

# Przedsiębiorczość w sektorze usług finansowych

## Enterprise in a financial services sector

**Elżbieta Skąpska**

Politechnika Białostocka, Wydział Zarządzania, Katedra Ekonomii i Nauk Społecznych

### **Abstract**

The intensity of introducing product innovations in a services area allows one to isolate a financial services sector as regards enterprise, which is understood as institutions' and their clients' activity. The article expresses this issue by using the dynamics of arising of Polish economic entities as well as the attitude of these business ventures, set under service provisions of PKD (Polish system of industry classification), towards their environment. The aim of this article is to prove economic activity state of financial entities in a service sector.

### **Keywords**

product innovations, financial services

### **Wstęp**

Największe znaczenie usług finansowych wśród krajów OECD, wyrażone udziałem usług w wartości dodanej brutto obserwuje się w Luksemburgu – 21,6% oraz w Szwajcarii – 14,3%. W Polsce wskaźnik ten wyniósł tylko 2,3%<sup>1</sup>. Jednakże w skali kraju sekcja K „pośrednictwo finansowe” (PKD-2004); „działalność finansowa i ubezpieczeniowa” (PKD-2007) na tle innych, wchodzących w skład sektora usługowego wypada najlepiej pod względem przedsiębiorczości. Usługi finansowe należą aktualnie do intensywnie rozwijającej się grupy usług, czego przesłanką były nowe reguły gospodarowania oraz zmiany w zapleczu finansowo-kapitałowym. Wraz z owymi przemianami, zachodzącymi na początku lat 90.

---

<sup>1</sup> *OECD in Figures. 2006-2007 Edition.* OECD Publications, Paris 2006, s. 22-23.

ubiegłego wieku, nastąpił istotny wzrost zapotrzebowania na usługi finansowe nie tylko wśród przedsiębiorstw, ale również społeczeństwa.

Obok istniejących już wcześniej instytucji finansowych, takich jak banki i zakłady ubezpieczeń, pojawiły się w Polsce nowe, dotychczas nieznanne. Były to: fundusze inwestycyjne, domy maklerskie, giełda papierów wartościowych, fundusze emerytalne, instytucje sprawujące nadzór, instytucje wspomagające, np. Krajowa Izba Rozliczeń, Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych, czy też instytucje samorządowe, np. Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń<sup>2</sup>.

Do okresu urynkowienia polskiej gospodarki sektor usług finansowych charakteryzował się bardzo ubogą ofertą. Z kolei otwarcie gospodarki wiązało się, na wzór doświadczeń zachodnich, z systematycznym powiększaniem portfela usług. Z czasem oferty podażowe instytucji finansowych bardzo się upodobniły. Współczesna gospodarka narzuca wręcz konieczność konkurowania za pomocą nowych usług, które według L. Mentora, M. Tatikondy i S. Samsona<sup>3</sup> pojawiają się w wyniku intuicji, sprytu i szczęścia, przynosząc liczne korzyści placówce usługowej: poprawiają zyskowność istniejących ofert, przyciągają nowych klientów, zwiększają lojalność już istniejących, otwierają nowe rynki.

## 1. Przejawy aktywności usługodawców finansowych

Usługi finansowe stanowią określone rodzaje aktywności instytucji finansowych – usługodawców. Przedsiębiorczość w podjętych rozważaniach sprowadza się do aktywnych działań ukierunkowanych na innowacyjne rozwiązania, uzależnione od inwestycji, wymogów świadczenia usług oraz fuzji i przejęć. Działalność przedsiębiorcza wymaga zarówno kapitału finansowego w obiegu gospodarczym, jak i ludzkiego. Podstawową cechą nowego podejścia do jakości oraz niezbędnym elementem przedsiębiorczości jest innowacyjność, w każdej sferze funkcjonowania organizacji i na każdym jej poziomie. Ma ona bowiem na celu dokonanie takich zmian cech produktu, które oznaczają zaakceptowaną przez rynek poprawę jego jakości.

---

<sup>2</sup> J. Garczarczyk, S. Szortyka, *Rozwój sektora usług finansowych w Polsce w latach 1990-2001, Diagnozowanie i prognozowanie koniunktury*, Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2003, nr 37, s. 7.

<sup>3</sup> L. Mentor, M. Tatikonda, S. Samson, *New service development: areas exploitation and exploration*, „Journal of Operations Management”, 2002, April, vol. 20, s. 135.

## 1.1. Działania oparte na technologii

Dzięki nowym czynnikom produkcji, zwłaszcza technologii, organizacje finansowe zmuszają odbiorców usług do samoobsługowych form zaspokajania potrzeb. Szczególnie aktywizujące usługobiorców i zauważalne działania w obszarze usług finansowych koncentrują się na wykorzystaniu Internetu.

