

DETALICZNA BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA

Beata Świecka

 CEDEWU.PL

WYDAWNICTWA FACHOWE

Recenzja: prof. nzw. dr hab. inż. Dorota Korenik

© Copyright do wydania polskiego CeDeWu Sp. z o.o.

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Zabronione jest kopiowanie, przetwarzanie i rozpowszechnianie w jakimkolwiek celu oraz postaci bez pisemnej zgody autora i wydawcy.

Projekt okładki: GAJOS MEDIA

DTP: CeDeWu Sp. z o.o.

Wydanie I, Warszawa 2007

ISBN 978-83-60089-75-0

EAN 9788360089750

Wydanie I elektroniczne, Warszawa 2015

ISBN 978-83-7941-202-0

Wydawca: CeDeWu Sp. z o.o.

00-680 Warszawa, ul. Żurawia 47/49

tel.: (4822) 827 38 90, 49 88 645, fax (4822) 827 38 89

e-mail: cedewu@cedewu.pl

Księgarnia Ekonomiczna

00-680 Warszawa, ul. Żurawia 47

Ekonomiczna Księgarnia Internetowa

<http://www.cedewu.pl>

<http://www.4books.pl>

WWW.CEDEWU.PL

Spis treści

Wprowadzenie	7
-------------------------------	----------

Rozdział 1

Istota bankowości detalicznej i jej specyfika	11
1.1. Pojęcie i rozwój bankowości detalicznej na świecie.	11
1.2. Rozwój bankowości detalicznej w Polsce	14
1.3. Pojęcie i klasyfikacja klientów bankowości detalicznej	19
1.4. Klienci indywidualni jako członkowie gospodarstwa domowego.	24
1.5. Potrzeby finansowe klientów detalicznych.	27

Rozdział 2

Koncepcja detalicznej bankowości elektronicznej	33
2.1. Pojęcie i elementy detalicznej bankowości elektronicznej	33
2.2. Bankowość elektroniczna jako efekt rewolucji informacyjnej i element społeczeństwa informacyjnego	38
2.3. Ewolucja detalicznej bankowości elektronicznej.	41
2.4. Zasady funkcjonowania i główne przyczyny rozwoju detalicznej bankowości elektronicznej.	44
2.4.1. Zasady funkcjonowania detalicznej bankowości elektronicznej.	44
2.4.2. Główne przyczyny rozwoju detalicznej bankowości elektronicznej	47
2.5. Tradycyjne i elektroniczne kanały dystrybucji usług bankowych	48

Rozdział 3

Instrumenty bankowości elektronicznej. Pojęcie i klasyfikacja 53

3.1. Bankowość internetowa jako wiodący element bankowości elektronicznej	53
3.1.1. Pojęcie i ewolucja bankowości internetowej	53
3.1.2. Klasyfikacja banków świadczących usługi poprzez Internet	54
3.2. Bankowość telefoniczna jako dopełnienie usług świadczonych poprzez Internet	56
3.2.1. Pojęcie i formy bankowości telefonicznej	56
3.3. Bankowość modemowa jako system obsługi klientów indywidualnych	58
3.4. Bankowość terminalowa a samoobsługa klientów detalicznych	61
3.4.1. Banomaty – pojęcie i ewolucja	61
3.4.2. Klasyfikacja bankomatów	62
3.4.3. Elektroniczne terminale do akceptowania kart	63
3.4.4. Kioski multimedialne	64
3.5. Elektroniczne instrumenty płatnicze	66
3.5.1. Pojęcie i klasyfikacja elektronicznych instrumentów płatniczych	66
3.5.2. Podmioty biorące udział w realizacji płatności z wykorzystaniem elektronicznych instrumentów płatniczych	67
3.5.3. Wydawcy elektronicznych instrumentów płatniczych	68
3.5.4. Posiadacze elektronicznych instrumentów płatniczych	69
3.5.5. Agenci rozliczeniowi i akceptanci elektronicznych instrumentów płatniczych	69
3.5.6. Systemy (organizacje) elektronicznych instrumentów płatniczych	70
3.5.7. Umowa o elektroniczny instrument płatniczy	70
3.5.8. Pojęcie i klasyfikacja kart płatniczych	72
3.5.9. Pieniądz elektroniczny – pojęcie i rodzaje	78

