

*Marika Ziemba**

INNOWACJE W POLSKIM SEKTORZE BANKOWYM – ROZWÓJ BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ

1. WSTĘP

Współczesny system finansowy charakteryzuje się wzmożonymi procesami globalizacji oraz dynamicznym rozwojem innowacji finansowych. Rozwój rynków finansowych stwarza konieczność ciągłego udoskonalania istniejących instrumentów finansowych oraz tworzenia nowych, lepiej zaspakajających potrzeby społeczeństwa. Banki są instytucjami związanymi nierozzerwalnie z pieniądzem, przy czym zmianie uległa ich rola i skala prowadzonej działalności usługowej. Na przestrzeni lat można zauważyć przejście od bankowości tradycyjnej do współczesnej, funkcjonującej w gospodarce sieciowej, zaś przejawami tej ewolucji są m.in. przeobrażenie oferty bankowej (wzbogacenie o nowoczesne usługi, jak choćby bankowość elektroniczna), zmiana sposobu obsługi klienta czy przemiany w działalności usługowej, mające swoje odzwierciedlenie w różnorodnych innowacjach¹.

W dynamicznie rozwijającym się świecie finansów innowacje są kluczowym czynnikiem konkurencyjności instytucji finansowych, determinującym napływ kapitału oraz ich pozycję na rynku. Tendencję tę pogłębia zjawisko spadającej lojalności klientów wobec banków, którzy przy wyborze produktu w większym zakresie biorą pod uwagę korzyści płynące z oferty, a nie stopień przywiązania do marki². Przyjmuje się, że atrakcyjność danej instytucji finansowej wzrasta wraz z ilością oferowanych produktów i usług, a także sprawnością i wszechstronnością obsługi, co łączy się z wprowadzaniem innowacji bankowych i wdrażaniem nowych technologii³.

* Mgr, Zakład Finansów i Rachunkowości Banków, Uniwersytet Łódzki.

¹ D. Korenik (red.), *Innowacyjne usługi banku*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 16.

² Z. Zawadzka, *Zmiany w bankowości światowej*, [w:] W.L. Jaworski, Z. Zawadzka (red.), *Bankowość. Podręcznik akademicki*, Poltext, Warszawa 2005, s. 67–77.

³ Z. Krzyżkiewicz, *Innowacje bankowe*, Wyższa Szkoła Ubezpieczeń i Bankowości, Warszawa 1996, s. 15.

Analizując preferencje klientów banków można zaobserwować przejście od usług tradycyjnych do łatwiej dostępnych, umożliwiających przeprowadzenie operacji w dowolnym miejscu i w jak najkrótszym czasie. Usługą zapewniającą szybki dostęp do różnych produktów bankowych jest bankowość elektroniczna⁴. Należy przy tym powiedzieć, że zakres oraz funkcjonalność poszczególnych usług znacznie rozwinęła się na przestrzeni lat, co wynika z faktu, że jest to obszar działalności bankowej szczególnie podatny na wdrażanie innowacji.

Celem publikacji jest zbadanie innowacyjności sektora usług bankowości elektronicznej w Polsce oraz jego analiza pod kątem innowacji finansowych.

2. INNOWACJE FINANSOWE

Każdy bank posiada indywidualną strategię rozwoju, zbudowaną w oparciu o pozycję na rynku, jaką w przyszłości chce osiągnąć. Jej formułowanie dotyczy wyborów celów i kierunków ewolucji m.in. w zakresie⁵:

- pozycji rynkowej i specjalizacji rynkowej banku (strategia ekspansji lub koncentracji),
- tworzenia specjalnych związków i relacji z klientami (strategia globalna lub lokalna),
- budowania reputacji,
- innowacyjności i wdrażania nowych produktów (strategia zmian).

Ewolucja innowacji finansowych trwała kilkaset lat, należy przy tym dodać, że wciąż nie jest to proces zakończony. Wynika to z faktu, że każda zmiana w zakresie instrumentów finansowych, rynków finansowych i instytucji finansowych może być traktowana jako innowacja finansowa (analizując dane, rozwiązanie w pewnym okresie czasu)⁶. Pomimo faktu, że nie są to zjawiska nowe, od połowy lat 90. XX w. można zaobserwować systematyczny wzrost ich znaczenia i ciągły rozwój⁷.

Nie istnieje uniwersalna definicja innowacji finansowych, większość pojawiających się w literaturze terminów cechuje wąskie ujęcie tematu, ograniczające

⁴ W. Zimnoch, *Banki wirtualne fundamentem nowoczesnych finansów i bankowości*, „Ekonomia i Zarządzanie. Zeszyty Naukowe Politechniki Białostockiej”, nr 10, Wydawnictwo Politechniki Białostockiej, Białystok 2005, s. 406.

⁵ Sh. Heffernan, *Modern Banking in Theory and Practice*, John Wiley and Son, New York 1996, s. 310–317.

⁶ J. Błach, *Innowacje finansowe i ich znaczenie we współczesnym systemie finansowym – identyfikacja i systematyzacja problemu*, „e-Finanse”, vol. 7, nr 3, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie, Rzeszów 2011, s. 18.

⁷ D.T. Llewellyn, *Financial Innovation and the Economics of Banking and the Financial System*, [w:] L. Anderloni, D.T. Llewellyn, R.H. Schmidt, *Financial Innovation in Retail and Corporate Banking*, Edward Elgar, Cheltenham 2009, s. 1.

to pojęcie do innowacji produktowych⁸. W tym kontekście innowacja finansowa posiada następujące cechy⁹:

- są to całkowicie nowe rozwiązania lub funkcjonujące instrumenty, w których zostały wprowadzone zmiany w celu zwiększenia ich płynności oraz lepszego dopasowania do potrzeb klientów,
- należy je rozpatrywać jako substytuty już istniejących rozwiązań, z tą różnicą, że wprowadzone zmiany mają przyczynić się do zwiększenia zadowolenia z ich korzystania,
- są to instrumenty finansowe, których nie da się jednoznacznie przypisać wyłącznie do jednego segmentu rynku finansowego,
- znajdują szerokie zastosowanie w obrocie finansowym ze względu na możliwość zabezpieczenia się przed wystąpieniem niekorzystnych tendencji rynkowych,
- powstały na bazie kilku prostych, tradycyjnych instrumentów finansowych,
- znajdują zastosowanie w nowych procesach, technikach lub strategiach finansowych podmiotów stosujących je po raz pierwszy.

Inny sposób definiowania tego pojęcia odnajdujemy m.in. u D.T. Llewellyna, który wyróżnił następujące typy innowacji finansowych¹⁰:

- produktowe, obejmujące nowe instrumenty finansowe, kontrakty, techniki i rynki;
- procesowe, wprowadzające usprawnienia w procesach dystrybucji papierów wartościowych, transakcji z ich udziałem oraz wyceny aktywów;
- zmniejszające ryzyko, tworzone przez wyodrębnienie lub połączenie istniejących instrumentów finansowych w celu otrzymania rozwiązania o obniżonym stopniu ryzyka.

