

Bankowość elektroniczna w europejskich systemach bankowych: Szwecja*

Tomasz Chojecki, Anna Matysek-Jędrzych

Wprowadzenie

Rozwój technologii informatycznych uznawany jest za jedną z najważniejszych sił kierujących przekształceniami we współczesnym sektorze bankowym. Podkreślając wpływ rozwoju technologicznego na bankowość wskazuje się jednocześnie na dwa chronologicznie odrębne etapy oddziaływania technologii na system bankowy¹. Pierwszy z nich wiąże się z zastosowaniem rozwiązań informatycznych „wewnątrz” instytucji finansowej (*internal wave*) – co znalazło odzwierciedlenie m.in. w obniżeniu kosztów zarządzania informacją (tj. gromadzenia, przetwarzania, przechowywania i rozprzestrzeniania informacji). „Wewnętrzna fala” automatyzacji funkcjonowania banków rozpoczęła się w rozwiniętych sektorach bankowych na przełomie lat 60. i 70. Kontynuacją tego procesu jest drugi etap automatyzacji, określanej mianem *external wave* – polegającej na zastosowaniu nowoczesnych technologii w świadczeniu usług bankowych i komunikowaniu się z klientami.

Kontynuując rozważania na temat przekształceń w europejskich systemach bankowych w kierunku powszechnego zastosowania technologii informatycz-

nych, autorzy dokonują analizy szwedzkiego systemu bankowego. Podstawowy przedmiot badania stanowiły: czynniki determinujące rozwój bankowości elektronicznej w Szwecji, kierunki adaptacji rozwiązań teleinformatycznych w funkcjonowaniu banków oraz ich konsekwencje dla szwedzkiego sektora bankowego.

Gospodarka Szwecji

Sytuacja gospodarcza kraju nie pozostaje bez wpływu na funkcjonowanie sektora finansowego, w tym również bankowego. Dlatego jako wstęp do rozważań na temat kierunków rozwoju szwedzkiego sektora bankowego zaprezentowana zostanie analiza najważniejszych wskaźników makroekonomicznych, decydujących o sytuacji ekonomicznej przedsiębiorstw oraz gospodarstw domowych.

W Szwecji w ciągu minionej dekady dokonały się zasadnicze przemiany, ważne z punktu widzenia rozwoju poszczególnych dziedzin gospodarki, w tym również sektora finansowego. Podobnie jak w Finlandii, nastąpiła transformacja gospodarki – od będącej w застоju, opartej na niekonkurencyjnym przemyśle (lata 80.) do dynamicznie rozwijającej się, dzięki wykorzystaniu najnowszych technologii teleinformatycznych (lata 90.). Odmienne przyczyny kryzysów w Finlandii i Szwecji doprowadziły do przyjęcia jednolitego kierunku rozwoju obu krajów – zwiększenia roli sektora

* Artykuł nt. bankowości elektronicznej w Finlandii opublikowaliśmy w nr. 2/2003 „Banku i Kredytu”.

¹ Szerzej: *The effects of technology on the UE banking systems*. European Central Bank, July 1999.

Tabela 1 *Podstawowe dane makroekonomiczne gospodarki szwedzkiej (%)*

Wskaźniki	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Zmiana PKB	1,1	-1,1	-1,7	-1,8	4,1	3,7	1,1	2,1	3,6	4,5	3,6	1,2
Bezrobocie	1,7	3,0	5,3	8,2	8,0	7,7	8,0	8,0	6,5	5,6	4,7	4,0
Inflacja	10,4	9,7	2,6	4,6	2,4	2,9	0,8	0,9	0,4	0,3	1,3	2,6

Źródło: opracowanie własnych na podstawie danych: Statistics Sweden, OECD.

ICT (*Information and Communication Technology*)². Znaczenie tego sektora dla całej gospodarki szwedzkiej obrazują następujące wielkości³:

- w sektorze ICT znalazło zatrudnienie 10,3% ogółu pracujących w Szwecji (w 2000 r.),

- udział produktów z sektora ICT w eksporcie wzrósł z 14,3% w 1996 r. do 19,8% w 2000 r.

Decydujące znaczenie dla powodzenia przekształceń rynkowych w Szwecji miały dwa czynniki. Pierwszym z nich jest aktywność rządu w zakresie tworzenia warunków sprzyjających wprowadzaniu najnowszych rozwiązań technologicznych w różnych dziedzinach gospodarki, drugim – poziom wydatków na badania i rozwój (*R&D – research and development*), który od połowy lat 90. przekracza 3% PKB⁴.

Przemiany, które dokonały się w minionej dekadzie, znajdują odzwierciedlenie w kształtowaniu się podstawowych zmiennych ekonomicznych gospodarki szwedzkiej (por. tabela 1). Kryzys w Szwecji na początku lat 90. – uwidoczniający się m.in. spadkiem PKB przez trzy lata z rzędu – stanowił konsekwencję problemów strukturalnych gospodarki szwedzkiej, które pojawiły się już w latach 70. i nie były radykalnie rozwiązywane. Od 1994 r. można zauważyć wyraźną poprawę sytuacji ekonomicznej w Szwecji – zarówno w odniesieniu do stabilności cen, jak i kształtowania się PKB. Nadal utrzymywało się jednak wysokie bezrobocie, co stanowiło relatywnie nowe zjawisko dla gospodarki szwedzkiej. Głębokie reformy strukturalne – będące konsekwentną realizacją rządowego programu redukcji bezrobocia (w 1996 r. określono jako docelowe 4-procentowe bezrobocie w 2000 r.) – doprowadziły do wyraźnego zmniejszenia skali tego zjawiska⁵. Należy podkreślić, że zasadniczy wpływ na kształtowanie się inflacji wywarła zmiana w polityce pieniężnej prowadzonej przez bank centralny Szwecji (*Sveriges Riksbank*). Od 1993 r. podstawowym zadaniem banku centralnego jest zapewnienie stabilności cen⁶. W 1995 r.

określono cel inflacyjny (*explicit inflation target*) – mierzony jako zmiana indeksu cen konsumpcyjnych (*CPI*) – na poziomie 2% (z możliwością odchylenia o 1 punkt procentowy)⁷.

Szwedzki system bankowy – struktura, cechy, sytuacja ekonomiczno-finansowa

Szwedzki system finansowy podlegał licznym przemianom strukturalnym. Najważniejsze z nich były skutkiem kryzysu bankowego na początku lat 90.⁸ oraz wynikiem tendencji zachodzących na rozwiniętych rynkach finansowych, związanych m.in. z: deregulacją rynku finansowego⁹, nasileniem konkurencji między uczestnikami rynku, procesem dezintermediacji (tj. pośredniczenia w pozyskiwaniu i lokowaniu środków finansowych na rynku finansowym) oraz postępowaniem technologicznym.

Przemiany te doprowadziły do ukształtowania się szwedzkiego rynku finansowego (*market of financial corporations*), na którym, obok banków, funkcjonuje liczna i różnorodna grupa pośredników finansowych¹⁰:

- instytucje rynku kredytowego (*credit market companies*):
 - a) instytucje hipoteczne (*mortgage companies*),
 - b) instytucje finansowe (*finance companies*),
 - c) instytucje finansowania przedsiębiorstw i samorządów terytorialnych (*corporate and municipality-financing companies*),
- fundusze inwestycyjne (*mutual funds*),
- instytucje pośredniczące w obrocie papierami wartościowymi (*securities companies*),
- instytucje ubezpieczeniowe (*insurance companies*),
- państwowe fundusze emerytalne (*the AP funds*).

² Por. L. Heikensten, A. Vredin: *Inflation targeting and Swedish monetary policy – experience and problems*. "Quarterly Review" nr 4/1998, Sveriges Riksbank, s. 5-33; L. Heikensten: *The Riksbank's inflation target – clarification and evaluation*. "Quarterly Review" nr 1/1999, Sveriges Riksbank, s. 5-17.

³ Szerzej o kryzysie bankowym w Szwecji zob. m.in.: B. Drees, C. Pazarbaşıoğlu: *The Nordic Banking Crises. Pitfalls in Financial Liberalization?* Occasional Paper, No. 161, IMF, Washington 1998; M. Andersson, S. Viotti: *Managing and Preventing Financial Crises – Lessons from the Swedish Experience*. "Quarterly Review" nr 1/1999, Sveriges Riksbank, s. 71-89.

⁴ Chronologię deregulacji w szwedzkim systemie bankowym analizują m.in. B. Drees, C. Pazarbaşıoğlu, op.cit., s. 9-10; L. Engwall: *Bridge, poker and banking: deregulation and recession in the Swedish banking sector*. École de Paris du management, June, Paris 1995.

¹⁰ *The Swedish Financial Market 2001*. Sveriges Riksbank, Stockholm 2002.

² Zob. Sweden: *Selected Issues – the Role of Government*. IMF Country Report, Nr 01/169, September 2001.

³ Szerzej na temat znaczenia sektora ICT w gospodarce szwedzkiej zob. *The ICT Sector in the Nordic Countries 1995-2000*. Statistics Denmark, December 2001.

⁴ Zob. również inne wskaźniki dotyczące rozwoju technologicznego Szwecji: *Main Science and Technology Indicators*, Vol. 1/2001, OECD, Paris 2001.

⁵ Szerzej na temat przekształceń strukturalnych w gospodarce szwedzkiej zob. *Sweden 2000-2001*, OECD Economic Surveys, March 2001, s. 81-102.

⁶ Do listopada 1992 r. podstawowe znaczenie w polityce pieniężnej prowadzonej przez Bank Centralny Szwecji miała polityka stałego kursu walutowego.

Banki odgrywają ważną rolę na szwedzkim rynku usług finansowych. Jako jedyne instytucje finansowe uprawnione są do przyjmowania depozytów od klientów. Świadczą także wiele usług finansowych z zakresu¹¹: udzielania kredytów, pożyczek i gwarancji bankowych, emisji papierów wartościowych i obrotu nimi, obsługi walutowej, doradztwa finansowego, przeprowadzania rozliczeń pieniężnych. Banki mogą również uczestniczyć w świadczeniu usług ubezpieczeniowych. Należy podkreślić, że w ciągu minionej dekady wyraźnie zmalało znaczenie banków jako pośredników finansowych. Szczególnie w odniesieniu do tradycyjnej bankowości (depozytowo-kredytowej) uwidoczniła się utrata znacznej części rynku na korzyść pozostałych pośredników finansowych (tendencja ta znajduje odzwierciedlenie m.in. w udziale depozytów bankowych w aktywach finansowych gospodarstw domowych, który na początku lat 80. kształtował się na poziomie około 50%, na początku lat 90. – około 30%, natomiast w 2001 r. – poniżej 20%¹²).