Rozdział 4

Kształtowanie rynku detalicznej bankowości elektronicznej na świecie i w Polsce 81

4.1. Wpływ rozpowszechnienia Internetu i telefonii komórkowej na rozwój detalicznej bankowości elektronicznej	81
4.1.1. Internet i telefonia komórkowa w Unii Europejskiej	81
4.1.2. Internet i telefonia komórkowa w Polsce	84
4.2. Rozwój detalicznej bankowości internetowej na świecie i w Polsce	88
4.2.1. Rozwój bankowości internetowej na świecie	88
4.2.2. Bankowość internetowa w Polsce	90
4.3. Rozwój bankowości mobilnej i terminalowej na świecie i w Polsce	94

4.3.1. Rozwój bankowości mobilnej na świecie i w Polsce	94
4.3.2. Rozwój i prognozy rynku bankowości terminalowej	97
4.4 Rozwój rynku bankowych kart płatniczych na świecie	101
4.5. Rozwój rynku bankowych kart płatniczych w Polsce.	106

Rozdział 5

Perspektywy rozwoju detalicznej bankowości elektronicznej. 115

5.1. Potrzeby klientów detalicznych na rynku bankowości elektronicznej w Polsce	115
5.2. Czynniki rozwoju detalicznego rynku bankowości elektronicznej w Polsce. . .	118
5.2.1. Czynniki ekonomiczno-technologiczne	118
5.2.2. Czynniki demograficzno-edukacyjne	120
5.2.3. Czynniki psychospołeczne	122
5.2.4. Czynniki instytucjonalno-prawne.	124
5.3. Znaczenie technologii informacyjnych w rozwoju bankowości detalicznej	124
5.4. Wpływ rozwoju bankowości elektronicznej na zagrożenie bankrutwem klientów detalicznych	130
5.5. Analiza szans i zagrożeń rozwoju detalicznej bankowości elektronicznej	138

Słownik 143

Bibliografia 153

Wprowadzenie

„Wszystkie rewolucje tworzą niepewność, naruszają ciągłość – lecz także otwierają nowe możliwości.(...) Sposób, w jaki odpowiemy, sposób, w jaki obrócimy obecne szanse w rzeczywiste korzyści, będzie uzależniony od tego, jak szybko zdołamy się znaleźć w europejskim społeczeństwie informacji”

Martin Bangemann

Klient indywidualny/gospodarstwo domowe stanowi duży, i tym samym znaczący segment rynku, o którego obsługę zabiegają liczne grupy interesu, w tym instytucje finansowe. Największy udział w rynku bankowej obsługi klientów indywidualnych mają rozwijające się bardzo prężnie banki detaliczne. Mając na uwadze przeobrażenia jakie mają miejsce na rynku bankowości detalicznej, jego dynamiczny rozwój na który duży wpływ miały i mają technologie informacyjne interesującym wydaje się podjęcie problematyki bankowości elektronicznej, zajmującej się w największym stopniu obsługą klientów indywidualnych. **Bankowość elektroniczna** w Polsce to młoda dziedzina jeszcze nie do końca zbadana, jednakże bardzo istotna z punktu widzenia banku i klienta. **Celem pracy** jest analiza bankowości elektronicznej w sektorze klientów indywidualnych. Zmiany, jakie dokonują się w ramach funkcjonowania banków pod wpływem zaawansowania technologicznego i rozwoju społeczeństwa informacyjnego, a także chęć zgłębienia wiedzy z zakresu potrzeb klientów odnoszących się do usług finansowych, są jednym z głównych powodów podjęcia omawianego tematu przeze mnie. Dla prawidłowego funkcjonowania rynku staje się konieczne poznanie ich zachowań, potrzeb na rynku bankowości elektronicznej. W polskiej gospodarce sektor bankowości detalicznej rozwija się najprężniej. Zmiany w przepisach regulujących działania banków doprowadziły do zwiększenia liczby dostawców usług bankowych. Rosnące zasoby finansowe doprowadziły do prężnego rozwoju oferty usługowej banków. Bankowości detalicznej, jej historii kształtowania i ewoluowania, a także klientom detalicznym, będącymi głównymi odbiorcami usług i produktów bankowości elektronicznej, poświęcam **rozdział pierwszy**. Bankowość detaliczna koncentruje się na obsłudze i zaspakajaniu potrzeb klienta indywidualnego, jednakże ze względu na podobieństwo potrzeb w zakresie usług finansowych oraz rozdrobnienie, masowy i zestandaryzowany sposób obsługi w obszar bankowości detalicznej włącza się obsługę mikrofirm. **W niniejszym opracowaniu termin bankowość detaliczna rozumiem wąsko, ograniczając się wyłącz-**

