

MGR MATEUSZ RYTEL

Uniwersytet Szczeciński
Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług
Katedra Finansów i Bankowości
e-mail: mateuszryt@poczta.fm

WPŁYW ROZWOJU KANAŁÓW DYSTRYBUCJI USŁUG BANKOWYCH NA WYNIKI FINANSOWE SEKTORA BANKOWEGO

Słowa kluczowe: bankowość internetowa, usługi bankowe, sektor bankowy

Abstrakt. We współczesnej gospodarce znaczenia nabiera postęp technologiczny, co ma odzwierciedlenie również w bankowości. Rośnie liczba osób korzystających z bankowości internetowej, pojawiają się nowoczesne technologie (takie jak *blockchain*) rewolucjonizujące relacje banku z klientem. Presja konkurencyjna wymaga działań zwiększających przychody oraz zmniejszających koszty banków. Celem artykułu jest zbadanie wpływu rozwoju bankowości internetowej na kształtowanie się przychodów banku. W pierwszej części artykułu przedstawiono zarys rozwoju usług bankowych oraz ich otoczenia regulacyjnego. Druga część zawiera analizę przyrostów odsetka osób korzystających z bankowości internetowej w stosunku do liczby rachunków bankowych ogółem, w porównaniu z kształtowaniem się przychodów sektora bankowego z działalności bankowej.

Development of banking services distribution channels in relation to banking sector financial results

Keywords: internet banking, banking services, banking sector

Abstract. Technological development is gaining significance in modern economy. This fact also occurs in banking sector. There is a significant growth in number of people, who use internet banking and there are appearing several modern technologies (such as blockchain). The competitive pressure requires activities, which raise incomes and cut costs of banking. The aim of this article is to investigate the influence of development of internet banking in relation to incomes of banking sector. In the first part of this article, there is a historical note about development of banking services and its regulatory environment. In the second part there is an analysis of percentage of people, who use internet banking in relation to number of overall banking accounts. It is compared to shaping of banking sector incomes from banking activity.

Wprowadzenie

Współczesna bankowość niesie za sobą wiele wyzwań technologicznych. Proces globalizacji i informatyzacji życia społecznego powoduje, że banki zmuszone są dostosować swoje kanały dystrybucji usług oraz ofertę do nowych warunków funkcjonowania rynku. Regularnemu spadkowi ulega liczba oddziałów tych instytucji. Zastępowane są one coraz powszechniejszym użytkowaniem przez klientów bankowości internetowej. Wzrasta znaczenie rynku kart płatniczych, zaś banki muszą zmagać się z coraz powszechniejszym zjawiskiem dezintermediacji usług bankowych. Regularnemu wzrostowi ulega rynek wierzycelności pozabankowych. W pierwszym kwartale 2018 roku jego wartość sięgnęła 77,8 mld zł, w porównaniu z ok. 21 mld zł z końca 2010 roku (Konferencja Przedsiębiorców Finansowych, 2018). W przyszłości możliwe stanie się również stosowanie przez banki technologii *blockchain* (Rudke, 2018), która ma być trwałym nośnikiem informacji, umożliwiającym klientowi dostęp do danych nawet po ustaniu relacji z bankiem.

Za główną hipotezę niniejszego artykułu przyjęto, że rozwój technologiczny kanałów dystrybucji usług bankowych jest niezbędnym elementem kształtowania się konkurencyjności sektora bankowego. Celem niniejszego artykułu jest zbadanie wpływu rozwoju nowoczesnych kanałów dystrybucji usług bankowych (na przykładzie bankowości internetowej) na kształtowanie się przychodów banków z działalności bankowej (marży odsetkowej i prowizji). Zastosowana miara to procentowy wskaźnik dynamiki osób korzystających regularnie z bankowości internetowej w stosunku do liczby kont osobistych ogółem na tle kształtowania się przychodów z działalności bankowej w sektorze bankowym. Analiza obejmuje pięć lat; 2012 rok przyjęto za bazowy – w odniesieniu do tego roku wyliczono przyrosty opisywanych wskaźników w następnych badanych latach, do 2017 roku.