Struktura sektora bankowego również uległa zasadniczemu przeobrażeniu. W Szwecji tradycyjnie funkcjonowały trzy rodzaje banków: banki depozytowo-kredytowe (*commercial banks*), banki oszczędnościowe (*savings banks*) oraz banki zorganizowane na zasadach spółdzielczych (*member banks/co-operative banks*¹³). Tendencje w zakresie przejęć i fuzji, deregulacja rynku finansowego, a także nasilenie konkurencji w szwedzkim sektorze bankowym doprowadziły do wyraźnych zmian w strukturze całego sektora, w wyniku czego:

- Największe znaczenie na rynku usług bankowych odgrywają banki depozytowo-kredytowe (ich udział w sumie bilansowej sektora bankowego w 2000 r. szacowano na 91%¹⁴).

- Znacznie zmniejszyła się liczba banków oszczędnościowych oraz ich rola jako pośredników finansowych; w 1991 r. połączyło się jedenaście największych banków oszczędnościowych (Sparbankengruppen AB). Następnie grupa ta przekształciła się w Sparbanken Sverige (1993 r.), a od 1997 r. po połączeniu z Föreningsbanken powstał jeden z czterech największych banków w Szwecji – FöreningsSparbanken (Swedbank)¹⁵.

- Również banki spółdzielcze utraciły swoją pozycję na szwedzkim rynku finansowym (przede wszystkim w wyniku połączenia dwunastu centralnych instytucji spółdzielczych w jeden bank depozytowo-kredytowy (Föreningsbanken) w 1992 r.¹⁶). Na koniec 2000 r. w Szwecji funkcjonowały tylko dwa banki spółdzielcze i – z uwagi na ograniczoną ofertę usług bankowych – miały one marginalne znaczenie na rynku finansowym.

- Na szwedzkim rynku bankowym rozpoczęła działalność liczna grupa mniejszych banków, zwanych w Szwecji bankami niszowymi („*niche banks*” lub „*boutique banks*”).

- Konsekwencją postępującej deregulacji rynku finansowego stała się aktywna działalność banków zagranicznych w Szwecji (w 2000 r. na szwedzkim rynku bankowym funkcjonowało 20 banków zagranicznych, mających łącznie blisko 7-procentowy udział w sumie bilansowej sektora bankowego)¹⁷.

Współczesny szwedzki system bankowy kształtował się pod wpływem różnorodnych czynników oddziałujących zarówno na strukturę, jak i funkcje spełniane przez poszczególne banki. Analiza systemu bankowego w Szwecji pozwala na wyraźne wyodrębnienie następujących kluczowych cech tego systemu:

- uniwersalny charakter banków,
- wysoka koncentracja działalności bankowej (przy jednoczesnej tendencji do jej osłabiania),
- funkcjonowanie banków w ramach grup finansowych (*group of financial enterprises*),
- internacjonalizacja rynku bankowego.

Rozwój bankowości szwedzkiej jest klasycznym przykładem konsekwentnego realizowania reguły banku uniwersalnego¹⁸. Uniwersalizm w działalności szwedzkiego sektora bankowego dostrzegany jest przede wszystkim w odniesieniu do czterech największych banków depozytowo-kredytowych (FöreningsSparbanken (Swedbanken), Svenska Handelsbanken, Nordea i SEB). Swoiste zakłócenie tej reguły stanowią licznie powstające w minionej dekadzie banki „niszowe”, gdyż – mimo uniwersalnych tendencji w sektorze bankowym – przyjęły odmienny, specjalistyczny kierunek rozwoju. W swej działalności koncentrują się na wąsko zdefiniowanej grupie usług bankowych i w tym zakresie stanowią poważną konkurencję dla pozostałych uczestników rynku finansowego (np. Ikanobanken założony przez IKEA lub HSB Bank, którego założycielem jest firma developerska HSB).

Funkcjonowanie szwedzkiego sektora bankowego charakteryzuje również koncentracja działalności w obrębie czterech największych banków. Koncentracja, wyrażona udziałem w sumie bilansowej sektora bankowego, wynosiła w 2001 r. ponad 84% (należy również podkreślić, że obserwuje się tendencję do osłabiania koncentracji, która jeszcze w 1997 r. wynosiła 87%)¹⁹.

¹⁴ *Banks in Sweden*. Swedish Bankers' Association, Stockholm 2001.

¹⁵ L. Engwall, R. Marquardt, T. Pedersen, A.E. Tschoegl: *Foreign bank penetration of newly opened markets in the Nordic Countries*. Scandinavian Working Paper in Business Administration, Nr 2, March 1999.

¹⁶ *Report on consolidation in the financial sector*. The Group of Ten, BIS, January 2001, s. 52.

¹⁷ *Statistical Yearbook 2000*, Sveriges Riksbank, Stockholm 2001, s. 17.

¹⁸ Reguła ta obejmuje dwa elementy: po pierwsze banki mogą w sposób bezpośredni angażować się w pełen zakres działalności finansowej związanej z doradztwem, emisją i obrotem papierami wartościowymi, po drugie dopuszczalne są powiązania banków z instytucjami niebankowymi, *Report on consolidation...*, op.cit., s. 47.

¹¹ Section 2, Chapter 2, The Banking Business Act (SFS 1987:617).

¹² *The Swedish Financial Market 2001*, op.cit., s. 26.

¹³ W publikacjach banku centralnego Szwecji (Sveriges Riksbank) oraz Związku Banków Szwedzkich (Svenska Bankföreningen) oba określenia stosowane są zamiennie.

Tabela 2a *Sytuacja ekonomiczno-finansowa sektora bankowego w Szwecji (mld SEK)*

Wskaźniki	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Przychody odsetkowe netto	37,89	34,51	32,28	32,10	32,30	37,15
Przychody z prowizji netto	13,13	16,14	17,13	18,60	23,36	20,24
Przychody operacyjne	67,13	64,11	76,76	70,50	79,38	86,78
Koszty operacyjne	38,03	42,94	46,55	48,47	51,38	52,63
Zysk netto	18,05	9,91	17,23	16,42	22,92	26,83
Suma bilansowa	1861,63	2145,19	2410,48	2466,72	2883,51	3145,39

Źródło: opracowanie własnych na podstawie danych: Statistics Sweden, OECD.

Tabela 2b *Sytuacja ekonomiczno-finansowa największych szwedzkich banków **

Wskaźniki	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Współczynnik kosztów (%)	57,4	60,9	47,6	49,3	52,2	49,5	56,4	60,2	62,0	58,7	62,9
ROE (%)	-2,8	-15,3	-0,9	11,3	17,1	22,6	18,9	14,2	16,0	15,7	13,0
Złe kredyty/ kredyty ogółem (%)	2,49	5,26	3,88	1,75	0,74	0,45	0,38	0,25	0,02	0,08	0,16

* FöreningsSparbanken (Swedbanken), Svenska Handelsbanken, Nordea i SEB

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych: Sveriges Riksbank, OECD, Statistics Sweden.

Cztery największe banki w Szwecji wykazują podobieństwo w zakresie przyjętego kierunku rozwoju, przede wszystkim z uwagi na:

- rozbudowaną sieć infrastrukturalną (oddziały czterech największych banków stanowiły na koniec 2001 r. prawie 84% wszystkich oddziałów banków w Szwecji²⁰),

- aktywność w zakresie ekspansji w regionach: nordyckim i bałtyckim²¹,

- zaangażowanie we wprowadzanie najnowszych rozwiązań teleinformatycznych w świadczenie usług bankowych²².

W minionej dekadzie dokonały się również zasadnicze zmiany w strukturze rynku finansowego wynikające z powiązań kapitałowych między odmiennymi instytucjami finansowymi (m.in. w 1991 r. zezwolono bankom na nabywanie instytucji ubezpieczeniowych²³). W wyniku tych procesów, wszystkie najważniejsze banki w Szwecji funkcjonują w ramach grup finansowych, które oprócz banków obejmują również: instytucje rynku kredytowego, instytucje ubezpieczeniowe i fundusze inwestycyjne.

Elementem charakterystycznym dla szwedzkiego systemu bankowego (podobnie jak pozostałych sektorów bankowych państw skandynawskich) jest duża

aktywność banków rodzimych poza granicami państwa macierzystego. W odniesieniu do banków szwedzkich można mówić o dwóch rodzajach ekspansji: pierwszej, wynikającej z klasycznej internacjonalizacji, oraz drugiej, określanej mianem „nordycyzacji” („*Nordicisation*”). Rozgraniczenie to wynika przede wszystkim z postrzegania całego regionu skandynawskiego jako rynku wewnętrznego – *home market* (wskazuje się, że czynnikami sprzyjającymi pogłębiającej się „nordycyzacji” są przede wszystkim znaczne różnice kulturowe między państwami skandynawskimi oraz tendencje w zakresie fuzji i przejęć między bankami poszczególnych państw w celu wzajemnego wzmocnienia ich międzynarodowej konkurencyjności)²⁴.

Przemiany w szwedzkim systemie finansowym znalazły również odzwierciedlenie w kształtowaniu się sytuacji ekonomiczno-finansowej banków (zob. tabele 2a i 2b)²⁵. Wielkość sektora bankowego – wyrażona w sumie bilansowej – wykazuje tendencje rosnące (jedynie w 1992 r. – w związku z kryzysem bankowym – nastąpił spadek sumy bilansowej). Rentowność banków w Szwecji kształtowała się przede wszystkim pod wpływem dynamicznie malejącego udziału złych kredytów w portfelach banków (wielkość złych kredytów w portfelach czterech największych banków zmalała z 72,53 mld SEK w 1992 r. do około 1,8 mld SEK w 2000 r.²⁶). Również efektywność funkcjonowania banków szwedzkich – wyrażona współczynnikiem ROE – zdecydowanie się poprawiła, szczególnie w obliczu niskiej inflacji.

¹⁹ Koncentracja działalności bankowej w szwedzkim systemie bankowym osiągnęła swój maksymalny poziom w 1992 r. – udział czterech banków w kredytach udzielonych gospodarstwu domowemu wynosił 87% (w 1998 r. – 73%), a na rynku kredytów dla przedsiębiorstw – 93% (w 1998 r. – 85%). Podobna sytuacja miała miejsce w odniesieniu do depozytów gospodarstw domowych – koncentracja sięgała 86% (w 1998 r. – 77%). Por. „Financial Stability Report” nr 1/1999, Sveriges Riksbank, s. 12-13 oraz 55-56.

²⁰ *The Swedish Financial Market 2001*, op. cit., s. 24.

²¹ Zob. „Financial Market Report” nr 1/1997, Sveriges Riksbank, s. 36.

²² *Banks in Sweden*, op.cit., s. 9.

