

# Rozwój bankowości elektronicznej na tle przekształceń duńskiego systemu bankowego

*Tomasz Chojecki, Anna Matysek-Jędrych*

## Wprowadzenie

Europejskie systemy bankowe podlegały w latach 80. i 90. licznym przekształceniom, które wynikały zarówno z dążenia do zintegrowania rynku europejskiego, jak również z procesów deregulacji i konsolidacji rynków finansowych oraz postępu technologicznego. Pomimo podobieństwa pierwotnych przyczyn przeobrażeń systemowych w poszczególnych krajach europejskich odmienny był ich przebieg oraz konsekwencje dla instytucji finansowych i klientów.

Szczególne znaczenie dla kształtu oraz funkcji pełnionych przez współczesne, rozwinięte rynki finansowe miał postęp w dziedzinie nowych technologii oraz ich praktyczne wykorzystanie w świadczeniu usług finansowych. Niezbędnym warunkiem wprowadzenia nowoczesnych rozwiązań technologicznych w sprzedaży usług było m.in. stworzenie odpowiedniej infrastruktury technicznej oraz norm prawnych gwarantujących bezpieczeństwo i sprawność przeprowadzanych transakcji, a przede wszystkim przygotowanie klientów do korzystania z nowych form komunikacji i dystrybucji usług bankowych.

Celem opracowania jest analiza rozwoju duńskiego sektora bankowego na tle najnowszych technologii. Tłem prowadzonych rozważań uczyniono przegląd najważniejszych przekształceń w duńskim systemie bankowym z punktu widzenia jego struktury, cech oraz efektywności funkcjonowania. Autorzy dążyli do zidentyfikowania tych czynników wynikających z przeobrażeń systemowych, które wpływają na pojawienie się odmiennych elementów w rozwoju duńskiego systemu bankowego – na tle pozostałych państw skandynawskich. Przedmiotem zainteresowania były również podobieństwa między nordyckimi systemami bankowymi, szczególnie w zakresie wykorzystania najnow-

szych rozwiązań teleinformatycznych w świadczeniu usług bankowych.

## Spółeczno-ekonomiczne uwarunkowania rozwoju duńskiego systemu bankowego

Jednym z niezbędnych warunków stabilnego rozwoju systemu finansowego w gospodarce rynkowej jest trwały rozwój gospodarczy. Dlatego celowa wydaje się analiza warunków gospodarczych, w których rozwijał się duński system bankowy w minionej dekadzie.

Gospodarka duńska w latach 90. charakteryzowała się względną stabilnością. W odróżnieniu od pozostałych krajów nordyckich kryzys bankowy z początku lat 90. nie znalazł wyraźnego odzwierciedlenia w kształtowaniu się wskaźników ekonomicznych gospodarki duńskiej. Niewielkie spowolnienie gospodarcze w latach 1991-1993 (zob. tabela 1) wynikało przede wszystkim z pogarszającej się sytuacji finansów publicznych. Gwałtowny wzrost długu publicznego w Danii na początku lat 90. do poziomu niemal 80% PKB w 1993 r., jak również utrzymujący się wysoki deficyt budżetowy (w 1993 r. deficyt wyniósł 3% PKB) zintensyfikowały działania rządu w sferze finansów publicznych. Dokonano m.in. istotnych zmian strukturalnych w zakresie wydatków budżetowych. Przekształcenia strukturalne dotyczyły w zdecydowanej mierze redukcji świadczeń o charakterze socjalnym, jak również wiązały się z wprowadzonymi w 1994 i 1999 r. reformami systemu podatkowego<sup>1</sup>. W konsekwencji prze-

<sup>1</sup> Celem wprowadzonych reform było stworzenie przejrzystego systemu podatkowego (poszerzenie podstawy opodatkowania poprzez eliminację ulg podatkowych, przy jednoczesnym obniżeniu stóp podatkowych). Szerzej na temat reform podatkowych w Danii zob. A.H. Jensen, *Summary of Danish tax policy 1986-2002*, Working Paper No. 2/2001, Ministry of Finance, Copenhagen 2001.

prowadzonych reform fiskalnych i zmian o charakterze strukturalnym dług publiczny zmniejszył się w 2001 r. do 45% PKB (osiągając tym samym jeden z najniższych poziomów wśród krajów UE), natomiast relatywnie wysoki deficyt budżetowy ustąpił miejsca trwałej nadwyżce w budżecie<sup>2</sup>. Sekwencyjnie przeprowadzona konsolidacja finansów publicznych była kluczowym czynnikiem sprzyjającym rozwojowi gospodarki duńskiej w minionej dekadzie.

Wpływ na stabilny rozwój gospodarczy w latach 90. miały również następujące czynniki:

- wprowadzenie i konsekwentne realizowanie od 1982 r. polityki stałego kursu walutowego (od momentu rozpoczęcia trzeciego etapu tworzenia Unii Gospodarczej i Walutowej, tj. od 1 stycznia 1999 r., korona duńska funkcjonuje w ramach systemu ERM II z dopuszczalnym pasmem odchyłań  $\pm 2,25\%$ <sup>3</sup>),

- reforma rynku pracy, której bezpośrednim, zrealizowanym celem było trwale zmniejszenie bezrobocia<sup>4</sup>,

- liberalizacja rynku kapitałowego i systemu kredytów hipotecznych,

- przekształcenia strukturalne całej gospodarki i przyjęcie kierunku rozwoju opartego na sektorze ICT (mimo że strategia rozwoju duńskiej gospodarki jest podobna jak w innych państwach skandynawskich, m.in. w Finlandii i Szwecji, jednak stopień jej realizacji jest niższy)<sup>5</sup>.

Tabela I Podstawowe wskaźniki ekonomiczne gospodarki duńskiej (w %)

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	
Inflacja	2,7	2,4	2,1	1,3	2,0	2,1	
Zmiana PKB	1,0	1,1	0,6	0	5,5	2,8	
Bezrobocie	7,2	7,9	8,6	9,6	7,7	6,8	
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002*
Inflacja	2,1	2,2	1,9	2,5	2,9	2,4	2,4
Zmiana PKB	2,5	3,0	2,5	2,3	3,0	1,0	1,6
Bezrobocie	6,3	5,3	4,9	4,8	4,4	4,3	5,0

\* dane szacunkowe.

Źródło: opracowanie na podstawie danych Statistics Denmark oraz OECD.

<sup>2</sup> L.L. Eskesen: *Denmark: Selected Issues – The Danish Fiscal Framework – Looking Back and Ahead*. IMF Country Report, No. 02/102, May 2002, s. 3-6; *The Danish economy 2002*. The Ministry of Finance, June 2002, s. 22.

<sup>3</sup> Wąskie pasmo wahań kursu korony duńskiej w systemie ERM II stanowi konsekwencję dużego stopnia konwergencji ekonomicznej gospodarki duńskiej i państw strefy euro. *Report and Accounts 1999*. Danmarks Nationalbank, Copenhagen 2000, s. 31-32.

<sup>4</sup> Reforma związana była przede wszystkim z zaostrzeniem kryteriów przyznawania zasiłku dla bezrobotnych oraz skróceniem okresu jego pobierania. Wprowadzono również program ALMP (*active labour market programme*), którego zasadniczym celem była aktywizacja bezrobotnych w kierunku poszukiwania pracy i podwyższania kwalifikacji. Szerzej zob. *The effect of ALMP-programs, The Danish Economy 2001*. Ministry of Finance, Copenhagen 2002.

<sup>5</sup> Zob. *The ICT sector in the Nordic countries 1995-2000*. Statistics Denmark, December 2001.

## Strukturalne i ekonomiczne przekształcenia w duńskim systemie bankowym

Duński system finansowy – podobnie jak pozostałe systemy skandynawskie – podlegał w ostatnich dwudziestu latach licznym przekształceniom o charakterze strukturalnym, ekonomicznym i prawnym. Należy zaznaczyć, że o ile w Finlandii i Szwecji istotnym impulsem swoistej reformy systemu finansowego, a w szczególności bankowego, był kryzys bankowy z początku lat 90., o tyle w Danii pierwotnej przyczyny należy upatrywać w deregulacji rynku finansowego na początku lat 80., a przeobrażenia systemowe miały jednocześnie charakter ewolucyjny.