1. Zarys historii rozwoju usług bankowych

Proces globalizacji spowodował ewolucję charakteru działalności banków. W XXI wieku na znaczeniu traci konserwatywna forma działalności tych instytucji. Relatywnie mniejsze znaczenie, niż dekadę wcześniej, ma poprzestawanie na działalności kredytowo-depozytowej. Presja konkurencyjna ze strony niebankowych instytucji finansowych spowodowała konieczność zdywersyfikowania działalności (Matthews, Thompson, 2007, s. 12). Szerokiego znaczenia nabierają: korzystanie z nowoczesnych kanałów dystrybucji (np. internetu), innowacje technologiczne

(karty kredytowe, technologia *blockchain*) oraz stworzenie odpowiedniej strategii marketingowej, za pomocą której banki mogą dopasować swoją ofertę do indywidualnych potrzeb klientów. Przykładem takiego podejścia jest marketing mix, zakładający w znaczeniu pierwotnym oddziaływanie na rynek za pomocą: ustalenia produktów, ich ceny, dystrybucji i promocji (tzw. 4P), w szerszym zakresie zaś obejmujący również ludzi, procesy, świadectwa materialne, przyjemność (rozumianą jako atrybuty usług niezwiązane bezpośrednio z zaspokojeniem potrzeby podstawowej klienta) oraz produktywność i jakość (Szelaągowska, 2017 s. 192). Już w latach 60. XX wieku szerokiego znaczenia nabierała zaczęła bankowość elektroniczna. Początkowo była ona rozumiana jako bankowość samoobsługowa. Pojawiły się bankomaty służące w wersji pierwotnej jedynie do wypłat gotówki (typ CD-Cash Dispenser), w późniejszej zaś możliwe stało się również sprawdzanie stanu kont, dokonywanie przelewów czy wpłaty gotówki na konto bankowe (typ ATM – Automated Teller Machine) (Nosowski, 2005, s. 26–30). Podobną do formy samoobsługowej jest idea wprowadzenia płatności za usługi w punktach handlowych oraz w internecie (w późniejszym czasie) za pomocą kart depozytowych i kredytowych. Biorąc pod uwagę kolejną z form bankowości elektronicznej – bankowość telefoniczną, do pierwszego jej wykorzystania doszło już w 1918 roku (w systemie rozliczeń międzybankowych „Feldwire” w Stanach Zjednoczonych). Upowszechniła się ona jednak w latach 80. XX wieku, gdy w bankach powstawały systemy informatyczne do zdalnej obsługi rachunków bankowych przez linie telefoniczne (Ślązak, Borowski, 2007, s. 229–233). W 1994 roku w La Jolla Bank FSB i Wells Fargo po raz pierwszy zastosowano bankowość internetową. Rozpoczęło to nowy trend w bankowości elektronicznej na świecie. W procesie jej rozwoju wyróżnić można cztery fazy – pierwsza, o charakterze pasywnym (obsługa informacyjna i marketingowa), druga poszerzona o element interaktywny, co umożliwiło proces indywidualizacji wybieranych przez klientów produktów; trzecia – aktywna, w której nastąpiła pełna możliwość zarządzania środkami klientów przez internet oraz czwarta, w kanwach której banki funkcjonują obecnie – używania internetu do szerszej gamy usług niż tradycyjne bankowo-depozytowe (Ślązak, 2007, s. 231).

W ślad za dynamicznym rozwojem metod dystrybucji usług wykorzystujących nowoczesne technologie widoczny jest odwrotny trend, w przypadku bardziej tradycyjnych kanałów dystrybucji. Trend ten jest doskonale widoczny w Polsce. W I kwartale 2018 roku, w porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego spadki w tej dziedzinie odnotowywały niemal wszystkie banki w Polsce (np. PKO BP zamknął 50 oddziałów, Pekao – 71, BZWBK – 66, a Credit Agricole – 20) (Boczoń, 2018).

