

Maria Konopka

Wydział Nauk Ekonomicznych

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Ocena procesów konsolidacji w polskim systemie bankowym z perspektywy klientów banku

Wstęp

Od momentu wprowadzenia reformy systemu bankowego minęło ponad dwadzieścia lat. W tym czasie w polskim systemie bankowym zaszły bardzo duże zmiany. Polska na przełomie lat osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych przebudowała cały system bankowy, dostosowując bankowość do wymogów gospodarki rynkowej. Przełom ustrojowy w gospodarce oznaczał całkowitą zmianę pozycji i roli banków. Wprowadzenie gospodarki rynkowej wymuszało zmiany w dziedzinie bankowości. Banki stały się kluczowymi instytucjami i ogniwami funkcjonowania gospodarki. Przejęcie nowych funkcji napotkało jednak na wiele barier w postaci złej sytuacji finansowej banków, jak i nawyków odziedziczonych po poprzednim systemie. Polskie banki komercyjne powstałe w wyniku wydzielenia z NBP były zbyt małe, aby efektywnie się rozwijać i skutecznie konkurować na rynku usług finansowych. Ich rozwój w dużym stopniu zależał od wewnętrznych i zewnętrznych warunków startu, na co zwrócił uwagę W. Baka¹.

Na początku dostosowywania systemu bankowego do gospodarki rynkowej, banki nie posiadały wystarczających środków żeby tworzyć i wprowadzać nowe produkty oraz usługi finansowe. Poziom personelu bankowego i technologii stał na niskim poziomie. Fuzje banków z udziałem inwestorów zagranicznych były jedynym sposobem innowacji produktowych. Konsolidacja banków w Polsce miała przynieść efekty, zarówno dla banków, jak i dla ich klientów. Nastąpił wzrost kapitałów, konkurencyjności, rozwój bankowości elektronicznej, wzrost liczby placówek bankowych, poprawa jakości usług. Kapitał zagraniczny przyczynił się do wzmocnienia efektywności i unowocześnienia technologicznego banków. Kapitał zagraniczny zwiększył bazę kapitałową, a tym samym zapewnił bankom bezpieczeństwo. Obecność banków zagranicznych zmuszała do podnoszenia jakości usług oraz do efektywności. Zdaniem J. Jaromina konkurencja za-

¹ W. Baka, *Transformacja bankowości polskiej w latach 1988–1995, Studium monograficzno-porównawcze*. Biblioteka Menendżera i Bankowca, Warszawa 1997.

graniczna dysponuje większymi zasobami kapitałowymi, bardziej nowoczesną technologią, bogatszą ofertą usług i lepszym know-how, niż polskie banki.² Są też uwagi krytyczne, dotyczące głównie wzmożonego napływu kapitału zagranicznego do sektora bankowego. Kapitał zagraniczny nie wspiera rozwoju polskiej gospodarki uważa A. Szelałowska. Podobnego zdania jest W. L. Jaworski, który uważa, że banki komercyjne o kapitale zagranicznym będą dążyły do wyeliminowania ze swego portfela małe i średnie polskie przedsiębiorstwa ze względu na związane z tym ryzyko kredytowe i dużą pracochłonność.³ Zakładane cele konsolidacji sektora bankowego w Polsce według większości badaczy tematu zostały zrealizowane. T. Banasik jest zdania, że zwiększenie poziomu funduszy własnych oraz redukcja kosztów zostały zrealizowane częściowo, natomiast nastąpił wzrost koncentracji sektora bankowego w Polsce.⁴ Wejście Polski do struktur UE rozbudziły oczekiwania klientów w zakresie innowacyjności oferowanych produktów i warunków cenowych. Zdaniem autorów D. R. Traser i L. M. Fraser „bardziej wyrafinowani konsumenci przyczynili się do zmian w strukturze rynku usług finansowych”⁵.

Cel i metody badań

Celem opracowania jest określenie opinii klientów banku na temat skutków konsolidacji. Ocena procesów konsolidacji przez klientów banków stanowi uzupełnienie wiedzy na temat skutków przeobrażeń w bankowości. Do badań wytypowano klientów banku, w którym przeprowadzono wszystkie formy konsolidacji. Pytania podzielono na dwie grupy:

- pytania wstępne, dotyczące rodzaju posiadanego rachunku, rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej, wielkości rocznych obrotów, wielkości posiadanych aktywów, wieku, okresu współpracy z bankiem.
- pytania zasadnicze, dotyczące między innymi oceny procesów konsolidacji.

