

Anna Iwańczuk

Rozliczenia pieniężne jako obszar konkurencji w sektorze bankowym

Ekonomiczne Problemy Usług nr 38, 152-158

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

ANNA IWANCZUK

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

ROZLICZENIA PIENIĘŻNE JAKO OBSZAR KONKURENCJI W SEKTORZE BANKOWYM

Wprowadzenie

Działalność banków jako pośredników ma bardzo złożony charakter. Polega z jednej strony na dostarczaniu podmiotom gospodarczym i osobom indywidualnym zewnętrznych źródeł finansowania, z drugiej - na umożliwianiu lokowania nadwyżek pieniężnych. Oddrębny obszar aktywności banków stanowią bezgotówkowe rozliczenia pieniężne. Możliwość ich realizacji przez banki jest związana z prowadzeniem rachunków bankowych.

We wszystkich obszarach działalności banki napotykają presję konkurencyjną ze strony innych instytucji finansowych i niefinansowych¹. Ma ona wymiar zarówno cenowy, jak i jakościowy. W sektorze bankowym konkurencja ujawnia się głównie w grupie jednostek o zbliżonej skali działalności². Konkurencja jest najbardziej zintensyfikowana wśród liderów sektora bankowego. Jednak nawet w grupie porównywalnych, pod względem udziału w rynku, banków odbiega ona od konkurencji doskonałej.

Podstawowym czynnikiem sukcesu rynkowego banków jest pozyskanie i utrzymanie długookresowych relacji z klientami. Jest to szczególnie istotne w przypadku rozliczeń pieniężnych przeprowadzanych przez banki. Wybór banku, z którego usług rozliczeniowych będzie korzystać klient, odbywa się bowiem w momencie otwarcia rachunku bankowego. Cena nie zawsze jest w tym przypadku decydującym kryterium podjęcia decyzji. Równie ważne może być bezpieczeństwo transakcji lub dostęp do usługi³. Liczba prowadzonych przez dany bank rachunków bieżących (dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą) oraz rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (dla osób fizycznych) przekłada się na udział w rynku usług płatniczych.

¹ E. Ślęzak: *Znaczenie segmentacji w budowaniu przewagi konkurencyjnej banku*. W: *Współczesna bankowość*. Red. M. Zaleska. Difin, Warszawa 2008, s. 103.

² Por. B. Kosiński: *Tendencje rozwojowe na rynku usług bankowych*. W: *Bankowość na świecie i w Polsce*. Red. L. Oręziak, B. Pietrzak. Olympus, Warszawa 2001, s. 129.

³ J. Węclawski: *Psychologiczne aspekty polityki cenowej banków komercyjnych*. W: *Harmonizacja bankowości i ubezpieczeń w skali narodowej i europejskiej*. Red. M. Marcinkowska, S. Wieteska. Difin, Warszawa 2007, s. 472.

Celem niniejszego artykułu jest ocena konkurencji między bankami w Polsce w zakresie rozliczeń pieniężnych na tle cech rynku usług rozliczeniowych. W opracowaniu dokonano analizy oferty banków, uwzględniając jej aspekty cenowe i jakościowe. Jej zakres ograniczono do oferty skierowanej do osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej przez banki komercyjne zajmujące pierwszych dziesięć miejsc w polskim sektorze bankowym pod względem liczby prowadzonych rachunków⁴. Porównanie dotyczy podstawowych ogólnodostępnych rachunków typu ROR, znajdujących się w ofercie prezentowanej na stronach internetowych poszczególnych banków.

Cechy rynku bankowych usług rozliczeniowych

Rynek usług rozliczeniowych charakteryzuje się specyficznymi cechami, które wpływają na jego stronę podażową i popytową, a także kształtowanie cen⁵. Realizacja płatności przez banki jest obszarem działalności, w którym wymagana jest współpraca między nimi. Wyraża się ona w postaci porozumień dotyczących stosowania instrumentów płatniczych⁶ oraz tworzenia infrastruktury umożliwiającej realizację dyspozycji klientów.