2. Zmiany otoczenia regulacyjnego odnośnie do świadczenia usług bankowych

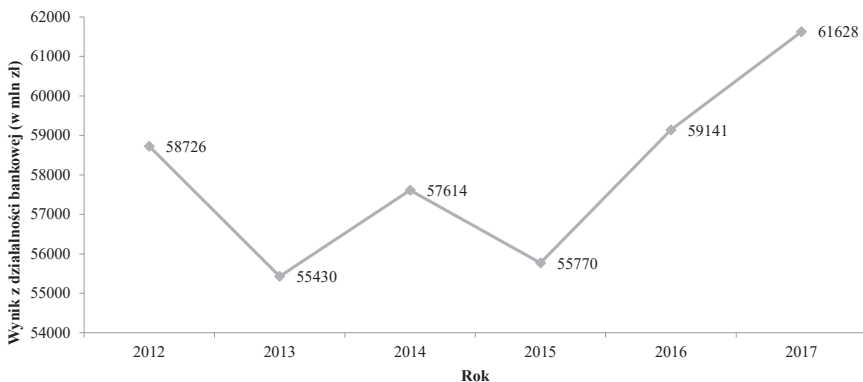
Biorąc pod uwagę otoczenie regulacyjne od lat 70. XX wieku do czasu obecnego, wyróżnić można dwa zasadnicze etapy:

1. Etap deregulacji – trwający do 2008 roku, zakończony kryzysem *subprime*. Składał się z trzech zasadniczych faz: pierwszej, zakładającej zniesienie ograniczenia wysokości sumy aktywów banku i maksymalnego pułapu oprocentowania depozytów (Competition and Credit Control Act; W. Brytania, zniesienie regulacji Q – USA), drugiej – liberalizującej regulacje specjalizacji banków, pozwalającej łączyć działalność inwestycyjną i kredytowo depozytową (zniesienie tego elementu w ustawie Glassa-Steagala w 1999 r.) oraz trzeciej – umożliwienia konkurencji w zakresie usług bankowych wielkim holdingom niezajmującym się domyślnie tą dziedziną (np. firma General Electric powołała w USA bank GE Capital, który odpowiedzialny był za 1/3 przychodów tego przedsiębiorstwa w 2002 r.) (Matthews, 2007, 13–18). Etap ten spowodował masowe pojawianie się innowacyjnych metod inżynierii finansowej (nowe rodzaje opcji i kontraktów terminowych), które oprócz standardowej roli zabezpieczania przed ekspozycją na ryzyko, stosowane były również w celach spekulacyjnych (Zaleska, 2008, s. 42–45). Było to jedną z przyczyn pojawienia się kryzysu *subprime* i odwrócenia regulacyjnego trendu.
2. Etap regulacji – po doświadczeniach związanych z kryzysem finansowym w 2008 roku, zaimplementowana została rekomendacja Basel III. Unijną dyrektywą implementującą rozwiązania z Basel III jest uchwalona w 2013 roku – CRD-4. W Stanach Zjednoczonych powołano ustawę Dodd-Franka. Głównym założeniem rekomendacji bazylejskiej jest podniesienie jakości kapitału regulacyjnego. W tym celu różnym pozycjom aktywów bilansu banku przyporządkowano odpowiednie wagi. Tym samym – kapitał pierwszej kategorii pokrywać powinien straty bieżące, kapitał kategorii drugiej – straty wierzycieli w warunkach niewypłacalności banku (Koleśnik, 2013, s. 220–222).
3. Wyniki sektora bankowego w Polsce oraz udział osób korzystających z bankowości internetowej w stosunku do klientów ogółem

