

Bankowość elektroniczna w europejskich systemach bankowych: Finlandia

Tomasz Chojecki, Anna Matysek

Wprowadzenie

Pojawienie się nowoczesnych technologii informatyczno-komunikacyjnych znalazło odzwierciedlenie na wielu obszarach gospodarki. Różnorodność systemów gospodarczych, warunków prawnych, ekonomicznych i społecznych spowodowała, że adaptacja tych rozwiązań w krajach europejskich – pomimo zbliżonego poziomu dostępu – nie przebiegała w sposób jednolity. Miało to konsekwencje w późniejszym rozwoju i konkurencyjności całych krajów, ich poszczególnych sektorów gospodarczych, w tym również sektora usług bankowych. Jednym z ważniejszych wyzwań, stojących przed europejskimi sektorami bankowymi jest właści-

we zastosowanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych w działalności bankowej. W artykule poświęconym rozwojowi bankowości elektronicznej (*e-banking*)¹ autorzy chcą zaprezentować dotychczasowe doświadczenia i osiągnięcia krajów europejskich zdobyte w tej dzie-

¹ Pojęcie bankowości elektronicznej jest pojęciem stosunkowo młodym i wzbudza wiele kontrowersji w świecie nauki. Na potrzeby tego opracowania przyjęto szeroką definicję bankowości elektronicznej, rozumianej jako forma świadczenia usług bankowych, polegająca na umożliwieniu klientowi dostępu do jego rachunku za pośrednictwem komputera bądź innego urządzenia elektronicznego i łącza telekomunikacyjnego. Elektroniczne formy dostępu są zatem traktowane jako swoiste, elektroniczne kanały dystrybucji usług bankowych.

Zobacz szerzej: A. Jurkowski: *Bankowość elektroniczna*. Materiały i Studia, nr 125, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2001.

dzinie oraz ich wpływ na działalność banków i proces świadczenia usług.

Finlandia jest niewątpliwie jednym z europejskich pionierów wykorzystania zaawansowanych technologii w wielu procesach gospodarczych. Paradoksalnie, punktem zwrotnym w kształtowaniu się gospodarki fińskiej był głęboki kryzys początku lat 90., który całkowicie odmienił kierunek współczesnego rozwoju Finlandii. Zmiany te miały istotny wpływ również na cały system bankowy, powodując, że fińskie banki – dzięki umiejętnemu przystosowaniu do zmieniających się realiów ekonomicznych oraz rosnącej świadomości informacyjnej społeczeństwa – stały się liderami w wykorzystaniu nowoczesnych technologii w procesie świadczenia usług finansowych.

W celu kompleksowego ujęcia opisywanego zagadnienia w artykule zaprezentowane zostaną kolejno: dane na temat gospodarki fińskiej – istotne z punktu widzenia funkcjonowania banków, zasadnicze informacje o fińskim sektorze bankowym, jego strukturze i cechach, czynniki mające wpływ na rozwój elektronicznych usług bankowych, historia oraz stan obecny działalności banków na tym obszarze, a także konsekwencje przyjętego kierunku rozwoju dla całego sektora bankowego.

Gospodarka Finlandii – tło dla rozwoju systemu bankowego

Funkcjonowanie systemu bankowego zależy od kształtowania się licznych czynników ekonomicznych, prawnych i społecznych. Dlatego też analiza współczesnego kierunku rozwoju systemu bankowego (tj. bankowości elektronicznej) zostanie poprzedzona prezentacją podstawowych danych makroekonomicznych – istotnych z punktu widzenia funkcjonowania banków.

Sytuacja gospodarcza Finlandii w ciągu minionej dekady charakteryzowała się dużą zmiennością (zob. tabela 1). Wpływ na kształtowanie się zasadniczych wskaźników makroekonomicznych wywarł przede wszystkim kryzys gospodarczy z początku lat 90. (mający odzwierciedlenie m.in. w gwałtownym wzroście bezrobocia z 3,2% w 1990 r. do 16,6% w 1994 r., jak również w ujemnym wzroście gospodarczym w latach 1991-1993). Od 1994 r. wskaźniki gospodarcze zaczęły się stopniowo poprawiać, co było efektem zmian strukturalnych w gospodarce, poprawy sytuacji na rynkach

eksportowych oraz reform związanych z procesem przystąpienia do Unii Europejskiej.

Przyczyn dynamicznego rozwoju gospodarki fińskiej w latach 1994-2000 należy upatrywać przede wszystkim w głębokich zmianach w strukturze całej gospodarki, a w szczególności eksportu. Polegały one zasadniczo na przekształceniu gospodarki opartej na surowcach (*resource-based economy*) w gospodarę opartą na wiedzy (*knowledge-based economy*), której podstawę stanowią technologie informacyjne i komunikacyjne – sektor ICT² (*Information and Communication Technology sector*). Spośród kluczowych czynników determinujących przekształcenia strukturalne gospodarki wskazuje się przede wszystkim na:

- głęboki kryzys gospodarczy z początku lat 90., którego bezpośrednią konsekwencją było załamanie się tradycyjnego „wzorca” handlu zagranicznego Finlandii³,

- liberalizację rynków kapitałowych na początku lat 80. i wynikający z niej napływ inwestycyjnego kapitału zagranicznego jako kluczowego czynnika sprzyjającego rozwojowi gospodarki Finlandii,

- dynamiczny wzrost wydatków na badania i rozwój (*research and development expenditures – R&D*) zapoczątkowany w latach 80. Bezpośrednim stymulatorem wzrostu wydatków R&D była stabilna i konsekwentna orientacja rządu na politykę rozwoju technologicznego kraju. Nawet w okresie kryzysu gospodarczego nie ograniczono wydatków na badania i rozwój, a rząd – w konsekwencji przyjętej polityki wspierania rozwoju technologicznego kraju – tworzył warunki sprzyjające rozwojowi innowacyjności⁴.

² Udział sektora ICT we wzroście gospodarczym Finlandii wynosił w okresie (w punktach procentowych): 1975-1990 – 0,3; 1990-1995 – 0,5; 1995-1999 – 2. Por. *Finland: Selected Issues*. IMF Country Report, No. 01/215, November 2000; definicja sektora ICT: zob. *The ICT Sector in the Nordic Countries 1995-2000*. Statistics Denmark, December 2001.

³ Gospodarka Finlandii opiera się w zdecydowanej mierze na eksporcie (*export-based economy*). Kryzys gospodarczy początku lat 90. i załamanie się handlu zagranicznego ze Związkiem Radzieckim – jako głównym odbiorcą – zmusiło przedsiębiorstwa do przestrzennej i przedmiotowej (oparcie na sektorze ICT) reorganizacji handlu zagranicznego i poszukiwania nowych czynników konkurencyjności na rynku międzynarodowym. V. Vihriälä: *Bank and the Finnish Credit Cycle 1986-1995*. Bank of Finland Studies E:7, 1997, s. 37-41; zob. także R. Hjerpe, P. Mäkelä, I.B. Voipio: *Finland as a member of European Union – first experience*. Government Institute for Economic Research Discussion Papers, No. 180, Helsinki 1999, s. 22-32.

⁴ Finland: *Selected Issues*, op. cit., s. 7; wydatki R&D w relacji do PKB kształtowały się na następującym poziomie: 1985 r. – 1,6%; 1990 r. – 1,9%; 1995 r. – 2,3%; 2000 r. – 3,4%, dane Statistics Finland. Szerzej zob. P. Forsman: *The electronic equipment industry and Finland's transformation into a high-tech economy*. Bank of Finland Bulletin, No. 3, Vol. 73, 2000, s. 11.

Tabela 1 Podstawowe dane makroekonomiczne Finlandii (%)

Wskaźniki	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Zmiana PKB	-6,3	-3,3	-1,1	4,0	3,8	4,0	6,3	5,3	4,1	5,6	0,7
Inflacja	4,1	2,6	2,2	1,1	1,0	0,6	1,2	1,4	1,2	3,4	2,6
Bezrobocie	6,6	11,7	16,3	16,6	15,4	14,6	12,7	11,4	10,2	9,8	9,1

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Statistics Finland.

Ramka *Instytucje rynku finansowego w Finlandii*

- Bank Centralny Finlandii (część Europejskiego Systemu Banków Centralnych)
- Banki depozytowe (depozytowo-kredytowe, oszczędnościowe, spółdzielcze)
- Pozostałe instytucje kredytowe:
 - banki hipoteczne
 - specjalne instytucje kredytowe (*special credit institutions*)
 - instytucje finansowe
 - wydawcy kart kredytowych (*credit card companies*)
- Instytucje rynku kapitałowego:
 - fundusze podwyższonego ryzyka (*venture capital funds*)
 - banki inwestycyjne
- Instytucje inwestycyjne:
 - fundusze inwestycyjne (*mutual funds*)
 - instytucje zarządzające aktywami (*asset management companies*)
 - dealerzy papierów wartościowych
- Instytucje ubezpieczeniowe
- Giełda Papierów Wartościowych w Helsinkach (HEX)
- Fiński Centralny Depozyt Papierów Wartościowych (*Finnish Central Securities Depository*)

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Finnish financial markets 2001, The Finnish Bankers' Association, September 2001, s. 17.*

Na szczególne podkreślenie zasługuje fakt, iż przemiany gospodarczej Finlandia dokonała dzięki inicjatywom rządu oraz fińskich przedsiębiorstw (wykorzystujących dynamicznie napływający kapitał zagraniczny)⁵.