nie do klientów indywidualnych. Rozdział pierwszy stanowi podłoże do rozważań nt. bankowości elektronicznej zawartych w kolejnych rozdziałach. **Rozdział drugi**, prezentujący najistotniejsze moim zdaniem informacje dotyczące istoty bankowości elektronicznej jako dziedziny wymagającej ciągłego badania i ustystematyzowania w nauce i teorii finansów. Przedstawiona z różnych punktów widzenia definicja bankowości elektronicznej pozwala uporządkować jej strukturę, części składowe, co scharakteryzowałam w **rozdziale trzecim**. Porządkuje on wiedzę z zakresu BE, przedstawiając definicje, klasyfikacje, wprowadzając nowe pojęcia dla istniejących na rynku zjawisk (jak np. bankowość terminalowa, modemowa). Nie bez przyczyny pominęłam tematykę dotyczącą bankowości telewizyjnej jako zjawiska marginalnego, mającego znikomy udział w rynku bankowości elektronicznej, który nie rokuje dalszego rozwoju. **W rozdziale czwartym** ukazałam analizę dotyczącą kształtowania się rynku bankowości elektronicznej zarówno na świecie, jak i w Polsce. Podstawą analizy jest określenie głównych przyczyn pojawienia się nowego nurtu w bankowości, ze szczególnym uwzględnieniem Internetu jako podstawowej formy elektronicznego świadczenia usług. W rozdziale tym zaprezentowałam dane traktujące o aktualnym stanie rozwoju elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych i elektronicznych instrumentów płatniczych. **Rozdział piąty** jest próbą ukazania bankowości elektronicznej w aspekcie konkurencyjności. Moim zamiarem było ukazanie korzyści i kosztów wynikających z wykorzystania bankowości elektronicznej przez klientów indywidualnych, a także szans i zagrożeń stojących przed sektorem bankowym wynikających z wprowadzenia technologii informacyjnych do bankowości.

Książka ta jest kontynuacją rozważań nt. bankowości elektronicznej podjętych w badaniach statutowych (2005-2004 – *Gospodarstwa domowe na rynku bankowości elektronicznej w Polsce*, 2003-2002 – *Rynek kart płatniczych w Polsce*, 2001-1999 *Bankowość elektroniczna w Polsce i uwarunkowania jej rozwoju*), a także w grancie ministerialnym nt. bankowości elektronicznej i jej wpływu na zmiany w systemach bankowych w wybranych krajach Unii Europejskiej (2003-2004), a także w pozycjach książkowych, w tym m.in.: *Elementy bankowości elektronicznej*, (rozdział w książce: *Elementy finansów i bankowości*, S. Flejterski, B. Świecka (red.), 2006), *Bankowość elektroniczna* (2004), *Rynek kart płatniczych w Polsce. Historia i perspektywy plastikowego pieniądza* (współautorka, 1996). W pracy wykorzystywałam pozycje zwarte, czasopisma krajowe i zagraniczne z zakresu bankowości, marketingu bankowego, socjologii i psychologii zachowań. Aktualność poruszanej problematyki skłoniła mnie do przedstawienia wybranych, aspektów z badanego zakresu. Książkę tę napisałam głównie z myślą o studentach fakultetów ekonomicznych. Może również stanowić lekturę dla pracowników naukowo-dydaktycznych szkół ekonomicznych, i pracowników banków i instytucji finansowych.