Wyniki sektora bankowego z działalności bankowej w Polsce wzrosły między 2012 a 2017 rokiem z 58 726 mln zł do 61 628 mln zł (GUS, 2012–2017). W skład działalności bankowej wchodzi wyniki z tytułu odsetek oraz z tytułu opłat i prowizji. Roczna dynamika, pomimo przyrostu między początkiem a końcem

opisywanego okresu nie zawsze była jednak dodatnia. Obserwowalny jest spadek w tej kategorii między 2012 a 2013 rokiem (o ok. 3296 mln zł) oraz 2014 a 2015 rokiem (o ok. 1844 mln zł). W pierwszym z opisywanych okresów, przyczyną spadku było jednak obniżenie stóp procentowych przez Narodowy Bank Polski, co pociągnęło za sobą spadek stawek na rynku międzybankowym – WIBOR. Przełożyło się to z kolei na niższe oprocentowanie kredytów. Biorąc pod uwagę opłaty i prowizje, zmianie uległy zasady naliczania przychodów z działalności *bancassurance*, co również było jedną z przyczyn spadku wyniku z działalności bankowej między 2012 a 2013 rokiem (KNF, 2013, s. 5). Podobna przyczyna dotycząca zmniejszenia się wyniku odsetkowego zaszła w 2015 roku. Stawki opłat i prowizji uległy w tym okresie spadkowi z powodu niższej stawki opłaty *interchange fee* (opłat pobieranych przez banki za transakcje dokonywane kartami płatniczymi) (KNF, 2015, s. 5). W 2017 roku wskutek zwiększenia się spreadów między oprocentowaniem kredytów a depozytów, poprawie uległ wynik odsetkowy. Widoczny jest również trend poszerzenia tradycyjnej działalności kredytowo-depozytowej. Banki odnotowywały w 2017 roku wzrost przychodów z prowizji z działalności takich jak: *bancassurance*, fundusze inwestycyjne, działalność maklerska i obsługa kart płatniczych (KNF, 2017, s. 5). Mimo dwóch okresów spadkowych w analizowanym okresie, generalny trend kształtowania się wyników z działalności bankowej jest minimalnie dodatni.

Rysunek 1. Wyniki z działalności bankowej (w mln zł)

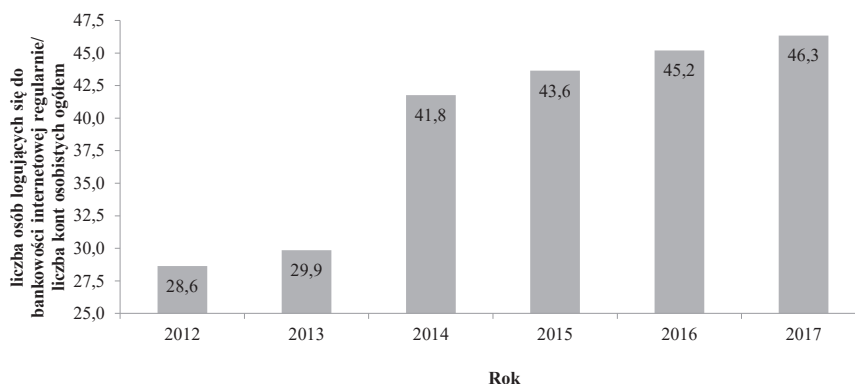


Źródło: opracowanie własne na podstawie raportów Głównego Urzędu Statystycznego (2017).

W latach 2012–2017 widoczny jest stale rosnący trend liczby osób korzystających z bankowości internetowej. W roku 2012 było to około 7 mln 551 tys. osób, w 2017 już 14 mln 696 tys. osób (bankier.pl, prnews.pl, 2012–2017). Regularnemu