System bankowy Finlandii – struktura, cechy, sytuacja finansowa

Fiński system bankowy stanowi zasadniczą część rynku finansowego Finlandii (zob. ramka). Jego elementem podstawowym i dominującym są banki depozytowe, których silna pozycja wynika z przeważającej roli depozytów bankowych jako formy oszczędzania, zarówno wśród gospodarstw domowych, jak i przedsiębiorstw⁶.

Kształt i funkcje systemu bankowego w Finlandii są uwarunkowane czynnikami o charakterze prawnym (mającymi źródła w obowiązujących aktach prawnych), historycznym (wynikającymi z przyjętego kierunku rozwoju systemu bankowego) i organizacyjnym. Za podstawowe cechy współczesnego systemu bankowego w Finlandii uznaje się:

- uniwersalny charakter banków depozytowych,
- wysoką koncentrację sektora bankowego,
- nasilenie się powiązań bankowo-ubezpieczeniowych (*bancassurance*).

Uniwersalny charakter funkcjonowania banków został zdeterminowany w akcie prawnym, na podstawie którego funkcjonują banki w Finlandii (*The Credit Institution Act* z 1994 r.). Konstrukcję aktu prawnego oparto na regule banku uniwersalnego (*universal bank principle*), zgodnie z którą banki depozytowe jako jedyne instytucje finansowe w Finlandii są uprawnione do gromadzenia środków finansowych w formie depozytów. Jednocześnie mogą świadczyć usługi z zakresu:

udzielania kredytów i gwarancji, emisji papierów wartościowych i obrotu nimi, obsługi walutowej, usług maklerskich, usług leasingu finansowego i rozliczeń pieniężnych. Określenie w ustawie czynności wykonywanych przez banki pozwoliło na likwidację zasady oddzielania funkcji wypełnianych przez odmiennych pośredników finansowych (*functional separation*)⁷.

Koncentracja sektora bankowego – jako kolejna cecha fińskiego systemu bankowego – stanowi efekt nasilających się tendencji w zakresie konsolidacji i internacjonalizacji rynków finansowych. Zapoczątkował je kryzys sektora bankowego na początku lat 90.⁸, którego skutkiem była głęboka reorganizacja sektora bankowego, prowadząca przede wszystkim do obniżenia kosztów działania banków. Koncentracja sektora banków depozytowych w Finlandii stanowi również konsekwencję realizacji trzeciego etapu unii walutowej i znajduje odzwierciedlenie w tendencjach konsolidacyjnych prowadzących do powiększania instytucji finansowych (co charakteryzuje europejskie sektory bankowe)⁹. Zarówno kryzys bankowy, jak i przystąpienie Finlandii do unii monetarnej – jako determinanty procesów konsolidacyjnych – znalazły wyraz w zmieniającej się liczbie oraz wartości transakcji fuzji i przejęć (*mergers and acquisitions – M&A*) w fińskim sektorze bankowym. Malejącej liczbie transakcji towarzyszy wzrost ich wartości¹⁰.

⁷ Por. J. Vesala: *Technological Transformation and Retail Banking Competition: Implications and Measurement*, Bank of Finland Studies E:20, 2000, s. 26.

⁸ Szczegółowa analiza kryzysu bankowego zob. B. Drees, C. Pazarbaşıoğlu: *The Nordic Banking Crises. Pitfalls in Financial Liberalization?* IMF Occasional Paper, No. 161, April 1998.

⁹ A. Andersen, A. Hyytinen, J. Snellman: *Recent Developments in the Finnish Banking Sector*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 15, 2000, s. 13; podstawowe kierunki przekształceń europejskiego sektora bankowego analizuje m.in. W.R. White: *The coming transformation of continental European banking?* BIS Working Papers, No. 54, June 1998.

¹⁰ Liczba transakcji fuzji i przejęć w fińskim sektorze bankowym i ich wartość w kolejnych dwuletnich okresach przedstawiała się następująco: 1991-1992 – 51 transakcji o wartości 0,9 mld USD; 1993-1994 – 16 transakcji o wartości 1,0 mld USD; 1995-1996 – 7 transakcji o wartości 1,2 mld USD; 1997-1998 – 7 transakcji o wartości 4,3 mld USD zob. *International Banking and Financial Market Developments*. "BIS Quarterly Review", August 1999, s. 40.

⁵ Podobnej konwersji gospodarki dokonano m.in. w Irlandii, gdzie zasadniczym czynnikiem – w przeciwieństwie do Finlandii – były międzynarodowe przedsiębiorstwa *Finland: Selected Issues*, op.cit., s. 3.

⁶ Banki depozytowe odgrywają także rolę podstawowego kredytodawcy gospodarstw domowych (na koniec 2000 r. udział banków depozytowych jako dostarczyciela kredytu szacowano na 89%), dane Statistics Finland.

Tabela 2 *Sytuacja ekonomiczna banków depozytowych w Finlandii*

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Koszty operacyjne (mld euro)	2,6	2,8	2,6	2,2	1,9	2,0	1,9	2,0*
Przychody (mld euro)	3,8	3,8	3,5	3,6	3,4	3,7	3,7	4,4*
Współczynnik poziomu kosztów	0,68	0,74	0,74	0,61	0,56	0,54	0,51	0,49
Zysk operacyjny (mld euro)	-1,5	-1,1	-0,5	0,6	1,0	1,3	1,4	2,2*
Suma bilansowa (mld euro)	117	107,5	106	104	110	116	128	127,5
ROE (%)	-25,9	-20,3	-9,6	11,8	17,7	12	19	28
ROA (%)	-1,35	-1,01	-0,48	0,56	0,92	1,21	1,28	1,72*

* dane szacunkowe

Źródło: opracowanie własne na podstawie: A. Andersen, A. Hyttinen, J. Snellman, op. cit., s. 23; Annual Report, Financial Supervision Authority (z lat 1996, 1997, 1998, 1999, 2000); Bank Profitability: financial statements of banks, OECD, Paris 1999.

Analiza czynników oddziałujących na procesy konsolidacyjne pozwala wyróżnić trzy kolejne fazy przekształceń fińskiego sektora bankowego: konsolidacja wewnętrzna¹¹, obejmująca jedynie fińskie instytucje finansowe, konsolidacja zewnętrzna (związana z napływem kapitałów zagranicznych inwestowanych w fiński sektor bankowy) oraz formowanie się konglomeratów finansowych i grup bankowo-ubezpieczeniowych. Rezultatem przekształceń fińskiego sektora bankowego jest skoncentrowanie działalności bankowej w obrębie trzech grup bankowych: *Nordea Bank Group* (dawniej *Merita Bank*), *Sampo Bank Group* (dawniej *Leonia Bank*) i *OKO Bank Group* (koncentracja wyrażona udziałem w krajowym rynku depozytów wynosiła na początku 2001 r. 84,6%, natomiast w zakresie udzielonych kredytów – 85,8%; biorąc pod uwagę poziom aktywów sektora bankowego udział trzech grup bankowych szacuje się na około 90%)¹².

Szczególne znaczenie fińskim bankom depozytowym jako pośrednikom finansowym nadały dwie – historycznie ukształtowane – cechy. Po pierwsze, banki depozytowe stanowią główne źródło finansowania budownictwa mieszkaniowego w Finlandii (na koniec 2000 r. udział banków depozytowych w wartości kredytów mieszkaniowych udzielonych gospodarstwom domowym wynosił 96,6%, natomiast we wszystkich kredytach finansujących potrzeby związane z budownictwem mieszkaniowym – 69%)¹³. Po drugie, charakterystyczny dla fińskich banków jest sposób określania wysokości stóp procentowych (od udzielanych kredytów oraz przyjmowanych depozytów). Poziom stopy procentowej ustalany jest na podstawie stopy odniesienia (*reference rate*), którą naj-

częściej jest Euribor¹⁴ lub tzw. *prime rate*¹⁵, oraz marży ustalonej indywidualnie dla każdego klienta. Przyjęta metoda określania wysokości stóp procentowych uniemożliwia bankom zmianę jej wysokości w terminach innych, niż wynika to ze zmian wysokości stopy odniesienia¹⁶.