Do każdego z pytań kwestionariusza dołączony był zamknięty katalog odpowiedzi. Poza pytaniami, na które można było odpowiedzieć „tak” lub „nie”

² J. Jaromin, *Kierunki zmian w polskim sektorze bankowym, Banki polskie u progu XXI wieku*, praca zbiorowa pod redakcją W. L. Jaworskiego, POLTEXT, Warszawa 1999.

³ W. L. Jaworski, *Problemy polskiego sektora bankowego. Ewolucja systemów bankowych w Europie Środkowo-Wschodniej*, H. Żukowska (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2003, str. 89.

⁴ T. Banasik, *Banki a efekt korzyści. Studium polskiego sektora bankowego*, Wydawnictwo FPD Janusz Rynk, Kielce 2007.

⁵ D. R. Fraser, L. M. Fraser, *Ocena wyników działalności banku komercyjnego*, Związek Banków Polskich, Warszawa 1996, str. 18.

pozostawiono możliwość zakreślenia kilku odpowiedzi. Klienci mieli również możliwość zaznaczenia i uzupełnienia wariantu „inne”.

Kwestionariusz badawczy został wysłany do 200 klientów banku, którzy przeszedł wszystkie etapy konsolidacji. Odpowiedzi zbierano w okresie od kwietnia do czerwca 2010 r. Klienci odesłali 153 ankiety, co oznacza zwrotność na poziomie 76,5%. Do analizy wyników przyjęto następujące kryteria podziału klientów według:

- rodzaju prowadzonego rachunku (dla osób fizycznych, podmiotów gospodarczych oraz podmiotów gospodarczych i osób fizycznych),
- wieku,
- okresu współpracy z bankiem.

Wyniki badań

Szczegółowe odpowiedzi na temat oceny procesów konsolidacji według kryterium przyjętego przedstawiono w tabeli 1. Reforma systemu bankowego w ocenie większości badanych klientów (85%) była konieczna i przyspieszyła przemiany rynkowe w gospodarce krajowej. Taką odpowiedź w zdecydowanej większości w swoich odpowiedziach zaznaczyli klienci powyżej 45 lat, współpracujący z bankiem więcej niż 10 lat oraz posiadający w banku rachunki dla podmiotów gospodarczych. Tylko 15% ankietowanych osób było innego zdania, w tym najliczniejszą grupą byli klienci poniżej 30 lat. Zdaniem 56% ankietowanych procesy konsolidacji były konieczne. Innego zdania było 44% klientów. Najwięcej odpowiedzi stwierdzających, że konsolidacja banków nie była konieczna udzielili klienci współpracujący z bankiem powyżej 10 lat, posiadający rachunek w banku dla podmiotów gospodarczych i z grupy wiekowej 31-45 lat.

Ankietowani klienci uważali, że banki osiągnęły cele konsolidacji. Najwięcej odpowiedzi dotyczyło zwiększenia bazy kapitałowej (48 %) i wzrostu koncentracji i konkurencyjności banków (41%). Zwiększenie efektywności zaznaczyło 16% klientów, a wzrost bezpieczeństwa banku tylko 12% klientów. Udział inwestorów zagranicznych zdaniem 63% ankietowanych klientów nie zwiększył stabilności krajowego systemu bankowego i bezpieczeństwa depozytów klientów. Zdecydowanie za brakiem wpływu udziału inwestorów zagranicznych na zwiększenie stabilności systemu bankowego i bezpieczeństwa depozytów klientów wypowiedziała się cała grupa klientów współpracująca z bankiem we wszystkich przedziałach czasowych, klienci posiadający w banku rachunki dla osób fizycznych i podmiotów gospodarczych oraz klienci z grupy wiekowej 31–45 lat i >45 lat. Klienci poniżej 30 lat nie byli tak zdecydowani jak poprzednie grupy i taka sama ilość zaznaczeń dotyczyła wpływu kapitału zagranicznego

na stabilności polskich banków i bezpieczeństwa depozytów, jak i ich braku. Natomiast pozytywną rolę kapitału zagranicznego dla polskiego systemu bankowego zaznaczyli klienci instytucjonalni, posiadający w banku rachunek dla podmiotów gospodarczych.