przyrostowi ulegała również liczba kont osobistych klientów indywidualnych. W roku 2012 było to 26,4 mln rachunków, w 2017 już 31,7 mln. Widoczny jest wzrost odsetka osób korzystających regularnie z bankowości internetowej w stosunku do posiadaczy rachunków ogółem. Dynamika roczna między każdym z opisywanych okresów jest zawsze dodatnia. Różni się jedynie zakresem przyrostu. W roku 2012 – 28,6% klientów indywidualnych posiadających rachunek bankowy, dokonywało przynajmniej jednego zalogowania się miesięcznie za pomocą internetu. Rok później przyrost był nieznaczny: o 1,3 p.p. Największy przyrost nastąpił między 2013 a 2014 rokiem, na zakończenie którego aż 41,8% klientów banków było aktywnymi użytkownikami bankowości internetowej. Na zakończenie badanego okresu, w roku 2017 z formy internetowej w kontaktach z bankiem korzystało już 46,3% osób korzystających z rachunków bankowych. Klienci banków korzystają zatem z bankowości internetowej w sposób coraz bardziej regularny. Przyczyną tego zjawiska jest informatyzacja życia społecznego. Na zakończenie 2017 roku, 81,9% ogółu gospodarstw domowych miało dostęp do internetu. W roku 2014 było to 74,8%. Tendencja ta jest stale rosnąca w opisywanym okresie. Biorąc pod uwagę dostęp do internetu szerokopasmowego, wzrósł on między 2014 a 2017 rokiem z 71,1% do 77,6% (GUS, 2017, s. 4).

Rysunek 2. Procentowy stosunek liczby osób logujących się do bankowości internetowej co najmniej raz w miesiącu do liczby kont osobistych ogółem

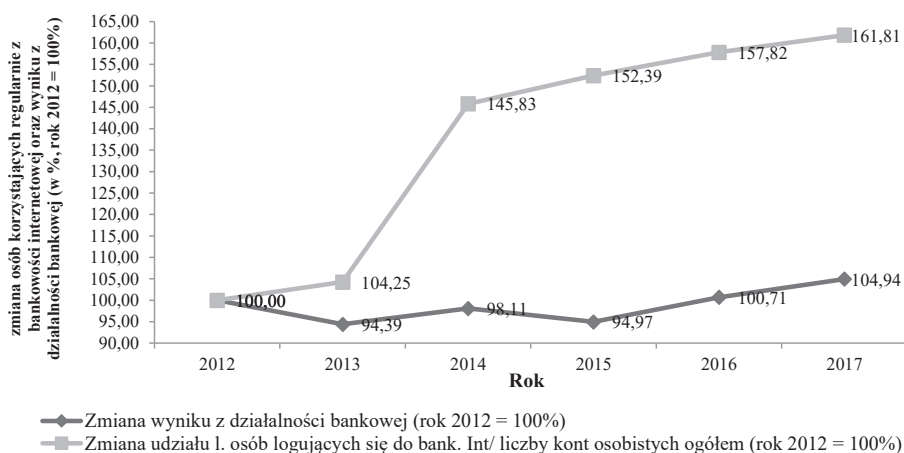


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych raportu bankier.pl i prnews.pl, *Polska bankowość w liczbach za lata 2012–2017*.

3. Wpływ rozwoju popularności bankowości internetowej na wynik finansowy z działalności bankowej w polskim sektorze bankowym

Przychody z działalności bankowej w 2017 roku były o 4,94% wyższe niż w 2012 roku. Na wynik ten rzutowały relatywnie niższe przychody banków w latach 2013 i 2015, w porównaniu z latami poprzednimi. Znacznie dynamiczniejszy jest przyrost odsetka osób korzystających z bankowości internetowej. W opisywanym okresie wzrósł on o 61,81%. Szczególnie znaczny wzrost dotyczył przełomu lat 2013 i 2014 (gdzie udział ten wzrósł o 41,58%). Przyrost w tej kategorii z roku na rok jest ciągły, widoczny jest więc dynamiczny rozwój nowoczesnych technologii w relacjach klientów z bankami. Podobny wzrost obserwowalny jest w dostępie gospodarstw domowych do internetu, jednak jego dynamika jest znacznie niższa niż w przypadku wzrostu procentowego udziału liczby osób korzystających z bankowości internetowej do ogółu klientów banku. Świadczy to o skutecznej implementacji technologii przez banki oraz dobrze przeprowadzanej kampanii marketingowej, nakłaniającej społeczeństwo do korzystania z tej formy rozliczeń z bankiem.

