

## Streszczenie

Przedmiotem rozprawy są uwarunkowania funkcjonowania i rozwoju outsourcingu w usługach finansowych. Celem głównym rozprawy jest diagnoza uwarunkowań funkcjonowania i rozwoju outsourcingu usług finansowych do centrów finansowych banków zlokalizowanych w Polsce. Problem główny rozprawy koncentruje się wokół kwestii badania uwarunkowań funkcjonowania i rozwoju outsourcingu usług finansowych do centrów wspólnych zlokalizowanych w Polsce. Wobec tak sformułowanych problemów badawczych skonturowano hipotezę główną w formie stwierdzenia, że do głównych przesłanek outsourcingu usług finansowych do centrów wspólnych zlokalizowanych w Polsce należą: konkurencyjne koszty działalności, szybkość wykonywanego procesu oraz wysoka jakość usług dzięki wykorzystaniu doświadczenia i technologii zleceniobiorcy. Przeprowadzono badania jakościowe i ilościowe wykorzystując kwestionariusz wywiadu skierowanego do kadry zarządzającej centrów usług wspólnych zlokalizowanych w Polsce, jak i kwestionariusz ankiety skierowany do pracowników. Badania przeprowadzono na terenie centrów usług wspólnych świadczących usługi finansowe i korzystających w tym zakresie z outsourcingu. Lokalizacja terenów badawczych dotyczyła Warszawy, Krakowa, Wrocławia oraz Trójmiasta. Wnioski z badań dotyczą takich obszarów badawczych jak: determinanty korzystania z outsourcingu w usługach finansowych centrów wspólnych zlokalizowanych w Polsce, czynniki decydujące o sukcesie bądź niepowodzeniu kontraktów outsourcingowych w usługach finansowych centrów wspólnych zlokalizowanych w Polsce oraz projekcja tendencji rozwoju rynku usług outsourcingowych w centrach wspólnych zlokalizowanych w Polsce. W toku analiz badawczych potwierdzono całkowicie bądź częściowo postawione hipotezy, bowiem faktycznie do głównych przesłanek outsourcingu usług finansowych do centrów wspólnych zlokalizowanych w Polsce należą: konkurencyjne koszty działalności, szybkość wykonywanego procesu oraz wysoka jakość usług dzięki wykorzystaniu doświadczenia i technologii zleceniobiorcy.