Zmieniająca się sytuacja gospodarcza Finlandii znalazła odzwierciedlenie w kondycji finansowej banków depozytowych. Wielkość sektora banków depozytowych (wyrażająca się w sumie bilansowej) wykazywała tendencje malejące do 1996 r. (w rezultacie kryzysu bankowego¹⁷). Od 1997 r. wielkość fińskiego sektora bankowego wykazuje tendencje rosnące. Podobnie kształtowała się wielkość sektora banków depozytowych wyrażona relacją sumy bilansowej do produktu krajowego brutto¹⁸. Zasadnicza zmiana dokonała się w zakresie struktury i wielkości kosztów operacyjnych w fińskich bankach w latach 90., co było przede wszystkim rezultatem redukcji zatrudnienia i dynamicznie zmniejszającej się liczby oddziałów. Od 1998 r. koszty operacyjne zaczęły nieznacznie rosnąć w związku z przygotowaniem banków do wprowadzenia euro oraz działaniami związanymi z tzw. Problemem Roku 2000¹⁹. Rośnie również poziom zysku operacyjnego wypracowanego przez banki depozytowe w Finlandii. Jest to konsekwencją z jednej strony dynamicznie malejącego udziału „złych kredytów” w portfelach ban-

¹⁴ Stopa Euribor – jako zasadnicza stopa odniesienia – zastąpiła stopę HELIBOR w związku z przystąpieniem Finlandii do unii walutowej; szerzej na ten temat zob. J. Kontulainen, M. Nieminen: *Changes in the reference rate system with the changeover to monetary union*. Bank of Finland Bulletin, No. 12, 1998, s. 19-22.

¹⁵ Określeniem *prime rate* definiuje się najkorzystniejszą możliwą stopę procentową, stosowaną teoretycznie dla klientów o najlepszym standingu finansowym, por. P. Moles, N. Terry: *The handbook of international financial terms*. Oxford University Press, New York 1999, s. 434.

¹⁶ Dla zdecydowanej większości kredytów mieszkaniowych stopą odniesienia jest 12-miesięczny Euribor, zatem zmiana wysokości oprocentowania kredytów następuje co 12 miesięcy; por. *Finnish financial markets 2001*, op. cit., s. 19.

¹⁷ Por. H. Koskenkylä: *The Nordic Countries' Banking Crises and the Lessons Learned*. Bank of Finland Working Papers, No. 6, 2000.

¹⁸ Zob. A. Andersen, A. Hyttinen, J. Snellman, op.cit., s. 35.

¹⁹ Szerzej na temat tendencji w zakresie kształtowania się struktury przychodów i kosztów banków w Finlandii zob. H. Koskenkylä: *The performance of the Finnish banking sector in 1998 and the outlook for the next few years*. Bank of Finland Bulletin, No. 2, Vol. 73, 1999, s. 24-29.

¹¹ Konsekwencją podejmowanych działań w zakresie wewnętrznej konsolidacji sektora bankowego było powstanie m.in. banku Merita (w wyniku połączenia w 1995 r. dwóch największych banków komercyjnych: Kansallis-Osake-Pankki i Union Bank of Finland), holdingu Leonia w 1998 r. oraz grupy bankowej OKO Bank Group w czerwcu 1997 r. na skutek prawnego utrwalenia związków między 243 bankami spółdzielczymi. A. Andersen, A. Hyttinen, J. Snellman, op. cit., s. 13-14.

¹² *Finnish financial markets 2001*, op.cit., s. 33.

¹³ T. Kallonen, R. Myllylä: *Banks 2001*. The Finnish Bankers' Association, Helsinki 2002; *Finnish financial markets 2001*, op.cit., s. 18.

ków (wielkość „złych kredytów” w latach 1993-1998 zmalała ponad dziewięciokrotnie z 2,47 mld euro w 1993 r. do 269 mln euro w 1998 r.²⁰), z drugiej natomiast stosowania przez banki zaawansowanych technologii w procesie świadczenia usług bankowych. Poprawiał się współczynnik poziomu kosztów – będący relacją poniesionych kosztów do generowanych przychodów – z 0,8 w 1991 r. do 0,49 w 2000 r. Znacznie poprawiła się również efektywność działania sektora banków depozytowych, mierzona stopami zwrotu z aktywów (ROA) i kapitału (ROE) (zob. tabela 2).

Analiza wybranych zagadnień dotyczących fińskiego sektora bankowego pozwala stwierdzić, że Finlandia ma dobrze zarządzany sektor finansowy, w którym kluczową rolę odgrywają banki depozytowe, odpowiednio wyposażone kapitałowo i spełniające międzynarodowe kryteria bezpieczeństwa i stabilności finansowej²¹.

Determinanty rozwoju bankowości elektronicznej w Finlandii²²

Do najważniejszych determinant rozwoju bankowości elektronicznej w Finlandii należy zaliczyć:

- przeobrażenia całej gospodarki (przedstawione we wcześniejszej części opracowania),
- czynniki o charakterze systemowym,
- rozwój i współpracę banków w zakresie systemu płatniczego,
- nasycenie gospodarstw domowych nowoczesną technologią.

Czynniki o charakterze systemowym

Spśród czynników sprzyjających rozwojowi bankowości elektronicznej w Finlandii – wynikających z kształtu i charakteru systemu bankowego – należy wymienić przede wszystkim:

- otoczenie instytucjonalno-prawne,
- konkurencję na rynku usług finansowych,
- deregulację i liberalizację rynku finansowego Finlandii,
- współpracę między bankami w zakresie rozwoju bankowości elektronicznej.

Konsekwencje oddziaływania otoczenia instytucjonalno-prawnego na rozwój bankowości elektronicznej w Finlandii należy rozpatrywać co najmniej w dwóch aspektach. Po pierwsze, analizie należy poddać

uregulowania prawne, które pośrednio, ale w istotny sposób stymulowały przekształcenia tradycyjnej bankowości. Po drugie, należy podkreślić działania legislacyjne w dziedzinie elektronicznych usług finansowych²³ – a zatem bezpośrednio determinujące rozwój bankowości elektronicznej. Fiński rynek finansowy do połowy lat 80. poddany był licznym restrykcyjnym regulacjom prawnym (tzw. *conduct regulations*). Oprócz ograniczeń dotyczących przepływu kapitałów obcych zasadnicze znaczenie dla analizowanego problemu miały restrykcje banku centralnego dotyczące kształtowania bankowych stóp procentowych (zarówno od kredytów, jak i depozytów). Z jednej strony rząd podejmował działania mające na celu spopularyzowanie usług bankowych²⁴, z drugiej natomiast całkowicie wykluczono międzybankową konkurencję cenową (w wyniku wprowadzonych regulacji prawnych), co zmusiło banki do poszukiwania nowych źródeł przewagi konkurencyjnej – przede wszystkim w poziomie świadczonych usług oraz wprowadzaniu nowych technologii teleinformatycznych.

Czynnikiem sprzyjającym rozwojowi bankowości elektronicznej jest rosnąca konkurencja na rynku usług finansowych, będąca bezpośrednią konsekwencją liberalizacji i deregulacji rynku finansowego. Pierwsze działania w kierunku liberalizacji fińskiego rynku usług bankowych podjęto w 1982 r. – zezwolono bankom zagranicznym na prowadzenie działalności w Finlandii²⁵. Sektor bankowy Finlandii został poddany inicjatywom prowadzącym do liberalizacji również w związku z wprowadzeniem dwóch dyrektyw bankowych²⁶. Działania deregulacyjne miały wpływ przede wszystkim na pobudzenie konkurencji wewnątrz fińskiego systemu bankowego, doprowadzając m.in. do dynamicznego wzrostu liczby niebankowych instytucji finansowych (w 1980 r. – obok banków – na fińskim rynku finansowym działało 13 instytucji finansowych, w 1990 r. – 75, a w 2000 r. – 153 instytucje)²⁷. Reasumując, w wyniku działań podjętych w kierunku liberalizacji i deregulacji fińskiego rynku finansowego banki depozytowe utraciły pozycję monopolistycznych po-

²³ Podjęto m.in. prace nad uregulowaniami dotyczącymi podpisu elektronicznego, handlu elektronicznego (wcielenie w życie Dyrektywy 2000/31/EC o handlu elektronicznym) oraz zarządzania ryzykiem w związku ze świadczeniem elektronicznych usług finansowych; szerzej zob. *Electronic Financial Services*. Financial Supervision Authority, Publication Series, 1/(26), 2001.

²⁴ Wprowadzenie zwolnień podatkowych od dochodów z depozytów bankowych skutecznie eliminowało popularność innych form pośrednictwa finansowego; szerzej zob. A. Hyytinen, I. Kuosa, T. Takalo: *Law or Finance: Evidence from Finland*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 8, 2002, s. 24.

²⁵ B. Drees, C. Pazarbasioglu, op.cit., s. 11.

²⁶ Ogólnie akceptuje się fakt, że działania mające na celu liberalizację przepływów kapitałowych między państwami członkowskimi istotnie wpłynęły na poziom aktualnej oraz potencjalnej konkurencji transgranicznej (*cross-border competition*), por. J. Hasan, A. Lozano-Vivas, J.T. Pastor: *Cross-Border Performance in European Banking*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 24, 2000; O. De Bandt, E.P. Davis: *Competition, contestability and market structure in European banking sector on the eve of EMU*. "Journal of Banking & Finance", No. 24, 2000, s. 1045-1066.

