przeprowadzonych przez Hays Poland w 2019 r.

8. Przydatne adresy

Związek Banków Polskich

Rada Bankowości Elektronicznej przy Związku Banków Polskich

00 – 380 Warszawa

ul. Kruczkowskiego 8

tel.: /022/ 48 68 180, 48 68 100

www.zbp.pl

Krajowy Związek Banków Spółdzielczych

00 – 621 Warszawa

ul. T.Boya Żeleńskiego 6/22-23

tel.: /022/ 875 30 30

www.kzbs.pl

Opracowano w Centrum Informacji i Planowania

Kariery Zawodowej w Tarnowie

październik 2020 r.