Rysunek 3. Zmiana relacji osób korzystających regularnie z bankowości internetowej w stosunku do liczby kont osobistych ogółem na tle wyniku z działalności bankowej (rok 2012 = 100%)



Źródło: opracowanie własne na podstawie raportów bankier.pl i prnews.pl, *Polska bankowość w liczbach*; Głównego Urzędu Statystycznego (2017).

Biorąc pod uwagę zestawienie ze sobą obu statystyk, przyrost odsetka osób decydujących się na korzystanie z platform internetowych jest jedną z przyczyn polepszających się wyników banków w długim okresie, po wyeliminowaniu krótkookresowych wahań koniunkturalnych. Biorąc jednak pod uwagę spadki przychodów w 2013 i 2015 roku oraz sam zakres linii trendu przychodów w porównaniu z odsetkiem osób korzystających z bankowości internetowej, nie jest to przyczyna decydująca. Znaczenie mają również inne kategorie, widoczne w krótszym okresie, takie jak np. koniunktura gospodarcza i nabierający coraz szerszego znaczenia proces dezintermediacji usług bankowych.

Podsumowanie

Konkurencja ze strony niebankowych instytucji finansowych powoduje konieczność zamykania fizycznie istniejących oddziałów, na rzecz dystrybucji usług bankowych za pomocą internetu. Odsetek osób korzystających z tej formy komunikacji z bankiem powinien wzrastać w przyszłości. Ciągłe wprowadzanie innowacji technologicznych jest jednym z kluczowych elementów skutecznego zarządzania bankiem. Coraz znacząca liczba gospodarstw domowych ma obecnie dostęp do internetu, nie jest to jednak jeszcze wartość bliska 100%. Można się więc spodziewać, że w ślad za rozwojem tej statystyki, kontynuacji ulegnie trend zamykania placówek na rzecz coraz skuteczniej działających platform internetowych (Zawadzka, 2007, s. 67–77). Biorąc pod uwagę szerokie zastosowanie na rynku pozyskiwania finansowania za pomocą Initial Coin Offering (EY, 2017), można się spodziewać, że w niedługim czasie zastosowanie w bankowości znajdzie technologia *blockchain*. W latach 2012–2017 wzrósł wynik z działalności bankowej o 4,94% towarzyszył wzrost odsetka osób korzystających regularnie z bankowości internetowej o 61,81%. Zjawisko informatyzacji w rozliczeniach z bankiem powinno w najbliższych latach być dalej jednym z czynników rozwoju branży bankowej, aż do pełnego zinformowania się społeczeństwa. Patrząc na zaistniałą sytuację, wyróżnić można okrężny schemat przyczynowo-skutkowy, w którym rozwój bankowości internetowej powoduje spadek liczby oddziałów. W dalszej kolejności przekłada się to na rozwój rynku kart płatniczych i bankomatów (nie mogąc podjąć gotówki w fizycznie zamkniętym oddziale, ludzie będą zmuszeni korzystać z tych form wypłacania pieniędzy). Niesie to za sobą spadek zaufania dla tradycyjnych form dystrybucji usług bankowych, co w połączeniu z poszerzaniem zakresu działalności przez pozostałych pośredników finansowych powoduje nasilenie się zjawiska dezintermediacji usług bankowych. To z kolei powoduje konieczność reakcji banków na to zjawisko w celu utrzymania

przewagi konkurencyjnej. Reakcją jest przejście w stronę informatyzacji, zatem powrót do punktu wyjścia schematu – rozwoju bankowości internetowej.

Pojawienie się nowych technologii, typu *blockchain* przyspiesza proces deintermediacji usług bankowych. Reakcją musi być ewolucja technologiczna sektora bankowego, zarówno w formie oferowanych przez banki usług, jak i ich kanałów dystrybucji. W przeciwnym wypadku pogorszeniu mogą ulec wyniki finansowe tych instytucji. Zdaniem autora zastosowanie znajduje więc przyjęta w opracowaniu hipoteza, że rozwój technologiczny kanałów dystrybucji usług bankowych jest warunkiem koniecznym w procesie kształtowania wyniku finansowego banków. Biorąc pod uwagę jednak siłę zależności między przyrostem odsetka osób korzystających z bankowości internetowej w stosunku do wyniku finansowego sektora bankowego z działalności bankowej, przyjęć trzeba, że jest warunkiem koniecznym, ale niewystarczającym.