Książka nie mogłaby powstać, gdyby nie pomoc i życzliwość wielu osób. Serdecznie dziękuję **Pani prof. Dorocie Korenik** za podjęcie trudu zrecenzowania książki i sformułowania cennych uwag i sugestii, które starałam się uwzględnić w ostatecznej wersji pracy. Pragnę również podziękować **prof. Alfredowi Jancowi**, **prof. Leonardowi Rozenbergowi** za cenne uwagi w recenzjach badań statutowych dotyczących bankowości elektronicznej, **prof. Witoldowi Chmielarzowi** za wszelkie cenne uwagi i merytoryczne dyskusje, a także mojemu mentorowi **prof. Stanisławowi Flejterskiemu**, który stałą zachęta i zainteresowaniem nad rozwojem i postępem prac stworzył klimat sprzyjający poszukiwaniom wiedzy na temat detalicznej bankowości elektronicznej, a także małżonkowi **Wojciechowi Świeckiemu** za wsparcie i wspaniałomyślne dzielenie się czasem.

Beata Świecka

Istota bankowości detalicznej i jej specyfika

1.1. Pojęcie i rozwój bankowości detalicznej na świecie

Bankowość elektroniczna jest jednym z nurtów, odmian bankowości adresowanej do klienta detalicznego, czyli bankowości znanej pod nazwą „bankowość detaliczna”. Aby dokonać lepszego poznania tego nurtu warto sięgnąć do definicji i historii jej powstania. P.S. Rose określa **bank detaliczny** jako bank silnie zaangażowany w depozyty oraz kredyty konsumpcyjne, koncentrujący się na obsłudze klientów indywidualnych¹. Bank detaliczny to bank dokonujący rozliczeń i dysponujący rozbudowaną siecią placówek, przyjmujący depozyty i udzielający kredytów klientom indywidualnym. Wyodrębnienie banków detalicznych jako osobnego rodzaju banków jest charakterystyczne dla brytyjskiego systemu bankowego, w którym występują dwie główne kategorie banków: banki hurtowe i detaliczne. **Banki detaliczne** (*retail banks*) dysponują ogólnokrajową siecią oddziałów i obsługują przede wszystkim klientów indywidualnych. W przeciwieństwie do banków detalicznych banki hurtowe nie dysponują siecią oddziałów oraz kooperują z dużymi i średnimi przedsiębiorstwami, przyjmując duże lokaty i udzielając dużych kredytów². W opracowaniach zachodnich (głównie anglosaskich) **bankowość detaliczna** traktowana jest jako bankowość dla klienta indywidualnego, zaspokajająca w sposób kompleksowy potrzeby klientów indywidualnych z zakresu oferty usług finansowych: rachunków osobistych, oszczędności, kredytów, kart płatniczych i innych. Zgodnie z tą definicją sektor bankowości detalicznej można podzielić na:

- **sektor bankowości masowej** – dla klientów małozamożnych,
- **sektor bankowości personalnej** – dla klientów średniozamożnych,
- **sektor bankowości prywatnej** – dla klientów o wysokich dochodach.

¹ Szerzej: J. Harasim, *Bankowość detaliczna w Polsce*, CeDeWu, Warszawa 2005, s. 11.

² Szerzej: J.K. Solarz, *Rozwój systemów bankowych*, Biblioteka Menedżera i Bankowca, Warszawa 1993, s. 48.

W Polsce **bank detaliczny** to bank zajmujący się obsługą klientów indywidualnych, obejmujący w swoim zakresie zarówno klientów masowych, średniozamożnych, jak i sektor bankowości prywatnej. W literaturze przedmiotu można spotkać się z **szerszym pojęciem bankowości detalicznej** obejmującej swoim zakresem również obsługę mikro-, małych i niekiedy średnich przedsiębiorstw. W opracowaniu tym wezmę pod uwagę węższe pojęcie, traktujące bankowość detaliczną jako bankowość sektora klientów indywidualnych. Banki detaliczne są głównymi podawcami usług i produktów finansowych dla sektora klientów indywidualnych. Jednakże bankowa działalność detaliczna nie jest jedynie dziedziną działalności banku detalicznego. Coraz prężniej rozwijają się krąg pośredników finansowych, którzy, widzą duże możliwości w obsłudze tego sektora i stają do walki o pozyskanie klienta indywidualnego³.