W szerokim ujęciu innowacje finansowe obejmują następujące obszary¹¹:

- nowe instytucje pośrednictwa finansowego,
- nowe instrumenty finansowe,
- nowe rynki finansowe,

⁸ Taki pogląd reprezentują: M. Al-Kaber, *Rynki finansowe*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku, Białystok 2010, s. 135–136; L. Anderloni, P. Bongini, *Is Financial Innovation Still a Relevant Issue?*, [w:] L. Anderloni, D.T. Llewellyn, R.H. Schmidt (red.), *Financial Innovation in Retail and Corporate Banking*, Edward Elgar, Cheltenham 2009, s. 41–43; F.J. Fabozzi, F. Modigliani, *Capital Markets. Institutions and Instruments*, Pearson Education International, Upper Saddle River 2003, s. 27–28; W.S. Frame, L.J. White, *Technological Change, Financial Innovation, and Diffusion in Banking*, Working Paper 2009-10, Federal Reserve Bank of Atlanta, Atlanta 2009, s. 3.

⁹ J. Błach, *Innowacje finansowe...*, s. 22.

¹⁰ D.T. Llewellyn, *Financial Innovation...*, s. 4–5.

¹¹ M. Stradomski, *Innowacje finansowe w kreowaniu wartości przedsiębiorstwa*, Grafika, Poznań 2006, s. 24.

- nowe usługi finansowe,
- nowe techniki finansowe.

Pomiędzy poszczególnymi grupami innowacji finansowych zachodzą różnorodne związki (tzw. spirale innowacji finansowych), które przyczyniają się do powstawania nowych rozwiązań. Mechanizm działania tego zjawiska jest następujący – nowe instytucje finansowe kreują nowe instrumenty, które są przedmiotem obrotu na nowych rynkach finansowych. To z kolei wymaga zastosowania nowych regulacji prawnych i zmiany otoczenia rynkowego, w wyniku czego tworzone są nowe instrumenty finansowe, a w dalszej kolejności nowe rynki i instytucje specjalizujące się w ich kreowaniu, dystrybucji i obsłudze¹².

Innowacje finansowe dotyczące obszarów działania banków (innowacje bankowe) dotyczą nowych, niestosowanych do pewnego momentu operacji bankowych lub nowych instrumentów finansowych. Według innej definicji za innowację bankową należy uznać „działania organizacyjne i techniczne, polegające na wprowadzaniu nowych produktów bankowych, zmian organizacyjnych oraz nowoczesnej techniki i technologii”¹³. Czynnikiem wywołującym zmiany w działalności instytucji finansowych są wahania stóp procentowych, zmienność kursów walutowych, fluktuacja cen papierów wartościowych, rosnąca konkurencja na rynku i regulacje nadzoru bankowego¹⁴. Na szczególną uwagę zasługuje motyw uzyskania przewagi konkurencyjnej nad rywalami¹⁵. Przez konkurencyjność należy rozumieć „zdolność do projektowania, wytwarzania i sprzedawania produktów, których ceny, jakość i walory są bardziej atrakcyjne od odpowiednich cech produktów oferowanych przez konkurentów krajowych i zagranicznych”¹⁶. Innowacje są skutecznym narzędziem w rywalizacji¹⁷, ponieważ zastosowanie nowych (w założeniu lepszych) rozwiązań pozwala na przejęcie klientów innego

¹² Z.J. Gubler, *Instruments, Institutions and the Modern Process of Financial Innovation*, <http://ssrn.com/abstract=1608409>, data dostępu 07.12.2011 r.

¹³ Z. Krzyżkiewicz, *Innowacje...*, s. 9.

¹⁴ P. Binkowski, H. Beeck, *Innowacje bankowe*, Poltext, Warszawa 1998, s. 9.

¹⁵ J.H. Górka, *Specyfika ryzyka bankowości elektronicznej*, „Materiały i Studia”, zesz. nr 205, NBP, Warszawa 2005, s. 7.

¹⁶ S. Bakalarczyk, *Innowacje bankowe. Bankowość elektroniczna, bankowość inwestycyjna i inżynieria finansowa*, Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej, Łódź 2006, s. 32.

¹⁷ Innowacje finansowe są również wskazywane jako jedna z najistotniejszych przyczyn obecnego kryzysu finansowego – szerzej na ten temat: A. Gemzik-Salwach, *Innowacje finansowe jako przyczyna kryzysu na rynkach finansowych*, „e-Finanse”, vol. 3, nr 5, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie, Rzeszów 2009; B.J. Henderson, N.D. Pearson, 2009 *The Dark Side of Financial Innovation*, <http://ssrn.com/abstract=1342654>, data dostępu 7.12.2011; N. Jenkinson, A. Penalver, N. Vause, *Financial Innovation: What Have We Learnt?*, „Bank of England, Quarterly Bulletin”, No. 3, England 2008, s. 330–338; S.A. Lumpkin, *Regulatory Issues Related to Financial Innovation*, „OECD Journal: Financial Market Trends”, No. 2, OECD 2010, s. 91–121; A.W. Mullineux, *Financial Innovation and Social Welfare*, „Journal of Financial Regulation and Compliance” 2010, Vol. 3, No. 18, s. 243–256.

podmiotu. Mają one również zapewnić zwiększenie dominacji nad pozostałymi instytucjami, przy czym należy wspomnieć, że znaczna część innowacji finansowych dotyczy agresywnych innowacji z zakresu finansów: nowych instrumentów i narzędzi inwestowania, oszczędzania, finansowania czy realizacji płatności¹⁸.

Definicja innowacji finansowych, prezentowana przez Zarząd Rezerwy Federalnej w Atlancie, opisująca je jako „coś nowego, co zmniejsza koszty, ogranicza ryzyko lub dostarcza ulepszony produkt, usługę, instrument, który lepiej zaspokaja popyt uczestników rynku finansowego”¹⁹, zawiera bardzo ważny aspekt wdrażania nowych rozwiązań – punkt widzenia banku (wyniki finansowe) i klienta (lepsze zaspokojenie potrzeb). Aspekt ten jest tak istotny, ponieważ cele instytucji finansowych i usługobiorców często są rozbieżne, dlatego też innowacje powinny przynosić korzyści obu grupom.

3. BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA

Pojęcie bankowości elektronicznej jest pojęciem szerokim, wciąż rozszerzającym swój zakres w wyniku rozwoju technologii oraz wdrażania kolejnych innowacji. W celu zrozumienia istoty zagadnienia, przytoczono kilka definicji e-bankingu występujących w literaturze:

- „forma usług, polegająca na umożliwieniu uprawnionego dostępu do rachunku bankowego tylko za pomocą urządzenia elektronicznego: komputera, bankomatu, telefonu, terminalu i linii telekomunikacyjnych”²⁰;
- „wszelkie rozwiązania biznesowe i technologiczne umożliwiające: interakcję banku i jego klientów przez urządzenia techniczne, przekazujące dane za pomocą Internetu bądź przez inne kanały elektroniczne; integrację takiego kanału wymiany informacji w strukturze organizacyjnej i technologicznej banku”²¹;
- „wszelkie, oparte na zastosowaniu elektronicznych urządzeń telekomunikacyjnych, świadczenie usług bankowych na odległość, które pozwala klientowi na korzystanie z tych usług w siedzibie własnej firmy lub w miejscu zamieszkania”²²;

¹⁸ J. Błach, *Innowacje finansowe...*, s. 21.

¹⁹ W.S. Frame, L.J. White, *Empirical Studies of Financial Innovation: Lots of Talk, Little Action?*, Federal Reserve of Atlanta, Working Paper 2002-12, 06/2002, [w:] E. Balcerowicz (red.), *Czy sektor bankowy w Polsce jest innowacyjny?*, „Zeszyty BRE Bank – CASE”, nr 79, CASE – Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych – Fundacja Naukowa, Warszawa 2005, s. 10.

²⁰ G. Szwałkowska, P. Kwaśniewski, K. Leżoń, F. Woźniczka, *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych. Charakterystyka i zagrożenia*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2010, s. 5.

²¹ J. Stryczyński, T. Zarzycki, *Bank ery gospodarki elektronicznej*, „Bank”, nr 9, Wydawnictwo Centrum Prawa Bankowego i Informacji, Warszawa 2000, s. 55.

²² B. Kosiński, *Bank – organizacja i zarządzanie*, [w:] W.L. Jaworski, Z. Zawadzka (red.), *Bankowość. Podręcznik akademicki*, Poltext, Warszawa 2001, s. 464.

- „nowoczesny sposób świadczenia przez bank usług, który pozwala na korzystanie z nich w dowolnym miejscu na świecie bez konieczności osobistej obecności w oddziale banku”²³;

- „system stworzony głównie dla instytucji finansowych i ich klientów, umożliwiający klientowi dokonanie określonych operacji finansowych bez konieczności wychodzenia z domu, przy wykorzystaniu takich technologii jak telefon, fax, komputer z modemem, specjalne oprogramowanie lub telewizor połączony z siecią kablową”²⁴;

- „forma dostarczania i świadczenia usług bankowych przez zdalne kanały dostępu wspierane przez technologie informacyjne i komunikacyjne, bez osobistego kontaktu klienta z pracownikami banku”²⁵;

- „koncepcja zakładająca wykorzystanie w praktyce operacyjnej systemów informatyczno-komunikacyjnych do usprawnienia i przyspieszenia obiegu pieniądza bezgotówkowego”²⁶.

W świetle przedstawionych definicji można wyodrębnić cechy specyficzne wyłącznie dla bankowości elektronicznej²⁷:

- integralna część banku (bankowości),
- płaszczyzna zastosowania – kontakt klienta z bankiem,
- stosowanie elektroniki²⁸,
- redukcja formalności do niezbędnego minimum,
- automatyzacja procesów realizacji i przetwarzania zleceń oraz elektronicznego obiegu informacji,
- szybka obsługa klientów,
- wysoki poziom standaryzacji usług,
- inicjowanie operacji przez klienta – osobę korzystającą z danej usługi,
- obrót bezgotówkowy²⁹.

²³ W. Chmielarz, *Systemy elektronicznej bankowości i cyfrowej płatności*, Wydawnictwo WSE-I, Warszawa 1999, s. 14.

²⁴ A. Gospodarowicz, *Bankowość elektroniczna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005, s. 27.

²⁵ A. Nosowski, *Geneza bankowości elektronicznej*, [w:] A. Gospodarowicz (red.), *Bankowość elektroniczna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005, s. 26.

²⁶ A. Janc, *Nowe usługi bankowe na tle wybranych problemów organizacji i zarządzania bankiem uniwersalnym*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Poznań 2001, s. 72; P. Łysakowski, *Bankowość elektroniczna po polsku*, „Bank”, nr 10, Wydawnictwo Centrum Prawa Bankowego i Informacji, Warszawa 1998, s. 65.

²⁷ K. Korzeń, *Bankowość elektroniczna jako kanał dystrybucji usług bankowych*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2006, s. 10.

²⁸ A. Jurkowski, *Bankowość elektroniczna*, „Materiały i studia”, zesz. nr 125, NBP, Warszawa 2001, s. 9.

²⁹ T. Chojecki, G. Kotliński, *Bankowość elektroniczna w działalności banku komercyjnego*, [w:] A. Janc, A. Krymarys-Balcerzak (red.), *Funkcjonowanie współczesnego banku*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2004, s. 103–104.

W ramach bankowości elektronicznej klienci mogą korzystać z bankowości samoobsługowej (bankomaty, terminale POS, karty płatnicze), bankowości telefonicznej, bankowości mobilnej, bankowości internetowej i usługi *home-banking*³⁰.

4. BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA W POLSCE JAKO INNOWACYJNY OBSZAR POLSKIEJ BANKOWOŚCI

Bankowość elektroniczna jest uznawana za współczesny kierunek rozwoju systemu bankowego³¹. Jest to również obszar bankowości, w którym innowacje finansowe występują powszechnie zarówno w postaci nowych produktów i usług, jak również nowych technik, systemów dystrybucji i sprzedaży czy nowych funkcjonalności platform internetowych. Na uwagę zasługuje również fakt, że w przeciwieństwie do tradycyjnej bankowości innowacje w tym obszarze mają często charakter zmian przełomowych, a nie przekształceń istniejących rozwiązań. Wzmocniona działalność innowacyjna w sektorze bankowości elektronicznej spotęgowana jest przede wszystkim rozwojem technologii oraz upowszechnieniem techniki komputerowej, zaś z drugiej strony zmianą preferencji klientów, którzy w coraz większym stopniu kładą nacisk na szybkość i możliwość dokonywania operacji w dowolnym miejscu i o dowolnej porze³². Przemiany zachodzące w technice i technologii mają istotny wpływ na rozwój e-bankingu, ponieważ dodają nowe wartości do usług i przyczyniają się w długim okresie do zmniejszania kosztów dystrybucji. W związku z tym, że sektor ICT należy do najbardziej innowacyjnych branż gospodarki, to rozwój technologii przekłada się również na rozszerzanie zakresu oferowanych usług bankowości elektronicznej (początkowo usługi bankowości elektronicznej miały charakter pasywny, tzn. użytkownicy mogli wyłącznie pobierać informacje z banku, np. o stanie środków pieniężnych na rachunku bankowym, z czasem zostały rozbudowane o funkcje aktywne, jak np. dokonywanie przelewów), podwyższanie ich standardu (udoskonalanie usług poprzez stosowanie coraz bardziej efektywnych technologii), budowanie nowoczesnych kanałów dystrybucji (przykładem takiej innowacji może być rozszerzenie usług bankowości elektronicznej z komputerów na telefony – bankowość telefoniczna), tworzenie bezpośrednich form komunikacji z otoczeniem i budowanie długofalowej strategii konkurencyjnej (wśród polskich banków można zauważyć zjawisko podejmowania działań w celu stworzenia jak najbliższej relacji

³⁰ S. Bakalarczyk, *Innowacje bankowe...*, s. 58–122.