²⁷ A. Hyytinen, I. Kuosa, T. Takalo, op.cit., s. 31.

²⁰ Ibidem, s. 25.

²¹ Szerzej zob. Finland: *Financial System Stability Assessment*. Country Report, No. 01/214, International Monetary Fund, November 2001.

²² Dalsza część opracowania będzie dotyczyła wyłącznie działalności sektora banków nazywanych w Finlandii depozytowymi, są one bowiem najważniejszym oferentem usług bankowości elektronicznej. Podawane wielkości będą zatem dotyczyły wyłącznie fińskich banków depozytowych, których dominująca rola w systemie została wcześniej wykazana.

średników finansowych, a funkcjonowanie rynku finansowego charakteryzują słabe bariery wejścia i wyjścia (tzw. *contestable financial market*), co dodatkowo wzmacnia konkurencję²⁸.

Rozwój i zastosowanie najnowszych technologii w bankowości fińskiej umożliwiła ścisła współpraca między bankami w dziedzinie standaryzacji systemów rozliczeniowych, kompatybilności systemów terminali i sieci teleinformatycznych. Zaangażowanie wszystkich banków w rozwój bankowości elektronicznej pozwoliło (poprzez wykorzystanie tzw. korzyści sieci – *network economies*) zredukować zarówno marginalny, jak i przeciętny koszt procesu budowy elektronicznych kanałów dystrybucji i komunikacji. Efektywność kooperacji między bankami była determinowana przede wszystkim strukturą fińskiego systemu bankowego. Koncentracja działalności bankowej, jak również symetryczność funkcjonujących na rynku instytucji (wyrażająca się jednakową wielkością banków) wyeliminowały problem „wolnego jeźdźca” (*free-rider problem*)²⁹.

Rozwój systemu płatniczego w Finlandii

Już od kilkudziesięciu lat fińskie banki dążą do zautomatyzowania operacji bankowych kosztem typowego obrotu gotówkowego. Pierwsze formy płatności – oparte na transferach pieniężnych z rachunku bankowego – pojawiły się już w końcu lat 30. (1939 r.), gdy poczta fińska wprowadziła w swoich placówkach możliwość dokonywania przelewów (*post giro*). Szybka odpowiedzią banków było opracowanie standaryzowanego przelewu bankowego (*bank giro*), który pojawił się w 1942 r.³⁰, jako forma konkurencyjna wobec przelewów pocztowych. Zdecydowany wzrost wykorzystania rachunków i przelewów bankowych nastąpił jednak dopiero w latach 60., kiedy w wyniku zawartych porozumień³¹ wynagrodzenia pracowników, a później także emerytury oraz inne świadczenia socjalne zaczęły być przelewane bezpośrednio na rachunki bankowe³². Korzystne efekty porozumień oraz rozwijająca się współpraca banków pozwoliły na stworzenie odpowiedniej bazy dalszego rozwoju form płatności bezgotówkowych.

Pojawienie się w latach 60. przelewów powtarzających się, czyli stałych zleceń, uważa się za pierwszą formę elektronicznych płatności w Finlandii. Banki umożliwiły przedsiębiorcom przesyłanie zebranych informacji o różnych płatnościach dla wielu stałych klientów w jednej przesyłce, wygenerowanej przez sys-

tem przetwarzania danych przedsiębiorstwa, a przystosowanej do bankowych systemów operacyjnych. Podobna usługa była dostępna dla klientów detalicznych, ale wiązała się z koniecznością wypisywania papierowych formularzy.

Stopniowo wprowadzano inne, coraz bardziej zautomatyzowane formy płatności. Polecenie zapłaty, jako formę przelewu inicjowanego przez beneficjenta, udostępniono w 1978 r., jednak jak dotąd ta forma regulowania zobowiązań nie jest w Finlandii szeroko stosowana³³. Istotnym przełomem w historii fińskiego systemu płatniczego było pojawienie się w 1989 r. nowych bankomatów – typu ATM (*Automated Teller Machine*), za pomocą których klienci mogli dokonywać przelewów bankowych.

Ujednolicenie form przelewów – bankowego i pocztowego – nastąpiło dopiero w 1993 r., gdy dotychczas istniejące rozwiązania zastąpiono nowym, wspólnym dla obu instytucji. Także w tym roku największe fińskie banki, i zarazem właściciele największej liczby bankomatów zawarły porozumienie o przekazaniu bankomatów (gotówkowych i płatniczych) pod kontrolę wspólnie powołanej firmy – Automatia. W związku z tym faktem od 1994 r. klienci banków mogli dokonywać wypłat i przelewów w bankomatach różnych banków³⁴. Wspólne działania doprowadziły do jeszcze większej popularyzacji bezgotówkowych form płatności, w wyniku czego udział rozliczeń opartych na papierowych formach oraz gotówce stał się coraz mniejszy.

Czeki, pomimo swojej długiej historii (od lat 30. XX w.), przestawały pełnić istotną funkcję w fińskim systemie płatniczym. W ostatnim dwudziestolecu ich udział w płatnościach drastycznie spadał. W 1984 r. wypisano 72,3 mln czeków, w 1991 r. było to około 10 mln, natomiast w 2001 r. tylko 0,6 mln. Czeki pozostały w użyciu głównie dla płatności o znacznej wartości, bowiem wraz ze spadkiem ich roli rośnie średnia wartość wypisywanego czeku. W 1994 r. wynosiła ona 4,3 tys. fińskich marek, w 1991 r. – 114 tys. a w 2000 r. – 863 tys. marek (równowartość 145 tys. euro)³⁵.

Przyjęty kierunek rozwoju systemu płatniczego w Finlandii można doskonale zobrazować kształtowaniem się wskaźnika automatyzacji dokonywanych przelewów bankowych. Podczas gdy jeszcze w 1990 r. wskaźnik ten kształtował się na poziomie 52% (48%

²⁸ A. Andersen, A. Hyytinen, J. Snellman, op.cit., s. 8; chronologia deregulacji fińskiego sektora finansowego zob. V. Vihriälä, op.cit., s. 33.

²⁹ Terminem „free-rider problem” określamy sytuację, w której małe instytucje osiągają relatywnie większe (w odniesieniu do poniesionych kosztów) korzyści w wyniku współpracy niż instytucje duże. Por. J. Snellman, op. cit., s. 26.

³⁰ J. Snellman: *Evolution of retail payments in Finland in the 1990s*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 19, Helsinki 2000, s. 25.

³¹ Stronami tych porozumień były banki, pracodawcy oraz pracownicy.

³² *Payment system in Finland*. Bank for International Settlements, Basle 1994, s. 4.

³³ Szerzej: *Statistical data on the banks' payment systems in Finland 1992-2001*. The Finnish Bankers' Association, Helsinki 2002.

³⁴ W 1995 r. z zawartego porozumienia w sprawie bankomatów płatniczych (ATM), wycofał się nowo powstały bank Merita, który z racji swojej wielkości uznał nawiązaną współpracę za niekorzystną dla niego (pojawił się *free-rider problem*). Zobacz szerzej: J. Snellman, J. Vesala: *Forecasting the electrification of payments with learning curves: The case of Finland*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 8, 1999, s. 27.

³⁵ Najwyższy górny limit dla karty płatniczej w Finlandii określony jest na 30 tys. euro. Zob.: *Bank cards and other payment cards*. The Finnish Bankers Association, Helsinki 2002, s. 16.

przelewów bankowych dokonywanych było na bazie papierowej), to w 2001 r. osiągnął poziom 91%³⁶.

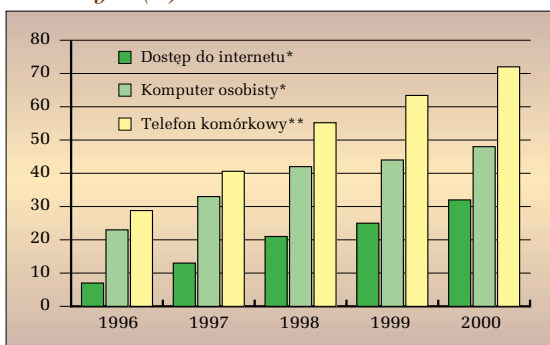
Wykorzystanie nowoczesnych technologii w gospodarstwach domowych

Czynnikiem sprzyjającym rozwojowi elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych w Finlandii jest również zaawansowany poziom wykorzystania nowoczesnych technik komunikacyjnych. Wraz z przekształceniem gospodarki fińskiej w gospodarkę opartą na wiedzy (i to głównie z zakresu nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych) dokonał się przełom w zachowaniach i potrzebach społeczeństwa. Wiąże się to ze świadomym działaniem rządu fińskiego, przy wsparciu innych instytucji, mającym na celu zbudowanie w Finlandii społeczeństwa informacyjnego. Potwierdzeniem tego jest wysoki poziom umiejętności obsługi komputerów wśród społeczeństwa fińskiego, który dodatkowo sprzyjał opanowaniu nowych form płatności³⁷.