Początki bankowości detalicznej na świecie sięgają **lat sześćdziesiątych**. W okresie tym doszło do stopniowego „ubankowienia” społeczeństwa, upowszechnienia korzystania z usług i produktów bankowych, czego przejawem był wzrost zainteresowania różnymi formami lokat, kredytów, obrotu czekowego i wekslowego. Wzrosła podaż produktów i usług bankowych dzięki rozbudowywaniu sieci oddziałów bankowych, a także pojawianiu się pierwszych bankomatów. Banki, chcąc podnieść poziom obsługi klientów i dotrzeć do nowych, nie tylko zamożnych, lecz także klientów z tzw. klasy średniej dysponujących nadwyżkami finansowymi, wprowadziły udoskonalenia techniczne i organizacyjne, pozwalające na skracanie czasu dokonywanych operacji, przyspieszających obieg przekazywanych dokumentów i środków płatniczych⁴.

Lata siedemdziesiąte doprowadziły do nasilenia się tendencji zaobserwowanych we wcześniejszym okresie, a także zapoczątkowały nowe zjawiska, które wywarły istotny wpływ na działalność banków detalicznych. Zaobserwowano odchodzenie od wąskiej specjalizacji w kierunku uniwersalizacji i rozbudowania oferty bankowej o nowe produkty i usługi z szeroko rozumianego sektora finansowego. W ofercie pojawiły się nowe formy lokat, kredytów, rozwinęła się sprzedaż na raty, usługi maklerskie, bogaty wachlarz usług ubezpieczeniowych, doradczych, itp. Wzmoczona konkurencja na rynku bankowym wymusiła na bankach działania skłaniające do pozyskania potencjalnych klientów i utrzymania obecnych. Jednym z tych działań było otwarcie nowego kanału dystrybucji – telefonu – w kontaktach klienta z bankiem. Upowszechniły się

³ Więcej o instytucjach świadczących usługi klientom indywidualnym w rozdziale I. 2.

⁴ Szerzej: B. Kosiński, *Tendencje rozwojowe na rynku usług bankowych*, [w:] L. Oręziak, B. Pietrzak, *Bankowość na świecie i w Polsce*, Warszawa 2001, s. 124.

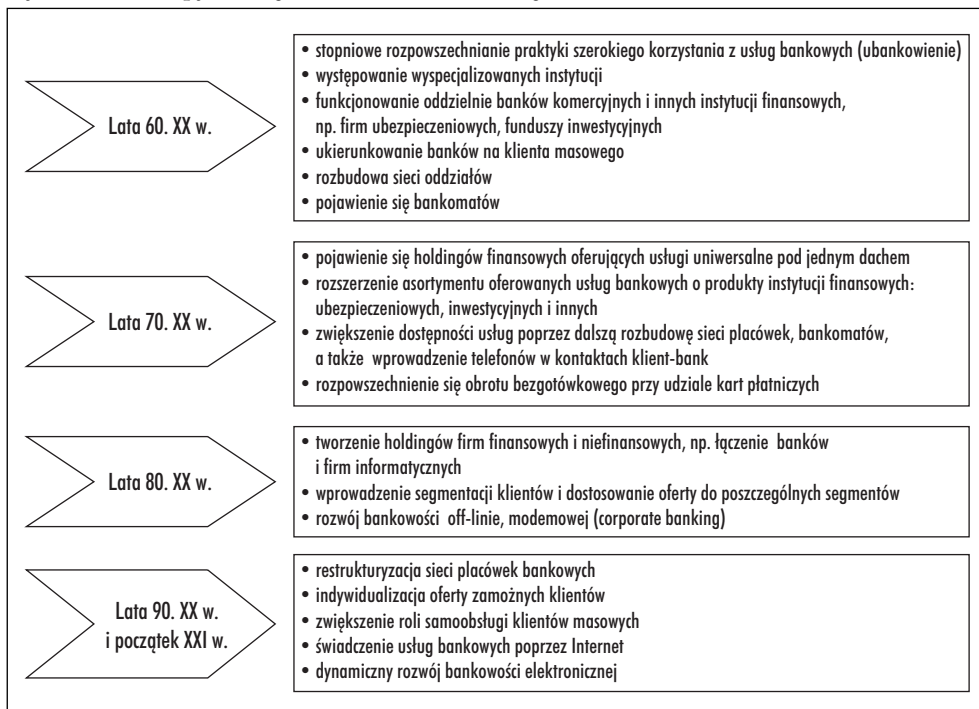
płatności bezgotówkowe, funkcjonujące już jakiś czas na rynku transakcje czekowe i coraz bardziej płatności przy użyciu kart płatniczych. Dzięki pojawieniu się na rynku Międzynarodowych Towarzystw Kart Płatniczych Visa International i MasterCard sprzedaż przy ich udziale gotowych systemów rozwiązań umożliwiających realizację płatności przy udziale kart płatniczych, a tym samym dotarcie do nowych klientów doszło do upowszechniania obrotu bezgotówkowego⁵.