³¹ T. Chojecki, A. Matysek, *Bankowość elektroniczna w europejskich systemach bankowych: Finlandia*, „Bank i Kredyt”, vol. 34, nr 1, NBP, Warszawa 2003, s. 75.

³² W. Zimnoch, *Banki wirtualne fundamentem...*, s. 417; M. Polasik, *Bankowość elektroniczna. Istota – stan – perspektywy*, Cedewu, Warszawa 2007, s. 112–121.

z klientami – przykładem może być budowa platform crowdsourcingowych³³, umożliwiających pozyskanie od klientów informacji na temat ich preferencji w zakresie poszczególnych zagadnień³⁴.

Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce ma swój początek w 1990 r., kiedy to Pekao S.A. zainstalowało pierwsze bankomaty. Karty płatnicze dopuszczono do obiegu w 1993 r. za sprawą zarządzenia Prezesa NBP. Zastosowanie po raz pierwszy zarówno bankomatów, kart płatniczych, jak i pozostałych kanałów dystrybucji usług bankowości elektronicznej należy uznać za przełomowe innowacje finansowe, zaś dalszy rozwój i doskonalenie produktów bankowych (jak choćby wprowadzenie do obiegu nowego rodzaju kart płatniczych) jest wtórną innowacją finansową.

Pionierem bankowości internetowej był w 1998 r. Powszechny Bank Gospodarczy S.A. (obecnie PEKAO S.A.), zaś rok później usługi zaoferował Bank Przemysłowo-Handlowy³⁵. Od tego czasu instytucje finansowe, które początkowo traktowały ten segment jako dodatkową usługę, dostrzegły możliwość dalszego rozwoju i zdobycia przewagi nad pozostałymi podmiotami. Silna konkurencja na rynku finansowym, zmiana oczekiwań klientów, dążenie instytucji finansowych do poprawy wyników finansowych i obniżenie kosztów od połowy lat 80. XX w. uznawane są za przesłankę rozwoju bankowości elektronicznej³⁶.

Kolejnym przełomowym momentem było utworzenie w 2000 r. pierwszego wirtualnego banku (mBank), działającego bez konieczności otwierania własnych oddziałów³⁷. Wykorzystanie usług bankowości elektronicznej jest obecnie traktowane przez instytucje finansowe jako atut konkurencyjny – pozwala zachować dotychczasowych klientów i pozyskać nowych (m.in. dzięki obniżeniu kosztów transakcyjnych, dostępności środków przez całą dobę oraz skróceniu formalności)³⁸.

Bankowość elektroniczną należy również traktować jako fragment rynku elektronicznego (wirtualnego) – obszar bankowości stosunkowo nowy, w Polsce rozwój nastąpił na początku lat 90. XX w. Rynek elektroniczny to system informatyczno-telekomunikacyjny, realizujący w sposób automatyczny transakcje

³³ Szerzej na ten temat: I. Nawrot, *Crowdsourcing w procesie budowy wartości przedsiębiorstwa*, „Zarządzanie wartością przedsiębiorstw”, nr 4/6, Wydział Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, Fundacja Uniwersytetu Gdańskiego, Sopot 2011, s. 65.

³⁴ M. Borkowski, *Bankowość elektroniczna jako podstawowy i nowoczesny kanał sprzedaży oraz dystrybucji produktów finansowych*, „Studia i Prace Kolegium Zarządzania i Finansów. Zeszyt Naukowy”, nr 106, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2011, s. 128.

³⁵ W. Kwaśnicki, *Ekonomiczne problemy bankowości elektronicznej*, „e-Biuletyn”, nr 3, Centrum Badań Problemów Prawnych i Ekonomicznych Komunikacji Elektronicznej, Uniwersytet Wrocławski, Wrocław 2004, s. 5.

³⁶ E. Gostomski, *Bankowość wirtualna*, „Rzeczpospolita”, nr 174, Presspublica, Warszawa 1998, s. 19.

³⁷ <http://www.mbank.pl/o-nas/>, data dostępu 11.12.2011.

³⁸ M. Borkowski, *Bankowość elektroniczna...*, s. 128.

kupna–sprzedaży, otwarty dla podmiotów dysponujących dostępem do sieci komputerowych i teleinformatycznych³⁹. W tym kontekście jest to innowacja finansowa *sensu largo* (nowy rynek finansowy).

Jak pokazują wyniki badania przeprowadzonego przez Deutsche Bank Research, co czwarty Polak korzysta z usług bankowości elektronicznej⁴⁰, natomiast liczba aktywnych klientów indywidualnych oraz klientów z sektora MSP rokrocznie wzrasta, co dowodzi, że znaczenie tego obszaru bankowości sukcesywnie wzrasta (patrz rysunki 1 i 2)⁴¹. Zgodnie z wynikami badania Instytutu Homo Homini na zlecenie Deutsche Bank PBC stopień korzystania z tego kanału dystrybucji produktów i usług bankowych rośnie⁴², zaś rozmiary tego zjawiska są na tyle duże, że niektórzy ekonomiści prognozują całkowite odejście od bankowości tradycyjnej (sprzyja temu rosnąca z pokolenia na pokolenie informatyzacja społeczeństwa⁴³).⁴⁴

Badania IBnGRu oraz analizy McKinsey&Company Polska przeprowadzone w roku 2005 wskazują na następującą strukturę korzystania z różnych kanałów dystrybucji: 10% wyłącznie oferta elektroniczna, 60% różne kanały dystrybucji (*multichannel banking*), 30% wyłącznie bankowość tradycyjna⁴⁵. Z kolei badanie przeprowadzone przez Instytut Homo Homini na zlecenie Deutsche Bank PBC pokazuje, że w 2011 r. w badaniu sondażowym udzielono następujących odpo-

³⁹ W. Kwaśnicki, *Ekonomiczne problemy...*, s. 2.

⁴⁰ <https://www.deutsche-bank-pbc.pl/biuro-prasowe/raporty-i-analizy/materialy-analityczne/bankowosc-elektroniczna-w-europie-polska-w-ogonie-ale-nie-jest-zle:4,artykul:26/>, data dostępu 11.12.2011.