Duński rynek pośrednictwa finansowego jest zdominowany przez banki – aktywa wszystkich banków stanowiły w 2001 r. łącznie ponad 67% aktywów całego sektora finansowego. Aktywa banków depozytowo-kredytowych i oszczędnościowych w 2001 r. stanowiły przy tym łącznie 37% sumy bilansowej całego sektora finansowego, a udział aktywów banków hipotecznych (określanych w Danii również mianem hipotecznych instytucji kredytowych – *mortgage credit institution*<sup>6</sup>) był szacowany w 2001 r. na 31%). Oprócz banków i instytucji hipotecznych na duńskim rynku finansowym funkcjonują również instytucje ubezpieczeniowe, fundusze inwestycyjne i fundusze emerytalne (odpowiednio 14,5%, 5,5% i 12% sumy bilansowej sektora finansowego w 2001 r.)<sup>7</sup>.

Duński system bankowy – jako najważniejsze ogniwo rynku pośrednictwa finansowego – poddany był w ciągu dwóch minionych dekad licznym procesom o charakterze lokalnym, regionalnym bądź globalnym, warunkujących kierunek i siłę jego rozwoju. W celu przeanalizowania najistotniejszych przeobrażeń systemu bankowego w Danii w pierwszej części artykułu zaprezentowane zostaną następujące zagadnienia: struktura duńskiego systemu bankowego i jej charakterystyczne elementy, tendencje determinujące funkcje i cechy poszczególnych instytucji finansowych i całego systemu (deregulacja i liberalizacja rynku finansowego, konsolidacja sektora bankowego), a także konsekwencje przeobrażeń systemowych dla kształtowania się sytuacji ekonomiczno-finansowej banków.

## Struktura i cechy duńskiego systemu bankowego

Współczesny duński system bankowy kształtował się od 1975 r., w wyniku wejścia w życie ustawy regulującej funkcjonowanie banków – *Banking Act* z dnia 2 kwietnia 1974 r. Na mocy obowiązującego aktu prawnego w Danii mogły funkcjonować banki depozytowo-

<sup>6</sup> W publikacjach Narodowego Banku Danii określenia bank hipoteczny i hipoteczna instytucja kredytowa stosowane są zamiennie. Należy podkreślić, że w statystykach dotyczących sektora bankowego nie są uwzględniane dane na temat banków hipotecznych.

<sup>7</sup> *The Danish financial system 2002/2003*. Danish Bankers Association, Copenhagen 2003.

-kredytowe i oszczędnościowe, które miały bardzo zbliżony status (uprawnienie do przyjmowania depozytów wyłącznie na duńskim rynku finansowym, wspólna instytucja nadzorcza, zbliżony zakres świadczonych usług finansowych) i różniły się jedynie formą prawną. Banki depozytowo-kredytowe funkcjonowały jako spółki akcyjne, natomiast banki oszczędnościowe działały na zasadzie niezależnych instytucji o charakterze *non-profit*. Od końca 1988 r. w wyniku reformy *Banking Act* banki oszczędnościowe mogły przekształcać się w spółki akcyjne. Miało to daleko idące konsekwencje nie tylko w odniesieniu do stworzonej możliwości pozyskiwania kapitału przez banki oszczędnościowe; powstała również podstawa prawna tworzenia powiązań kapitałowych między odmiennymi dotychczas instytucjami bankowymi<sup>8</sup>.

Charakterystycznym elementem duńskiego sektora bankowego jest szczególnie istotna funkcja przypisywana bankom hipotecznym w rozwoju systemu bankowego, jak również całej duńskiej gospodarki<sup>9</sup>. Banki hipoteczne na trwałe wpisały się w architekturę duńskiego systemu finansowego pod koniec XVIII wieku jako instytucje będące konkurencyjnym wobec banków źródłem finansowania budownictwa. Początkowo banki hipoteczne funkcjonowały na zasadzie autonomicznych organizacji o charakterze *non-profit*, następnie uległy przekształceniu w spółki akcyjne i obecnie – dzięki dynamicznie rozwijającemu się rynkowi obligacji hipotecznych (*mortgage bonds*) – stanowią alternatywny sposób inwestowania na duńskim rynku finansowym<sup>10</sup>.

Duński system bankowy – podobnie jak w pozostałych krajach skandynawskich – charakteryzuje się wysoką koncentracją usług finansowych. Stopień koncentracji wyrażony udziałem pięciu największych banków duńskich<sup>11</sup> w sumie bilansowej sektora bankowego w 2002 r. wyniósł 85,1% (udział w depozytach – 82,2%, a w kredytach – 80,4%). Dominującą rolę na duńskim rynku usług bankowych odgrywają dwa największe banki (Danske Bank, Nordea Bank Danmark), których aktywa stanowiły w 2002 r. 74,2% aktywów systemu bankowego. Obie instytucje stopniowo, ale konsekwentnie zwiększały swój udział w rynku usług bankowych, posiadając w 1988 r. około 40% aktywów sektora bankowego, a w 1995 r. już 62% ogółu aktywów<sup>12</sup>. W odniesieniu do duńskiego systemu ban-

kowego podobna i równie interesująca mogłaby być analiza stopnia koncentracji całego sektora finansowego. Dwa największe banki działają bowiem w strukturach konglomeratów finansowych, odgrywających główną rolę w zakresie usług bankowych (bankowość depozytowo-kredytowa, hipoteczna i inwestycyjna), ubezpieczeniowych oraz doradztwa finansowego.

Historycznie ukształtowaną cechą duńskiego systemu bankowego jest liczna grupa bardzo małych lokalnych instytucji bankowych, która stanowi około 50%<sup>13</sup> wszystkich banków w Danii. Jednak ich obecność na rynku usług bankowych ma charakter marginalny, o czym świadczy m.in. udział w aktywach systemu bankowego szacowany na 0,47% oraz udział w kredytach ogółem – 0,6%)<sup>14</sup>.

Jednocześnie należy podkreślić, że wysoka koncentracja sektora bankowego nie stanowi silnej przeszkody w prowadzeniu rynkowej konkurencji między bankami. Konkurencja na duńskim rynku usług bankowych odbywa się na dwóch częściowo przenikających się płaszczyznach. Z jednej strony konkurują między sobą duże banki świadczące usługi na terenie całego kraju i poza jego granicami. Drugą grupę konkurentów stanowią mniejsze banki, o ugruntowanej pozycji lokalnej i regionalnej<sup>15</sup>.

Najważniejszą cechą duńskiego sektora bankowego jest heterogeniczny charakter funkcjonujących na nim instytucji zarówno pod względem wielkości (wyrażonej np. udziałem w sumie bilansowej całego sektora), jak również zakresu przedmiotowego i przestrzennego świadczonych usług finansowych. Niejednorodność instytucji bankowych jest szczególnie istotna z punktu widzenia przemian duńskiego sektora bankowego i rozbieżności w zakresie przekształceń poszczególnych segmentów sektora<sup>16</sup>.

#### Przekształcenia duńskiego sektora bankowego

Struktura duńskiego sektora bankowego, jego charakterystyczne cechy i funkcje kształtowały się w ostatnich dwudziestu latach pod wpływem czynników endo- i egzogenicznych o charakterze konsolidacyjnym i deregulacyjnym oraz w wyniku rozwoju technologicznego.

Struktura duńskiego sektora bankowego formowała się przede wszystkim pod wpływem dynamicznie nasilających się tendencji w zakresie fuzji i przejęć. Proces konsolidowania duńskiego systemu finansowego przebiegał w trzech odrębnych etapach:

<sup>8</sup> D.R.R. Klein: *The banking systems of the UE member states*. Cambridge 1995 Gresham Book, s. 115-116.

<sup>9</sup> O znaczeniu sektora banków hipotecznych może świadczyć jego wielkość wyrażona w wartości wyemitowanych obligacji hipotecznych, która w 2001 r. była ponad dwukrotnie wyższa niż wartość obligacji skarbowych. *Report and Accounts 2001*, Danmarks Nationalbank, Copenhagen 2002.

<sup>10</sup> D.R.R. Klein, op.cit., s. 116; szerzej zob. *Danish Mortgage Bonds*. Association of Danish Mortgage Banks, Copenhagen, November 1998.

<sup>11</sup> Największymi bankami w Danii są (wg udziału w tzw. *working capital* sektora bankowego): Danske Bank (51,0%), Nordea Bank Danmark (17,5%), Jyske Bank (5,9%), FIH (4,4%) i Sydbank (3,4%); dane Danish Bankers Association.

<sup>12</sup> 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, No. 2, March 1999, s. 8.

<sup>13</sup> *The Danish financial system 2002-2003*, op.cit., s. 8.

<sup>14</sup> O marginalnym znaczeniu banków lokalnych (*working capital* poniżej 250 mln koron), świadczyć może również nieuwzględnienie wyników finansowych banków w publikacjach statystycznych na temat duńskiego sektora bankowego. *Financial Stability 2003*, Danmarks Nationalbank, May, Copenhagen 2003, s. 29-30.