²³ *The Swedish Credit Market*. Swedish Bankers' Association, Stockholm 1999.

²⁴ *Financial Market Report* nr 1/1997, op.cit., s. 32-37; „Financial Stability Report”, 2/1999, Sveriges Riksbank, s. 14.

²⁵ W celu bardziej kompleksowego ujęcia problematyki związanej z kondycją finansową banków w Szwecji posłużono się danymi odnoszącymi się do całego sektora banków, jak również do czterech największych banków w Szwecji.

²⁶ „Financial Stability Report” nr 1/2001, op. cit.

Analiza danych dotyczących sytuacji finansowo-ekonomicznej sektora bankowego w Szwecji pozwala wskazać dwie zasadnicze tendencje w kształtowaniu się przychodów operacyjnych banków, a mianowicie: malejący udział przychodów odsetkowych w przychodach ogółem²⁷ oraz dynamicznie rosnąca wartość przychodów z tytułu prowizji. Kształtowanie się współczynnika kosztów (relacja poniesionych kosztów do osiągniętych przychodów – *C/I ratio*) pozwala zaliczyć szwedzkie banki do jednych z najefektywniejszych w Europie. Na pogorszenie się tego wskaźnika w ciągu kilku ostatnich lat wpłynęły przede wszystkim rosnące koszty IT (udział tych kosztów w kosztach ogółem czterech największych banków kształtował się na następującym poziomie: w 1990 r. – około 12%, w 1995 r. – 15,5%, a w 1998 r. – 23%²⁸).

Determinanty rozwoju bankowości elektronicznej w Szwecji

Powszechne wykorzystanie elektronicznych form świadczenia usług bankowych i komunikacji z klientami stanowi konsekwencję licznych przemian i czynników oddziałujących z jednej strony na banki, z drugiej natomiast na klientów instytucji bankowych. Do najważniejszych elementów determinujących rozwój elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych, bądź sprzyjających mu, należy zaliczyć:

- konkurencję na rynku usług finansowych,
- rozwój systemu płatniczego,
- przemiany gospodarcze, które dokonały się w Szwecji, oraz działania rządu w kierunku stworzenia społeczeństwa informacyjnego,
- nasycenie gospodarstw domowych technologiami teleinformatycznymi.

Grupę potencjalnych konkurentów banków działających na szwedzkim rynku finansowym stanowią przede wszystkim licznie powstające instytucje bankowe – banki „niszowe” i oddziały banków zagranicznych – oraz instytucje niebankowe, do których należą m.in. fundusze inwestycyjne. W związku z rozwojem rynku kapitałowego i wykorzystaniem najnowszych technologii – dzięki czemu obniżyły się koszty transakcyjne, ułatwiono dostęp do informacji oraz uproszczono procedury. Banki utraciły część klientów, którzy zdecydowali się na bezpośrednie bądź pośrednie (poprzez fundusze inwestycyjne) inwestowanie oszczędności poza sektorem bankowym²⁹. Nasilająca się konkurencja ze strony pozostałych uczestników rynku finansowego i będąca tego konsekwencją obawa przed

utrata klientów stały się dodatkowymi impulsami do szybkiej reorganizacji dystrybucji usług bankowych.

Rozwój systemu płatniczego w Szwecji

Już od kilkudziesięciu lat instytucje szwedzkie finansowe dążą do zautomatyzowania operacji płatniczych kosztem typowego obrotu gotówkowego. Jednym z pierwszych przejawów tych dążeń było opracowanie i wprowadzenie dwóch niezależnych detalicznych systemów płatniczych – *postgiro* (uruchomiony w 1925 r.³⁰; oferowany przez pocztę i dostępny początkowo tylko w placówkach pocztowych) i *bankgiro* (powstał w 1959 r. i oferowany był w oddziałach bankowych, służąc do przeprowadzania transakcji między rachunkami bankowymi).

Od momentu powstania system *bankgiro* charakteryzował się dużym stopniem automatyzacji. Już w 1965 r. wszystkie procedury zostały przeniesione do systemu elektronicznego przetwarzania danych – stanowiąc poważne osiągnięcie w tamtych czasach. Umożliwiło to uruchomienie nowych, automatycznych form płatności, takich jak np. polecenie zapłaty. Usługa ta początkowo była dostępna tylko dla rozliczeń między przedsiębiorstwami, ale już w 1971 r. zaoferowano ją także osobom fizycznym. Obok wielu nowoczesnych rozwiązań wprowadzanych i wykorzystywanych przez system *bankgiro* warto wspomnieć o opracowaniu elektronicznego podpisu (1981 r.), służącego do zabezpieczenia przesyłanych informacji, czy modułu *e-giro*, wykorzystywanego do wystawiania i płatności faktur w Internecie (1998)³¹.

Rozwijający się system *postgiro* przez długi okres miał monopol w zakresie obsługi płatności instytucji państwowych. Konsekwencją tego była dominacja systemu opartego na przelewach pocztowych nad przelewami dokonywanymi przez banki. Monopol ten został zniesiony dopiero w połowie 1994 r. Również w 1994 r., na podstawie systemu *postgiro* utworzono Bank Poczty (*Postgirot Bank*), którego usługi były oferowane głównie w placówkach pocztowych.

Istnienie dwóch niezależnych systemów rozliczeniowych zmuszało przedsiębiorstwa oraz innych klientów banków do posiadania kilku rachunków, prowadzonych w bankach komercyjnych oraz Banku Poczty (*Postgirot Bank*). W 2000 r., w wyniku decyzji rządu o sprzedaży Banku Poczty, pojawiła się również szansa na ujednoczenie obu systemów płatności detalicznych. Podjęte działania doprowadziły do uzyskania przez Bank Poczty pełnoprawnego członkostwa w systemie *bankgiro*, jednak po przejęciu banku przez grupę *Nordea* (jesień 2001 r.) oraz sprzeciwie władz antymonopolowych (Swedish Competition Au-

²⁷ W 1991 r. przychody odsetkowe stanowiły niemal 73% ogółu przychodów, w 1995 r. – 65%, natomiast w 2000 r. – 52,62% (dane dla czterech największych banków). Szerzej: „Financial Stability Report” nr 1/2001, Sveriges Riksbank.

²⁸ „Financial Stability Report” nr 1/1999, op.cit., s. 10.

²⁹ U. Bäckström: *Households, stock markets and the financial system*. „Economic Review” nr 1/2002, Sveriges Riksbank.

³⁰ Sweden: *an innovator in banking*. Banking 1979, Vol. 71 Issue 1, s. 82.

³¹ Szerzej: *Bankgirocentralen History*. www.bankgirot.se.

Tabela 3 *Poziom automatyzacji transakcji płatniczych w Szwecji*³³ (%)

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Wartość płatności	66	66	62	63	70	70	76	74	81	81	82
Liczba płatności	46	56	64	67	69	70	70	72	76	81	83

Źródło: Sveriges Riksbank.

thority) wycofano się z projektu całkowitego połączenia obu systemów.

System płatniczy w Szwecji zdominowany jest właśnie przez systemy *giro* – bankowy oraz pocztowy, poprzez które dokonuje się około 75% transakcji bezgotówkowych, z czego około 80% dokonywanych jest w sposób elektroniczny³². Wśród nich największą popularnością cieszą się polecenia przelewu, chociaż ich przewaga nad pozostałymi formami płatności zmniejsza się już od kilku lat. Konsekwentna polityka banków oraz rozwijająca się infrastruktura służąca dokonywaniu płatności w sposób elektroniczny sprawiły, że coraz większy udział we wszystkich operacjach bezgotówkowych zyskiwały elektroniczne formy w miejsce funkcjonujących jeszcze form opartych na papierze.

Czeki, pomimo długiej obecności w obrocie, przestają mieć istotne znaczenie w szwedzkim systemie płatniczym. W ostatnim dziesięcioleciu ich udział w płatnościach bezgotówkowych drastycznie się obniżył. W przeciwieństwie do Finlandii, gdzie czek stał się instrumentem płatniczym dla transakcji o dużych wartościach, w Szwecji średnia wartość wypisywanego czeku nie uległa istotnemu wzrostowi: w 1990 r. stanowiła 5,8 tys. szwedzkich koron, a w 2000 r. – 11 tys. koron (równowartość 1.300 euro). Bezpośrednią przyczyną malejącego znaczenia czeków w obrocie banko-

wym – oprócz rosnącej liczby bankomatów i terminali akceptujących karty płatnicze – była świadoma polityka banków, mająca na celu zredukowanie liczby transakcji czekowych, jako zdecydowanie droższych niż alternatywne środki płatnicze³⁴.

Z roku na rok wzrastało w Szwecji znaczenie kart płatniczych. Jeszcze w 1992 r. liczba transakcji dokonanych za pomocą czeków przekraczała liczbę operacji płatniczych dokonywanych kartami, ale w następnych kilku latach ta proporcja się odwróciła. Przy prawie całkowitej marginalizacji czeków w obrocie udział kart płatniczych charakteryzuje się wciąż silnie rosnącą dynamiką wśród pozostałych instrumentów płatniczych (tabela 4). Z porównania liczby transakcji przeprowadzanych przez statystycznego Szweda wynika, że w 2000 r. dokonał on 0,2 transakcji czekiem oraz 36 transakcji kartą płatniczą.

Działania rządu wspierające rozwój infrastruktury IT

Czynnikiem mającym niewątpliwie decydujący wpływ na rozwój finansowych usług elektronicznych w Szwecji jest szerokie wykorzystanie nowoczesnych form komunikacji w społeczeństwie i wśród przedsiębiorstw. Inspiracją takiego stanu rzeczy była celowa i konsekwentna polityka rządu, mająca na celu zbudowanie w Szwecji społeczeństwa informacyjnego, konkurencyjnego wobec globalnych wyzwań społeczno-gospodarczych. Liczne programy oraz projekty realizowa-

³² *Payment and securities settlement systems in the European Union*. ECB Blue Book, Frankfurt am Main 2001, s. 457.

³³ Poziom automatyzacji jest wskaźnikiem uwzględniającym wartość/liczbę transakcji otrzymanych elektronicznie od płatnika w stosunku do wszystkich transakcji. Do transakcji otrzymanych w sposób elektroniczny od płatnika należą: płatności w EFTPOS, polecenia zapłaty oraz przelewy wykonane poprzez Internet.

³⁴ Bezpośrednim wyrazem podjętej polityki było zastosowanie przez jeden z największych banków, na początku lat 90., podwyższonej opłaty od operacji czekowych. W efekcie podobnych działań ze strony innych banków udział czeków w systemie płatniczym został zmarginalizowany. Zob. *Payment and ...*, op. cit., s. 463.