Od kilku lat dynamicznie wzrastała liczba komputerów osobistych oraz telefonów komórkowych w gospodarstwach domowych. Coraz więcej osób miało dostęp do Internetu oraz aktywnie wykorzystywało go w pracy i w domu. Na wykresie 1 przedstawiono przybliżone dane dotyczące wyposażenia fińskich gospodarstw domowych w komputery i dostęp do Internetu oraz liczby użytkowników telefonów komórkowych w całej populacji.

Począwszy od połowy lat 90. zdecydowanie rosła liczba subskrybentów telefonów komórkowych. Podczas gdy w 1995 r. na 100 Finów przypadało 20 użytkowników telefonii komórkowej to już w połowie 2001 r. wskaźnik ten wzrósł do poziomu 75%³⁸.

Wykres 1 Wyposażenie fińskich gospodarstw domowych (%)



* dostęp do Internetu i komputer osobisty – dane dla gospodarstw domowych

** telefony komórkowe – dane dla populacji

Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Banking Year, The Finnish Bankers' Association, Helsinki 2000* oraz danych fińskiego Ministerstwa Transportu i Komunikacji.

³⁶ *Statistical data on the banks' payment systems in Finland 1992-2001*, op.cit.

³⁷ J. Snellman, J. Vesala, op.cit., s. 29.

³⁸ *Number of subscriptions (analogue and digital) and density to the mobile telephones*. Ministry of Transport and Communications Finland, www.mintc.fi.

Wzrastała również ogólna liczba komputerów podłączonych do Internetu w przeliczeniu na tysiąc mieszkańców. W 1994 r. wskaźnik ten wynosił około 13, w 1997 r. – 88, a w połowie 1999 r. osiągnął poziom 111; w tym okresie były to najwyższe wskaźniki na świecie³⁹. Bezpośrednim rezultatem tej sytuacji był wzrost liczby użytkowników Internetu (rozumianych jako korzystający z sieci przynajmniej raz w tygodniu). Według danych Ministerstwa Transportu i Komunikacji, już w 1999 r. liczba aktywnych użytkowników Internetu przekroczyła w Finlandii 25% populacji⁴⁰. Liczba Internautów stawia Finlandię w gronie państw o najwyższych współczynnikach wykorzystania tego medium w świecie, co w oczywisty sposób wpływa na dostęp klientów do usług bankowych oferowanych poprzez elektroniczne kanały dystrybucji.

Rozwój usług bankowości elektronicznej w Finlandii

Karty płatnicze oraz infrastruktura płatnicza

Szeroko rozpowszechnionym w Finlandii sposobem płatności, alternatywnym wobec przelewów, są transakcje dokonywane kartami płatniczymi. Klienci fińskich banków mają do dyspozycji bardzo szeroki zakres kart płatniczych, od typowych kart debetowych, poprzez karty kredytowe po karty zaopatrzone w chip, zwane elektronicznymi portmonetkami (*electronic purse*). Wydawcami kart płatniczych w Finlandii są banki, instytucje kredytowe, będące zazwyczaj własnością banków, oraz sieci detaliczne. Liczba kart oraz wielkość i wartość przeprowadzonych transakcji wzrastała stabilnie już od kilkunastu lat (zob. tabela 3).

W tabeli 3 w ogólnej liczbie kart zawarte są również dane dotyczące kart bankomatowych oraz kart wydawanych przez sieci detaliczne. Mimo że karty bankomatowe nie służą do realizacji płatności w punktach handlowych, dzięki nowoczesnym bankomatom umożliwiają dokonywanie przelewów bankowych. Ich rola w fińskim systemie płatniczym jest zatem większa, niż mogłoby się wydawać. Możliwości płatnicze kart sieci detalicznych są natomiast ograniczone tylko do płatności za określone usługi i w określonych punktach handlowych. Liczba kart bankomatowych, które jeszcze do niedawna cieszyły się wielką popularnością, stopniowo maleje. Podczas gdy w 1998 r. było ich w obiegu około 3,1 mln, to w 2001 r.

³⁹ *Number of Internet connected computers (hosts) in some countries 1994-1999*, Ministry of Transport and Communications Finland, www.mintc.fi.

⁴⁰ W związku z różnorodnością danych dotyczących dokładnej liczby użytkowników Internetu, pojawiających się w różnych badaniach w związku z odmiennością przyjętych w nich kryteriów, podane wielkości należy traktować jako przybliżone.

Tabela 3 Wykorzystanie kart płatniczych w Finlandii

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Liczba kart w obiegu;											
ogółem (mln)	6,62	6,77	6,95	7,15	7,40	7,54	8,08	8,67	9,44	9,80	10,16
Liczba kart dystrybuowanych przez banki (mln)	4,00	4,06	4,16	4,38	4,59	4,94	5,32	5,49	5,69	6,01	6,04
Liczba płatności kartami;											
ogółem (mln)	208	215	215	222	243	262	273	297	324	370	394
Wartość płatności kartami;											
ogółem (mld euro)	8,3	8,5	8,4	9,1	10,1	10,9	11,9	12,9	14,2	16,4	18

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych The Finnish Bankers' Association.

ich liczba spadła do około 2,4 mln. Pomimo tendencji spadkowej udział tych kart w łącznej liczbie kart w Finlandii nadal stanowił około 24%⁴¹.

W ostatnich kilku latach wzrastał udział kart debetowych wydawanych w fińskich bankach. W 1998 r. udział kart debetowych w ogólnej liczbie kart dystrybuowanych przez banki stanowił około 28%, natomiast w 2001 r. osiągnął prawie 42%. Wśród tej grupy kart coraz większą rolę odgrywały karty debetowe typu *on-line*, np. VISA Electron czy Maestro. Pomimo wzrostu udziału liczby kart debetowych w Finlandii udział płatności tymi kartami, ze względu na wartość transakcji, pozostawał bardzo stabilny już od ponad 10 lat i wahał się w przedziale 60-66% wartości wszystkich płatności kartami⁴².

Tak dynamiczny rozwój rynku kart płatniczych nie mógłby nastąpić bez odpowiedniej infrastruktury, czyli sieci bankomatów oraz terminali akceptujących (zob. tabela 4). Od połowy lat 80. w Finlandii rozbudowywano sieć bankomatów typu CD (*Cash Dispenser*), służących głównie do wypłat gotówkowych. Najwięcej takich urządzeń było na rynku w 1993 r. – prawie 3.000. Stopniowo jednak okazało się to niewystarczające i obok starszych bankomatów gotówkowych pojawi-

ły się nowsze bankomaty płatnicze typu ATM (*Automated Teller Machine*), które umożliwiły klientom również dokonywanie transakcji płatniczych.

Począwszy od 1998 r. malała ogólna liczba bankomatów dostępnych dla klientów. Było to konsekwencją wzrostu liczby operacji dokonywanych w sposób elektroniczny, za pomocą Internetu lub telefonu. Banki rekompensowały klientom spadek liczby urządzeń, instalując – w miejsca likwidowanych bankomatów – nowoczesne terminale samoobsługowe podłączone bezpośrednio do Internetu. Terminale instalowane są samodzielnie lub w oddziałach bankowych, w miejscach wydzielonych dla samoobsługi.

Redukcje liczby bankomatów oraz umożliwienie dokonywania przelewów przez Internet i telefon wpłynęły prawdopodobnie na zahamowanie wzrostu przelewów dokonywanych w bankomatach. Zdecydowana większość bankomatowych operacji polegała zatem na typowych wypłatach gotówkowych oraz zapytaniach o saldo.

Niezależnie od liczby bankomatów rozwijana była sieć terminali sklepowych zwanych EFTPOS (*Electronic Fund Transfer at Point of Sale*) (zob. tabela 5). Umożliwiają one klientom bezgotówkowe płatności za produkty i usługi, a także wypłaty gotówkowe. Punkt, który zdecyduje się na oferowanie klientom takiej możliwości klientom może odmówić dokonania wypłaty tylko w przypadku braku wystarczającej ilości gotówki

⁴¹ Statistical data on the banks' payment systems in Finland 1992-2001, op.cit.

⁴² Ibidem.

Tabela 4 Liczba bankomatów oraz ich wykorzystanie w Finlandii

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Bankomaty gotówkowe (CD)	2908	2914	2994	2833	2421	2289	2285	2208	2181	2134	2132
Bankomaty płatnicze (ATM)	718	984	1477	1984	2153	2363	2482	2458	2434	2418	2200
Bankomaty ogółem	3626	3898	4471	4817	4574	4661	4767	4666	4615	4552	4332
Transakcje w bankomatach (mln)	210	242	273	326	349	385	412	436	453	457	448
Udział przelewów w transakcjach bankomatowych (%)	4	6	8	12	16	18	18	18	19	18	17
Wartość wypłat gotówkowych (mld euro)	9,9	10,9	11,6	12,3	12,8	13,8	14,8	15,6	16,3	16,8	17,4

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych The Finnish Bankers' Association.