Kolejny etap rozwoju bankowości detalicznej przypada na **lata osiemdziesiąte**, które przyniosły w większości krajów o gospodarce rynkowej obniżenie marż, co było dotąd bardzo trudne. W sytuacji malejących marż banki zmuszone były szukać nowych źródeł dochodów, oferując produkty o pewnej „wartości dodanej” (*value-added products*). Banki zmuszone do weryfikacji struktury kosztowej, szukające możliwości zwiększenia rentowności wprowadziły m.in. komputer jako nowy kanał dystrybucji w kontaktach klient-banki. Pojawiła się więc bankowość modemowa, na początku adresowana wyłącznie do przedsiębiorstw, jednakże z biegiem czasu również do klienta detalicznego. Nacisk na rentowność działania banku doprowadził do pojawienia się segmentacji klientów, głównie w podziale na mniej oraz bardziej dochodowych i oferowania im odpowiednich usług, na które zgłaszają zapotrzebowanie, a które mogą przynieść odpowiedni profit bankom. **Lata dziewięćdziesiąte i początek XXI w.** to okres dynamicznych zmian w sposobie świadczenia usług bankowych. Nadal tradycyjny oddział bankowy jest dominującym miejscem kontaktu z bankiem, jednakże pojawienie się Internetu zdynamizowało rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych⁶. W początkowym okresie rozwoju bankowości sektor bankowości detalicznej był traktowany jako kosztowny i mało dochodowy, a klient detaliczny jako mało pożądanym. Przeobrażenia, jakie nastąpiły w otoczeniu banków, zmieniły podejście do klienta. Narastająca konkurencja ze strony banków oraz instytucji spoza sektora bankowego, zabiegających o pozyskanie nowych klientów doprowadziły do zainteresowania nie tylko przedsiębiorstwami i zamożnymi klientami, lecz także klientami małodochodowymi, którzy być może nie dysponują dużymi wpływami na konto, ale regularnymi, a obniżenie stóp procentowych i wzrost dostępności kredytów, a także rozwój obrotu bezgotówkowego przemieniły zupełnie oblicze bankowości detalicznej. Sektor bankowości detalicznej na początku XXI w. jest znaczącym i dynamicznie rozwijającym się sektorem bankowości.

⁵ Szerzej: S. Flejterski, B. Świecka, *Rynek kart płatniczych. Historia i perspektywy plastikowego pieniądza*, Szczecin 1996, s. 5-6.

⁶ Szerzej: J. Harasim, *op. cit.*, s. 16 i dalsze.

Rysunek 1.1. Etapy rozwoju bankowości detalicznej na świecie



Źródło: Opracowanie własne.

1.2. Rozwój bankowości detalicznej w Polsce

Każdy kraj ma własny system bankowy. Ich różnorodność, struktura oraz zakres i sposób działania nadają specyficzny charakter systemom bankowym poszczególnych państw. Zmiany, jakie zachodzą w systemach bankowych, są wynikiem działania różnorodnych czynników, zarówno o charakterze zewnętrznym, determinujących ogólną sytuację banków, jak i wewnętrznych, stanowiących rezultat działań podejmowanych w odpowiedzi na pojawiające się wyzwania. **Przed II wojną światową** system bankowy w Polsce był stosunkowo dobrze rozwinięty. W 1938 r. obok nowoczesnego Banku Polskiego, spełniającego funkcję banku centralnego oraz banku banków, cieszącego się dużym prestiżem w kraju i za granicą, działały wielkie banki państwowe (Bank Gospodarstwa Krajowego, Państwowy Bank Rolny oraz Poczta Kasa Oszczędności) – Ponadto, 27 banków prywatnych w formie spółek akcyjnych (w tym 4 zagraniczne), 28 domów bankowych, 19 towarzystw kredytowych, 333 komunalne kasy oszczędności, 975 gminnych kas pożyczkowo-oszczędnościowych oraz 5597 spół-