W przypadku usług bankowych na podstawie deklaracji posiadaczy rachunków obsługiwanych za pośrednictwem Internetu wynika, że wykorzystują oni ten kanał sprzedaży usług z dużą częstotliwością. 60% badanych osób kontaktuje się z bankiem za pośrednictwem stron WWW przynajmniej 2 razy w tygodniu. Częstotliwość ta jest wyższa niż w przypadku kontaktów za pośrednictwem innych kanałów. Blisko 66% badanych<sup>4</sup> kontaktuje się z bankiem najczęściej z domu, ponad 22% wykorzystuje do tego celu komputer dostępny w miejscu pracy, ok. 5% łączy dostępne na uczelni bądź w szkole. Z kolei wyniki badań PBS DGA<sup>5</sup> wykazały, iż w ciągu ostatnich dwóch lat z usług bankowości elektronicznej skorzystało ponad 67% badanych. Najczęściej dotyczyły one zakładania lub prowadzenia konta lub rachunku bieżącego – 82%.

W przeciwieństwie do PKD z 2007 r., w myśl PKD z 2004 r. (tab. 1) działalność ubezpieczeniowa wliczana jest do „pośrednictwa finansowego” z działalnością finansową łącznie.

**Tabela 1.** Klasyfikacja usług finansowych według sekcji PKD w latach 2004 i 2007

PKD-2004	PKD-2007
Sekcja K. Pośrednictwo finansowe Dział 65. Pośrednictwo finansowe z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalno-rentowych Grupa 65.1. Pośrednictwo pieniężne Grupa 65.2. Pośrednictwo finansowe pozostałe	Sekcja K. Działalność finansowa i ubezpieczeniowa Dział. 64. Finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych Grupa 64.1. pośrednictwo pieniężne Grupa 64.2. dział holdingów finansowych Grupa 64.3. dział trustów funduszy i podobnych inwestycji finansowych

Źródło: PKD, GUS, Warszawa 2004 oraz Polska Klasyfikacja Działalności obowiązująca od 1 stycznia 2008 r., Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 24 grudnia 2007 r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD), Dz.U. Nr 251 z 31 grudnia 2007 r.

<sup>4</sup> M. Lipowski, *Zmiany zachowań klientów usług bankowych pod wpływem obsługi internetowej*, Usługi w rozwoju społeczno-gospodarczym, IRWiK, red. K. Kłosiński, U. Kłosiewicz-Górecka, Warszawa 2005, s. 180-181.

<sup>5</sup> Ogólnopolskie wyniki badań na temat usług finansowych przeprowadzonych dla „Gazety Prawnej” w 2007 r. przez Agencję Badawczą PBS DGA w Sopocie, <http://www.pbsdga.pl/x.php?x=522/Banki-i-uslugi-finansowe.html>

W związku z powyższym, biorąc pod uwagę 2001 rok, warto podkreślić fakt, iż firma ubezpieczeniowa Warta Vita S.A. wprowadziła nowy produkt na polski rynek finansowy, który udostępniony został w sieci. Oferta dotyczy możliwości zakupu trzech rodzajów ubezpieczeń (na życie, inwestycyjne i terminowe) przy wykorzystaniu Internetu. Maksymalna suma ubezpieczeniowa wynosi 65 tys. PLN. Niewątpliwą zaletą korzystania z ww. oferty jest możliwość przeprowadzenia symulacji ubezpieczenia w celu zapoznania się z jego stroną kosztową. Po dokonaniu wyboru klient uiszcza pierwszą składkę przez Internet płacąc przy użyciu karty płatniczej, przekazem lub przelewem. Do momentu podpisania umowy i odesłania do ubezpieczyciela, klient objęty jest ubezpieczeniem tymczasowym. Należy jednak zaznaczyć, iż ta forma dystrybucji usług ubezpieczeniowych nie jest jeszcze w Polsce rozpowszechniona<sup>6</sup>.

Produkty i usługi świadczone za pomocą nowych technologii są coraz bardziej specjalistyczne i zindywidualizowane. Banki, wprowadzając inteligentne karty wielofunkcyjne oraz terminale komputerowe, przyciągają nowych klientów, oferując im rabaty dla posiadaczy kart płatniczych. Bankomaty rozpoznające właścicieli na podstawie ich tęczówki oka – bez udziału personelu – wpływają na znaczne obniżenie kosztów funkcjonowania placówek bankowych. Jednak w wielu odmianach usług finansowych tendencja do zastępowania pracy ludzkiej technologią jest mniejsza, wymaga posłużenia się specjalistyczną wiedzą i umiejętnościami.

## 1.2. Działania oparte na informacji popytowej

Instytucje finansowe mogą proponować dodatkowe usługi, zwiększające korzyści konsumentów. W wyniku nasilającej się konkurencji oraz zapotrzebowania na doradców na rynku finansowym wykształciła się obecnie nowa dziedzina działalności – bezpłatne doradztwo finansowe. Celem podejmowania świadczenia takich usług jest przede wszystkim pomoc indywidualnym jednostkom w unikaniu błędnych wyborów, spowodowanych niedostateczną informacją.