⁴¹ *Raport bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe*, Związek Banków Polskich, Warszawa 2011, s. 5–8.

⁴² <https://www.deutsche-bank-pbc.pl/biuro-prasowe/raporty-i-analizy/materialy-analityczne/sondaz-lepsza-wizyta-w-oddziale-czy-bankowosc-w-internecie:55,artykul:78/>, data dostępu 11.12.2011.

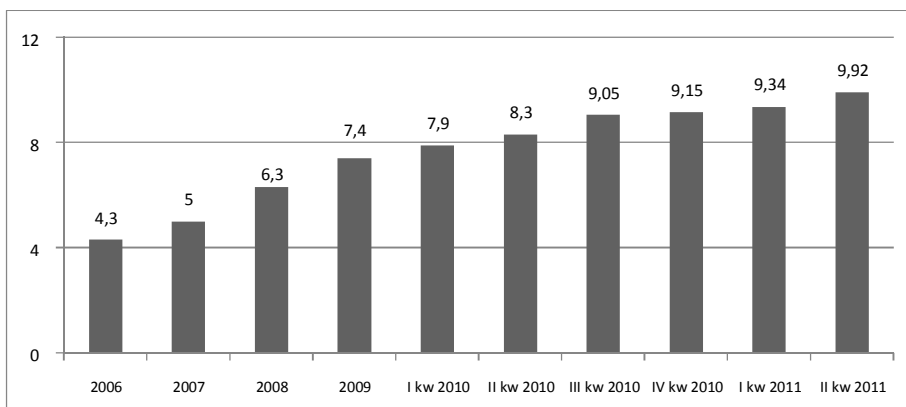
Także same banki przewidują wzrost znaczenia bankowości elektronicznej, co wskazuje M. Polasik w swoich badaniach *Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce w świetle badań ankietowych*, „Bank i Kredyt”, nr 8, NBP, Warszawa 2005, s. 58 – główną metodą kontaktu klientów indywidualnych będzie dostęp on-line przez Internet (97% odpowiedzi), pozostałe źródła to: bankomaty (65%), oddziały (65%), telefon do *call center* (47%), telefon komórkowy lub SMS (47%), inne technologie (9%).

⁴³ B. Świtecka, *Bankowość elektroniczna – implikacje dla rozwoju sektora bankowego w Polsce*, [w:] G.W. Kołodko, „Nowa gospodarka” i jej implikacje dla długookresowego wzrostu w krajach posocjalistycznych, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego, Warszawa 2001, s. 247; T. Parys, *Bankowość internetowa jako nowa forma świadczenia usług bankowych*, Uniwersytet Warszawski, Wydział Zarządzania, Warszawa 2003, s. 193; M. Polasik, *Uwarunkowania i perspektywy rozwoju detalicznej bankowości internetowej w Polsce*, [w:] M. Marcinkowska, S. Wieteska (red.), Difin, Warszawa 2007, s. 120–128.

⁴⁴ Szerzej: W. Zimnoch, *Banki virtualne...*, s. 431–435.

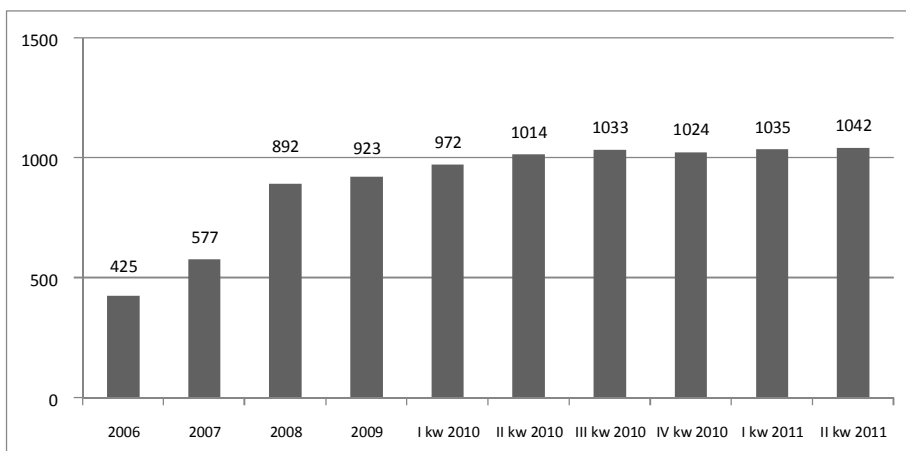
⁴⁵ J. H. Górka, *Specyfika ryzyka bankowości elektronicznej*, „Materiały i Studia”, nr 205, NBP, Warszawa 2006, s. 7–8.

wiedzi (pytanie wielokrotnego wyboru): 55,1% bankowość elektroniczna, 53,7% oddział, 11,3% *call center*, 4,4% bankowość mobilna⁴⁶.



Rysunek 1. Liczba aktywnych w ramach usług bankowości elektronicznej klientów indywidualnych w latach 2006–2011 (w mln osób)

Źródło: *Raport bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe*, Związek Banków Polskich, Warszawa 2011, s. 5.



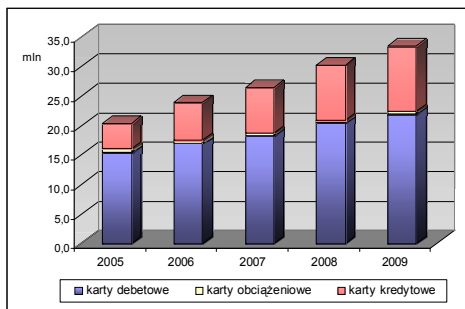
Rysunek 2. Liczba aktywnych w ramach usług bankowości elektronicznej podmiotów z sektora MSP w latach 2006–2011 (w mln osób)

Źródło: *Raport bankowość internetowa...*, s. 8.

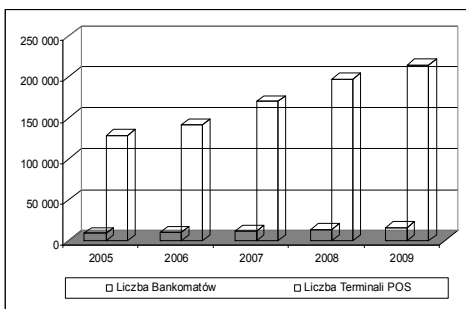
⁴⁶ <https://www.deutsche-bank-pbc.pl/biuro-prasowe/raporty-i-analizy/materialy-analityczne/sondaz-lepsza-wizyta-w-oddziale-czy-bankowosc-w-internecie:55,artykul:78/>, data dostępu 11.12.2011.