Literatura

- Boczoń, W. (2018). *Raport prnews.pl- liczba placówek bankowych w I kw 2018 r.* Pobrano z: <https://prnews.pl/raport-prnews-pl-liczba-placowek-bankowych-kw-2018-435221> (21.08.2018).
- Ernst and Young (2017). *Ey research: Initial Coin Offerings*. Pobrane z: [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-research-initial-coin-offerings-icos/\\$File/ey-research-initial-coin-offerings-icos.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-research-initial-coin-offerings-icos/$File/ey-research-initial-coin-offerings-icos.pdf) (28.08.2018).
- Główny Urząd Statystyczny (2017). *Spoleczeństwo informacyjne w Polsce w 2017 r.* Opracowanie sygnałne. Pobrane z: https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5497/2/7/1/spoleczenstwo_informacyjne_w_polsce_w_2017.pdf (26.08.2018).
- Główny Urząd Statystyczny (2017). *Sprawozdania – Wyniki Finansowe Banków za lata 2012–2017*. Pobrane z: <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/podmioty-gospodarcze-wyniki-finansowe/przedsiębiorstwa-finansowe/> (24.08.2018).
- Koleśnik, J. (2013). Nowa umowa kapitałowa. W: M. Zaleska (red.), *Bankowość* (s. 213–221). Warszawa: C.H. Beck.
- Komisja Nadzoru Finansowego (2018). *Raport o sytuacji banków za lata 2012–2017*. Pobrane z: https://www.knf.gov.pl/publikacje_i_opracowania/raporty_i_opracowania (24.08.2018).
- Konferencja Przedsiębiorców Finansowych (2018). *Wielkość polskiego rynku wierzycielności. Raport z roku 2018*.
- Matthews, K., Thompson, J. (2007). *Ekonomika bankowości*. Warszawa: PWE.
- Nosowski, A. (2005). Geneza bankowości elektronicznej. W: A. Gospodarowicz (red.), *Bankowość elektroniczna* (s. 9–24). Warszawa: PWE.
- Prnews.pl, Bankier.pl, *Polska bankowość w liczbach za lata 2012–2017*. Pobrane z: <https://prnews.pl/polska-bankowosc-liczbach-iv-kw-2017-434654> (25.08.2018).

- Rudke, M. *Blockchain w polskich bankach*. Pobrano z: <http://www.parkiet.com/Banki/305099907-Blockchain-w-polskich-bankach.html> (20.08.2018).
- Szelągowska, A. (2017). Marketing bankowy. W: M. Iwanicz-Drozdowska, W. Jaworski, A. Szelągowska, Z. Zawadzka, *Bankowość, instytucje, operacje, zarządzanie* (s. 191–215). Warszawa: Poltext.
- Ślązak, E., Borowski, K. (2007). Bankowość elektroniczna. W: M. Zaleska (red.), *Współczesna bankowość* (s. 227–259). Warszawa: Difin.
- Zaleska, M. (2008). Przyczyny i skutki kryzysu subprime w świetle stabilności systemu bankowego. *Rynek Finansowania Nieruchomości, czerwiec*, 42–45.
- Zawadzka, Z. (2007). Zmiany w bankowości światowej. W: W. Jaworski, Z. Zawadzka (red.), *Bankowość – podręcznik akademicki* (s. 67–86). Warszawa: Poltext.

Cytowanie

- Rytel, M. (2018). Wpływ rozwoju kanałów dystrybucji usług bankowych na wyniki finansowe sektora bankowego. *Europa Regionum, 1* (XXXIV), 63–72. DOI: 10.18276/er.2018.34-06.