dzielni kredytowych. Bezpośrednio po wojnie rozpoczęto likwidację banków prywatnych oraz dostosowywanie struktury bankowości do nowych warunków ustrojowych. Wiele banków rozwiązano, inne połączyły się, nastąpiło wyeliminowanie konkurencji między nimi. Aparat bankowy został w pełni podporządkowany Ministerstwu Finansów⁷. W 1945 r. powołano do życia Narodowy Bank Polski, łączący w sobie funkcje centralnej instytucji emisyjnej państwa i banku komercyjnego, który w miarę upływu czasu wchłaniał coraz to nowe banki i proces ten trwał nieprzerwanie aż do połowy lat siedemdziesiątych. Na początku lat osiemdziesiątych oprócz NBP istniały jeszcze 3 banki ogólnokrajowe: Bank Handlowy – zajmujący się handlem zagranicznym Polski, Bank Polska Kasa Opieki SA – obsługujący operacje dewizowe ludności i przyjmujący wkłady oszczędnościowe awista i terminowe w walutach obcych oraz Bank Gospodarki Żywnościowej – wyspecjalizowany w kredytowaniu rolnictwa i będący centralą organizacyjną mającą w swej strukturze 1550 małych i bardzo małych banków spółdzielczych. Były to banki niezależne tylko formalnie, faktycznie stanowiły agendy NBP czy raczej Ministerstwa Finansów (któremu przez długie lata podporządkowany był również NBP – a Prezes NBP był wiceministrem finansów). **Pewien przełom w polskiej bankowości** nastąpił w wyniku reformy gospodarczej w 1982 r., której efektem było pojawienie się *Prawa bankowego*⁸ i *Ustawy o statucie Narodowego Banku Polskiego*⁹. Ustawa ta przyczyniła się do uniezależnienia Narodowego Banku Polskiego od Ministerstwa Finansów, do zwiększenia roli banku centralnego w kształtowaniu polityki pieniężno-kredytowej, jak również stworzenia możliwości organizowania banków w formie spółek akcyjnych, w tym także z udziałem kapitału zagranicznego. Ustawa dawała bankom większą samodzielność działania, jednakże zmiany, jakie miały miejsce w pierwszych latach jej obowiązywania, były małe. W efekcie od 1982 do 1989 r. powołano do życia tylko 3 nowe banki¹⁰. Jednakże w dalszym ciągu NBP realizował przez swoje oddziały typowe funkcje monobanku, a przedsiębiorstwa państwowe związane były z oddziałami banku centralnego i, co się z tym wiąże, nie stworzono podstaw konkurencji w ramach stosunków bank-podmioty gospodarcze.

Za przełomowy moment w rozwoju systemu bankowego w Polsce przyjmuje się rok 1989, niosący ze sobą zmiany zarówno strukturalne, jak i własnościowe. W wyniku wprowadzenia *Prawa bankowego*¹¹ i *Ustawy o Narodowym Banku Polskim*¹² z 1989 r.,

⁷ Szerzej: W. Baka (red.), *Transformacja bankowości polskiej w latach 1988-1995. Studium monograficzno-porównawcze*, Warszawa 1997, s. 21.

⁸ Ustawa *Prawo bankowe* z 26 lutego 1982 r., Dz.U.1982, nr 7, poz. 56.

⁹ Ustawa o *statucie Narodowego Banku Polskiego* z 26 lutego 1982 r., Dz.U.1982, nr 7, poz. 57.