Tabela 4 *Bezgotówkowe transakcje płatnicze – najważniejsze instrumenty*

Liczba transakcji (mln)	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Czeki	120	77	71	51	49	46	40	18	4	4	2
Karty płatnicze	54	68	62	68	97	101	131	168	212	254	320
Polecenia zapłaty	30	34	37	40	45	50	54	65	74	85	91
Polecenia przelewu, w tym:	602	598	590	589	605	620	637	660	633	712	715
przelewy											
zlecone w oddziale	276	210	165	161	170	189	196	208	175	171	154
przelewy elektroniczne,											
np. Internet, telefon	326	388	425	428	435	431	441	452	458	541	561
Ogółem	807	777	760	748	796	817	863	912	927	1060	1131

Źródło: opracowanie na podstawie danych: Swedish Bankers' Association, ECB, BIS.

Tabela 5 Dostęp i wykorzystanie nowoczesnych technologii telekomunikacyjnych wśród społeczeństwa szwedzkiego (%)

Wskaźniki	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Dostęp do komputera osobistego w domu (grupa wiekowa: 16-84)	27,7	34,5	40,5	52,6	61,8	64,9	67,7
Dostęp do Internetu w domu (grupa wiekowa: 9-79)	3	8	17	31	47	52	59*
Aktywni użytkownicy Internetu	0,5	2,1	6,0	14,4	18,9	23,2	28,9
Posiadanie telefonu komórkowego w systemie GSM	11,7	17,8	27,3	40,7	54,6	69,7	78,8

* wartość przybliżona

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych: Statistics Sweden, Nordicom - Nordic Information Centre for Media and Communication Research, SIKI - Swedish Institute for Transport and Communications Analysis, The National Post and Telecommunication Agency.

ne wspólnie poprzez agencje rządowe, uczelnie, a także prywatne przedsiębiorstwa sprawiają, że zaawansowanie szwedzkiego społeczeństwa w obsłudze i praktycznym wykorzystaniu technik informacyjno-komunikacyjnych zdecydowanie się poprawiło. Warto podkreślić, że stymulowanie rozwoju nowoczesnej infrastruktury telekomunikacyjnej przez rząd, poza kooperacyjnymi działaniami, wiąże się także z ulgami podatkowymi dla osób fizycznych oraz przedsiębiorstw. Przykładowo, ulga przysługuje podatnikom, którzy ponieśli koszty w związku z podłączeniem szerokopasmowego dostępu do Internetu³⁵. Uregulowanie kwestii wykorzystywania przez pracowników sprzętu komputerowego, będącego własnością pracodawcy, poprzez skonstruowanie korzystnych warunków podatkowych również znacząco wpłynęło na zwiększenie jego dostępności oraz umiejętności obsługi wśród gospodarstw domowych³⁶.

Należy stwierdzić, że pragmatyczne podejście rządu do zachęcania społeczeństwa do intensywnego korzystania z technologii informatyczno-komunikacyjnych przejawiało się w wielu aspektach polityczno-gospodarczych: począwszy od szybkiego zliberalizowania rynku usług telefonicznych, stworzenia zachęcających uregulowań podatkowych, po czynne wspieranie i stymulowanie wielu projektów infrastrukturalnych. Szwecja była jednym z krajów, w którym koncesje na budowę telefonii trzeciej generacji (3G) zostały przyznane bez opłat koncesyjnych (w zamian aplikanci musieli zobowiązać się do dokonania dużych inwestycji w infrastrukturę nowo tworzonej sieci).

W Szwecji powstało także kilka specjalnych stref badawczo-rozwojowych oraz parków technologicznych (*clusters*), skupiających na swoim teryto-

rium przedsiębiorstwa będące światowymi liderami technologicznymi, instytucje badawcze oraz wyspecjalizowane ośrodki akademickie. Celem tych ośrodków jest stworzenie klimatu do jak najefektywniejszych postępów i badań w nowoczesnych dziedzinach gospodarki, jak np.: technologie bezprzewodowe czy szerokopasmowy dostęp do Internetu. Największym i najbardziej znanym jest obszar Sztokholm/Kista, zwany *Wireless Valley*, który porównywany już jest z *Silicon Valley* czy regionem bostońskim w USA³⁷.

Wysoki poziom zaangażowania instytucji rządowych oraz biznesowych w zachęcanie do zachowań sprzyjających rozwojowi elektronicznego środowiska oraz jego jak najkorzystniejszego wykorzystania zostało zauważony i potwierdzony w wielu rankingach instytutów badawczych czy renomowanych czasopism. Przykładowo, w corocznym rankingu *Economist Intelligence Unit (The Economist Group)*, porównującym środowisko *e-business* w najbardziej rozwiniętych krajach świata, w 2003 r. Szwecja została uznana za światowego lidera, po raz pierwszy wyprzedzając Stany Zjednoczone³⁸.

Wykorzystanie nowoczesnych technologii informatyczno-komunikacyjnych w społeczeństwie

W wyniku podjętych działań od kilku lat dynamicznie wzrastał poziom nasycenia gospodarstw domowych nowoczesnym sprzętem komputerowym i telekomunikacyjnym. Coraz większa liczba osób ma dostęp do Internetu i decyduje się aktywnie z niego korzystać, co obrazują wskaźniki posiadania i wykorzystywania nowoczesnych technologii w społeczeństwie szwedzkim w warunkach domowych (por. tabela 5).

W rzeczywistości dostęp do komputera czy Internetu oraz liczba telefonów komórkowych są znacznie większe, a wynika to z dużego nasycenia technologią całej gospodarki oraz szkolnictwa. W 2000 r. dostęp do komputera w pracy miało ponad 70% zatrudnionych, natomiast dostęp do Internetu (niezależnie od miejsca)

³⁵ Szerzej: *Follow-up of the Swedish Government IT Policy*. Ministry of Industry, Employment and Communications, Budget Bill for 2002.

³⁶ Począwszy od 1998 r. zrezygnowano z opodatkowania korzyści, które osiągają pracownicy z tytułu użytkowania firmowego sprzętu komputerowego w celach prywatnych. Dotychczas uzyskane korzyści traktowane były jako dodatkowe wynagrodzenie. Bezpośrednim celem ulgi było skłonienie pracodawców do zwiększonego wykorzystania komputerów w działalności przedsiębiorstw, a pośrednim – możliwość podnoszenia umiejętności obsługi sprzętu komputerowego wśród pracowników w warunkach domowych. Zob. *Computers lent to employees - special tax provisions*. The Swedish Ministry of Finance, 2000.

³⁷ Szerzej: *Welcome to innovative Sweden*. Invest in Sweden Agency (ISA), Stockholm 2001, s. 17-21

³⁸ W rankingu tym ocenia się m.in.: jakość infrastruktury IT, działania rządów podejmowane w celu rozwoju nowych technologii oraz faktyczny poziom wykorzystania ich w gospodarce. Zob.: *The 2003 e-readiness ranking*. Economist Intelligence Unit, www.eiu.com.

Tabela 6 Wykorzystanie kart w Szwecji

	1996	1997	1998	1999	2000
Liczba kart w obiegu; ogółem (mln)	9,27	10,31	11,27	11,83	12,97
Liczba płatności kartami; ogółem (mln), w tym:	131	168	212	254	320
kartami debetowymi	88	121	160	198	254
kartami kredytowymi i obciążeniowymi	44	48	53	57	66
Wartość płatności kartami; ogółem (mld SEK)	101	124	149	174	209

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych BIS.

miało nieco ponad 80% społeczeństwa³⁹. Osiągane wskaźniki stawiają Szwecję w ścisłej czołówce państw o najbardziej rozwiniętej infrastrukturze telekomunikacyjnej na świecie.

Odnosząc powyższe dane, obrazujące wyniki dla populacji, na wskaźniki dotyczące gospodarstw domowych, należałoby stwierdzić, że w 2001 r. odsetek gospodarstw domowych mających komputer osobisty wyniósł 80%, a około 60% gospodarstw miało także dostęp do Internetu⁴⁰. Coraz szybszemu rozwojowi nowoczesnej infrastruktury towarzyszył wzrost liczby gospodarstw domowych z szerokopasmowym dostępem do sieci (powyżej 0,5 Mb). Na koniec 2001 r. 11,7% gospodarstw domowych dysponowało takim podłączeniem; w stosunku do 3,7% w 2000 r.⁴¹

Szczególnie istotne dla banków są informacje i statystyki związane z tą częścią populacji, która już jest lub w przyszłości stanie się klientami banków. Poziom wykorzystania nowoczesnych technologii przez osoby w wieku 16-84 lat przedstawia się następująco (dane dla 2001 r.):

- 1) dostęp do komputera osobistego w domu – 68%,
- 2) dostęp do Internetu w domu – 58%,
- 3) użytkownicy Internetu (przynajmniej 1 w tygodniu) – 39%.

Wzrastała również ogólna liczba komputerów stale podłączonych do Internetu (serwerów) w przeliczeniu na tysiąc mieszkańców. W 1994 r. było 9 serwerów, w 1997 r. – 37, a w 1999 r. osiągnięto poziom 60, co w tych latach stawiało Szwecję w gronie pięciu państw o najwyższych wskaźnikach na świecie⁴².

Obok wysokiego poziomu dostępności do Internetu ważną rolę odgrywa również koszt jego wykorzystania. W wyniku stosunkowo szybkiej liberalizacji rynku telekomunikacyjnego nastąpił wzrost konkurencji na tym rynku, czego bezpośrednim skutkiem był spadek

cen oraz pojawienie się alternatywnych technologii umożliwiających dostęp do sieci⁴³.

Rozwój usług bankowości elektronicznej w Szwecji

Karty płatnicze oraz infrastruktura płatnicza

Szwecja jest krajem charakteryzującym się dużym stopniem wykorzystywania kart płatniczych, wydawanych zarówno przez banki, instytucje kredytowe, jak i koncerny paliwowe oraz sieci detaliczne. Klienci szwedzkich banków mają duży wybór kart, począwszy od typowych kart bankomatowych, służących do wypłat gotówkowych, poprzez różnego rodzaju karty płatnicze, a skończywszy na wielofunkcyjnych kartach bankowych, coraz częściej wyposażonych w funkcję elektronicznego pieniądza (*e-money*). Istotną konkurencją dla kart emitowanych przez banki są karty wydawane przez koncerny paliwowe i sieci detaliczne, których możliwości są wprawdzie mocno ograniczone, ale liczba w obrocie bardzo duża⁴⁴. Poziom wykorzystania kart dystrybuowanych przez banki oraz instytucje finansowe w Szwecji przedstawia tabela 6.