Rysunek 3. przedstawia rozwój wybranych usług bankowości elektronicznej w Polsce. Stopień korzystania z poszczególnych narzędzi e-bankingu rocznie wzrasta, co świadczy o ich rosnącej popularności wśród polskiego społeczeństwa, a w szerszej perspektywie o rozwoju sektora usług bankowości elektronicznej⁴⁷.

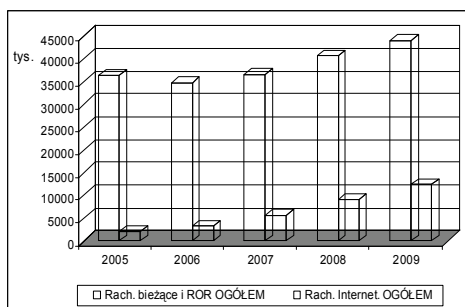
Liczba wyemitowanych kart płatniczych w Polsce w latach 2005–2009



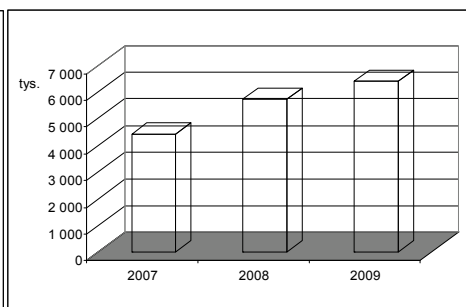
Liczba bankomatów i terminali POS w Polsce w latach 2005–2009



Liczba aktywnych rachunków bankowych z dostępem przez Internet na tle liczby wszystkich aktywnych rachunków bankowych ogółem



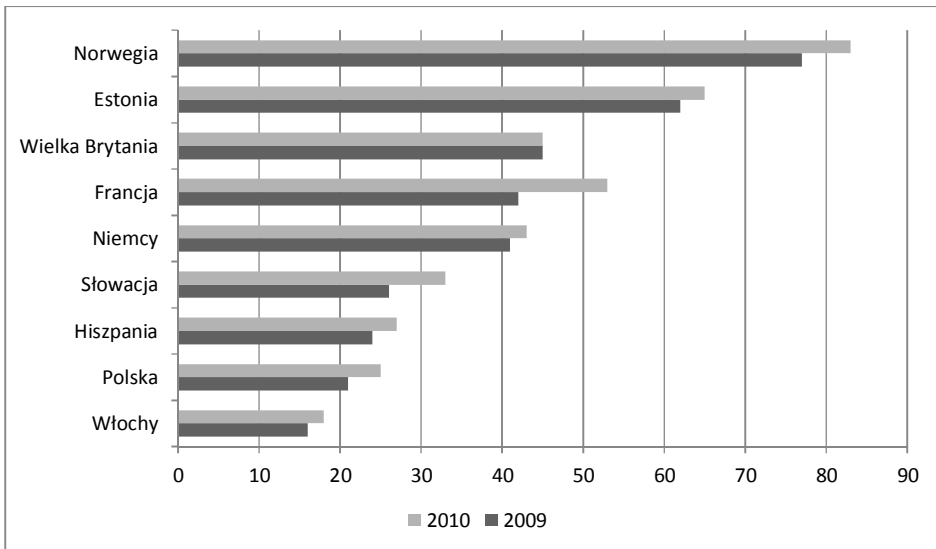
Liczba aktywnych rachunków bankowych (rachunki bieżące oraz ROR) z dostępem za pośrednictwem kanałów bankowości telefonicznej



Rysunek 3. Rozwój wybranych usług bankowości elektronicznej w Polsce

Źródło: G. Sz wajkowska, P. Kwaśniewski, K. Leżoń, F. Woźniczka, *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych. Charakterystyka i zagrożenia*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2010, s. 49–77.

⁴⁷ G. Sz wajkowska, P. Kwaśniewski, K. Leżoń, F. Woźniczka, *Usługi bankowości...*, s. 49–77.

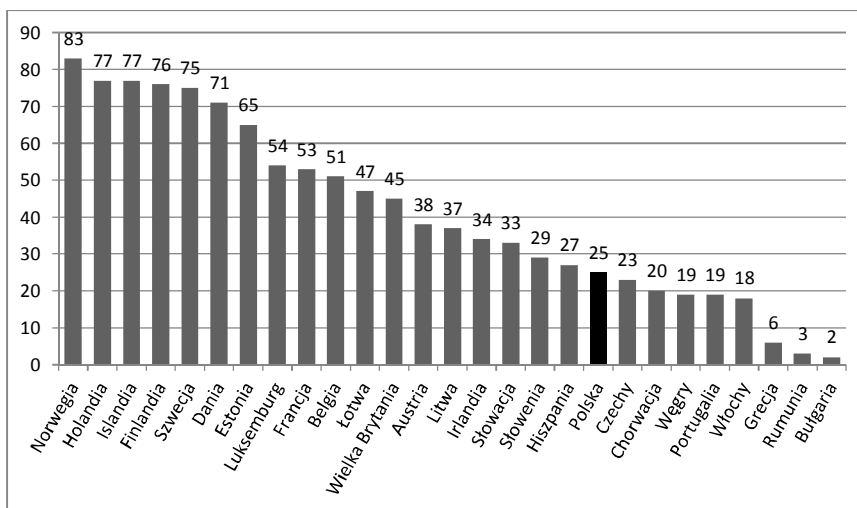


Rysunek 4. Odsetek klientów korzystających z bankowości elektronicznej w wybranych krajach europejskich.

Źródło: Deutsche Bank Research, *Update on online and mobile banking*, http://www.dbresearch.com/PROD/DBR_INTERNET_ENPROD/PROD000000000279995/Update+on+online+and+mobile+banking%3A+47%25+of+Germans+will+use+online+banking+in+2012.pdf, data dostępu 22.12.2011.

Analizując rysunek 4., można zauważyć rosnące zainteresowanie klientów usługami bankowości elektronicznej, przy czym największy przyrost odnotowano we Francji. Jednakże pozycja lidera zdecydowanie należy do Europy Północnej, gdzie klienci w największym stopniu korzystają z tych instrumentów finansowych (patrz rysunek 5. – w Norwegii z narzędzi internetowych w operacjach bankowych korzystało w 2010 r. 83% klientów, w Islandii 77%, w Danii 71%, a w Estonii 65%). Przewaga tych państw wynika z zamożności społeczeństw oraz utrwalonego w ich tradycji entuzjazmu wobec nowoczesnych technologii. Najgorzej sytuacja kształtuje się w krajach południowych. Pozycja Polski jest stosunkowo niska – zaledwie 25% społeczeństwa korzysta z e-bankingu. Pozytywnym aspektem jest fakt, że to obszar bankowości, który cieszy się coraz większą popularnością wśród polskiego społeczeństwa; w stosunku do roku poprzedniego odnotowano wzrost o 2 punkty procentowe⁴⁸.