¹⁰ W 1986 r. wyspecjalizowany Bank Rozwoju Eksportu SA, na początku 1989 r. uniwersalny Bank Inicjatyw Gospodarczych SA i Łódzki Bank Rozwoju SA, a 1987 r. nastąpiło wydzielenie z NBP banku Powszechna Kasa Oszczędności Bank Państwowy.

¹¹ Ustawa – *Prawo bankowe* z 31 stycznia 1989 r., Dz.U. 1989, nr 4, poz. 21.

¹² Ustawa o *Narodowym Banku Polskim* z 31 stycznia 1989 r., Dz.U. 1989, nr 4, poz. 22.

uksztaltowana w poprzednich latach struktura bankowości w Polsce zaczęła się przystosowywać do zasad i mechanizmów funkcjonowania gospodarki rynkowej. Uchwalenie nowego Prawa bankowego w 1989 r. umożliwiło przystosowanie systemu bankowego do potrzeb gospodarki. Dzięki nowemu ustawodawstwu powstały podstawy do stworzenia dwuszczeblowego systemu bankowego. Na czele krajowego systemu bankowego stanął Narodowy Bank Polski jako nadrzędny bank państwa. Rezultatem wprowadzenia nowego Prawa bankowego i dążenia do dwuszczeblowego systemu bankowego było wyodrębnienie z NBP 9 banków państwowych, które przekształcono w jednoosobowe spółki Skarbu Państwa, działające jako samodzielne, samofinansujące się przedsiębiorstwa zajmujące się gromadzeniem środków pieniężnych, udzielaniem kredytów oraz prowadzeniem rozliczeń pieniężnych. Dzięki wprowadzeniu Prawa bankowego z 1989 r. jednostki gospodarcze, osoby fizyczne i prawne uzyskały pełną swobodę wyboru banku. Stworzono instytucjonalne warunki do konkurencji między bankami, a także umożliwiono zakładanie banków w formie spółek akcyjnych zarówno osobom fizycznym z kraju, jak i z zagranicy. Po transformacji w 1989 r. bankowy klient detaliczny był niedoceniany. Usługi dla tego sektora świadczył głównie Bank Powszechna Kasa Oszczędności Bank Państwowy, zaś pozostałe banki robiły to niechętnie i w sposób nikły. Z upływem czasu banki zaczęły dostrzegać klienta indywidualnego jako klienta dochodowego. Badania w sektorze detalicznych usług finansowych wskazują, iż 20% najlepszych klientów generuje 80% zysku, zaś reszta przynosi straty. Wyzwaniem, przed jakim stoi bankowość detaliczna, jest więc zaproponowanie owej reszcie takich usług i w takiej formie, która umożliwi uzyskanie dochodu. Koniecznym wydaje się więc przeznaczanie dalszych środków na zwiększanie nakładów na technologie informacyjne w bankach, które pozwolą dotrzeć do potencjalnych klientów, zaoferować szeroką gamę produktów i świadczyć w sposób tani i najbardziej dogodny dla klienta sposób. Zmiany, jakie nastąpiły po 1989 r., a zwłaszcza w drugiej połowie lat dziewięćdziesiątych, z czasem zaowocowały innym nastawieniem banków wobec klientów, wprowadzono bowiem do oferty produkty i usługi przeznaczone dla klienta detalicznego, zwłaszcza oferując konta osobiste, lokaty, kredyty, karty płatnicze dla szerszego grona niż klienci zamożni.

Spektakularny rozwój sektora bankowości detalicznej nastąpił w drugiej połowie lat dziewięćdziesiątych, kiedy to doszło do dynamicznego rozwoju kont osobistych, kredytów konsumpcyjnych, ratalnych, w rachunku bieżącym, a także kart płatniczych. Przeprowadzona wówczas segmentacja klientów pozwoliła na wzbogacenie oferty produktowo-usługowej dla konkretnej grupy klientów. Urozmaicona oferta depozytowa, atrakcyjne warunki m.in. w postaci wysokiego oprocentowania depozytów powodowały duży napływ środków do banków. Dostępność do kredytów, pomimo wysokiego oprocentowania – w szczególności w postaci kredytów w rachunku, ratalnych lub konsumpcyjnych – stanowiła duży dochód dla banku. Wraz z obniżaniem opro-