W łącznej liczbie kart, uwzględnionych w tabeli 6, znajdują się także karty bankomatowe. Ich udział w rynku jest znaczny, jednak wykazuje zdecydowaną tendencję malejącą. Pomimo pewnych trudności ze szczegółową klasyfikacją kart w Szwecji – w konsekwencji istnienia kart wielofunkcyjnych – udział kart bankomatowych można oszacować na około 30% (w 2000 r.).

Największą dynamiką wzrostu charakteryzowały się dane dotyczące kart debetowych. W latach 1996-2000 ich liczba wzrosła o prawie 110%, natomiast liczba przeprowadzonych transakcji niemal o 190%. Liczba transakcji płatniczych kartami debetowymi w ogóle transakcji kartami płatniczymi stanowiła na koniec 2000 r. około 80% i należy się spodziewać jej wzrostu w następnych latach.

Karty przedpłacone (*cash card*, *prepaid card*, *e-purse card*) z funkcją elektronicznego pieniądza, ofe-

³⁹ Facts about information and communications technology in Sweden. Swedish Institute for Transport and Communications Analysis, Falth & Hassler, Vernamo 2001.

⁴⁰ Dane przybliżone na podstawie The National Post and Telecommunication Agency.

⁴¹ ICT – information and telecommunications technologies. Invest in Sweden Agency (ISA), Stockholm 2002, s. 15.

⁴² Szerzej: Number of Internet connected computers (hosts) in some countries 1994-1999. Ministry of Transport and Communications Finland oraz Telecommunication indicators in the Eurostat area, International Telecommunication Union 2001.

⁴³ Zob. "Financial Stability Report" nr 2/1999, s. 11.

⁴⁴ Według danych BIS, w 1994 r. było ponad 9 mln takich kart w obrocie.

Tabela 7 Liczba bankomatów oraz ich wykorzystywanie

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Liczba bankomatów	2102	2221	2203	2226	2281	2359	2379	2370	2485	2580	2617
Liczba wypłat gotówkowych (mln)	170	208	218	247	270	281	297	312	333	310	320
Wartość wypłat gotówkowych (mld SEK)	107	152	163	195	218	226	239	249	287	257	271

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych: ECB, BIS.

rowane przez cztery największe banki, opierają się na jednym systemie (*Proton*). Banki, wydając karty niezależnie od siebie, współpracują w zakresie rozwoju technologicznego, działalności marketingowej oraz administrowania marką – umieszczając obok swojego logo wspólną nazwę „*Cash Card*”. Rozwój tego rynku zagwarantowany jest poprzez akceptowalność kart w terminalach i urządzeniach ładujących niezależnie od banku – wydawcy karty. Program pilotażowy związany z zastosowaniem kart z chipem został uruchomiony w 1996 r., jednak znaczący rozwój produktu nastąpił dwa lata później. W 2000 r. było około 600 tys. aktywnych kart z funkcją *e-money* oraz 43 tys. terminali akceptujących⁴⁵. Liczba ta jednak w rzeczywistości jest dużo większa, ponieważ coraz większa liczba kart debetowych i kredytowych ma funkcję *e-money*. Według informacji firmy *Proton* już w połowie 1999 r. na rynku funkcjonowało około 2,5 mln kart z funkcją elektronicznego pieniądza⁴⁶. Po wstępnych doświadczeniach banki zrezygnowały bowiem z wprowadzania tych kart jako samodzielnego produktu i zdecydowały się dodawać funkcję *e-money* do innych, wielofunkcyjnych kart bankowych.

Rosnące zainteresowanie tego typu kartami w Szwecji rośnie ze względu na rozszerzającą się bazę instytucji współpracujących i akceptujących. Już w początkowym okresie pojawienia się kart *e-money* konsorcjum banków zawarło porozumienie ze związkiem detalistów szwedzkich (*Svensk Handel*), co w znaczącym stopniu pozwoliło na szybki rozwój tego rynku. Do instytucji współpracujących należą także m.in.: poczta, operatorzy parkingów, maszyn samoobsługowych (*vending machine*), niektórzy przewoźnicy, producenci telefonów⁴⁷. Rozpoczęto także współpracę z operatorem telekomunikacyjnym (*Telia*) w celu ułatwienia klientom możliwości ładowania kart poprzez komputer osobisty lub specjalny telefon⁴⁸.

Kolejnymi wyzwaniem dotyczącymi rozwoju kart z funkcją *e-money* było zaadaptowanie ich do handlu elektronicznego (*e-commerce* – zakupów i płatności w sklepach internetowych) oraz stworzenie możliwości doładowywania ich bezpośrednio przez Internet, z wykorzystaniem specjalnego czytnika. Działaniom mają-

cym na celu spopularyzowanie płatności elektronicznymi portmonetkami sprzyjać powinien również rozwój interaktywnej telewizji cyfrowej i jej zastosowanie w realizowaniu płatności.

Dynamicznemu wzrostowi liczby kart płatniczych w obiegu towarzyszył rozwój infrastruktury płatniczej. Pierwsze bankomaty (maszyny służące do wypłat gotówkowych) pojawiły się w końcu lat 60. i wolno zyskiwały sobie uznanie wśród klientów. Szczególnie aktywne w początkowej rozbudowie sieci były banki oszczędnościowe, które już w pierwszych dwóch latach od ich pojawienia się dysponowały 370 urządzeniami, bardziej zaawansowanymi technologicznie od bankomatów banków depozytowo-kredytowych⁴⁹. W latach 90. stopniowo rozbudowywana była sieć bankomatów, w których z roku na rok dokonywano coraz większej liczby wypłat gotówkowych. Wzrostowi liczby dostępnych bankomatów w latach 1990-2000 – o około 25% - towarzyszył blisko 90% wzrost liczby dokonywanych transakcji. Jednocześnie rosła również ogólna wartość przeprowadzanych transakcji i w badanym okresie ten wzrost wyniósł ponad 150% (por. tabela 7).

Na początku lat 90. istniały dwie sieci bankomatów: *Bankomat* i *Minuten*. W połowie 1994 r. banki zdecydowały o połączeniu tych sieci i jesienią 1995 r. proces ten został zakończony⁵⁰. Zgodnie z porozumieniem, dostęp klientów różnych banków do bankomatów jest swobodny – klienci mogą dokonywać transakcji we wszystkich bankomatach, niezależnie od tego, w którym banku mają rachunek. Funkcjonalność bankomatów w Szwecji jest jednak dość ograniczona – wszystkie urządzenia służą głównie do wypłat gotówkowych (bankomaty typu CD – *Cash Dispenser*). Możliwe jest także sprawdzenie sald oraz transfery między własnymi rachunkami w jednym banku. W ogóle nie instaluje się bankomatów typu ATM (*Automated Teller Machine*), w których klienci mogliby dokonywać również przelewów bankowych⁵¹. Przewidywalnie, ten etap rozwoju infrastruktury udało się w Szwecji pominąć celowo, stosunkowo szybko rozszerzając sieć terminali samoobsługowych, bazujących na połączeniach telefonicznych i internetowych.

⁴⁵ Zob. *Statistics on payment and settlement systems in selected countries*. BIS, 2002, s. 113.

⁴⁶ *Cash in Sweden*. *Proton World*, Brussels, www.protonworld.com.

⁴⁷ *Cash in Sweden*, ibidem.

⁴⁸ Szerzej: *Payment and ...*, op. cit., s. 464 i 470; *Survey of electronic money developments*. BIS, Basle 2001, s. 76-77.

⁴⁹ *Sweden: an innovator...*, op.cit., s. 83.

⁵⁰ *Payment systems in the European Union*. ECB Blue Book, Frankfurt am Main 1996.

⁵¹ Pojawiają się wprawdzie terminale depozytowe (np. w *FöreningsSparbanken*), nie oferują one jednak funkcji płatniczych.

Tabela 8 *Liczba terminali EFTPOS oraz ich wykorzystywanie*

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Liczba terminali	6,1	8,9	14,3	26,6	48,5	54,4	61,4	68,8	74,4	81,1	87,1
Liczba transakcji (mln)	16	33	46	63	77	101	132	169	213	254	322
Wartość transakcji (mld SEK)	8	17	27	33	48	86	101	123	149	172	209

Źródło: jak w tabeli 6.

Liczba bankomatów w Szwecji, w porównaniu z innymi rozwiniętymi krajami europejskimi, jest stosunkowo nieduża. Trudno wskazać jednoznaczną przyczynę takiego stanu rzeczy. Wydaje się jednak, że kluczowe znaczenie, obok wczesnego ale stosunkowo wolnego rozwoju sieci bankomatów i terminali EFTPOS⁵², ma fakt bardzo dużego udziału w transakcjach płatniczych przelewów, szczególnie tych oferowanych przez placówki pocztowe. Rozwinięta sieć placówek pocztowych oraz popularność systemu *postgiro* stanowią silną konkurencję dla oferty banków. Dynamiczny wzrost klientów korzystających z elektronicznych kanałów dystrybucyjnych, przede wszystkim internetowych, również radykalnie zmniejsza zapotrzebowanie na bankomaty płatnicze. Innym ważnym czynnikiem decydującym o słabo rozwiniętej sieci bankomatów w Szwecji może być znaczna liczba kart płatniczych wydanych przez detalistów.

Wpływ na liczbę instalowanych bankomatów może mieć również geograficzna odmienność Szwecji od innych rozwiniętych krajów europejskich. Poza dwoma większymi miastami: Sztokholmem i Goeteborgiem (w których w sumie zamieszkuje około 1,2 mln mieszkańców), nie występują inne bardzo duże ośrodki miejskie. Można zatem przyjąć, że w związku z wysokimi kosztami instalacji bankomatów nie są one szeroko rozpowszechnione na terenach słabo zaludnionych. Dane z innych krajów skandynawskich, czyli o podobnych warunkach geograficznych, zdają się jednak przeczyć takim czynnikiem⁵³.

Dane dotyczące ilości gotówki w obiegu, mogącej mieć wpływ na liczbę urządzeń oraz liczby wypłat gotówkowych z bankomatów, w porównaniu z innymi krajami europejskimi, kształtują się w Szwecji na średnim poziomie⁵⁴. Zauważalna jest natomiast porównywalnie duża liczba transakcji bankomatowych w przeliczeniu na mieszkańca, co tym bardziej prowokuje do

zastanowienia się nad mniejszą liczbą bankomatów w tym kraju.

O przełomie w przyzwyczajeniach klientów szwedzkich banków – w zakresie zwiększającej się roli bezgotówkowych transakcji płatniczych – świadczą dane obrazujące liczbę instalowanych terminali EFTPOS oraz dokonywanych za ich pomocą operacji płatniczych (tabela 8). W latach 1990-2000 liczba terminali zwiększyła się z około 6 tysięcy do ponad 87 tysięcy urządzeń, czyli o 1.350%. Rosnąca dostępność kart płatniczych oraz terminali, jak również preferencje klientów zdecydowały o wzroście liczby transakcji dokonywanych w tych terminalach o prawie 2.000% oraz wzroście wartości przeprowadzonych transakcji o ponad 2.500%. Średnia wartość transakcji dokonanej w terminalu EFTPOS w tym okresie wzrosła z 500 do 650 koron szwedzkich.