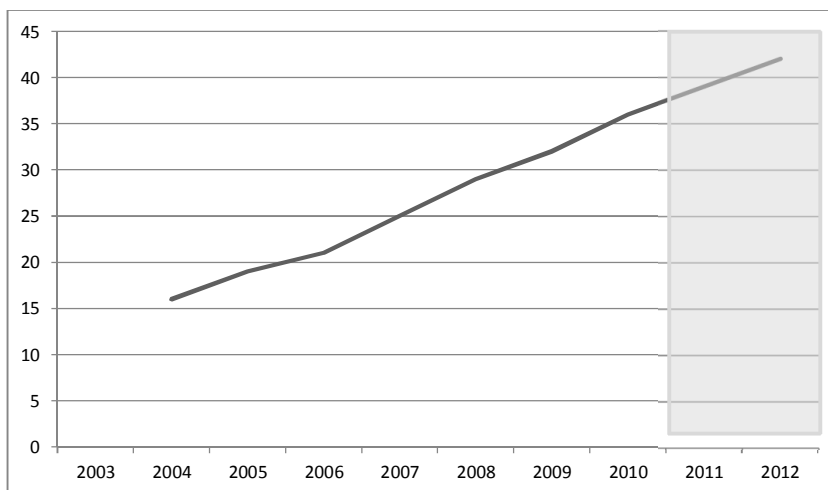
⁴⁸ Deutsche Bank Research, *Update on online and mobile banking* http://www.dbresearch.com/PROD/DBR_INTERNET_ENPROD/PROD000000000279995/Update+on+online+and+mobile+banking%3A+47%25+of+Germans+will+use+online+banking+in+2012.pdf, data dostępu 22.12.2011.



Rysunek 5. Korzystanie z usług bankowości elektronicznej w 2010 r. (% klientów)

Źródło: jak na rysunku 4.

Na przestrzeni lat 2004–2012 można zauważyć wzrost zainteresowania klientów usługami bankowości elektronicznej we wszystkich krajach Unii Europejskiej (w 2004 r. – 15%, wartość prognozowana dla roku 2012 – 40% – patrz rysunek 6).⁴⁹



Rysunek 6. Korzystanie z usług e-bankingu w Unii Europejskiej w latach 2004–2012 (% klientów)

Źródło: jak na rysunku 4.

⁴⁹ *Ibidem.*

5. ZAKOŃCZENIE

Instytucje finansowe stale ulepszają swoje systemy bankowości elektronicznej zarówno pod względem wizualnym, jak i funkcjonalnym – rozszerzają dostępne funkcje, zmieniają parametry, wdrażają bardziej zaawansowane technologie. Pomimo że rozwój e-bankingu w Polsce rozpoczął się później niż w innych krajach, to stosowane systemy należy uznać za jedno z najnowocześniejszych na świecie ze względu na wykorzystanie innowacyjnych technologii i rozwiązań informatycznych⁵⁰.

Coraz więcej klientów docenia zalety bankowości elektronicznej, systematycznie rośnie liczba osób mających do niej dostęp i aktywnie z niej korzystających. Wynika to z faktu, że nowe rozwiązania w coraz większym stopniu zaspokajają potrzeby klientów, a wykorzystane technologie zapewniają szybkość, bezpieczeństwo i atrakcyjność oferty bankowości elektronicznej.

Oferowanie klientom usług bankowości elektronicznej pozwala bankom na poprawę ich pozycji konkurencyjnej ze względu na fakt, że jest to obszar wysoce innowacyjny – jako innowację finansową należy traktować nie tylko dostępne produkty i usługi, ale również stosowane kanały dystrybucji, wdrażane technologie, narzędzia wykorzystywane do kontaktu z jednostkami gospodarczymi czy sam rynek elektroniczny, na którym dokonywane są transakcje. Można zatem wysnuć wniosek, że e-banking jest punktem zwrotnym dla polskiej bankowości – instytucje finansowe, które chcą zdobyć przewagę nad konkurentami, osiągać lepsze wyniki finansowe, przyciągać większą liczbę klientów oraz zaspokajać w większym stopniu ich potrzeby muszą podejmować działalność innowacyjną, zaś rozwój usług bankowości elektronicznej jest wskazywany jako jedna z najskuteczniejszych metod.

LITERATURA

- Al.-Kaber M., *Rynki finansowe*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku, Białystok 2010.
- Anderloni L., Bongini P., *Is Financial Innovation Still a Relevant Issue?*, [w:] L. Anderloni, D.T. Llewellyn, R.H. Schmidt (red.), *Financial Innovation in Retail and Corporate Banking*, Edward Elgar, Cheltenham 2009.
- Bakalarczyk S., *Innowacje bankowe. Bankowość elektroniczna, bankowość inwestycyjna i inżynieria finansowa*, Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej, Łódź 2006.
- Binkowski P., Beeck H., *Innowacje bankowe*, Poltext, Warszawa 1998.
- Błach J., *Innowacje finansowe i ich znaczenie we współczesnym systemie finansowym – identyfikacja i systematyzacja problemu*, „e-Finanse”, vol. 7, nr 3, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie, Rzeszów 2011.

⁵⁰ *Raport bankowość internetowa...*, s. 18.