Do atutów usług doradczych należy zaliczyć<sup>7</sup>:

- wysoki poziom obsługi klienta,
- nowoczesne narzędzia pracy,
- dużą elastyczność pracy doradców finansowych,
- kompetencje i wiedzę doradców finansowych.

---

<sup>6</sup> M. Szcześ, S. Jakubiec, *Elektroniczne usługi finansowe – charakterystyka rynku, wyzwania i inicjatywy regulacyjne*, NBP, Warszawa 2002, s. 23.

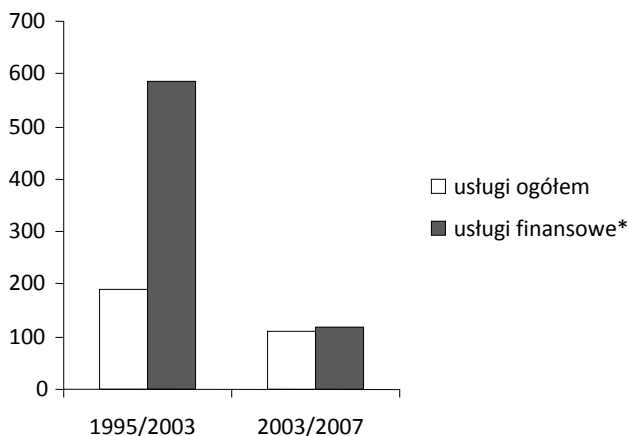
<sup>7</sup> S. Flejterski, T. Bienkowski, *Usługi doradztwa finansowego – stan i perspektywy rozwoju*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2008, nr 497, s. 273.

## 2. Podejmowanie decyzji inwestycyjnych jako działania przedsiębiorcze

Decyzje inwestycyjne związane są nie tylko z rozpoczęciem nowej działalności gospodarczej, ale przede wszystkim koncentrują się na wprowadzaniu zmian oraz współdziałaniu instytucji finansowych na konkurencyjnym rynku.

### 2.1. Dynamika powstawania podmiotów gospodarczych w sektorze usług finansowych jako wyraz przedsiębiorczości

Bardzo wysoki wzrost podmiotów zarejestrowanych w sekcji „pośrednictwo finansowe” zarysował się w latach 1995-2003 (rys. 1) i przełożył się na wzrost wartości dodanej wytwarzanej w tym sektorze. Przyrost podmiotów o 485,6% dał przyrost wartości dodanej o 65,4%.



\* W PKD – „pośrednictwo finansowe”

Źródło: *Zmiany strukturalne grup podmiotów gospodarczych*, GUS, Warszawa 1995-2008.

**Rys. 1.** Dynamika powstawania podmiotów gospodarczych w sektorze usług finansowych w latach 1995-2003 oraz 2003-2007 (w %)

Rozpatrując kwestię powstawania podmiotów gospodarczych w sektorze usług finansowych, należy zwrócić uwagę na fakt, iż w ujęciu dynamicznym przy podziale na dwa okresy widać niebagatelne znaczenie usług finansowych, nie tylko dla gospodarki, ale w szczególności na rzecz całego sektora usługowego. Jednakże dane dotyczące tych okresów zniekształcają porównanie ze względu na zmiany klasyfikacyjne związane z działalnością finansową.

## 2.2. Fuzje i przejęcia w „pośrednictwie finansowym” jako forma realizacji inwestycji zagranicznych

Ponadnarodowe fuzje i przejęcia są obecnie podstawową formą realizacji bezpośrednich inwestycji zagranicznych (BIZ). Cele i fuzje są jednak zróżnicowane, ale warto mieć na uwadze fakt, iż tylko w niespełna połowie przypadków są faktycznie osiąganymi. Około 60% porażek jest następstwem niewłaściwego podejścia w fazie przygotowawczej i błędów w fazie integracji. Główne z nich to: nietrafna ocena rynku, wybór niewłaściwego partnera, zgromadzenie niewystarczającej ilości informacji, nieuwzględnienie możliwych zmian w otoczeniu, nieodpowiedni sposób połączenia, a w rezultacie brak efektu synergii, zbyt szybkie lub zbyt wolne przeprowadzenie procesu, połączenie działalności w zbyt małej części. Istotną przeszkodą są też różnice kulturowe i różnice w sposobach i stylach zarządzania<sup>8</sup>.