Świadczenie tego typu usług pocyone jest nierozzerwalnie z jakąkolwiek działalnością bankową. Każdy bank jest więc zmuszony ponieść koszty związanych z tym inwestycji i udziału (bezpośredniego lub pośredniego) w krajowej infrastrukturze technicznej. Wysokie koszty innowacji i budowy szerokich i sprawnych powiązań międzybankowych na szczeblu krajowym i międzynarodowym mogą wpływać na koncentrację rynku wokół dużych banków, których skala działalności pozwala na pokrycie tych kosztów (ekonomia skali). Z drugiej strony bariery inwestycyjne wejścia na rynek są zmniejszane dzięki możliwości wykorzystania Internetu i rezygnacji z rozwijania sieci oddziałów⁷. Jednakże placówki bankowe nadal pozostają podstawowym miejscem akwizycji i utrzymania relacji z klientem. Większość klientów detalicznych preferuje bowiem model dystrybucji opierający się na dostępie elektronicznym i sieci oddziałów⁸.

Na konkurencyjność banku w zakresie szybkości realizacji zleceń płatniczych klientów wpływa dostęp do systemu rozliczeniowego. Struktura systemu rozliczeń między bankami w Polsce ma charakter dwupoziomowy. Pomimo równych dla wszystkich banków

⁴ Liczba rachunków według stanu na pierwszy kwartał 2007; za www.bankier.pl.

⁵ Por. *Raport z badania sektora bankowości detalicznej*. Dokument roboczy Komisji Europejskiej. Warszawa 2007, s. 12.

⁶ Na przykład art. 63d Prawa bankowego wskazuje, iż przeprowadzenie rozliczenia poleceniem zapłaty jest dopuszczalne między innymi pod warunkiem posiadania przez wierzyciela i dłużnika rachunków w bankach, które zawarły porozumienie w sprawie stosowania polecenia zapłaty.

⁷ M. Polasik: *Ekonomiczne uwarunkowania rozwoju bankowości internetowej*. W: *Współczesne finanse. Stan i perspektywy rozwoju bankowości*. Red. L. Dziawgo. Wydawnictwo Uniwersytetu M. Kopernika, Toruń 2008, s. 348.

⁸ E. Słazak: *Czynniki rozwoju efektywności multikanalowej dystrybucji bankowej*. W: *Współczesne finanse. Stan i perspektywy rozwoju bankowości*. Red. L. Dziawgo. Wydawnictwo Uniwersytetu M. Kopernika, Toruń 2008, s. 358.

kryteriów uczestnictwa, część z nich korzysta z pośrednictwa innych. Dotyczy to w szczególności banków spółdzielczych. Oznacza to, że sprawność dokonywanych przez nie rozliczeń jest uzależniona od zasad współpracy z bankiem pośredniczącym, opierającej się na posiadanym w nim rachunku bieżącym.

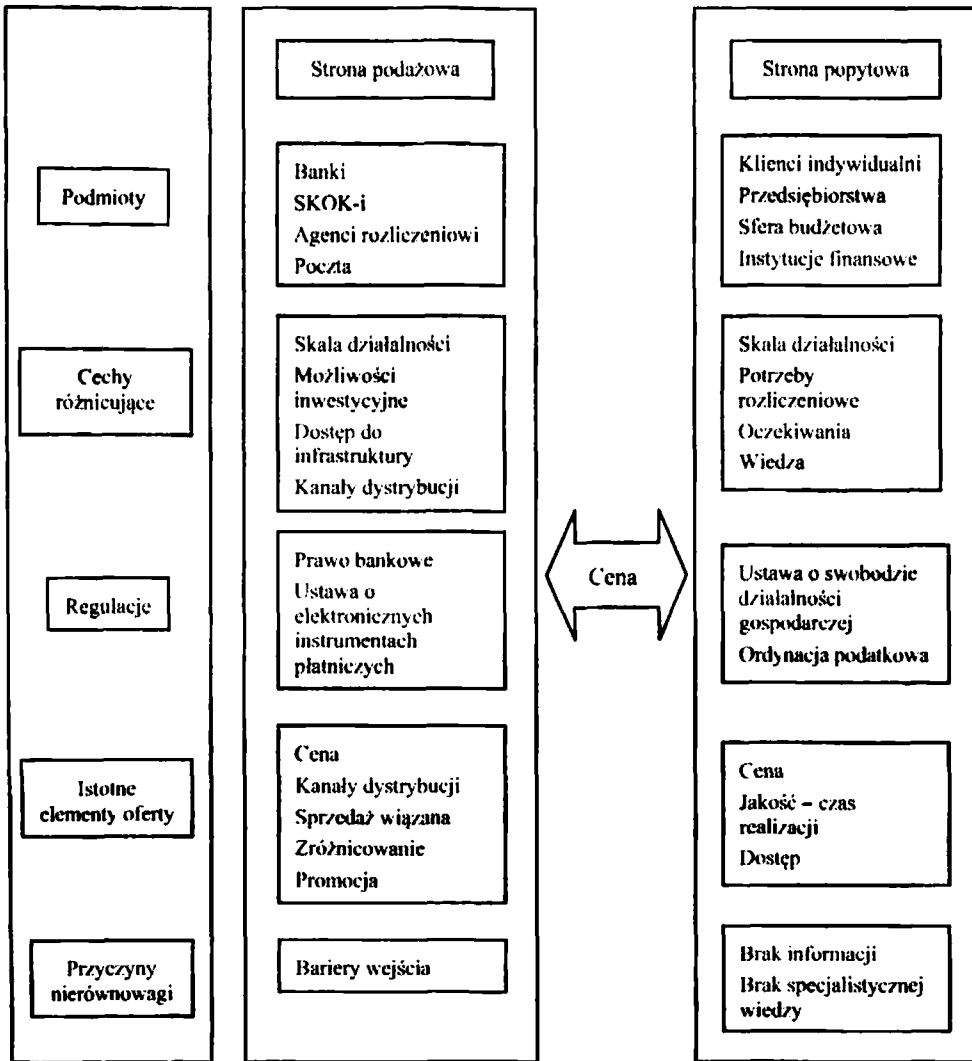
Konkurencja między bankami jest ograniczona w obszarze rozliczeń zagranicznych. Składa się na to dodatkowa bariera wejścia na rynek, którą są duże koszty związane z utrzymaniem współpracy z bankami korespondentami. W zakresie rozliczeń w euro koszty te zostały zmniejszone poprzez utworzenie w Polsce systemów płatności w euro, poprzez które banki działające w Polsce uzyskały dostęp do paneuropejskich systemów płatności.