Klienci, którzy uznali, że konsolidacja banku była konieczna, proszeni byli o zaznaczenie w katalogu odpowiedzi pozytywnych skutków konsolidacji. Roz-

Tabela 1
Ocena procesów konsolidacji

Treść	Kryterium główne									Średnio
	Rodzaj rachunku			Wiek			Okres współpracy z bankiem			
	Podmioty gospo-darcze	osoby fizyczne	Podmioty gospodarcze i osoby fizyczne	< 30 lat	31-45 lat	> 45 lat	< 5 lat	6-10 lat	> 10 lat	
1) Czy w Pana/i ocenie reforma bankowa z 1989 r. przyczyniła się do przyspieszenia przemian rynkowych w gospodarce krajowej?										
a) tak	88	86	81	65	87	89	84	82	88	85
b) nie	13	14	19	35	13	11	16	18	12	15
2) Czy procesy konsolidacji które przeszedł Pana/i Bank były konieczne?										
a) tak	50	52	69	65	53	56	61	58	49	56
b) nie	50	48	31	35	47	44	39	42	51	44
3) Zdaniem Pana/i które z zakładanych celów konsolidacji banków zostały osiągnięte?										
a) zwiększenie bazy kapitałowej	50	52	40	40	47	52	38	55	57	48
b) wzrost koncentracji i konkurencyjności banków	29	44	40	35	39	44	36	37	49	41
c) zwiększenie efektywności	13	17	17	15	21	13	19	13	16	16
d) wzrost bezpieczeństwa banku	17	11	12	20	10	13	16	8	12	12
e) zwiększenie liczby obsługiwanych klientów	29	28	24	45	27	21	23	24	33	27
Czy zdaniem Pana/i udział inwestorów zagranicznych w polskich bankach zwiększa stabilność krajowego systemu bankowego i bezpieczeństwo depozytów klientów?										
a) tak	54	28	45	50	29	39	45	34	27	37
b) nie	46	72	55	50	71	61	55	66	73	63

Źródło: Opracowanie własne.

kład odpowiedzi według kryteriów przyjętych w badaniu przedstawia tabela 2. Najwięcej respondentów do pozytywnych skutków konsolidacji zaliczyło zwiększenie zakresu usług (32%) i konkurencyjności (30%) oraz obsługę internetową (17%). W następnej kolejności zaznaczono obniżenie kosztów obsługi bankowej (13%), większą liczbę bankomatów (10%) oraz szybkość obsługi (9%). Tylko 5% ankietowanych uznało, że konsolidacja spowodowała dostępność indywidualnej opieki doradcy bankowego, a 3% wskazało na większe bezpieczeństwo depozytów. Klienci uznali, że procesy konsolidacji, przez które przeszedł ich bank, nie miały większego znaczenia dla bezpieczeństwa depozytów. Usługę internetową najbardziej docenili klienci poniżej 30 lat. Na ostatnim miejscu wszystkie badani respondenci zaznaczyli również większe bezpieczeństwo depozytów. Klienci poniżej 30 lat i klienci współpracujący z bankiem 6–10 lat uznali, że konsolidacja

Tabela 2
Pozytywne skutki konsolidacji banku

Treść	Kryterium główne									Średnio
	Rodzaj rachunku			Wiek			Okres współpracy z bankiem			
	Podmioty gospo-darcze	osoby fizyczne	Podmioty gospo-darcze i osoby fizyczne	< 30 lat	31-45 lat	> 45 lat	< 5 lat	6-10 lat	> 10 lat	
zwiększenie zakresu usług	38	26	40	35	29	34	28	42	29	32
obniżenie kosztów obsługi bankowej	25	9	14	20	10	14	13	5	20	13
większą liczbą bankomatów	4	8	17	10	10	10	9	3	16	10
większe bezpieczeństwo depozytów	4	2	5	0	3	4	2	0	8	3
łatwiejszy dostęp do kredytów	13	7	19	10	15	8	13	8	12	11
dostępność indywidualnej opieki doradcy bankowego	17	2	5	5	5	6	3	3	10	5
obsługę internetową	25	15	17	30	15	15	14	11	25	17
szybkość obsługi	17	6	12	25	6	7	11	0	14	9
zwiększenie konkurencyjności	25	34	24	35	29	30	23	24	43	30