Elektroniczne kanały dystrybucji usług bankowych

Rozwój nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych, sprzyjająca infrastruktura oraz skłonność Szwedów do wykorzystywania elektronicznych kanałów dystrybucji usług finansowych zdecydowały o dynamicznym rozwoju oferty bankowej w tym zakresie. Również silny kryzys bankowy stał się impulsem dla podejmowania działań mających na celu redukcję kosztów działalności, m.in. poprzez wykorzystanie bardziej skutecznych i jednocześnie mniej kosztownych metod dystrybucji usług. Przykłady mniejszych, nowo powstałych banków, które oparły strategię komunikacji z klientami na małych placówkach bankowych oraz zdalnych kanałach dystrybucji, zdynamizowały działania największych szwedzkich banków. Już w latach 80. jako nową formę kontaktu z bankiem zaczęto wykorzystywać telefon, jednak zdecydowany rozkwit bankowości telefonicznej nastąpił w latach 90. Stopniowo wprowadzane były nowe rozwiązania techniczne, pozwalające klientom na swobodną i kompleksową obsługę rachunków zarówno przez telefon stacjonarny, jak i komórkowy. Na przełomie 1999 i 2000 r. bank Svenska Handelsbanken, jako jeden z pierwszych na świecie, zdecydował się uruchomić nowy telefoniczny kanał dystrybucji, bazujący na protokole WAP (Wireless Application Protocol). W fazie testowej bank wyposażył swoich doradców finansowych oraz wybranych klien-

⁵² W 1987 r. w Szwecji istniało tylko 1.650 bankomatów oraz 520 terminali EFTPOS, co w porównaniu z innymi krajami europejskimi było słabym osiągnięciem. Zob. J. Snelmann, J. Vesala, D. Humphrey: *Substitution of noncash payment instruments for cash in Europe*. "Bank of Finland Discussion Papers" nr 1/2000, Helsinki, s. 34-35.

⁵³ Por. T. Chojecki: *Wpływ rozwoju elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych na działalność banków w krajach skandynawskich*. W: *Zastosowania rozwiązań informatycznych w instytucjach finansowych*. Praca pod red. A. Gospodarowicza. Wrocław 2002 Wyd. Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, s. 173.

⁵⁴ Ilość gotówki w obiegu w relacji do PKB kształtuje się na poziomie 4,3-4,4% (lata 1999-2000). Zob. *Statistics on payment ...*, op. cit., s. 160.

tów w telefony komórkowe (firm: Nokia i Ericsson) i udostępnił serwis informacji giełdowych⁵⁵. W konsekwencji wielu przemian w 2002 r. zdecydowana większość banków oferuje klientom kontakt telefoniczny z pracownikiem banku, wykonywanie operacji w ramach automatycznych serwisów obsługi oraz korzystanie z systemu WAP w telefonach komórkowych.

Prawdziwym przełomem w rozwoju elektronicznych kanałów dystrybucji usług finansowych był dynamiczny rozwój Internetu. Począwszy od 1996 r. zaczął być wykorzystywany w bankach jako dodatkowa metoda komunikacji i sprzedaży usług⁵⁶. W początkowym okresie rozwoju zakres usług w Internecie był ograniczony. Stopniowo jednak, w wyniku działań podjętych przez banki, a wywołanych rosnącą popularnością tego kanału marketingowego wśród klientów, znacząco się zwiększył. Poza możliwością dokonywania codziennych operacji bankowych klienci mogą także inwestować w papiery wartościowe, jednostki funduszy inwestycyjnych, nabywać polisy ubezpieczeniowe, a nawet korzystać z usług leasingowych. W niektórych bankach (np. SEB) klienci usług elektronicznych otrzymują comiesięczny komentarz inwestycyjny wraz z analizą rynku. Rosnąca kompleksowość oferty dostępnej przez elektroniczne kanały dystrybucji oraz duża skłonność Szwedów do korzystania z Internetu zdecydowały o zmianie preferencji klientów banków w zakresie komunikacji z bankiem. Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że usługi bankowe przez Internet oraz telefon w Szwecji nie są wcale usługami tanimi. Banki skrupulatnie wykorzystują upodobania klientów w zakresie nowoczesnych form komunikacji i nie zamierzają oferować swoich usług po niskiej cenie. Klienci muszą zapłacić za wygodę, szybkość oraz kompleksowość. Takie po-

dejście banków wywołuje pewną krytykę wśród klientów, ale jednocześnie nie przeszkadza im w coraz większym stopniu korzystać z możliwości elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych⁵⁷. Na wykresie 1 przedstawiono dane dotyczące liczby klientów korzystających z bankowości internetowej.

Zdecydowana większość korzystających z usług bankowych dystrybuowanych poprzez Internet jest, z oczywistych względów, klientami największych szwedzkich banków. Sukces w tej materii jest jednocześnie także udziałem wielu mniejszych banków, szczególnie tych nie mających sieci oddziałów bankowych⁵⁸. Obok stopniowego wprowadzania zdalnych kanałów dystrybucji w ofertach największych szwedzkich banków, pojawiły się również banki „niszowe”, koncentrujące się na usługach dystrybuowanych za pośrednictwem Internetu czy telefonu⁵⁹. Możliwości stworzone przez nowoczesne technologie informatyczno-komunikacyjne zostały dostrzeżone również przez instytucje dotychczas nie konkurujące na rynku usług bankowych.

Należy zauważyć, że w ramach największych grup finansowych, w których znaczącą rolę odgrywają właśnie cztery największe szwedzkie banki, istnieją różne koncepcje i warianty wykorzystywania kanałów elektronicznych. Przykładowo, w grupie skupionej wokół Svenska Handelsbanken obok oferty tego banku dostępnej również poprzez zdalne kanały dystrybucji, istnieje bank „niszowy” – Stadshypotek Bank, który jest jednym z głównych banków telefonicznych i internetowych w Szwecji. Bank ten – stworzony z myślą o klientach prywatnych, jako bank do codziennych nieskomplikowanych operacji finansowych – działa wykorzystując odrębną markę i oferuje własny zakres usług bankowych⁶⁰.

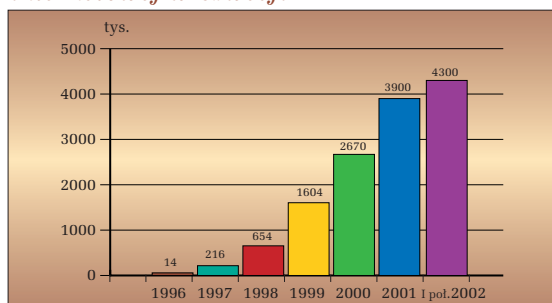
Bank Svenska Handelsbanken zdecydował się również na unikatową koncepcję zindywidualizowania stron internetowych swoich oddziałów. Docelowo, każdy z oddziałów banku w krajach skandynawskich ma mieć własną stronę startową w Internecie, na której klienci będą mogli znaleźć informacje dotyczące konkretnie ich oddziału. Możliwość zindywidualizowania serwisu bankowego dla poszczególnych klientów – dzięki czemu sami decydują o zawartości wyświetlanych dla nich stron – jest już w szwedzkich bankach standardem.

Także FöreningsSparbanken poza podstawową ofertą bankową dostępną dla klientów w oddziałach oraz elektronicznych kanałach dystrybucji rozszerza swoją ofertę dla specjalnych grup klientów, na przy-

⁵⁵ Szerzej: T. Uimonen: *Swedish Bank in Big Wireless App Test*. Computerworld 1999, Vol. 33 Issue 41, s. 25.

⁵⁶ O silnej pozycji szwedzkich banków w zakresie wykorzystania Internetu, już w początkowym etapie jego rozwoju, świadczy sklasyfikowanie 3 z nich (FöreningsSparbanken, Merita Nordbanken oraz SEB) w pierwszej czwórce najbardziej znanych finansowych marek w Internecie. W rankingu firm: IBM oraz Interbrand (firma konsultingowa) szwedzkie banki wyprzedził tylko Citibank. Zob.: C. Power: *European Internet Bank Plans Late-Summer Debut*. „American Banker” nr 1999, Vol. 164, Issue 144, s. 14.

Wykres 1 Liczba klientów bankowości internetowej w Szwecji



Źródło: Swedish Bankers' Association.

⁵⁷ Zob.: *Capitals, Europe*. Dec2001/Jan2002 Issue 412, s. 16.

⁵⁸ U. Lundquist: *Internet Banking in Sweden*. Swedish Bankers' Association, Stockholm 2001.

⁵⁹ Przykładowo: JP Bank (powstał w 1989 r.), WASA Banken czy Stadshypotek Bank (1995 r.), który jednak został przejęty przez Svenska Handelsbanken w 1997 r.

⁶⁰ Szerzej: *Annual Report 2001*. Svenska Handelsbanken.

kład tworząc internetowy bank dla młodych ludzi. Jednak pomimo dynamicznego wzrostu liczby klientów korzystających z nowoczesnych technik komunikacyjnych strategia banku opiera się na „tradycyjnych” założeniach. Bank zdecydował się na strategię rozwoju wykorzystującą szeroką sieć oddziałów bankowych, jednocześnie rozwijając i oferując usługi poprzez kanały komplementarne. Celem banku jest, aby 80% czasu pracy personelu w oddziałach przeznaczone było na obsługę klienta. Według zarządzających bankiem kontakt osobisty ma decydujące znaczenie dla zwiększenia dodatkowej sprzedaży. Przyjęta strategia opiera się na wynikach badań klientów, wśród których rośnie zapotrzebowanie na usługi doradcze w zakresie finansowym. Rozwój elektronicznych kanałów ma umożliwić kontakt z klientami w oddziałach w większym wymiarze czasu⁶¹.

Szwedzkie banki w coraz większym stopniu starają się wykorzystać fakt, że ich strony internetowe są jednymi z najczęściej odwiedzanych w kraju⁶². Wspólnie z innymi instytucjami wywodzącymi się z tradycyjnych gałęzi gospodarki, jak hotele czy biura podróży, oraz nowo powstałymi przedsięwzięciami z obszaru tzw. nowej ekonomii banki stwarzają swoim klientom możliwość bezpiecznych zakupów w sieci czy umieszczenia swojej oferty handlowej lub usługowej. Można zaryzykować stwierdzenie, że poza funkcją swoistych portali finansowych, strony internetowe banków przekształcają się w wielopłaszczyznowe portale biznesowe.