- Borkowski M., *Bankowość elektroniczna jako podstawowy i nowoczesny kanał sprzedaży oraz dystrybucji produktów finansowych*, „Studia i Prace Kolegium Zarządzania i Finansów. Zeszyt Naukowy”, nr 106, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2011.
- Chmielarz W., *Systemy elektronicznej bankowości i cyfrowej płatności*, Wydawnictwo WSE-I, Warszawa 1999.
- Chojecki T., Kotliński G., *Bankowość elektroniczna w działalności banku komercyjnego*, [w:] A. Janc, A. Krymarys-Balcerzak (red.), *Funkcjonowanie współczesnego banku*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2004.
- Chojecki T., Matysek A., *Bankowość elektroniczna w europejskich systemach bankowych: Finlandia*, „Bank i Kredyt”, vol. 34, nr 1, NBP, Warszawa 2003.
- Deutsche Bank Research, *Update on online and mobile banking* http://www.dbresearch.com/PROD/DBR_INTERNET_ENPROD/PROD000000000279995/Update+on+online+and+mobile+banking%3A+47%25+of+Germans+will+use+online+banking+in+2012.pdf, data dostępu 22.12.2011.
- Fabozzi F.J., Modigliani F., *Capital Markets. Institutions and Instruments*, Pearson Education International, Upper Saddle River 2003.
- Frame W.S., White L.J., *Technological Change, Financial Innovation, and Diffusion in Banking*, Working Paper 2009-10, Federal Reserve Bank of Atlanta, Atlanta 2009.
- Frame W.S., White L.J., *Empirical Studies of Financial Innovation: Lots of Talk, Little Action?*, Federal Reserve of Atlanta, Working Paper 2002-12, 06/2002, [w:] E. Balcerowicz (red.), *Czy sektor bankowy w Polsce jest innowacyjny?*, „Zeszyty BRE Bank – CASE”, nr 79, CASE – Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych – Fundacja Naukowa, Warszawa 2005.
- Gemzik-Salwach A., *Innowacje finansowe jako przyczyna kryzysu na rynkach finansowych*, „e-Finanse”, vol. 3, nr 5, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie, Rzeszów 2009.
- Gospodarowicz A., *Bankowość elektroniczna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005.
- Gostomski E., *Bankowość wirtualna*, „Rzeczpospolita”, nr 174, Presspublica, Warszawa 1998.
- Górka J.H., *Specyfika ryzyka bankowości elektronicznej*, „Materiały i Studia”, zesz. nr 205, NBP, Warszawa 2005.
- Gubler Z.J., *Institutions and the Modern Process of Financial Innovation*, <http://ssrn.com/abstract=1608409>, data dostępu 07.12.2011.
- Heffernan Sh., *Modern Banking in Theory and Practice*, John Wiley and Son, New York 1996.
- Henderson B.J., Pearson N.D., 2009 *The Dark Side of Financial Innovation*, <http://ssrn.com/abstract=1342654>, data dostępu 7.12.2011.
- <http://www.mbank.pl/o-nas/>, data dostępu 11.12.2011.
- <https://www.deutsche-bank-pbc.pl/biuro-prasowe/raporty-i-analazy/materiały-analityczne/bankowosc-elektroniczna-w-europie-polska-w-ogonie-ale-nie-jest-zle:4,artykul:26/>, data dostępu 11.12.2011.
- <https://www.deutsche-bank-pbc.pl/biuro-prasowe/raporty-i-analazy/materiały-analityczne/sondaz-lepsza-wizyta-w-oddziale-czy-bankowosc-w-internecie:55,artykul:78/>, data dostępu 11.12.2011.
- Janc A., *Nowe usługi bankowe na tle wybranych problemów organizacji i zarządzania bankiem uniwersalnym*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Poznań 2001.
- Jenkinson N., Penalver A., Vause N., *Financial Innovation: What Have We Learnt?*, „Bank of England, Quarterly Bulletin” 2008, nr 3.
- Jurkowski A., *Bankowość elektroniczna*, „Materiały i Studia”, zesz. nr 125, NBP, Warszawa 2001.
- Korenik D. (red.), *Innowacyjne usługi banku*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.
- Korzeń K., *Bankowość elektroniczna jako kanał dystrybucji usług bankowych*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2006.

- Kosiński B., *Bank – organizacja i zarządzanie*, [w:] W.L. Jaworski, Z. Zawadzka (red.), *Bankowość. Podręcznik akademicki*, Poltext, Warszawa 2001.
- Krzyżkiewicz Z., *Innowacje bankowe*, Wyższa Szkoła Ubezpieczeń i Bankowości, Warszawa 1996.
- Kwaśnicki W., *Ekonomiczne problemy bankowości elektronicznej*, „e-Biuletyn”, nr 3, Centrum Badań Problemów Prawnych i Ekonomicznych Komunikacji Elektronicznej, Uniwersytet Wrocławski, Wrocław 2004.
- Llewellyn D.T., *Financial Innovation and the Economics of Banking and the Financial System*, [w:] L. Anderloni, D.T. Llewellyn, R.H. Schmidt, *Financial Innovation in Retail and Corporate Banking*, Edward Elgar, Cheltenham 2009.
- Lumpkin S.A., *Regulatory Issues Related to Financial Innovation*, „OECD Journal: Financial Market Trends”, nr 2, OECD 2010.
- Łysakowski P., *Bankowość elektroniczna po polsku*, „Bank”, nr 10, Wydawnictwo Centrum Prawa Bankowego i Informacji, Warszawa 1998.
- Mullineux A.W., *Financial Innovation and Social Welfare*, „Journal of Financial Regulation and Compliance” 2010, Vol. 3, No. 18.
- Nawrot I., *Crowdsourcing w procesie budowy wartości przedsiębiorstwa*, „Zarządzanie wartością przedsiębiorstw”, nr 4/6, Wydział Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, Fundacja Uniwersytetu Gdańskiego, Sopot 2011.
- Nosowski A., *Geneza bankowości elektronicznej*, [w:] A. Gospodarowicz (red.), *Bankowość elektroniczna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2005.
- Parys T., *Bankowość internetowa jako nowa forma świadczenia usług bankowych*, Uniwersytet Warszawski, Wydział Zarządzania, Warszawa 2003.
- Polasik M., *Bankowość elektroniczna. Istota – stan – perspektywy*, Cedewu, Warszawa 2007.
- Polasik M., *Uwarunkowania i perspektywy rozwoju detalicznej bankowości internetowej w Polsce*, [w:] M. Marcinkowska, S. Wieteska (red.), Difin, Warszawa 2007.
- Polasik M., *Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce w świetle badań ankietowych*, „Bank i Kredyt”, nr 8, NBP, Warszawa 2005.
- Raport bankowość internetowa i płatności bezgotówkowe*, Związek Banków Polskich, Warszawa 2011.
- Stradomski M., *Innowacje finansowe w kreowaniu wartości przedsiębiorstwa*, Grafika, Poznań 2006.
- Styczyński J., Zarzycki T., *Bank ery gospodarki elektronicznej*, „Bank”, nr 9, Wydawnictwo Centrum Prawa Bankowego i Informacji, Warszawa 2000.
- Szwajkowska G., Kwaśniewski P., Leżoń K., Woźniczka F., *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych. Charakterystyka i zagrożenia*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2010.
- Świtecka B., *Bankowość elektroniczna – implikacje dla rozwoju sektora bankowego w Polsce*, [w:] G.W. Kołodko, „Nowa gospodarka” i jej implikacje dla długookresowego wzrostu w krajach socjalistycznych, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego, Warszawa 2001.
- Zawadzka Z., *Zmiany w bankowości światowej*, [w:] W.L. Jaworski, Z. Zawadzka (red.), *Bankowość. Podręcznik akademicki*, Poltext, Warszawa 2005.
- Zimnoch W., *Banki wirtualne fundamentem nowoczesnych finansów i bankowości*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Białostockiej. Ekonomia i Zarządzanie”, nr 10, Wydawnictwo Politechniki Białostockiej, Białystok 2005.

Marika Ziemia

**INNOVATION IN THE POLISH BANKING SECTOR
– THE DEVELOPMENT OF ELECTRONIC BANKING**

Electronic banking is considered as a modern direction for the development of the banking system, and the most innovative Polish banking sector. Financial innovations are not only new solutions for products and services, but also a new markets, financial engineering, used instruments and technologies.