<sup>15</sup> *The Danish financial system 2002-2003*, op.cit., s. 8.

<sup>16</sup> Ze względu na różnice w tendencjach rozwojowych celowy jest podział duńskiego sektora bankowego na trzy odrębne grupy: duże banki krajowe, banki hipoteczne oraz banki regionalne i lokalne.

1) tworzenie grup bankowych w ramach duńskiego systemu bankowego (konsolidacja duńskiego systemu bankowego),

2) tworzenie konglomeratów finansowych (konsolidacja duńskiego systemu finansowego),

3) procesy konsolidacyjne i kooperacyjne w obrębie skandynawskich systemów finansowych (internacjonalizacja duńskiego systemu finansowego).

Pierwszy etap konsolidacji rozpoczął się już w latach 70. i początkowo polegał na przekształceniach w sektorze bankowości hipotecznej. Z ponad 25 regionalnych instytucji hipotecznych powstało – w wyniku fuzji i przejęć – siedem banków hipotecznych o charakterze krajowym<sup>17</sup>. Odrębny proces konsolidacji dotyczył banków komercyjnych i oszczędnościowych. Jego najbardziej znaczącą konsekwencją dla systemu bankowego było powstanie w 1990 r. dwóch największych banków: Den Danske Bank i Unibank. Pierwszy bank powstał w wyniku połączenia Danske Bank, Copenhagen Handelsbanken i Provinsbanken. Unibank został założony w wyniku połączenia trzech banków specjalizujących się w odmiennych rodzajach bankowości:

– Andelsbanken (pierwotnie był bankiem spółdzielczym, który następnie zaangażował się również w obsługę przedsiębiorstw),

– Privatbanken (do 1990 r. był największym bankiem w Danii; specjalizował się w bankowości korporacyjnej i inwestycyjnej),

– SDS Bank (był największym duńskim bankiem oszczędnościowym).

Proces konsolidacji sektora finansowego w Danii zmierzał w kierunku tworzenia konglomeratów finansowych, a zatem łączenia odmiennych przedmiotowo usług finansowych. O ile w 1989 r. duńskie konglomeraty finansowe posiadały niespełna 10% aktywów sektora finansowego, o tyle już w 1999 r. ich udział w aktywach całego sektora szacowany był na ponad 60%<sup>18</sup>. Wyrazem wysokiego stopnia konsolidacji duńskiego sektora finansowego jest unifikacja najważniejszych norm prawnych dotyczących odmiennych przedmiotowo usług finansowych (z zakresu bankowości tradycyjnej, hipotecznej, inwestycyjnej, ubezpieczeń, doradztwa finansowego) w ramach jednolitego aktu prawnego – Danish Financial Services Act<sup>19</sup>.

Początkowo konsolidacja następowała w ramach duńskich instytucji finansowych, ale w ciągu kilku ostatnich lat nastąpił dynamiczny wzrost powiązań kapitałowych, w postaci licznych procesów fuzji i przejęć w obrębie krajów nordyckich. Przykładowo Unibank,

świadczący usługi bankowe jako Nordea Bank Danmark, funkcjonuje w ramach jednej z największych nordyckich grup finansowych – Nordea, obejmującej instytucje finansowe całego regionu skandynawskiego.

Procesy konsolidacyjne w duńskim systemie bankowym były bezpośrednim następstwem deregulacji i liberalizacji systemu finansowego. Dania, jako pierwsze z państw nordyckich, rozpoczęła działania mające na celu internacjonalizację sektora bankowego; m.in. w 1971 r. w wyniku częściowej deregulacji systemu bankowego, zezwolono bankom zagranicznym na otwieranie przedstawicielstw<sup>20</sup>. Kolejny etap liberalizacji systemu bankowego był konsekwencją wstąpienia Danii do Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej (EEC – European Economic Community) w 1972 r. i wprowadzenia licznych norm prawnych obowiązujących w EWG; m.in. w 1975 r. zezwolono bankom zagranicznym na otwieranie oddziałów. Proces deregulacji duńskiego systemu bankowego nie wpłynął na wzrost konkurencji ze strony banków zagranicznych, co więcej – przyczynił się w znacznym stopniu do ekspansji duńskich banków poza granice kraju<sup>21</sup>.

Deregulacja rynku finansowego w Danii miała – w przeciwieństwie do pozostałych krajów skandynawskich – charakter sekwencyjny i kolejny jej etap stanowiła liberalizacja warunków prawnych związanych z funkcjonowaniem banków. Proces likwidacji ograniczeń prawnych rozpoczął się w 1980 r. (likwidacja ograniczeń dotyczących wartości udzielanych kredytów); dalsze działania podjęto w 1981 r. (zniesienie ograniczeń dotyczących kształtowania się stopy oprocentowania depozytów i kredytów)<sup>22</sup>. Znacznie mniejszy pierwotny stopień regulacji duńskiego systemu bankowego – na tle pozostałych systemów skandynawskich – wyraźnie przyspieszył proces przystosowywania się banków do nowych, konkurencyjnych warunków, wpływając m.in. na racjonalizację kosztów funkcjonowania banków.

Płynny charakter liberalizacji miał również istotny wpływ na stabilność duńskiego systemu bankowego w obliczu kryzysu w państwach skandynawskich na początku lat 90. Dania była jedynym państwem nordyckim, w którym kryzys bankowy nie wymagał zaangażowania zewnętrznych, wobec sektora bankowego, środków finansowych. Przyczyn takiego stanu rzeczy upatruje się przede wszystkim w najwcześniejszej likwidacji prawnych ograniczeń funkcjonowania banków, dzięki czemu banki dostosowywały się do nowych warunków rynkowych w okresie recesji ekonomicznej i – z uwagi na brak popytu – nie nastąpił dra-

<sup>17</sup> *Mortgage financing in Denmark*. Association of Danish Mortgage Banks, Copenhagen, May 2003, s. 7.

<sup>18</sup> *Financial Stability*. "Monetary Review" No. 2/2001, Danmarks Nationalbank, Copenhagen 2001.

<sup>19</sup> Szerzej zob. *Report and Accounts 2002*. Danmark Nationalbank, Copenhagen 2003, s. 54.

<sup>20</sup> W początkowym stadium internacjonalizacji tylko jeden bank zagraniczny rozpoczął działalność w Danii, natomiast w Norwegii i Szwecji, gdzie internacjonalizacja rozpoczęła się niemal dekadę później, dynamicznie rosła liczba oddziałów zagranicznych. L. Engwall, R. Marquardt, T. Pedersen, A.E. Tschegl, op.cit.

<sup>21</sup> D.R.R. Klein, op.cit., s. 115.

<sup>22</sup> L. Oxelheim: *Financial markets in transition: globalization, investment and economic growth*. Routledge, London 1996, s. 161.

styczny wzrost ich akcji kredytowej<sup>23</sup>. Pomimo łagodnego przebiegu kryzys bankowy w Danii wpłynął na sytuację ekonomiczno-finansową banków i był jednocześnie impulsem do podjęcia dalszych działań mających na celu obniżenie kosztów ich funkcjonowania.

#### Sytuacja ekonomiczno-finansowa sektora bankowego w Danii

Przekształcenia w duńskim systemie bankowym – w szczególności liczne fuzje i przejęcia – miały wpływ na kształtowanie się kosztów funkcjonowania banków. Zarówno koszty osobowe, jak i operacyjne wykazywały, w ujęciu bezwzględny, tendencję rosnącą. Jednakże uwzględnienie dynamiki zmian w zakresie kosztów i przychodów operacyjnych oraz sumy bilansowej sektora bankowego pozwala wnioskować o wyraźnie mniejszym wzroście kosztów operacyjnych i osobowych (wzrost w latach 1990-2001 odpowiednio o 36% i 37,8%) w odniesieniu do wzrostu przychodów operacyjnych oraz sumy bilansowej sektora bankowego (wzrost o odpowiednio 78,4% i 76,5%). W wyniku rosnącej konkurencji na rynku usług bankowych zmieniła się również struktura przychodów duńskich banków. Wyraźnie malejąca marża odsetkowa skłoniła banki do poszukiwania pozaodsetkowych źródeł przychodu, czego wyrazem jest trwale rosnący udział przychodów z tytułu prowizji i opłat w przychodach operacyjnych banków: od 16,7% w 1995 r. do 25,4% w 2001 r.