Źródło: Opracowanie własne.

nie miała żadnego wpływu na bezpieczeństwo depozytów. Przy określeniu pozostałych skutków konsolidacji rozkład odpowiedzi w grupach był zróżnicowany. Dostępność do indywidualnej opieki doradcy bankowego i obniżenie kosztów obsługi bankowej najbardziej docenili klienci instytucjonalni. Szybkość obsługi uzyskała najwięcej odpowiedzi od klientów z grupy wiekowej poniżej 30 lat.

Klienci, którzy uważali, że procesy konsolidacji nie były konieczne, również byli proszeni o uzasadnienie swojej wypowiedzi. Rozkład odpowiedzi według kryterium przyjętego w badaniu przedstawia tabela 3. Najwięcej respondentów do negatywnych skutków konsolidacji zaliczyło zmiany kadrowe (22%), brak zaufania do kapitału zagranicznego (20%) oraz zwiększenie kosztów obsługi

Tabela 3
Negatywne skutki konsolidacji banku

Treść	Kryterium główne									Średnio
	Rodzaj rachunku			Wiek			Okres współpracy z bankiem			
	Podmioty gospodarcze	osoby fizyczne	Podmioty gospodarcze i osoby fizyczne	< 30 lat	31-45 lat	> 45 lat	< 5 lat	6-10 lat	> 10 lat	
zwiększenie kosztów obsługi bankowej	25	17	10	10	23	13	17	24	10	16
trudniejszy dostęp do kredytów	21	10	5	5	11	11	11	11	10	10
brak przejrzystości w ofertach bankowych	8	3	10	5	6	6	6	3	8	6
brak zaufania do kapitału zagranicznego	8	26	14	20	16	24	13	24	27	20
niedostosowanie produktów bankowych do potrzeb rynku lokalnego	17	15	7	0	13	17	6	13	22	13
brak zaufania do bankowości internetowej i innych innowacji	4	2	0	0	3	1	3	0	2	2
spowolnienie obsługi w związku z wprowadzonymi zmianami	4	7	7	5	10	4	3	0	16	7
zmiany kadrowe	21	28	10	15	24	21	16	24	27	22
zmiany oprogramowania komputerowego i zmiany numeracji kont	8	9	5	0	11	7	5	11	10	8

Źródło: Opracowanie własne.

bankowej (16%). Dość duża grupa badanych do negatywnych skutków konsolidacji zaliczyła niedostosowanie produktów bankowych do potrzeb rynku lokalnego (13%) i trudniejszy dostęp do kredytów (10%). Najliczniejszą grupą, która uznała, że konsolidacja w banku nie była konieczna z uwagi na zmiany kadrowe byli klienci indywidualni (28%), klienci w przedziale wiekowym 31–45 lat (24%) oraz współpracujący z bankiem >10 lat (27%). Rozkład odpowiedzi dotyczący zaufania do kapitału zagranicznego w badanych grupach klientów był podobny, jak w odpowiedzi poprzedniej. Klienci instytucjonalni na pierwszym miejscu negatywnych skutków konsolidacji wymienili zwiększenie kosztów obsługi bankowej, a na drugim zmiany kadrowe i trudniejszy dostęp do kredytów. Brak zaufania do kapitału zagranicznego wymienili na trzecim miejscu. Klienci indywidualni uważali, że brak zaufania do kapitału zagranicznego to główny negatywny skutek konsolidacji.