Kierując się potrzebą dalszego rozwoju elektronicznych usług finansowych, szwedzkie banki zawierają liczne kooperacje. Jednym z działań jest podjęcie starań o wypracowanie wspólnego standardu numerów identyfikacyjnych klientów banków (*ID*). W ramach tego projektu powołano także wspólną jednostkę operacyjną, mającą na celu opracowanie certyfikatów dla zwiększenia bezpieczeństwa operacji finansowych w Internecie. W 2001 r. opracowano technologię, w której do kontaktów z bankiem wykorzystuje się małe komputery przenośne. Ten nowy kanał dystrybucji ma być wykorzystywany głównie do operacji płatniczych. Pomimo rynkowej walki konkurencyjnej szwedzkie instytucje bankowe – często we współpracy z innymi przedsiębiorstwami – starają się stworzyć jak najlepszą infrastrukturę do dalszej elektronizacji usług.

Podobnie jak w Finlandii, bankowość elektroniczna w Szwecji prawdopodobnie będzie się rozwijać w kierunku wykorzystania usług telefonii trzeciej generacji i cyfrowej telewizji interaktywnej (*iTV*). Szacuje się, że w ciągu kilku lat penetracja cyfrowej telewizji interaktywnej może osiągnąć poziom 95%⁶³.

Konsekwencje przeobrażeń szwedzkiego sektora bankowego

Zmiany w szwedzkim sektorze bankowym znajdują odzwierciedlenie nie tylko w rozwoju nowych kanałów dystrybucji oraz powstawaniu elektronicznych produktów bankowych. Determinują również przekształcenia:

- struktury sektora bankowego,
- tradycyjnej infrastruktury bankowej,
- efektywności funkcjonowania banków.

Rozwój elektronicznych form świadczenia usług finansowych istotnie wpłynął na strukturę sektora bankowego w Szwecji. Należy wskazać przede wszystkim na licznie powstające banki „niszowe” oraz działalność transgraniczną (*cross-border activity*). Obie formy świadczenia usług bankowych uległy dynamicznemu rozwojowi w związku z obniżającymi się barierami wejścia⁶⁴ na szwedzki rynek finansowy. Znalazło to odzwierciedlenie m.in. w malejącej koncentracji sektora bankowego. Częściowa (postrzegana jako fragmentaryczna – około 5-procentowa⁶⁵) utrata rynku przez cztery największe banki nastąpiła na korzyść banków „niszowych” i zagranicznych. Znaczne obniżenie kosztów zmiany instytucji finansowej przez klienta (*consumer switching costs*), w związku z wykorzystywaniem technik teleinformatycznych, może w przyszłości skutkować postępującą dekoncentracją sektora bankowego w Szwecji.

Zachowania i przyzwyczajenia klientów banków nie pozostały bez wpływu na przekształcenia o charakterze ilościowym i jakościowym tradycyjnej, stacjonarnej infrastruktury bankowej. Dotychczasowe strategie dużych banków, często oparte na silnie rozwiniętej sieci oddziałów bankowych, zostały poddane weryfikacji i modernizacji. Okazało się bowiem, że praktycznie niemożliwe jest świadczenie usług bankowych jedynie przy wykorzystaniu stacjonarnej sieci dystrybucji. Jednak pomimo dynamicznego rozwoju kanałów elektronicznych sieć ta nadal jest bardzo ważnym elementem dalszej ekspansji banków. Wprowadzeniu nowych rozwiązań technologicznych towarzyszyła zatem ilościowa i jakościowa reorganizacja tradycyjnych sieci sprzedaży. W analizowanym okresie w Szwecji zauważalny był spadek liczby oddziałów bankowych. Tendencja ta utrzymuje się już od ponad 20 lat, podczas których nastąpiła silna redukcja liczby oddziałów – z 3.700 w 1980 r. do blisko 2.100 w 2001 r. Było to początkowo wynikiem licznych fuzji i przejęć, a w późniejszym okresie także dużego postępu technologicznego⁶⁶. W

⁶¹ Szerzej: *Annual Report 2001*. FöreningsSparbanken.

⁶² Przykładowo: już w 1999 r. liczba wejść na strony SEB Banku wynosiła około 1 mln miesięcznie. Wg dyrektora ds. badań w Gartner Group, strony banków traktowane są w Szwecji jak strony portali. Zob.: A. Senior: *Swedish Bank Further Diversifies Web Offerings*. „American Banker” Vol. 164, Issue 191, s. 18.

⁶³ U. Lundquist, op.cit.

⁶⁴ Najważniejszym czynnikiem decydującym o obniżeniu barier jest rozwój technologii umożliwiający prowadzenie działalności i niewymagający jednocześnie znacznych nakładów inwestycyjnych na rozbudowaną sieć infrastrukturalną.

⁶⁵ Utrata rynku analizowana jest w wielkości udziału w sumie bilansowej sektora bankowego; znacznie większe straty zanotowały cztery największe banki w zakresie udziału w przyjmowanych depozytach i udzielanych kredytach (ponad 10-procentowe). Por. „Financial Stability Report” nr 2/1999, op. cit., s. 18.

⁶⁶ *Banks in Sweden*, op.cit., s. 13.

Tabela 9 Liczba oddziałów bankowych oraz zatrudnienie w szwedzkich bankach

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Oddziały bankowe	2,84	2,75	2,90	2,83	2,68	2,59	2,51	2,47	2,17	2,11	2,03	2,09
Zatrudnienie (tys.)	44,20	45,10	43,80	41,00	42,90	43,00	42,40	42,30	42,16	43,90	42,00	42,33
Liczba mieszkańców												
na oddział	3023	3135	2989	3086	3291	3415	3525	3585	4080	4198	4382	4263
Liczba mieszkańców												
na zatrudnionego	194	191	198	213	206	206	209	209	210	202	211	210
Liczba zatrudnionych												
na 1 tys. km ²	98,2	100,2	97,3	91,1	95,3	95,6	94,2	94,0	93,7	97,6	93,3	94,1
Liczba oddziałów												
na 1 tys. km ²	6,32	6,11	6,44	6,28	5,95	5,75	5,58	5,48	4,82	4,69	4,50	4,64
Liczba zatrudnionych												
na oddział	15,6	16,4	15,1	14,5	16,0	16,6	16,9	17,1	19,4	20,8	20,7	20,3

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych: BIS, OECD.

latach następujących bezpośrednio po kryzysie bankowym, będących jednocześnie okresem wielu wdrożeń systemów teleinformatycznych w szwedzkiej bankowości, proces ten nabral jęszcze szybszego tempa, chociaż należy zauważyć jego wyhamowanie w ostatnim okresie (tabela 9).

Zmiany ilościowe oddziałów bankowych nie urzeczywistniają skali dokonanych przemian. Ewolucji podlegają także funkcje, jakie mają spełniać klasyczne oddziały bankowe; powstaje coraz liczniejsza grupa innych stacjonarnych form świadczenia usług. Zauważalne są dwie tendencje w zakresie kształtowania sieci placówek bankowych. Jedną z nich jest przekształcanie istniejących oddziałów bankowych w wyspecjalizowane punkty konsultacyjne, doradcze i informacyjne dla dotychczasowych i potencjalnych klientów. Drugą jest tworzenie kooperacji między bankami a supermarketami czy stacjami benzynowymi. Ich celem jest umożliwienie klientom dokonywania podstawowych transakcji płatniczych i wypłat gotówkowych w tych punktach. Jedną z form takiej współpracy jest wykorzystanie sklepów jako agentów banku (działalność ta nazywana jest: *in-store banking*)⁶⁷ oraz umożliwienie pracownikom – w czasie godzin pracy – dostępu do telefonu lub komputera w celu dokonania operacji bankowych (*on-the-job banking*)⁶⁸.

Analizując stacjonarną sieć sprzedaży usług bankowych w Szwecji, nie można pominąć wykorzystywanej przez banki sieci placówek pocztowych⁶⁹. Zwa-

żywszy na dużą popularność dokonywania operacji finansowych za pomocą systemu pocztowego - m.in. płatności, wpłat czy wypłat gotówkowych - sieć tych placówek wydaje się być komplementarną i jednocześnie substytucyjną formą dostępu do operacji bankowych. Część banków (Nordea, FöreningsSparbanken), zdając sobie z tego sprawę, zawarła z pocztą porozumienie o sprzedaży ich usług w niektórych placówkach pocztowych oraz poprzez listonoszy, szczególnie działających na terenach wiejskich. W 2002 r. poczta zdecydowała się na wydzielenie specjalnej spółki (Cashier Service), która oferuje możliwość sprzedaży usług bankowych wszystkim bankom działającym w Szwecji⁷⁰. Dokonywanie przelewów w systemie *postgiro* jest już możliwe w elektronicznych serwisach transakcyjnych banków.

Inaczej przedstawia się sytuacja w zakresie liczby zatrudnionych w szwedzkich bankach. Pomimo spadku liczby oddziałów bankowych liczba pracujących kształtuje się względnie stabilnie. Wprawdzie nastąpiła redukcja zatrudnienia w ciągu ostatniego dziesięciolecia, nie jest to jednak spadek odpowiadający zmianom w kształtowaniu się liczby oddziałów bankowych (tabela 9). Przykład największych szwedzkich banków pokazuje, że pomimo dynamicznego rozwoju elektronicznych form świadczenia usług bankowych oraz stopniowej redukcji oddziałów bankowych wielkość zatrudnienia może utrzymywać się na stałym poziomie. Koncentracja banków na zapewnieniu klientowi jak najlepszej obsługi – przejawiająca się w kształtowaniu istotnego dla banków wskaźnika satysfakcji⁷¹ – a jednocześnie dążenie banków do zwiększenia efektów sprzedaży związanej, w ramach stworzonych grup finansowych, prawdopodobnie spowodowały utrzymanie poziomu zatrudnienia.

⁶⁷ U. Lundquist, op.cit.

⁶⁸ *Annual Report 1999*. FöreningsSparbanken, s. 39.

⁶⁹ Przykład przebudowy sieci placówek pocztowych, w szerokim stopniu wykorzystywanych w sprzedaży i świadczenia usług płatniczych, może stanowić interesującą lekturę dla zarządzających bankami. W okresie 1990-2000, w wyniku pojawienia się nowych technologii telekomunikacyjnych oraz zniesienia monopolu na świadczenie usług pocztowych, nastąpił drastyczny spadek zapotrzebowania na tradycyjne usługi pocztowe. Wymusiło to likwidację i przekształcenie wielu tradycyjnych oddziałów pocztowych. W 1990 r. istniały 1.934 oddziały pocztowe i 120 punktów w sklepach, natomiast plan na najbliższe lata przewiduje istnienie 3.100 punktów obsługi, w tym tylko 300 oferujących rozbudowany zakres usług oraz 2800 mniejszych punktów obsługi, głównie w sklepach, na stacjach benzynowych i osiedlach mieszkalnych. Zob. *The liberalized Swedish postal market*. National Post and Telecom Agency, 2001.