Wielkość duńskiego sektora bankowego – wyrażona sumą bilansową – wskazuje na jednoznaczną tendencję wzrostową w ciągu ostatnich siedmiu lat, nie-

Tabela 2 *Sytuacja ekonomiczno-finansowa banków duńskich (mld DKK)*

	1990	1991	1992	1993	1994	1995
Koszty osobowe	13,81	15,17	15,14	14,5	14,62	14,48
Koszty operacyjne	22,20	25,11	24,80	23,76	23,65	23,56
Przychody operacyjne	32,36	40,13	30,48	46,50	32,62	43,63
Suma bilansowa	1121,6	1009,8	936,9	1041,7	945,7	1016,8
Zysk netto	-2,71	-0,43	-11,84	3,98	-0,32	10,77
	1996	1997*	1998	1999	2000	2001
Koszty osobowe	14,23	14,31	15,55	16,7	18,31	18,78
Koszty operacyjne	23,86	24,36	26,89	29,38	33,35	30,67
Przychody operacyjne	41,95	41,17	44,99	47,33	56,01	57,81
Suma bilansowa	1163,9	1288,6	1457	1574,8	1745,4	1979,4
Zysk netto	10,83	11,54	11,26	11,07	14,37	15,10

\* W 1997 r. nastąpiła zmiana metodologii: od 1997 r. statystyki dotyczą wyłącznie banków krajowych o „kapitale obrotowym” (*working capital*) ponad 250 mln koron duńskich (do 1996 r. analizowano banki o kapitale przewyższającym 100 mln koron duńskich); kategoria *working capital* obejmuje depozyty, wyemitowane papiery wartościowe i kapitały podporządkowane na koniec roku.

Źródło: opracowanie na podstawie danych OECD.

<sup>23</sup> I.A. Berg: *Bank Failures in Scandinavia. W: Preventing Bank Crises. Lessons from Recent Global Bank Failures.* Ed. G. Caprio, Jr., W.C. Hunter, G.G. Kaufman, D.M. Leipziger, Proceedings of a conference co-sponsored by the Federal Reserve Bank of Chicago and the EDI, Washington 1998 The World Bank, s. 195-201.

mniej jednak w kształtowaniu się tej wielkości znajduje wyraz łagodny kryzys bankowy z początku lat 90. Na potencjał sektora bankowego mają wpływ również operacje pozabilansowe, dzięki którym duńskie banki osiągają coraz większy dochód<sup>24</sup>. W ostatniej dekadzie wyraźnie wzrosła również wielkość sektora bankowego analizowana w kategorii wartości udzielanych kredytów i przyjmowanych depozytów (wzrost w latach 1990-2001 wyniósł odpowiednio 61,51% i 59,22%).

Należy podkreślić, że poprawa sytuacji finansowej banków w 2000 r., wyrażająca się przede wszystkim wzrostem zysku netto o 28,9%, jest konsekwencją uwzględnienia w wynikach sektora bankowego wyników osiągniętych przez Realkredit Danmark – największą hipoteczną instytucję kredytową, która połączyła się z konglomeratem finansowym Danske Bank.

#### Wpływ rozwoju technologicznego na duński sektor bankowy i jego otoczenie

Druga część artykułu została poświęcona przekształceniom duńskiego sektora bankowego wynikającym z zastosowania nowych technologii teleinformatycznych. Dążąc do możliwie kompleksowego ujęcia problemu, autorzy zaprezentowali następujące zagadnienia: analizę nasycenia gospodarki duńskiej oraz społeczeństwa nowoczesną technologią, rolę rządu w rozwoju IT, przekształcenia w zakresie duńskiego systemu płatniczego oraz rozwój *stricte* bankowości elektronicznej.

#### Rozpowszechnienie nowoczesnych technologii informatyczno-telekomunikacyjnych w duńskim społeczeństwie

Dokonana przez autorów analiza czynników rozwoju bankowości elektronicznej w krajach skandynawskich<sup>25</sup> pozwala wnioskować o dużym wpływie świadomości rządów i społeczeństw poszczególnych państw na wprowadzenie nowych technologii komunikacyjnych w dalszym rozwoju kraju i jego gospodarki. Dania jako kraj wysoko rozwinięty o jednym z największych dochodów na mieszkańca w Europie i jednocześnie bezpośrednio konkurujący na rynku nordyckim jest kolejnym przykładem konsekwentnie realizowanej strategii rozwoju sektora ICT zarówno w rozumieniu makroekonomicznym, jako gałęzi gospodarki, jak i mikroekonomicznym, jako poziom zdolności wykorzystywania jego osiągnięć w społeczeństwie.

Zaadaptowanie nowych technologii odbywało się w Danii stosunkowo szybko, co przedstawia szczegóło-

<sup>24</sup> M. Olsen, M.L. Bech: *Earnings of Danish Banks.* “Monetary Review” No. 2/98, Danmark Nationalbank, Copenhagen 1998.

<sup>25</sup> T. Chojeccki, A. Matysek: *Bankowość elektroniczna w europejskich systemach bankowych: Finlandia.* „Bank i Kredyt” nr 1/2003, s. 74-86; T. Chojeccki, A. Matysek-Jędrzych: *Bankowość elektroniczna w europejskich systemach bankowych: Szwecja.* „Bank i Kredyt” nr 4/2003, s. 72-86.

Tabela 3 Wyposażenie gospodarstw domowych w technologie telekomunikacyjne (w %)

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Komputer osobisty	37	45,1	48	53	60,1	65	67	72
Internet	b.d.	5	10	22	33	46	48	59
Telefon komórkowy	20	37,7	43	49	58,9	68	73	84

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych: Statistics Denmark, Nordicom - Nordic Information Centre for Media and Communication Research oraz National IT and Telecom Agency.

wo tabela 3. Liczba komputerów osobistych będących w posiadaniu duńskich gospodarstw domowych wzrosła w ciągu kilkunastu lat z 15% w 1990 r. do 72% w 2002 r. Jeszcze większą dynamiką charakteryzują się dane przedstawiające nasycenie społeczeństwa telefonią komórkową oraz liczba użytkowników Internetu (zob. tabela 3). Wprawdzie w porównaniu z pozostałymi krajami skandynawskimi liczba telefonów komórkowych przypadająca na mieszkańca jest nieco mniejsza, jednak wielkość ta pozwala zaliczyć Danię do światowych liderów w tej dziedzinie<sup>26</sup>.

Reasumując – około 76% społeczeństwa duńskiego miało dostęp do Internetu w domu lub pracy, natomiast około 64% populacji miało taki dostęp w domu. Ponad połowa użytkowników Internetu miała dostęp zarówno w pracy, jak i w domu<sup>27</sup>. W celu zrelatywizowania prezentowanych danych należy przytoczyć wskaźniki dostępności Internetu w gospodarstwach domowych w krajach Unii Europejskiej. Wynika z nich, że w listopadzie 2002 r. Dania znalazła się na drugim miejscu, tuż za Holandią, przewyższając o około 50% średnią dla całej Unii<sup>28</sup>. Wzrastający dostęp do Internetu wpływał na liczbę jego użytkowników (zob. tabela 4), ale zachęcał również instytucje publiczne, przedsiębiorstwa oraz instytucje finansowe do zwiększenia obecności w globalnej sieci. Coraz większa popularność Internetu wpływała również na działania firm z sektora telekomunikacyjnego, starających się zdobyć jak największy udział w dynamicznie rozwijającym się rynku.

Tabela 4 Użytkownicy Internetu oraz telefonii komórkowej GSM (w % populacji)

	1999	2000	2001	2002
Aktywni użytkownicy Internetu	49,3	62,9	73,8	83,2
Posiadacze aktywnych telefonów komórkowych w systemie GSM	21,3	31,5	37,7	45,3

Źródło: National IT and Telecom Agency.

<sup>26</sup> Warto dodać, że udział użytkowników telefonów z kartami przedpłaconymi kształtuje się w Danii na poziomie około 30%. Zob. *Nordic Information Society Statistics 2002*. Nordic Council of Ministers, Statistics: Denmark, Finland, Norway, Iceland, Sweden, Helsinki 2002, s. 55.

<sup>27</sup> *Service Sector and the Information Society*. Denmark Statistical Yearbook 2003, s. 8-9.

<sup>28</sup> *eEurope 2002, Final Report*. Commission of the European Communities, Brussels 2003.