Tabela 5 Liczba terminali EFTPOS oraz ich wykorzystanie w Finlandii

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Terminale EFTPOS (tys.)	34	39	42	48	49	51	54	57	60	62	67
Liczba płatności kartami w EFTPOS (mln)	110	120	118	132	144	151	158	174	202	241	265

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych The Finnish Bankers' Association.

w kasie. Ważne jest, że klient nie musi dokonywać w takim punkcie żadnych zakupów⁴³. Równoległe z rozwojem elektronicznych terminali sklepowych mała znaczenie imprinterów – urządzeń bazujących na papierowym dowodzie zakupu. W 2001 r. łączna liczba transakcji przeprowadzonych w imprinterach stanowiła zaledwie 3,5% wszystkich transakcji z wykorzystaniem kart debetowych⁴⁴.

Coraz bardziej popularne stawały się również płatności kartami w automatach do sprzedaży różnorodnych dóbr i usług (*vendors machine*). Przykładem mogą być automaty wykorzystywane do sprzedaży paliwa na stacjach benzynowych, w których można zapłacić gotówką lub kartą. W podobnych urządzeniach płacąc kartą płatniczą można również zakupić waluty innych krajów lub ubezpieczenie w podróży. Także budki telefoniczne zaopatrzone są w terminale przyjmujące płatności kartami płatniczymi w zamian za wykorzystane połączenia⁴⁵.

W celu jeszcze większego zminimalizowania płatności gotówkowych⁴⁶ banki fińskie oferują swoim klientom karty z chipem, które służą do przechowywania i wykorzystywania elektronicznego pieniądza (*e-money*). Karty tego typu, zwane elektroniczną portmonetką lub elektronicznym portfelem, są wydawane przez Sampo Bank, Nordea Bank⁴⁷ i OKO Bank. Mają formę karty wielokrotnego użytku (z możliwością doładowania) lub karty jednorazowej. Coraz częściej funkcja elektronicznych pieniędzy dodawana jest do standardowych kart debetowych lub kredytowych⁴⁸. Karty jednorazowe można zakupić nawet w małych punktach handlowych i są to karty, których nie można doładować ani wykorzystywać w bankomatach. Elektroniczne

portmonetki zaopatrzone są w maksymalny limit załadowania wynoszący 300 euro, nie ma natomiast dolnego limitu ograniczającego płatności takimi kartami. W trakcie transakcji przy użyciu elektronicznych pieniędzy nie jest wymagana autoryzacja.

W 1995 r. trzy dominujące grupy bankowe w Finlandii porozumiały się w zakresie wydawania kart z chipem i stworzyły wspólny system do ich obsługi zwany Avant⁴⁹. Karty oparte na tym systemie można doładowywać w przystosowanych do tego typu operacji bankomatach oraz poprzez Internet, wykorzystując specjalne czytniki i oprogramowanie. Na koniec 2000 r. liczba kart typu Avant II wynosiła około 530 tys., natomiast liczba terminali akceptujących – 6 tys. W całym roku dokonano około 600 tys. płatności tymi kartami⁵⁰. Do końca 2003 r. banki planują wydać około 3 mln kart z chipem⁵¹.

Telefoniczne oraz internetowe kanały dystrybucji usług bankowych

Budowa społeczeństwa informacyjnego w Finlandii oraz szerokie zastosowanie technologii informatycznych w fińskich instytucjach finansowych miały szczególnie wpływ na rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji usług. Z jednej strony rosnąca świadomość klientów, z drugiej – potrzeba redukcji kosztów banku doprowadziły do dynamicznego wzrostu liczby klientów korzystających z usług poprzez Internet oraz telefon. Bazując na sukcesie odniesionym w dziedzinie kart płatniczych oraz zauważalnej przychylniej postawie klientów wobec akceptowania nowych rozwiązań i możliwości telekomunikacyjnych, banki fińskie stosunkowo szybko zdecydowały się na dalszy postęp w dziedzinie elektronizacji usług.

Wynikająca z kryzysu bankowego na początku lat 90. potrzeba redukcji kosztów miała wpływ na dostępność usług bankowych dla klientów. Próbując zrekomensować powstałe niedogodności, banki fińskie skoncentrowały się na rozbudowie i promocji samoobsługowych kanałów dystrybucji. Należy pamiętać, że rozwój samoobsługowych (bezpośrednich dla klienta) kanałów dystrybucji usług bankowych ma w Finlandii relatyw-

⁴³ *Bank cards and other payment cards*, op.cit., s. 9.

⁴⁴ *Statistical data on the banks' payment systems in Finland 1992-2001*, op.cit.

⁴⁵ *Bank cards and other payment cards*, op.cit., s. 10.

⁴⁶ Pewną miarą udziału gotówki w systemie płatniczym kraju jest wielkość gotówki do PKB, który w Finlandii przedstawiał się następująco: 1991 r. – 2,7%, 1993 r. – 2,8%, 1995 r. – 2,5%, 1997 r. – 2,5%, 1999 r. – 2,5%, 2001 r. – 1,8%. Pod względem zmniejszania się roli gotówki w obiegu Finlandia jest krajem bardziej zaawansowanym niż najbardziej rozwinięte kraje świata. Por.: *Statistical data on the banks' payment systems in Finland 1991-2000 oraz 1992-2001*, The Finnish Bankers' Association, Helsinki 2001 i 2002 oraz *Statistics on Payment and Settlement Systems in selected countries*, Bank for International Settlements, Basle 2002.

⁴⁷ Wspólna nazwa Nordea dla tej skandynawskiej grupy bankowej, której członkiem w Finlandii jest największy fiński bank – Merita, wprowadzona została na koniec 2000 roku.

⁴⁸ J. Snellman: *Retail payments in Finland: changes in the 1990s*. Bank of Finland Bulletin, No. 3, Helsinki 2000, s. 23.

⁴⁹ Operatorem systemu jest firma Automatia, zarządzająca również wspólną siecią bankomatów.

⁵⁰ *Survey of electronic money developments*, Bank for International Settlements, Committee on Payment and Settlements Systems, Basle 2001, s. 28.

⁵¹ *Automatia News*, www.avant.fi.

Tabela 6 Klienci bankowości elektronicznej oraz liczba transakcji w Finlandii

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Klienci usług elektronicznych (tys.)	134	267	344	431	583	682	1057	1274	1639	2199	2576
Liczba transakcji elektronicznych (mln)	bd.	7,3	10,2	12,5	15,2	18,7	25,4	38,4	57,0	92,0	110,4

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych The Finnish Bankers' Association.

nie długą historię. Chronologia ważniejszych przedsięwzięć z zakresu wprowadzania usług bankowości elektronicznej przedstawia się następująco⁵²:

1982 r. – wykorzystanie telefonu stacjonarnego,

1984 r. – wykorzystanie komputera osobistego z modemem,

1989 r. – pojawienie się pierwszych bankomatów płatniczych (żyrowych) (ATM),

1996 r. – wykorzystanie Internetu oraz telefonu komórkowego poprzez SMS (*Short Message System*),

1999 r. – wykorzystanie telefonu komórkowego poprzez WAP (*Wireless Application Protocol*).

W Finlandii nie ma banków internetowych, działających jako odrębne podmioty prawne na podstawie własnej licencji bankowej. Wszelkie usługi dostępne w ramach bankowości elektronicznej są oferowane przez dotychczas działające banki, które wprowadziły elektroniczne kanały dystrybucji usług do swojej oferty. Klienci banków fińskich mają zatem pełną swobodę wyboru kanału dystrybucji, z którego chcą skorzystać. Banki oferują klientom możliwość dokonywania operacji w tradycyjnych oddziałach bankowych, bankomatach płatniczych, a także poprzez Internet oraz centrum telefoniczne (*Call Center*). Bódcem do wykorzystywania w większym stopniu kanałów elektronicznych jest odpowiednio przygotowana oferta, która faworyzuje dokonywanie samodzielnych, elektronicznych operacji bankowych.

Dominującym elektronicznym kanałem dystrybucji usług bankowych wśród klientów detalicznych staje się Internet. Jego pozycja jest coraz mocniejsza, ze względu na relatywnie większą funkcjonalność i przejrzystość. Równolegle rozwijane są kanały telefoniczne, bazujące na centrach telefonicznych, oferujących możliwość przeprowadzenia transakcji w systemie automatycznym oraz poprzez konsultanta. W nieco mniejszym stopniu klienci wykorzystują możliwość dokonywania transakcji poprzez WAP w telefonach komórkowych. Przyszłości bankowości elektronicznej fińskie banki upatrują w rozwoju usług telefonii trzeciej generacji i cyfrowej telewizji interaktywnej (*iTV*)⁵³.

Model bankowości elektronicznej w Finlandii polega na wielokanałowej dystrybucji usług bankowych, dość jednolitych jeśli idzie o ich charakter, natomiast

pod względem cenowym odmiennych w każdym kanale. Strategia ta wydaje się przynosić bankom wymierne korzyści, coraz większa liczba ich klientów decyduje się na zawarcie umów o wykorzystanie telefonicznych oraz internetowych kanałów dystrybucji usług (nazywanych w Finlandii *telebanking agreement*) (zob. tabela 6).