Główną przyczyną niedoskonałości rynku usług rozliczeniowych jest asymetria informacji, która oznacza różnicę pomiędzy ilością i jakością informacji dostępnych dla dostawców i użytkowników usług płatniczych. Może być ona wynikiem skomplikowanej konstrukcji instrumentów płatniczych, braku dostępu klienta do informacji na temat technicznych aspektów procesu rozliczenia i pośredników uczestniczących w tym procesie. Ten rodzaj asymetrii informacji występuje głównie w systemach płatności detalicznych, w których koszt informacji jest wysoki w porównaniu z wartością oferowanej usługi.

W odniesieniu do instrumentów płatniczych uwagę zwraca brak przejrzystości warunków i jakości związanych z nimi usług płatniczych. Na koszty usług rozliczeniowych świadczonych przez banki składają się bezpośrednio opłaty za transakcje płatnicze, ale także koszty pośrednie. Obejmują one opłaty za prowadzenie rachunku bankowego, za korzystanie z usług bankowości elektronicznej lub *home bankingu* oraz karty płatniczej. Informacja na temat opłat pobieranych przez poszczególne banki znajduje się w tabelach opłat i prowizji. Tabele te zawierają w większości przypadków kilkadziesiąt pozycji dotyczących opłat za realizację rozliczeń, co sprawia, że ich porównanie między bankami jest bardzo skomplikowane i czasochłonne.

Informacja na temat czasu realizacji zleceń płatniczych jest trudno dostępna dla klienta indywidualnego. Banki w swojej ofercie nie informują o istotnych warunkach umowy rachunku bankowego, takich jak terminy realizacji rozliczeń pieniężnych dokonywanych na polecenie posiadacza rachunku, zakres odpowiedzialności banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzanie rozliczeń pieniężnych oraz wysokość odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji. Poza wymienionymi, wymaganymi przez prawo bankowe warunkami, ważny jest również moment obciążenia rachunku, który nie zawsze jest jednoznaczny z przekazaniem dyspozycji do rozliczenia w systemie rozliczeń międzybankowych.

Asymetria informacji wiąże się również z jej zrozumiałością dla odbiorcy. W obszarze usług płatniczych gros z niej ma charakter techniczny i jej ocena wymaga odpowiedniej specjalistycznej wiedzy. Szczególnego znaczenia nabiera ten fakt w przypadku najnowocześniejszych instrumentów płatniczych.



Rys. 1. Rynek usług rozliczeniowych

Źródło: opracowanie własne.

Metodą zwiększenia przejrzystości oferty jest wprowadzanie standardów dotyczących terminów realizacji zleceń płatniczych klientów oraz obowiązku udzielania przez dostawców informacji o całkowitych kosztach wykonania dyspozycji. Takie wymogi są stawiane bankom w zakresie realizacji transgranicznych usług rozliczeniowych na obszarze Unii Europejskiej. Zostały one wyznaczone w ramach projektu Jednolitego Obszaru Płatności w Euro Płatności (SEPA).