⁷⁰ Szacuje się, że 2.700 wiejskich listonoszy obsługuje około 700 tys. mieszkańców Szwecji. Zob. *Annual Report 2002*. Posten, s. 19-21.

⁷¹ The Swedish Quality Index jest corocznie opracowywany przez The Stockholm School of Economics, The Swedish Institute of Quality (SIQ) oraz spółkę Garantidata AB.

Tabela 10 *Alternatywne miary efektywności funkcjonowania banków w Szwecji*

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Koszty operacyjne											
aktywa ogółem* (%)	2,21	3,38	5,35	6,46	3,28	2,98	2,36	2,49	2,17	2,04	bd.
Aktywa na oddział**	100	103,9	104,1	102,3	108,0	118,4	148,1	169,7	207,3	229,9	279,4
Aktywa na 1 pracownika**	100	89,2	85,4	83,0	78,4	80,8	97,2	111,5	117,9	127,7	152,2
Zysk operacyjny na 1											
pracownika (mln SEK)	b.d.	-0,27	-0,88	-0,39	0,28	0,43	0,69	0,37	0,55	0,42	0,62

* Dane dotyczą tylko sektora banków depozytowo-kredytowych.

**indeks zmian, 1990 r. = 100

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych OECD, Sveriges Riksbank i Swedish Bankers' Association.

Wyjaśnieniem niewielkich zmian w zatrudnieniu może być fakt, że liczba zatrudnionych w bankach w relacji do ogólnej liczby zatrudnionych w Szwecji już od początku lat 90. kształtuje się na stosunkowo niskim i stabilnym poziomie. Podczas gdy w 1990 r. wskaźnik ten wynosił 1,01, a w latach 1995, 1997, 1999 – 1,05, w 2001 r. osiągnął wartość 0,97⁷². Dla porównania, w Finlandii w 1990 r. wskaźnik ten kształtował się na poziomie 1,97, by dopiero w 2000 r. osiągnąć wartość 1,06.

O braku jednoznacznego odzwierciedlenia rozwoju bankowości elektronicznej w tradycyjnej infrastrukturze bankowej świadczą również wskaźniki efektywności funkcjonowania banków. Redukcja zatrudnienia nie była istotna na tyle, by zdecydowanie wpłynąć na efektywność funkcjonowania banków. Jednocześnie świadczy o tym kształtowanie się zysku operacyjnego na jednego pracownika banków w Szwecji (wyraźna poprawa wskaźnika nastąpiła przede wszystkim w konsekwencji przewyższenia kryzysu bankowego). Zdecydowanie natomiast poprawił się – w latach 1996-2000 – wskaźnik aktywów przypadających na jeden oddział bankowy. Podobną tendencję wykazuje udział kosztów operacyjnych w aktywach sektora bankowego. Należy jednak podkreślić, że najistotniejszymi elementami kosztów operacyjnych w Szwecji są koszty osobowe (które z uwagi na brak jednoznacznej redukcji kształtują się na stabilnym poziomie⁷³) oraz koszty IT. Nie należy się zatem spodziewać zmian w analizowanym aspekcie funkcjonowania szwedzkich banków.

⁷² Obliczenia własne na podstawie danych OECD oraz Komisji Europejskiej.

⁷³ Dane na temat kształtowania się kosztów osobowych w bankach w Szwecji wskazują na ich 30% wzrost w latach 1996-2001. Zob. *Statistical Yearbook for Sweden 2003*. Vol. 89, Statistics Sweden, Stockholm 2002.

Literatura

1. M. Andersson, S. Viotti: *Managing and Preventing Financial Crises – Lessons from the Swedish Experience*. "Quarterly Review" nr 1/1999, Sveriges Riksbank.
2. *Annual Report 2001*. FöreningsSparbanken.
3. *Annual Report 2001*. Posten.

Podsumowanie

Konsekwentne przekształcenia całej gospodarki, zmiany zachodzące na rynku finansowym oraz rozwój technologii teleinformatycznych znacząco wpłynęły na kształtowanie się zapotrzebowania przedsiębiorstw oraz społeczeństwa szwedzkiego na usługi bankowe. Miało to szczególne znaczenie w zakresie ewolucji form komunikacji między bankiem a jego klientami. Obok istniejącej sieci oddziałów bankowych, której tradycyjne funkcje uległy przekształceniu, powstaje wiele elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych, zyskujących coraz powszechniejszą aprobatę klientów. Ponad 30% klientów szwedzkich banków dokonuje operacji bankowych poprzez Internet czy telefon. Jednocześnie dynamika wzrostu liczby klientów akceptujących nowoczesne formy kontaktu z bankiem pozwala prognozować dalszy postęp w tej dziedzinie. Stawia to banki szwedzkie w czołówce banków europejskich, które potrafiły sprostać wyzwaniu intensywnego rozwoju elektronicznych technologii komunikacyjnych.

Wykorzystanie nowych technologii w procesie świadczenia usług bankowych w Szwecji nie znalazło jednoznacznego odzwierciedlenia ani w tradycyjnej infrastrukturze bankowej, ani w sytuacji ekonomicznej banków. Rozbudowa infrastruktury bankowej służącej większemu wykorzystaniu elektronicznych kanałów dystrybucji oraz związane z tym koszty ponoszone na informatyzację banków niwelują pozytywne efekty ich wykorzystywania. Należy sądzić, że przykłady fiński i szwedzki, w których faktyczny poziom wykorzystywania elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych jest bardzo duży, prawdopodobnie jako jedne z pierwszych na świecie powinny wskazać kierunek dalszego rozwoju bankowych sieci sprzedaży.

4. *Annual Report 2001*. Svenska Handelsbanken.
5. U. Bäckström: *Households, stock markets and the financial system*. "Economic Review" nr 1/2002, Sveriges Riksbank.
6. *Bank Profitability: financial statements of banks*. OECD, Paris 1999.
7. *Banks in Sweden*. Stockholm 2001 Swedish Bankers' Association.
8. *Capitals*, Europe, Dec2001/Jan2002, issue 412, s. 16.
9. *Cash in Sweden*. Proton World, Brussels, www.protonworld.com.
10. T. Chojecki: *Wpływ rozwoju elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych na działalność banków w krajach skandynawskich*. W: *Zastosowania rozwiązań informatycznych w instytucjach finansowych*. Praca pod red. A. Gospodarowicza. Wrocław 2002 Wyd. Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu.
11. *Computers lent to employees – special tax provisions*. The Swedish Ministry of Finance, 2000.
12. B. Drees, C. Pazarba_io_lu: *The Nordic Banking Crises. Pitfalls in Financial Liberalization?* Occasional Paper, nr 161, IMF, Washington 1998.
13. L. Engwall: *Bridge, poker and banking: deregulation and recession in the Swedish banking sector*. École de Paris du management, June, Paris 1995.
14. L. Engwall, R. Marquardt, T. Pedersen, A.E. Tschoegl: *Foreign bank penetration of newly opened markets in the Nordic Countries*. Scandinavian Working Paper in Business Administration, nr 2, March 1999.
15. *Facts about information and communications technology in Sweden*. Swedish Institute for Transport and Communications Analysis, Falth & Hassler, Vernamo 2001.
16. "Financial Market Report" nr 1/1997, Sveriges Riksbank.
17. *Financial Stability Report*, Sveriges Riksbank, różne wydania z lat 1999 i 2001.
18. *Follow-up of the Swedish Government IT Policy*. Ministry of Industry, Employment and Communications, Budget Bill for 2002.
19. L. Heikensten, A. Vredin: *Inflation targeting and Swedish monetary policy – experience and problems*. "Quarterly Review" nr 4/1998, Sveriges Riksbank.
20. L. Heikensten: *The Riksbank's inflation target – clarification and evaluation*. "Quarterly Review" nr 1/1999, Sveriges Riksbank.
21. *ICT – information and telecommunications technologies*. Invest in Sweden (ISA), Stockholm 2002.
22. *Information technology*. Statistics Sweden.
23. U. Lundquist: *Internet Banking in Sweden*. Swedish Bankers' Association, Stockholm 2001.
24. *Main Science and Technology Indicators*. Vol. 1/2001, OECD, Paris 2001.
25. *Payment systems in the European Union*. ECB Blue Book, Frankfurt am Main 1996.
26. *Payment and securities settlement systems in the European Union*. ECB Blue Book, Frankfurt am Main 2001.
27. C. Power: *European Internet Bank Plans Late-Summer Debut*. American Banker 1999, vol. 164, issue 144.
28. *Report on consolidation in the financial sector*. The Group of Ten, BIS, January 2001.
29. A. Senior: *Swedish Bank Further Diversifies Web Offerings*. "American Banker" 1999, vol. 164 issue 191.
30. J. Snelmann, J. Vesala, D. Humphrey: *Substitution of noncash payment instruments for cash in Europe*. Bank of Finland Discussion Papers, nr 1/2000, Helsinki 2000.
31. *Statistical Yearbook 2000*. Sveriges Riksbank, Stockholm 2001.
32. *Statistical Yearbook for Sweden 2003*. Vol. 89, Statistics Sweden, Stockholm 2002.
33. *Statistics on Payment and Settlement Systems in selected countries*. BIS, Basle 2002.
34. *Survey of electronic money developments*. BIS Committee on Payment and Settlements Systems, Basle 2001.
35. *Sweden: an innovator in banking*. Banking 1979, vol. 71 issue 1.
36. *Sweden: Selected Issues – the Role of Government*. IMF Country Report, nr 01/169, September 2001.
37. *Telecommunication indicators in the Eurostat area*. International Telecommunication Union, Geneva 2001.
38. *The 2003 e-readiness ranking*. Economist Intelligence Unit, www.eiu.com.
39. *The Banking Business Act*, (SFS 1987:617).
40. *The effects of technology on the UE banking systems*. European Central Bank, July 1999.
41. *The ICT Sector in the Nordic Countries 1995-2000*. Statistics Denmark, December 2001.
42. *The Swedish Credit Market*. Swedish Bankers' Association, Stockholm 2002.
43. *The Swedish Financial Market 2001*. Sveriges Riksbank, Stockholm 2002.
44. *The Swedish Telecommunication Market 2001*. The National Post and Telecommunication Agency, Stockholm 2002.
45. T. Uimonen: *Swedish Bank in Big Wireless App Test*. Computerworld 1999, vol. 33 issue 41.
46. *Welcome to innovative Sweden*. Invest in Sweden Agency (ISA), Stockholm 2001.