Wnioski

Na podstawie przeprowadzonych badań można sformułować następujące wnioski:

- 1) Klienci w zdecydowanej większości docenili przeobrażenia, jakie zaszły w polskim systemie bankowym. Wyrazili oni pogląd, że reforma bankowa była konieczna i przyspieszyła przemiany rynkowe w gospodarce krajowej. Procesy konsolidacji banku zostały uznane za konieczne przez 56 % badanych klientów.
- 2) Klienci uważali, że banki osiągnęły zakładane cele konsolidacji, głównie dotyczące zwiększenia bazy kapitałowej, wzrostu koncentracji i konkurencyjności banków. Udział inwestorów zagranicznych zdaniem ankietowanych, nie zwiększył stabilności krajowego systemu bankowego i bezpieczeństwa depozytów klientów. Do pozytywnych skutków konsolidacji respondenci zaliczyli przede wszystkim zwiększenie zakresu usług, konkurencyjności i usługę internetową.
- 3) Do negatywnych skutków konsolidacji, klienci większością odpowiedzi zaliczyli głównie zmiany kadrowe, brak zaufania do kapitału zagranicznego, zwiększenie kosztów obsługi bankowej. W większości opinii badanych klientów udział inwestorów zagranicznych nie zwiększył stabilności krajowego systemu bankowego i bezpieczeństwa depozytów klientów. Usługę internetową i szybkość obsługi najbardziej docenili klienci poniżej 30 lat. Dostępność do indywidualnej opieki doradcy bankowego i obniżenie kosztów obsługi bankowej najbardziej docenili klienci instytucjonalni.

Literatura

- BAKA W.: *Bankowość Europejska*, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005.
- BAKA W.: *Studium Monograficzno-porównawcze SGH*, Biblioteka Menedżera i Bankowca, Warszawa 1997.
- BANASIK T.: *Banki a efekt korzyści skali*, Wydawnictwo FPD Janusz Rynk, Kielce 2007.
- BUSZKO M.: *Fuzja i przejęcia banków komercyjnych w Polsce – wyniki badania ankietowego.* „Bank i Kredyt”, nr 08/2005, sierpień 2005.
- FRASER D.R., FRASER L.M.: *Ocena wyników działalności banku komercyjnego*, Związek Banków Polskich, Warszawa 1996.
- JAROMIN J.: *Kierunki zmian w polskim sektorze bankowym, Banki polskie u progu XXI wieku*, W.L.Jaworski (red.), POLTEXT, Warszawa 1999r.
- JAWORSKI W.L.: *Problemy polskiego sektora bankowego. Ewolucja systemów bankowych w Europie Środkowo-Wschodniej*, H.Żukowska (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2003.
- KORNASIEWICZ A.: *Polski sektor bankowy 1989-2000 – osiągnięcia i niepowodzenia. Zeszyty BRE Bank – CASE*, nr 61, Warszawa 2001
- KORNASIEWICZ A., PUGACEWICZ-KOWALSKA I.: *Znaczenie prywatyzacji dla rozwoju polskiego sektora bankowego. Zeszyty BRE Bank – CASE*, nr 61, Warszawa 2002.
- KOSTRZEWA W.: *Stan sektora bankowego w gospodarkach wschodzących – znaczenie prywatyzacji. Zeszyty BRE Bank- CASE* 61, Warszawa 2002.
- KUDŁA J, OPOLSKI K.: *Czynniki jakości usług sprzyjające uzyskiwaniu dobrych wyników finansowych w oddziałach bankowych,* „Bank i Kredyt”, nr 08/2005, sierpień 2005.
- STEFAŃSKI M.: *Klienci banków o systemie gwarantowania depozytów – wyniki badań własnych.* „Bank i Kredyt”, nr 03/2008, marzec 2008.
- STĘPIEŃ K.: *Konsolidacja a efektywność banków w Polsce*, CeDeWu Sp.zo.o., Warszawa 2004.
- SZELAĞOWSKA A.: *Kapitał zagraniczny w polskich bankach*, POLTEXT, Warszawa 2004.

Rating of consolidation within the Polish banking sector through the eyes of the bank customer

Abstract

The article discusses the results of questionnaires administered to 153 respondents from April to June 2010. The purpose of the survey was to gain insight into customer rating of the consolidation processes in the Polish banking industry. Compiled results indicate substantial variance in customer opinions regarding those processes, with multiple pros and cons pointed out. According to the queried customers consolidation objectives were attained mainly through the increase in banking capital, concentration and competitiveness. With regard to the

consolidation outcomes respondents rated positively enhanced range of services, better competitiveness and the presence on the internet. Negative consequences were attributed to personnel changes, increased service fees and lack of trust towards foreign investments. Bank customers who took part in the study were of the opinion that the participation of foreign investors had not produced increased stabilization within the Polish banking system.