Poza działaniami mającymi na celu zachęcenie społeczeństwa do korzystania z Internetu duży nacisk kładzie się w Danii na zwiększenie dostępności technologii oferującej bardziej wydajny przepływ danych w sieci, począwszy od technologii ISDN, Internetu w telewizjach kablowych, poprzez technologie xDSL, głównie ADSL<sup>29</sup>, oraz sygnał radiowy (*Fixed Wireless Access*). Większość użytkowników wciąż korzysta z Internetu poprzez tradycyjne modemy i analogowe linie telefoniczne (*dial-up*), ale proporcje te zmieniają się na rzecz cyfrowych, wydajniejszych technologii. Liczba użytkowników Internetu z dostępem za pomocą technologii ISDN (*Integrated Services Digital Network*) wzrosła z 29 tys. w 1996 r. do ponad 400 tys. na koniec 2001 r., co stanowiło około 27,5% wszystkich stacjonarnych linii telefonicznych i jednocześnie około 7,5 użytkownika na 100 mieszkańców<sup>30</sup>. W połowie 2002 r. niemal 70% gospodarstw domowych posiadających telewizję kablową miało możliwość korzystania z Internetu poprzez modem kablowy, natomiast ponad 90% użytkowników telefonii stacjonarnej mogło korzystać z Internetu za pomocą technologii ADSL. Ambitne plany firmy Sonofon, świadczącej usługi dostępu do sieci poprzez sygnał radiowy, przewidywały pokrycie niemal 95% kraju już na koniec 2001 r.<sup>31</sup>

Dla duńskich banków równie istotna jest informacja o wykorzystaniu Internetu wśród przedsiębiorstw. W 2002 r. około 91% z nich (dane dla przedsiębiorstw zatrudniających 5 i więcej pracowników) miało dostęp do sieci, a prawie 60% dostęp z szybszym transferem niż tradycyjny modem. Ponadto zarządzający przedsiębiorstwami deklarują, że średnio 82% z nich wykorzystuje Internet do wykonywania operacji bankowych i finansowych, co stawia te operacje na pierwszym miejscu wśród wielu czynności dokonywanych przez Internet (poza pozyskiwaniem informacji). Ciekawostką jest, że na drugim miejscu znalazły się kontakty z władzą i instytucjami publicznymi (72%)<sup>32</sup>.

#### Działania rządu i władz duńskich wspierające rozwój nowych technologii<sup>33</sup>

Liberalizacja rynku telekomunikacyjnego w Danii rozpoczęła się w 1995 r. Do tego czasu narodowy operator

<sup>29</sup> ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) – technologia umożliwiająca cyfrowy, o dużej wydajności, dostęp do Internetu poprzez linię telefoniczną (w Danii oznacza to przepustowość od 256 kb/s do 2 Mb/s).

<sup>30</sup> Warto dodać, że możliwość skorzystania z tej formy dostępu do sieci mieli na koniec 2001 r. wszyscy abonenci telefoniczni. *Nordic Information Society Statistics 2002*, op.cit., s. 51.

<sup>31</sup> *From Hardware to Content – Strategy for Fast, Cheap and Secure Internet to all of Denmark*, Annex 1. Ministry of Information Technology and Researches, October 2001, s. 4-5, 15 oraz Statistics Denmark.

<sup>32</sup> *Service Sector and the Information Society*, op.cit., tabele statystyczne: 343 i 344.

<sup>33</sup> Opracowano na podstawie: *From Hardware to Content – Strategy for Fast, Cheap and Secure Internet to all of Denmark*, op.cit., oraz *IT for All – Denmark's Future*, IT and Telecommunications Policy Statement and Action Plan 2002, The Ministry of Science, Technology and Innovation, June 2002.

– Tele Danmark – był monopolistą i miał wyłączne prawo do korzystania z infrastruktury telekomunikacyjnej. Nowe regulacje rynkowe, oparte na ogólnych zasadach zdrowej i innowacyjnej konkurencji oraz swobodnego wyboru operatora telefonicznego, miały na celu stworzenie w Danii wydajnego i jednocześnie taniego rynku telekomunikacyjnego. Do pierwszych, najważniejszych regulacji należy wprowadzenie zasady swobodnego dostępu operatorów do części istniejącej i tworzonej sieci telekomunikacyjnej, dochodzącej bezpośrednio do klientów. Za pomocą dzierżawy ostatnich odcinków łączy innych operatorów każdy z pozostałych oferujących usługi telekomunikacyjne może konkurować na rynku. Koszty dzierżawy linii abonenckich są w Danii zdecydowanie niższe niż w innych krajach europejskich – ogólnie o 34% niższe od średniej z krajów europejskich. Dalsza liberalizacja rynku przebiegała stopniowo, zgodnie z rządową oceną „gotowości” rynku na dalsze zmiany, i dotychczas nie osiągnęła pełnej deregulacji, podobnie jak w wielu innych krajach, podlegających wymaganiom Unii Europejskiej.

Dążąc do stworzenia gospodarki opartej na wiedzy (*knowledge economy*) oraz wykreowania społeczeństwa informacyjnego<sup>34</sup> podejmowano i nadal się podejmuje wiele inicjatyw. Mają one na celu m.in.: wzrost akceptacji i umiejętności posługiwania się nowoczesnymi technologiami w całym społeczeństwie i przedsiębiorstwach, udoskonalenie infrastruktury telekomunikacyjnej i wprowadzenie szybszych i tańszych rozwiązań, udostępnienie wielu usług i informacji publicznych poprzez Internet, a także zapewnienie wysokich standardów bezpieczeństwa w procesie korzystania z nowych technologii. Dla instytucji finansowych istotne były efekty tych działań, wpływające na preferencje ich klientów, ale także zmieniające otoczenie i warunki ich funkcjonowania, czego przykładem było przyjęcie w maju 2000 r. ustawy o podpisie elektronicznym.

Osiągnięcia gospodarki duńskiej w zakresie tworzenia środowiska sprzyjającego rozwojowi nowych technologii informacyjnych są zauważane w świecie. W corocznym rankingu Economist Intelligence Unit (The Economist Group), porównującym środowisko *e-business* w najbardziej rozwiniętych krajach świata, w 2003 r. Dania zajęła drugie miejsce, tuż za Szwecją, pokonując między innymi Holandię i Stany Zjednoczone<sup>35</sup>. Warto dodać, że w 2000 r. Dania zajmowała 12. pozycję w tym samym rankingu.

### System płatniczy

Rozwój systemu płatniczego w Danii w ciągu ostatnich kilkunastu, a nawet kilkudziesięciu lat następował w wyniku rozwoju i działalności firmy PBS (Danish Payment Systems). Historia firmy sięga 1968 r.<sup>36</sup>, kiedy duńskie banki zdecydowały się na powołanie spółki (MultiData) mającej na celu m.in. stworzenie i obsługę uniwersalnego, skomputeryzowanego systemu obsługującego przedsiębiorstwa w zakresie rozliczeń wynagrodzeń i innych świadczeń. Kolejnym wspólnym przedsięwzięciem banków (1971 r.) było założenie spółki PBC (Banks' Payment Processing Centre), której zadaniem polegało na zbudowaniu międzybankowego centrum rozliczeniowego obsługującego polecenie zapłaty wykorzystywane przez klientów wszystkich banków. Gdy w 1979 r. powołano do życia spółkę PKK (Banks' Payment and Credit Card Company) do opracowania i obsługi wspólnego standardu karty debetowej oraz koniecznej infrastruktury, zdecydowano się połączyć te odrębne instytucje w jedną. W 1986 r., w wyniku połączenia istniejącej od 1984 r. firmy PBS z pozostałymi wspólnymi spółkami banków powstał podmiot (pod nazwą PBS), który od chwili założenia koordynował wszelkie prace nad rozwojem i bieżącą obsługą prawie wszystkich bankowych form płatniczych w Danii<sup>37</sup>.

Równoległe z wprowadzaniem nowych bezgotówkowych instrumentów płatniczych oferowanych przez banki rozwijał się system *postgiro*, zarządzany przez pocztę i dostępny dla klientów w ramach pocztowych rachunków depozytowych obsługiwanych poprzez sieć placówek pocztowych. Swoją pozycję konkurencyjną w stosunku do banków system ten zawdzięczał, poza dużą dostępnością, obowiązkowemu wykorzystywaniu go przez agencje i instytucje rządowe. W latach 80. nastąpiło zbliżenie obydwu systemów: bankowego i pocztowego dzięki porozumieniom dotyczącym wykorzystywania przez posiadaczy rachunków bankowych lub pocztowych możliwości obydwu systemów. Przekształcenie systemu *postgiro* w nowy bank GiroBank (1991 r.) było przyczyną schyłku systemu pocztowego w dotychczasowym kształcie konkurencyjnego dla banków. Jednocześnie skończyło się uprzywilejowanie systemu *postgiro* w zakresie obsługi płatności rządowych i odtąd wszystkie banki mogły starać się o nie w ramach ogłaszanych przetargów. W wyniku zawartych porozumień i włączenia GiroBanku w poczet członków PBS system *postgiro* został w pełni zintegrowany z systemem bankowym<sup>38</sup>. Zawarto jednak porozumienie między GiroBankiem a Poczta Duńską o świadczeniu usług banku w placówkach pocztowych na terenie całego kraju, aż do 2008 r.<sup>39</sup>

<sup>34</sup> W Danii zamiennie używa się określeń: *Network Society* oraz *Information Society*.