Analiza oferty banków w zakresie rozliczeń pieniężnych

W ofercie wszystkich banków działających w Polsce znajdują się rachunki oraz instrumenty płatnicze określone w ustawie Prawo bankowe, z wyjątkiem czeków, z których obsługi wycofała się już większość banków. Największy udział w bezgotówkowych rozliczeniach pieniężnych mają polecenie przelewu i karty płatnicze⁹. Realizacja przez bank rozliczeń pieniężnych za pomocą tych instrumentów płatniczych nie jest możliwa bez wykorzystania rachunku bankowego¹⁰. Skorzystanie z elektronicznej formy przelewu wymaga dodatkowo dostępu do usług bankowości elektronicznej. Z kolei zastosowanie karty płatniczej wiąże się z opłatą za jej korzystanie.

Porównując ofertę banków w zakresie kosztów rozliczeń pieniężnych osób fizycznych (tab. 1) można sformułować kilka wniosków. Banki o ugruntowanym wieloletnią działalnością wizerunku i zajmujące pierwsze 5 miejsc w rankingu nie rezygnują z pobierania opłat za prowadzenie rachunków. Dodatkowo obciążają klientów opłatami za dostęp do

Tabela 1

Porównanie oferty banków w zakresie kosztów rozliczeń pieniężnych osób fizycznych

Bank	Opłata miesięczna za prowadzenie rachunku	Opłata miesięczna za bankowość internetową	Opłata jednostkowa za polecenie przelewu w formie papierowej	Opłata jednostkowa za polecenie przelewu w formie telefonicznej	Opłata jednostkowa za polecenie przelewu w formie elektronicznej	Opłata miesięczna za korzystanie z karty płatniczej
PKO BP	5,40	2,00	4,00	2,00	0,50	0,83
Bank Pekao	6,95	8,00	4,00	2,00	brak	brak
BPH	6,95	8,00	4,00	2,00	brak	brak
BZ WBK	6,00	brak	4,00	1,00	1,00	2,08**
ING BSK	7,00	brak	4,00	1,50	brak	brak/4,00
mBank	brak	brak	nie dotyczy	nie dotyczy	brak	brak
Millennium	brak/6	brak	4,00	0,5/2,00	0,50	1,25
Lukas Bank	brak	brak	5,00	2,00	brak	brak/2,00
Inteligo	4,99	brak	nie dotyczy	2,99	0,99	2,58
Eurobank	brak	brak	5,00	2,00	brak	0,95

* Banki uszeregowano według malejącej liczby prowadzonych ROR (na podstawie danych z tab. 2).

** Pierwsze dwa lata bezpłatnie.

Źródło: opracowanie własne na podstawie oferty banków zamieszczonej na stronach internetowych (styczeń 2009).

⁹ W 2007 r. udział polecenia przelewu w liczbie dokonywanych transakcji stanowił ponad 68,3%. Udział kart płatniczych pod tym względem wynosił 30,5%.

¹⁰ Nie dotyczy to kart kredytowych, które nie są powiązane z rachunkiem bankowym posiadacza.

usług elektronicznych. Banki budujące swoją markę w oparciu o nowoczesne usługi elektroniczne (w tym banki internetowe) rezygnują całkowicie, pod pewnymi warunkami, lub częściowo z obciążania klientów opłatami stałymi.

Wszystkie banki stosują zróżnicowane opłaty za realizację polecenia przelewu w zależności od formy jego złożenia. Są one najwyższe w przypadku formy papierowej, niższe w przypadku telefonicznej i najniższe w przypadku formy elektronicznej. Ponad połowa z badanych banków nie pobiera w ogóle opłat za realizację przelewu w formie elektronicznej. Największe zróżnicowanie wykazują opłaty pobierane za korzystanie z karty płatniczej, która stanowi drugą obok polecenia przelewu najpopularniejszą formę bankowych rozliczeń pieniężnych.

Porównanie wybranych jakościowych cech oferty banków (tab. 2) pozwala na sformułowanie kilku uwag. Wszystkie banki dysponują elektronicznym kanałem dystrybucji. Nie rezygnują jednak z kanału tradycyjnego, który w odniesieniu do usług rozliczeniowych z punktu widzenia klientów może stanowić kanał główny lub rezerwowy (dla korzystających z bankowości elektronicznej). Ze względu na duży udział w Polsce rozliczeń gotówkowych, jako element konkurencji w rozliczeniach pieniężnych banki wykorzystują również liczbę posiadanych lub dostępnych bez opłat bankomatów.