Polski rynek fuzji i przejęć uznawany jest za bardzo dynamiczny i w nadchodzących latach spodziewany jest jego szybki rozwój, w szczególności w sektorze ubezpieczeniowym, budownictwie, informatyce<sup>9</sup>. Konsolidacja polskich banków w połowie lat dziewięćdziesiątych sprzyjała ekspansji kapitału zagranicznego i BIZ w polski system bankowy, która nastąpiła w latach 1999-2000. Obecnie liczba banków kontrolowanych przez kapitał obcy wzrosła do 47, ich udział w aktywach do 71%, zaś w kapitale do 65%<sup>10</sup>.

Dominującym segmentem w strukturze instytucjonalnej systemu finansowego w Polsce jest sektor bankowy. Jednakże jego udział w aktywach całego sektora finansowego systematycznie się obniża. W 2006 r. wskaźnik ten wynosił 66,9%, podczas gdy w 2001 roku 84,9%. Zmiana ta została spowodowana wysoką dynamiką wzrostu aktywów niebankowych. W latach 2001-2006 najwyższą dynamiką charakteryzowała fundusze inwestycyjne i otwarte fundusze emerytalne<sup>11</sup>. Fala fuzji i przejęć w sektorze bankowym pojawiła się po raz pierwszy w Stanach Zjednoczonych i pod względem ilości dokonanych transakcji znacznie dominuje nad falą europejską.

---

<sup>8</sup> *Przedsiębiorstwo w regionalnym środowisku innowacyjnym XXI w.*, red. J. Brdulak, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2000, s. 88-90.

<sup>9</sup> *Ibidem*, s. 89.

<sup>10</sup> S. Szukalski, *Bezpośrednie inwestycje zagraniczne w sektorze usług rynkowych w Polsce jako instrument globalizacji*, [w:] *Przejawy globalizacji na rynku usług w transformującej się gospodarce*, red. K. Kłosiński, Instytut Rynku Wewnętrznego i Konsumpcji, Warszawa 2003, s. 66.

<sup>11</sup> W. Pełka, *Rozwój systemu finansowego w Polsce a dostępność kapitału na innowacje*, „Gospodarka Narodowa”, 2007 nr 11-12, s. 21.

## Podsumowanie

Na podstawie podjętych rozważań przedsiębiorczość w sektorze usług finansowych można ocenić bardzo pozytywnie. Jednakże odzwierciedlenie praktycznych tendencji w tym obszarze jest uwarunkowane czynnikami, które ułatwiają bądź też utrudniają zobrazowanie faktycznego stanu aktywności gospodarczej instytucji działających na rynku finansowym. Do takich elementów należy zaliczyć np. zaangażowanie personelu w świadczenie usług finansowych, kwestię klasyfikacji działalności czy też chęć współdziałania placówek o podobnym profilu przedsięwzięcia.

## Piśmiennictwo

1. Flejterski S. 2008. Bieńkowski T., *Usługi doradztwa finansowego – stan i perspektywy rozwoju*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 497, Szczecin.
2. Garczarczyk J., Szortyka S. 2003. *Rozwój sektora usług finansowych w Polsce w latach 1990-2001. Diagnozowanie i prognozowanie koniunktury*, Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Poznaniu nr 37, Poznań.
3. Gocki P. 2001. *Zachwyc klienta nowym produktem*, Puls Biznesu nr 6.
4. Lipowski M. 2005. *Zmiany zachowań klientów usług bankowych pod wpływem obsługi internetowej*, w: *Usługi w rozwoju społeczno-gospodarczym*, red. K. Kłosiński, U. Kłosiewicz-Górecka, IRWiK, Warszawa.
5. Mentor L, Tatikonda M., Samson S. 2002, *New service development: areas exploitation and exploration*, Journal of Operations Management vol. 20.
6. *OECD in Figures. 2006-2007 Edition*. OECD Publications, Paris 2006.
7. Pełka W. 2007, *Rozwój systemu finansowego w Polsce a dostępność kapitału na innowacje*, Gospodarka Narodowa nr 11-12.
8. Polska Klasyfikacja Działalności obowiązująca od 1 stycznia 2008 r., Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 24 grudnia 2007 r. w sprawie Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD), Dz.U. Nr 251 z 31 grudnia 2007 r.
9. *Przedsiębiorstwo w regionalnym środowisku innowacyjnym XXI w.*, red. J. Brdulak, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2000.
10. Szczeń M., Jakubiec S. 2002. *Elektroniczne usługi finansowe – charakterystyka rynku, wyzwania i inicjatywy regulacyjne*, NBP, Warszawa.
10. Szukalski S. 2003. *Bezpośrednie inwestycje zagraniczne w sektorze usług rynkowych w Polsce jako instrument globalizacji*, w: *Przejawy globalizacji na rynku usług w transformującej się gospodarce*, red. K. Kłosiński, Instytut Rynku Wewnętrznego i Konsumpcji, Warszawa.
11. *Zmiany strukturalne grup podmiotów gospodarczych*, GUS, Warszawa 1995-2008.