<sup>35</sup> 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*.

<sup>36</sup> [www.pbs.dk](http://www.pbs.dk).

<sup>37</sup> *Payment systems in the European Union*, ECB Blue Book, Frankfurt am Main 1996, s. 53.

<sup>38</sup> *Ibidem*, s. 53-54.

<sup>39</sup> *Payment and securities settlement systems in the European Union*, ECB Blue Book, Frankfurt am Main 2001, s. 97.

Pierwszym osiągnięciem firmy MultiData było opracowanie standardu bezpośredniego przelewu bankowego, wykorzystywanego głównie przez przedsiębiorstwa do przekazów wynagrodzeń i emerytur. Dokonywanie przelewów bankowych przez klientów indywidualnych – mimo stworzenia takiej możliwości przez oddziały niektórych banków – nie było popularne. Większości tego rodzaju zleceń dokonywano w placówkach pocztowych, wykorzystując gotówkę, czek lub papierowe formularze przelewu.

W połowie lat 70. pojawił się nowy instrument płatniczy – polecenie zapłaty. Nie rozwijał się on tak dynamicznie jak karty płatnicze, stopniowo jednak zdobywał pozycję wśród innych operacji bezgotówkowych (zob. tabela 5). System poleceń zapłaty (Payment Service), którym także administrował PBS, umożliwiał dokonywanie regularnych, stałych płatności dla klientów detalicznych, natomiast system Supplier Service – dla podmiotów instytucjonalnych. Na szerokie wykorzystywanie tego systemu (już w połowie lat 90. obsługiwał ponad 90% wszystkich gospodarstw domowych w Danii), poza bezdyskusyjną wygodą, miało wpływ to, że był on darmowy dla klientów indywidualnych<sup>40</sup>.

Wysoki poziom wykorzystania innych instrumentów płatniczych spowodował, że operacje polecenia przelewu odgrywają w duńskim systemie płatniczym mniejszą rolę niż w innych krajach skandynawskich – poza Islandią (zob. tabela 5). Wprawdzie liczba przeprowadzanych transakcji wzrasta nieustannie, nie jest to jednak związane z operacjami klientów detalicznych, ale głównie z przelewami przedsiębiorstw i innych instytucji, dokonujących w ten sposób transferów z tytułu wynagrodzeń, emerytur czy innych świadczeń. Wykorzystanie instrumentów płatniczych jest nieco odmienne niż w Finlandii i Szwecji, gdzie wzrastająca rola Internetu w samodzielnej obsłudze bankowej spowodowała zwiększenie popularności przelewów. W Danii, mimo równie wysokiego wykorzystywania Internetu w operacjach bankowych, klienci pozostali przy automatycznej realizacji płatności, tak jak w przypadku polecenia zapłaty, oraz innej tradycyjnej dla nich już formie płatności kartą.

W przeciwieństwie do Finlandii i Szwecji, w Danii wciąż nie ma znaczenia w obrocie bezgotówkowym mają czeki. W latach 80. i jeszcze na początku lat 90. były one najważniejszym i najpopularniejszym bezgotówkowym środkiem płatniczym. Rocznie wystawiano około 200 mln czeków, czyli 40 czeków na osobę<sup>41</sup>. Spadek liczby wystawianych czeków rozpoczął się w 1986 r. w efekcie pojawiania się coraz większej liczby kart płatniczych i rozrastania się sieci terminali EFTPOS. Warto podkreślić, że w wyniku współpracy banków w zakresie rozwoju technologicznego już we wczesnych latach 80. opracowano system służący elektronicznej wymianie koniecznych informacji<sup>42</sup>.

Wprawdzie znaczenie i wykorzystanie czeków jako jednego z uznanych środków płatniczych znacznie zmniejszyło się w ciągu ostatnich kilkunastu lat, jednak nadal pozostają one alternatywą dla kart płatniczych czy innych instrumentów. Nie nastąpiła bowiem jeszcze ich całkowita marginalizacja, jak w Finlandii i Szwecji. O ile radykalnie zmniejszyła się liczba wystawianych czeków, w relacji do pozostałych bezgotówkowych środków płatniczych, o tyle wartość realizowanych czeków nadal miała bardzo duży udział w transakcjach płatniczych.

Prawdopodobnym powodem spadku znaczenia rachunków czekowych w porównaniu z rachunkami kart płatniczych (głównie debetowych) były różnice w oprocentowaniu i kosztach ich posiadania. Rachunki, do których wydawane były czeki, miały najczęściej bardzo niskie, a nawet zerowe oprocentowanie, szczególnie przy możliwości wykorzystywania nieskończonej liczby czeków. Oprocentowanie mogło być większe, ale wiązało się to z ograniczoną liczbą czeków wydawanych do rachunku. W przypadku rachunków, do których wydano kartę debetową, pomimo wyższego oprocentowania właściciel mógł dokonywać nieograniczonej liczby transakcji<sup>43</sup>. W ten sposób prawdopodobnie banki rekompensowały

<sup>41</sup> *Payment systems in the European Union*, op.cit., s. 57.

<sup>42</sup> *Ibidem*, s. 57.

<sup>43</sup> *Ibidem*, s. 58, 59.

<sup>40</sup> *Ibidem*, s. 101.

Tabela 5 *Bezgotówkowe transakcje płatnicze w Danii*

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
<b>Liczba transakcji (mln)</b>													
Czeki	156	135	124	118	108	94	85	77	71	61	56	48	42
Karty Dankort	81	111	141	172	208	241	274	305	340	371	400	440	477
Polecenie zapłaty	55	56	62	69	75	87	96	105	113	122	130	138	146
Polecenie przelewu	65	73	81	90	98	132	140	150	158	163	167	171	177
<b>Wartość transakcji (mld DKK)</b>													
Czeki	2158	1585	1472	1437	1437	1276	1186	1259	1237	955	b.d.	b.d.	b.d.
Karty płatnicze	41	53	57	60	76	87	102	113	127	139	b.d.	b.d.	163
Polecenia zapłaty	157	212	223	180	197	227	223	241	290	323	b.d.	b.d.	b.d.
Polecenie przelewu	b.d.	b.d.	b.d.	1185	1403	1522	1754	1965	2325	2563	b.d.	b.d.	b.d.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Danish Bankers Association, ECB oraz *Statistical Yearbook 2003: The money and capital markets. Statistics Denmark*.

wały sobie wyższe koszty obsługi czeków niż kart, pozostawiając jednak wybór samym klientom.

#### Karty płatnicze

Rynek kart płatniczych w Danii tradycyjnie już zdominowany jest przez karty debetowe typu Dankort. System Dankort został zaplanowany już w końcu lat 70., a opracowano go w 1983 r. Powstał jako wspólny dla wszystkich instytucji finansowych system, co było ewenementem w Europie. Charakterystycznym elementem różniącym duński system był również bardzo wysoki poziom bezpieczeństwa transakcji kartami Dankort, co wynikało z konieczności potwierdzenia transakcji numerem PIN<sup>44</sup>. Oprócz najbardziej popularnego systemu karty debetowej, w wersji samodzielnej: Dankort lub mieszanej: VISA/Dankort, istnieją również karty kredytowe. Ich pozycja rynkowa jest jednak niewielka, chociaż liczba takich kart wzrasta z roku na rok. Udział kart debetowych w ogólnej liczbie kart oraz w wielkości przeprowadzanych transakcji od kilkunastu lat utrzymuje się na niezmiennie wysokim poziomie (zob. tabele 6 i 7).

Poza funkcjami płatniczymi karty debetowe w Danii służą również do wypłaty gotówki w punktach akceptujących i to niekoniecznie elektronicznych, typu EFTPOS. System obsługi kart umożliwia dokonywanie wypłat gotówkowych jako samodzielnych operacji oraz

w trakcie transakcji zakupu towarów i usług. Limit wypłaty gotówkowej ustanawia, w zależności od możliwości kasowych, punkt akceptujący kartę<sup>45</sup>. Od 1999 r. kartą Dankort można również dokonywać transakcji w Internecie<sup>46</sup>.