Tabela 2

Liczba rachunków bankowych oraz jakościowe cechy oferty banków
dotyczące rozliczeń pieniężnych

Bank	Liczba rachunków bankowych typu ROR	Liczba punktów obsługi klienta (X 2007)	Liczba bankomatów (I kw. 2007) *	Elektroniczny kanał dystrybucji	Zróżnicowana oferta rachunków bankowych	Powiązane długoterminowe produkty kredytowe
PKO BP	5 453 600	3 381	2 088	tak	tak	tak
Bank Pekao	2 125 300	774	1 276	tak	tak	tak
BPH	1 423 000	821	811	tak	tak	tak
BZ WBK	1 133 066	397	628	tak	tak	tak
ING BSK	1 053 000	380	591	tak	tak	tak
mBank	1 016 000	83	brak d.	tak	brak	tak
Millennium	1 015 000	400	456	tak	tak	tak
Lukas Bank	768 200	321	brak d.	tak	tak	tak
Inteligo	667 400	brak	brak	tak	brak	brak
Eurobank	600 000	273	129	tak	brak	tak

* Nie uwzględniono bankomatów innych banków umożliwiających bezpłatny dostęp.

Źródło: opracowanie własne na podstawie oferty banków zamieszczonej na stronach internetowych (styczeń 2009) oraz danych serwisu www.bankier.pl.

Większość banków ma swojej ofercie różne rachunki dla osób indywidualnych. Jest to wynik segmentacji klientów w ramach tej grupy. Banki internetowe (mBank i Inteligo) oraz Eurobank posiadają mało rozbudowaną ofertę rachunków bankowych dla osób fizycznych.

Wszystkie banki stosują tzw. sprzedaż wiążaną. Dotyczy ona przede wszystkim powiązania rachunków bankowych, a tym samym usług rozliczeniowych z kredytami. Sprzedaż wiążana może polegać na uwarunkowaniu udzielenia kredytu lub obniżenia prowizji posiadaniem rachunku w danym banku. Jedynie bank Inteligo nie ma swojej ofercie produktów rozliczeniowych powiązanych z kredytowymi. Wynika to z powiązań tego banku z PKO BP, który uzupełnia ofertę Inteligo w tym zakresie. Sprzedaż wiążana wydaje się najważniejszym elementem strategii konkurencyjnej banków w zakresie rozliczeń pieniężnych.

Podsumowanie

Rozliczenia pieniężne stanowią jeden z obszarów konkurencji między bankami. Konkurencja ta ma charakter cenowy i jakościowy. Obejmuje zróżnicowaną i złożoną strukturę opłat pobieranych za posiadanie i dostęp do rachunków bankowych oraz realizację pojedynczych dyspozycji. Konkurencja pozacenowa polega głównie na ograniczaniu mobilności klientów poprzez związanie ich z bankiem za pomocą innego produktu (np. kredytu hipotecznego).

Sektor bankowy w Polsce obejmuje ponad 600 instytucji o różnej skali działalności. Podejmują one współpracę niezbędną do realizacji rozliczeń pieniężnych. Sprzyja ona wyznaczaniu standardów rozliczeniowych oraz powoduje wzrost sprawności i efektywności usług płatniczych. Współpraca między bankami prowadzi do tworzenia struktur oligopolistycznych. Jednak najważniejsze z punktu widzenia polskiej gospodarki jest nie to, aby cały sektor bankowy w równym stopniu został objęty konkurencją, ale to, aby rynek usług rozliczeniowych umożliwiał wykorzystanie możliwości podmiotów świadczących te usługi oraz uwzględniał potrzeby korzystających z nich.

PAYMENTS AS THE AREA OF COMPETITION IN BANKING SECTOR

Summary

The banks' activity can be characterized by a large competition level. Competition in the area of payments is influenced by the features of banking market of payment services. They include especially access barriers, information asymmetries and the need for cooperation between entities rendering payment services. In the case of these services the long term relations with the client are connected with opening and servicing bank account.

The assessment of competition in the area of payments was based on the analysis of banks' offer, including its price and quality aspects. Price structure of payment services is very complex. It comprises the fees for servicing the account, electronic access and execution of orders. Banks use different strategies in this area. The cross-selling seems to be the most important element of banks' competition strategy.