Na koniec 2001 r. udział klientów detalicznych korzystających z elektronicznych form dostępu do rachunków wyniósł około 30% w największych bankach oferujących tego typu usługi⁵⁴. Wszystkie duże i średnie firmy oraz większość małych także korzystały z możliwości dokonywania podstawowych zleceń i operacji bankowych w sposób elektroniczny⁵⁵.

Zwiększająca się liczba różnych metod płatności będących do dyspozycji klientów, w naturalny sposób skłania do wykorzystywania metod tańszych i bardziej przyjaznych. Dokonanie płatności lub dyspozycji bankowej w sposób elektroniczny trwa, z reguły, zdecydowanie krócej i dodatkowo pozwala na większą elastyczność, jeśli chodzi o godziny ich wykonania. W przeciwieństwie do tradycyjnych metod sprzedaży, ograniczonych godzinami pracy oddziału, bankomat, Internet lub centrum telefoniczne (w części automatycznej) są „otwarte” przez całą dobę. Uważa się, że oszczędność czasu, kompleksowość oferty bankowej oraz zróżnicowane taryfy opłat i prowizji stosowane przez banki to czynniki, które prawdopodobnie zadecydowały o wyborze nowoczesnych form płatności przez fińskich klientów banków⁵⁶.

Elastyczne podejście do klienta i szeroki zakres oferowanych usług są podstawą działalności fińskich banków. Nie tylko bowiem klienci odnoszą korzyści z rozwoju elektronicznych kanałów dystrybucji – beneficjentami są również same banki. Najlepszym przykładem sukcesu zastosowanej strategii rozwoju bankowości elektronicznej w fińskich bankach jest bank Nordea⁵⁷. Oferuje on swoje usługi poprzez zintegrowane – tradycyjne i elektroniczne – kanały dystrybucji usług, podobnie jak inne banki w Finlandii. Dzięki nowym formom dostępu do rachunków bankowych w ciągu 5

⁵⁴ Ibidem.

⁵⁵ H. Lainonen: *Development in retail payment systems*. Bank of Finland Bulletin, No. 2, Helsinki 2001, s. 27.

⁵⁶ J. Snellman, *Evolutions in retail...* op.cit., s. 27.

⁵⁷ W latach 2000 i 2001 strategia rozwoju bankowości elektronicznej banku Nordea (w 2000 działań w Finlandii jeszcze pod nazwą MeritaNordbanken) została uznana przez tygodnik „The Banker” za najlepszą na świecie.

⁵² A. Andersen, A. Hyttinen, J. Snellman, op.cit., s. 17.

⁵³ Zobacz szerzej: raporty roczne banków Nordea, Sampo, OKO Bank za rok 2001.

Tabela 7 Liczba oddziałów bankowych oraz zatrudnienie w fińskich bankach

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Oddziały bankowe	3300	3095	2772	2532	2188	1943	1722	1658	1619	1545	1550	1579
Zatrudnienie (tys.)	50	46	41,9	38,4	35,6	31,8	28,1	26,2	24,8	23,8	24,7	24,9
Liczba mieszkańców na oddział	1511	1625	1819	2001	2325	2629	2976	3100	3183	3347	3343	3290
Liczba mieszkańców na zatrudnionego	100	109	120	132	143	161	182	196	208	217	210	209
Liczba zatrudnionych na 1 tys. km ²	147,9	136,1	124,0	113,6	105,3	94,1	83,1	77,5	73,4	70,4	73,1	73,7
Liczba oddziałów na 1 tys. km ²	9,76	9,16	8,20	7,49	6,47	5,75	5,09	4,91	4,79	4,57	4,59	4,67
Liczba zatrudnionych na oddział	15,2	14,9	15,1	15,2	16,3	16,4	16,3	15,8	15,3	15,4	15,9	15,8

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych The Finnish Bankers' Association.

lat bank zredukował liczbę swoich stacjonarnych oddziałów o połowę i zmniejszył zatrudnienie o 5 tysięcy, zwiększając jednocześnie liczbę dokonanych transakcji o 1/3. Według informacji banku, koszt wprowadzenia internetowego kanału dystrybucji wyniósł 18 mln USD, co w przeciwieństwie do nakładów internetowego (*Internet-only based*), brytyjskiego banku *EGG* (650 mln USD) wydaje się wartością niewielką. Transakcja dokonywana *on-line* w banku *Nordea* kosztuje bank średnio 11 centów, natomiast ta sama operacja dokonana w oddziale banku kosztuje 1 USD. Dzięki tym różnicom bank potrafił zaoszczędzić 40 mln USD rocznie na redukcjach kosztów transakcji⁵⁸.

Cechą wspólną usług elektronicznych oferowanych przez fińskie banki jest ich kompleksowość. W internetowych serwisach bankowych klienci mogą dokonywać transakcji bankowych (z otrzymaniem kredytu konsumpcyjnego włącznie), składać zlecenia giełdowe, wnioski o polisy ubezpieczeniowe oraz, w niektórych bankach, także dokonywać zakupów lub transakcji handlowych. Internetowy adres banku staje się mini-portalem, już nie tylko finansowym, ale także handlowym. Wykorzystując swoją renomę, banki zachęcają przedsiębiorstwa do umieszczenia oferty w ich „internetowych sklepach”, oferując w zamian dostęp do dużej liczby klientów oraz możliwość natychmiastowych, bezpiecznych i tańszych rozliczeń⁵⁹.

Konsekwencje przeobrażeń fińskiego sektora bankowego w Finlandii

Przedstawione procesy zachodzące w fińskim sektorze bankowym w ostatnich kilkunastu latach miały poważne skutki dla jego obecnego kształtu i potencjału. Kry-

zys bankowy, operacje konsolidacyjne oraz rozwój bankowości elektronicznej wywarły wpływ przede wszystkim na kształtowanie się infrastruktury bankowej w Finlandii oraz efektywność banków.

W latach 80. duża liczba funkcjonujących banków determinowała utrzymywanie gęsto rozwiniętej sieci oddziałów i wysokiego poziomu zatrudnienia w sektorze bankowym⁶⁰. Od początku minionej dekady dokonały się znaczące zmiany w strukturze sieci sprzedaży usług bankowych oraz związanym z tym zatrudnieniem (zob. tabela 7).

W okresie 1990-2001 fińskie banki zmuszone były zredukować liczbę oddziałów oraz personelu o ponad 50%. Pierwsze poważne zmiany, będące wynikiem pogorszenia ogólnej koniunktury gospodarczej, rozpoczęły się już w 1991 r. Silna tendencja spadkowa utrzymywała się aż do 1997 r., a całkowite jej wyhamowanie nastąpiło dopiero w 2000 r., kiedy po raz pierwszy od 10 lat wzrosła liczba oddziałów i zatrudnionych w fińskim sektorze bankowym.

Jednocześnie ze zmniejszaniem liczby tradycyjnych oddziałów bankowych następował proces wycofywania usług bankowych z placówek pocztowych, które oferowały usługi banku *Leonia* (teraz *Sampo Bank*). Podczas gdy w 1991 r. prawie 1000 placówek pocztowych oferowało sprzedaż usług bankowych to na koniec 1999 r. było ich tylko 470, a po sprzedaży banku *Leonia* grupie *Sampo* (w 2000 roku) umowa o współpracy z pocztą została całkowicie rozwiązana.

Należy również zwrócić uwagę na coraz powszechniejsze w Finlandii zjawisko zastępowania większych oddziałów bankowych przez mniejsze, bezosobowe lub jednoosobowe punkty obsługi. Działania takie banki rozpoczęły już w drugiej połowie lat 90. Powstające jednostki usługowe (*service unit; service*

⁵⁸ Zobacz szerzej: W. Echikson: *The dynamo of E-banking*. „Business Week”, April 16, 2001.

⁵⁹ Przykładem może być „SOLO Market” banku *Nordea*.

⁶⁰ W 1985 r. funkcjonowało 635 banków, a liczba placówek bankowych wahała się w granicach 3,5-3,6 tys. W 1990 r. liczba banków uległa zmniejszeniu do 523, natomiast w 2001 r. wynosiła 334. Zob.: Bank profitability: financial statements of banks 1985-1994, OECD, Paris 1996.