Wzrost liczby kart płatniczych, ich wykorzystania oraz malejąca rola czeków zadecydowały o konieczności rozbudowy elektronicznej infrastruktury płatniczej (zob. tabela 8). Konieczne było szczególnie zwiększenie liczby terminali EFTPOS, obsługujących codzienne operacje kartami płatniczymi. Mimo że liczba instalowanych urządzeń w przeliczeniu na mieszkańca Danii była jedną z najwyższych w Europie, w dalszym ciągu liczba transakcji dokonywanych w sieci terminali przewyższała średnią unijną prawie trzykrotnie<sup>47</sup>. Dane te potwierdzają codzienną duńską rzeczywistość, w której wykorzystywanie kart płatniczych, w szczególności debetowych, stało się rutynową czynnością.

Paradoksalnie, wspólne działania banków w zakresie rynku kart płatniczych w Danii, które pozwoliły na wprowadzenie sprawnego systemu płatności, stały się w połączeniu z nietypowymi rozwiązaniami prawnymi hamulcem dalszego rozwoju. Zgodnie z przyjętymi w 1984 r. rozwiązaniami prawnymi (Danish Payment Card Act), zabronione było pobieranie opłat za płatności dokonywane kartami płatniczymi

<sup>44</sup> *Info Society 2000 – Report from the Committee on Information Society by the Year 2000*. Ministry of Research, Copenhagen 1994, s. IIIII.

<sup>45</sup> *Annual Report on Payment Systems 2001*. Norges Bank 2002, s. 11.

<sup>46</sup> *Electronic Payment Systems in European Countries*. Country Synthesis Report, Karlsruhe Research Centre, Karlsruhe 1999, s. 29.

<sup>47</sup> Por. *Payment and securities settlement systems in the European Union*, op.cit. oraz *Electronic Payment Systems in European Countries*, op.cit.

Tabela 6 Liczba i struktura kart płatniczych w Danii (w mln)

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Karty debetowe Dankort	1,51	1,80	1,92	2,00	2,02	2,04	1,99	1,84	1,41	1,30	1,44	1,44
Karty debetowe VISA/Dankort	0,22	0,31	0,37	0,41	0,53	0,67	0,83	0,99	1,21	1,50	1,58	1,74
Suma Dankort	1,73	2,10	2,30	2,41	2,55	2,70	2,82	2,83	2,62	2,79	3,02	3,18
Karty kredytowe	0,15	0,16	0,19	0,21	0,21	0,24	0,25	0,26	0,31	0,38	0,46	0,50
Suma	1,88	2,27	2,49	2,62	2,77	2,94	3,06	3,08	2,93	3,18	3,48	3,68

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych PBS.

Tabela 7 Liczba transakcji kartami płatniczymi w Danii (w mln)

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Karty debetowe Dankort, w tym:	81	111	141	172	208	241	274	305	340	371	400	440	477
- realizowane w imprinterach	20	26	31	34	37	34	34	27	23	23	25	28	25
- realizowane w terminalach EFTPOS	62	86	110	139	171	207	240	278	317	348	375	412	452
Karty kredytowe	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	b.d.	7	8	9	10	11	b.d.	b.d.	b.d.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Danish Bankers Association oraz ECB.

Tabela 8 Sieć bankomatów oraz terminali EFTPOS w Danii (w tys.)

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Liczba bankomatów	b.d.	1085	1238	1521	1701	2033	2209	2387	2549	2641	2701	2763	2822
Liczba terminali EFTPOS	15,8	19,3	22,4	21,8	24,1	26,2	41,9	63	68,6	73	78	83	b.d.
Liczba transakcji kartami Dankort w EFTPOS/ mieszkańca	12,1	16,7	21,3	26,8	32,8	39,6	45,6	52,6	59,8	65,4	70,2	76,9	84,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Danish Bankers Association oraz ECB.

od punktów handlowych przyjmujących te płatności. Miało to chronić klientów niekorzystających z kart przed podwyżkami cen towarów i usług, wynikających z ewentualnych prowizji.

Rezultatem przyjętego rozwiązania w zakresie prowizji od transakcji kartami było zdobycie przez kartę debetową Dankort bardzo mocnej pozycji rynkowej. Banki, niezainteresowane opracowaniem własnych kart, szczególnie w obliczu dużego rozdrobnienia (w latach 80. i na początku 90. w Danii dominowały średnie banki), godziły się na pewną monopolizację rynku transakcji kartami. Ten układ sił zmienił się po powstaniu kilku dużych grup bankowych, coraz mniej zainteresowanych udziałem we wspólnych przedsięwzięciach z zakresu rozbudowy infrastruktury płatniczej<sup>48</sup>, oraz pojawieniu się nowych usług płatniczych związanych ze sprzedażą pośrednią, np. w Internecie. Coraz silniejszy nacisk banków, usprawiedliwiający się koniecznością ponoszenia dużych kosztów rozbudowy nowoczesnej infrastruktury oraz wprowadzania nowych technologii, spowodowały zmianę dotychczasowych uregulowań prawnych. Zgodnie z nimi (Act on Certain Payment Instruments), od 1999 r. możliwe było naliczanie prowizji od płatności kartami dokonanych w procesie sprzedaży pośredniej. W dalszym ciągu ustawa zabraniała jednak pobierania prowizji od płatności dokonanych w stacjonarnych placówkach handlowo-usługowych. Ustawodawca wprowadził jednak warunki, które musiały być spełnione, aby możliwe było pobieranie prowizji od wszystkich płatności kartami<sup>49</sup>:

- 1) większa liczba wydawców kart (także niezależnych kart debetowych),
- 2) większa liczba centrów rozliczeniowych,
- 3) brak technicznych barier dla płatności różnymi kartami w punktach akceptujących,
- 4) brak technicznych barier dla przyjmujących karty, połączonych z innymi centrami rozliczeniowymi niż bankowe i PBS.

Spełnienie tych warunków miało być podstawą do wprowadzenia kolejnej nowelizacji ustawy, a co ważniejsze miało zmienić dotychczasowy układ rynkowy, likwidując monopolizację obsługi rozliczeń płatniczych.

W wyniku dążenia do osiągnięcia wymienionych kryteriów podjęto wiele działań mających na celu zwiększenie suwerenności i konkurencyjności poszczególnych stron rozliczeń kartami, m.in. wydzielono z PBS odrębną spółkę z prawami do kart Dankort, umożliwiono zawieranie bezpośrednich dwustronnych umów między detalistami a bankami (wcześniej umowy dla wszystkich banków zawierał PBS)<sup>50</sup>. Pomimo uznania, przez specjalnie w tym celu powołane przez rząd forum (*Payment Cards Panel*), że określone warunki zostały spełnione, w 2002 r. zakaz pobierania prowizji

od transakcji kartami nie został zniesiony<sup>51</sup>. Fakt ten może mieć istotne znaczenie dla przyszłości tego rynku w Danii.

#### Bankowość elektroniczna

Wzrost znaczenia nowych technologii komunikacyjnych miał znaczenie również dla duńskiego sektora finansowego. Coraz powszechniejsze i swobodniejsze posługiwanie się komputerami, telefonami komórkowymi czy Internetem w społeczeństwie duńskim spowodowało zmianę dotychczasowych metod komunikowania się z instytucjami finansowymi oraz bankami. Stopniowo zmieniało się znaczenie poszczególnych form dostępu do usług bankowych. Oprócz istniejących tradycyjnych kanałów dystrybucji usług bankowych, takich jak sieci placówek bankowych czy pocztowych, oraz wciąż rozwijającej się sieci bankomatów i punktów akceptujących, służących do obsługi bardzo popularnych w Danii kart płatniczych, pojawiały się komputerowe, telefoniczne i internetowe kanały sprzedaży usług.

Nowe możliwości pozyskiwania i utrzymywania klienta, za pomocą wymienionych nowych technik komunikacyjnych, zostały dostrzeżone przez większość duńskich banków, niezależnie od ich wielkości i obszaru działania. W początkowym okresie wprowadzania nowoczesnych rozwiązań banki skoncentrowały się na umożliwieniu korzystania z usług banku poprzez komputer podłączony do sieci bankowej. W miarę pojawiania się coraz większej liczby telefonów komórkowych oraz rosnącego znaczenia Internetu banki tworzyły serwisy bankowe oparte również na tych narzędziach komunikacji. Stopniowo działania te doprowadziły do przesunięcia środka ciężkości obsługi i kontaktu z klientem z kanałów tradycyjnych na kanały nowoczesne, najczęściej oparte na przyjętej strategii dystrybucji wielokanałowej, w zależności od wymagań i potrzeb klienta<sup>52</sup>. Największy duński bank – Danske Bank od początku wprowadzenia elektronicznych kanałów sprzedaży założył pełną integrację wszystkich kanałów sprzedaży i wprowadził korzystniejsze warunki oprocentowania i opłat bankowych dla operacji dokonywanych *on-line*<sup>53</sup>.