Tabela 8 *Alternatywne miary efektywności funkcjonowania banków*

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000*
Koszty osobowe										
/koszty operacyjne	0,5	0,5	0,5	0,4	0,3	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5
Koszty osobowe										
/aktywa ogółem (%)	1,09	1,09	1,02	1,06	0,92	0,96	0,71	0,72	0,68	0,71
Aktywa ogółem										
/zatrudnienie (mln euro/os.)	2,82	2,91	3,05	3,02	3,33	3,70	4,20	4,68	5,38	5,16

* dwa pierwsze kwartały 2000 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie A. Andersen, A. Hyytinen, J. Snellman, *op.cit.*, s. 25 oraz danych The Finnish Bankers' Association i Bank of Finland.

outlet) funkcjonują głównie w supermarketach lub dużych centrach handlowych i coraz częściej są otwarte poza standardowymi godzinami pracy oddziałów. Najczęściej znajduje się w nich konsultant oraz bankomat typu ATM lub terminal internetowy. Z roku na rok powiększa się liczba małych punktów obsługi klienta. W 2001 roku funkcjonowało 218 takich jednostek, co stanowiło równowartość około 13% liczby tradycyjnych oddziałów bankowych⁶¹.

Największy udział w zakresie redukcji oddziałów bankowych i personelu miały największe grupy bankowe. Zarówno działania Merity Banku, Sampo Banku, jak i OKO Banku w decydującej mierze przyczyniły się do drastycznego uszczuplenia liczby zatrudnionych. W dużo mniejszym stopniu odpowiedzialne są za to mniejsze banki oszczędnościowe czy lokalne banki spółdzielcze, które już od kilku lat zwiększają swoje zatrudnienie.

Zmiany w infrastrukturze bankowej w Finlandii znalazły odzwierciedlenie również w efektywności funkcjonowania banków. Oprócz tradycyjnych miar efektywności funkcjonowania banków (ROE, ROA, współczynnik poziomu kosztów, zob. tabela 2) jest też możliwość wyrażenia ich efektywności funkcjonowania banków w sposób prezentujący zmiany – będące skutkiem m.in. rozwoju bankowości elektronicznej – w systemie bankowym (zob. tabela 8).

W badanym okresie utrzymywał się stabilny poziom kosztów osobowych w całości wydatków operacyjnych. Należy jednak podkreślić, że o kształtowaniu się kosztów operacyjnych decydują m.in. koszty utrzymania nieruchomości, które – z uwagi na redukowaną liczbę oddziałów bankowych – silnie spadały. Długookresowy wpływ rozwoju elektronicznych usług bankowych na efektywność funkcjonowania banków jest dwuznaczny. Z jednej strony postęp w dziedzinie technologii teleinformatycznych umożliwia redukcję kosztów

(przede wszystkim w związku z zastąpieniem tradycyjnych oddziałów tańszymi kanałami dystrybucji – np. Internetem i telefonem komórkowym). Z drugiej jednak strony elektroniczne kanały dystrybucji pozwalają na obniżenie barier wejścia i wyjścia (*entry and exit barriers*) na rynek usług finansowych istotnie wpływając na wzrost konkurencji – w konsekwencji czego banki zmuszone są do redukowania poziomu marży procentowej oraz pobieranych prowizji i opłat.

Podsumowanie

Świadome działanie – a nawet współdziałanie – fińskich banków, jak również potrzeby klientów zadecydowały o przeobrażeniach, które dokonały się w ciągu minionej dekady w fińskim systemie bankowym. Nie bez wpływu na przekształcenia pozostały czynniki natury gospodarczej (mającej odzwierciedlenie w makroekonomicznych warunkach funkcjonowania gospodarki), prawnej i organizacyjnej. Zastosowanie elektronicznych kanałów dystrybucji wzbogaciło współczesny system bankowy Finlandii i zadecydowało o jego kształcie. Postępująca likwidacja tradycyjnej infrastruktury bankowej, w miejsce której rozbudowywana jest nowoczesna infrastruktura elektroniczna, sprawiła, że usługi bankowe stały się dostępne w każdym czasie i miejscu.

Zwiększający się udział operacji elektronicznych w systemie płatniczym, wzrost liczby korzystających z bankowych usług elektronicznych i jednocześnie poprawa sytuacji finansowej banków pozwalają na stwierdzenie, że fińskie banki wykorzystały szansę płynącą z rozwoju i zastosowania zaawansowanych technologii w świadczeniu usług. Sukces fińskiego sektora bankowego nie był dziełem przypadku, lecz został raczej odniesiony w wyniku długofalowego działania wszystkich instytucji zaangażowanych w proces kształtowania sektora bankowego w Finlandii.

⁶¹ *Banking Year 2001*. The Finnish Bankers' Association, Helsinki 2002, s. 3.

Literatura

1. A. Andersen, A. Hyytinen, J. Snellman: *Recent developments in the Finnish banking sector*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 15, 2000.
2. *Annual Report*. Financial Supervision Authority (lata: 1996, 1997, 1998, 1999, 2000).
3. *Automatia News*, www.avant.fi.
4. *Bank cards and other payment cards*. The Finnish Bankers Association, Helsinki 2002.
5. *Banking Year*. The Finnish Bankers' Association, Helsinki 2000.
6. *Banking Year 2001*. The Finnish Bankers' Association, Helsinki 2002.
7. *Bank profitability: financial statements of banks 1985-1994*. OECD, Paris 1996.
8. *Bank Profitability: financial statements of banks 1999*. OECD, Paris 1999.
9. O. De Bandt, E. P. Davis: *Competition, contestability and market structure in European banking sector on the eve of EMU*. Journal of Banking & Finance, No. 24, 2000.
10. B. Drees, C. Pazarbaşıoğlu: *The Nordic Banking Crises. Pitfalls in Financial Liberalization?* IMF Occasional Paper 161, April 1998.
11. W. Echikson: *The dynamo of E-banking*. Business Week, April 16, 2001.
12. *Electronic Financial Services*. Financial Supervision Authority, Publication Series, 1/(26), 2001.
13. *Finland: Financial System Stability Assessment*. Country Report 01/214, IMF, November 2001.
14. *Finland: Selected Issues*. IMF Country Report No 01/215, November 2001.
15. *Finnish financial markets 2001*. The Finnish Bankers' Association, September 2001.
16. P. Forsman: *The electronic equipment industry and Finland's transformation into a high-tech economy*. Bank of Finland Bulletin, No. 3, Vol. 73, 2000.
17. J. Hasan, A. Lozano-Vivas, J. T. Pastor: *Cross-border Performance in European Banking*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 24, 2000.
18. R. Hjerpe, P. Mäkelä, I.B. Voipio: *Finland as a member of European Union – first experience*. Government Institute for Economic Research Discussion Papers, No. 180, Helsinki 1999.
19. A. Hyytinen, I. Kuosa, T. Takalo: *Law or Finance: Evidence from Finland*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 8, 2002.
20. *International Banking and Financial Market Developments*. BIS Quarterly Review, August 1999.
21. A. Jurkowski: *Bankowość elektroniczna*. Materiały i Studia, nr 125, Narodowy Bank Polski, Warszawa 2001.
22. T. Kallonen, R. Myllylä: *Banks 2001*. The Finnish Bankers' Association, Helsinki 2002.
23. J. Kontulainen, M. Nieminen: *Changes in the reference rate system with the changeover to monetary union*. Bank of Finland Bulletin, No. 12, 1998.
24. H. Koskenkylä: *The performance of the Finnish banking sector in 1998 and the outlook for the next few years*. Bank of Finland Bulletin, No. 2, Vol. 73, 1999.
25. H. Koskenkylä: *The Nordic Countries' Banking Crises and the Lessons Learned*. Bank of Finland Working Papers, No. 6, 2000.
26. H. Lainonen: *Development in retail payment systems*. Bank of Finland Bulletin, No. 2, 2001.
27. P. Moles, N. Terry: *The handbook of international financial terms*. Oxford University Press, New York 1999.
28. *Number of Internet connected computers (hosts) in some countries 1994-1999*. Ministry of Transport and Communications Finland, www.mintc.fi.
29. *Number of subscriptions (analogue and digital) and density to the mobile telephones*. Ministry of Transport and Communications Finland, www.mintc.fi.
30. *Payment system in Finland*. BIS, Basle 1994.
31. J. Snellman: *Evolution of Retail Payments in Finland in the 1990s*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 19, 2000.
32. J. Snellman: *Retail payments in Finland: changes in the 1990s*. Bank of Finland Bulletin, No. 3, 2000.
33. J. Snellman, J. Vesala: *Forecasting the electrification of payments with learning curves: The case of Finland*. Bank of Finland Discussion Papers, No. 8, 1999.
34. *Statistical data on the banks' payment systems in Finland 1991-2000, 1992-2001*. The Finnish Bankers' Association, Helsinki 2001, 2002.
35. *Statistics on Payment and Settlement Systems in selected countries*. BIS, Basle 2002.
36. *Survey of electronic money developments*. BIS, Basle 2001.
37. *The ICT Sector in the Nordic Countries 1995-2000*. Statistics Denmark, December 2001.
38. J. Vesala: *Technological Transformation and Retail Banking Competition: Implications and Measurement*. Bank of Finland Studies E: 20, 2000.
39. V. Vihriälä: *Bank and the Finnish Credit Cycle 1986-1995*. Bank of Finland Studies E: 7, 1997.
40. W.R. White: *The coming transformation of continental European banking?* BIS Working Papers No. 54, June 1998.