Liczba użytkowników bankowych systemów obsługi w Internecie (*Internet banking*) wzrasta w ostatnich latach bardzo dynamicznie. Kanał internetowy staje się najbardziej popularny wśród klientów wykorzystujących komputery osobiste (*PC banking*), zarówno klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorstw. Tabela 9 zawiera dane obrazujące liczbę umów zawieranych z bankami na świadczenie usług z wykorzystaniem komputerów, poprzez sieć Internet lub bezpośrednich łączy z bankiem.

<sup>51</sup> *Annual Report 2002*. Danish Bankers Association, Copenhagen 2003, s. 16.

<sup>52</sup> N.P. Mols, N.D. Bukh, J.F. Nielsen: *Distribution channel strategies in Danish retail banking*. "International Journal of Retail & Distribution Management", Vol. 27, No 1, 1999, s. 45-46.

<sup>53</sup> *Den Danske Bank Annual Report 1999*, s. 10.

<sup>48</sup> *Electronic Payment Systems in European Countries*, op. cit., s. 28.

<sup>49</sup> *Annual Report 2000*. Danish Bankers Association, Copenhagen 2001, s. 16.

<sup>50</sup> *Annual Report 2001*. Danish Bankers Association, Copenhagen 2002, s. 11.

Tabela 9 Klienci bankowych usług elektronicznych (PC-, Internet banking) w Danii (w tys.)

	1999	2000	2001	2002
Klienci indywidualni	542	867	1461	1657
Klienci instytucjonalni	83	110	157	174
Suma	625	977	1618	1831

Źródło: Danish Bankers Association.

Największy wpływ na cały sektor bankowy w Danii mają dwa banki: Nordea Bank Danmark oraz Danske Bank. Ich udział w rynku oraz znaczenie w kreowaniu nowych standardów przejawia się także w skali rozwoju elektronicznych kanałów dystrybucyjnych. Obydwa banki należą bowiem do czołówki światowej w wykorzystaniu nowoczesnych technologii komunikacyjno-informatycznych, zarówno w zakresie świadczenia usług, jak i organizacji banku. Można stwierdzić, że przyjęta przez te banki strategia rozwoju kanałów elektronicznych, w postaci ich równoległego i integralnego istnienia, obok sieci stacjonarnej sprzedaży, zdecydowała o obliczu bankowości elektronicznej w Danii. Większość mniejszych banków z powodu ograniczonego zasięgu, potencjału klientów czy pozycji konkurencyjnej również wybrała formę zintegrowania elektronicznych kanałów dystrybucji z tradycyjnymi<sup>54</sup>. Z doświadczeń Danske Bank i jego pozycji w wielu światowych rankingach wynika, że taka strategia rozwoju bankowości elektronicznej jest korzystna dla banku. Konsekwentne dążenie do centralizacji systemu komputerowego całego banku, przy jednoczesnym wzroście liczby podmiotów korzystających z usług elektronicznych, postrzegane jest jako jedna z głównych przyczyn ciągłego wzrostu wartości banku oraz poprawiających się z roku na rok wskaźników operacyjnych<sup>55</sup>. Wykorzystanie jednej platformy systemowej do wielu operacji bankowych pozwala na zmniejszeniu kosztów obsługi systemu komputerowego, kosztów rozwoju nowych usług oraz umożliwia zwiększenie elastyczności oferty bankowej.

Zastosowanie nowoczesnych technologii informatycznych umożliwiło również zmianę oblicza pla-

cówek bankowych. W związku ze zwiększeniem poziomu bezpieczeństwa oddziałów bankowych Danske Bank zdecydował się na wprowadzenie nowego profilu placówek bankowych, tzw. bezgotówkowych. W tych jednostkach w ogóle niemożliwe jest posługiwanie się gotówką oraz dokonywanie transakcji gotówkowych. Proces przekształcania placówek bankowych w bezgotówkowe został zapoczątkowany w 2002 r., w którym dokonano 21 takich przemian, bardzo dobrze przyjętych przez personel oraz klientów banku<sup>56</sup>. Dzięki wyeliminowaniu pracochłonnych operacji gotówkowych personel banków mógł poświęcić więcej czasu na doradztwo, którego właśnie oczekują klienci przychodzący do stacjonarnych oddziałów i placówek bankowych.

### Konsekwencje przeobrażeń duńskiego sektora bankowego

Procesowi deregulacji systemu finansowego w Danii, a w konsekwencji rosnącej konkurencji na rynku usług finansowych towarzyszyła racjonalizacja kosztów funkcjonowania duńskich banków. Czynnikiem intensyfikującym działania w tym zakresie był dynamiczny rozwój alternatywnych, teleinformatycznych kanałów komunikacji i dystrybucji usług bankowych. Czynności podejmowane w ramach racjonalizacji kosztów znalazły odzwierciedlenie przede wszystkim w licznych procesach konsolidacyjnych, a także w kształtowaniu się tradycyjnej infrastruktury bankowej. W Danii, w odróżnieniu od pozostałych krajów nordyckich, wyraźne tendencje w zakresie redukcji oddziałów bankowych zarysowały się już na początku lat 80. (w 1980 r. w Danii było ponad 3500 placówek bankowych<sup>57</sup>). Skala analizowanego zjawiska jest porównywalna w zbadanych krajach skandynawskich, gdyż redukcją objęto niemal 50% placówek bankowych. Charakterystyczną cechą duńskiego systemu bankowego jest płynny i zarazem łagodny spadek liczby placówek bankowych. W ostatniej dekadzie wyraźna jest również tendencja banków zagranicznych funkcjonujących w Danii do poszerzania tradycyjnej, stacjonarnej sieci placówek bankowych (zob. tabela 10).

<sup>54</sup> Zob. N.P. Mols, N.D. Bukh, J.F. Nielsen, op.cit., s. 37-47.

<sup>55</sup> Zob. Danske Bank Annual Report 2002, s. 7 oraz Digital Business and Industry – An analysis of IT use in Danish businesses. Ministry of Science, Technology and Innovation, May 2002.

<sup>56</sup> Danske Bank Annual Report 2002, s. 42.

<sup>57</sup> V. Cerra, N. Koliadina, A. Thomas: Norway: Selected Issues. IMF Staff Country Report, No. 00/35, March 2000, s. 52.

Tabela 10 Tradycyjna infrastruktura bankowa w Danii

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Liczba banków*	232	231	222	220	213	213	214	210	206	210	208	211
Liczba oddziałów	2884	2652	2467	2340	2245	2215	2203	2178	2185	2188	2159	2099
Liczba oddziałów zagranicznych	6	6	6	8	7	11	13	15	15	20	19	21
Liczba pracowników (tys.)	54,65	56,47	52,16	49,67	48,62	46,56	43,63	42,48	43,08	42,66	43,43	43,50
Liczba mieszkańców na oddział	1779	1939	2091	2210	2312	2351	2375	2410	2411	2410	2452	2528
Liczba mieszkańców na pracownika	94	91	99	104	107	112	121	124	123	125	123	123
Liczba oddziałów na tys. km <sup>2</sup>	67,1	61,7	57,4	54,5	52,3	51,6	51,4	50,9	51,0	51,2	50,5	49,2

\* liczba banków depozytowo-kredytowych, oszczędnościowych, hipotecznych i zagranicznych łącznie.

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Danmarks Nationalbank, Statistics Denmark, Danish Bankers Association.

Bodźcem do realizacji kolejnego etapu racjonalizacji kosztów funkcjonowania banków był kryzys bankowy z początku lat 90., w następstwie którego zaszły liczne zmiany ilościowe i strukturalne w zakresie zatrudnienia w sektorze bankowym. Wielkość zatrudnienia w duńskim systemie bankowym podlegała wyraźnej redukcji na początku lat 90., a dynamika zmian wahała się w przedziale 3-7% zatrudnionych rocznie. Tendencja malejąca utrzymywała się do 1998 r., po czym nastąpił niewielki wzrost zatrudnienia. Skala restrukturyzacji w odniesieniu do zatrudnienia w duńskim systemie bankowym jest wyraźnie mniejsza od redukcji, którą objęto placówki bankowe. Przekształcenia duńskiego systemu bankowego, w tym przede wszystkim zastosowanie technologii teleinformatycznych w świadczeniu usług bankowych, miały wpływ na zmiany struktury zatrudnienia.

Przekształcenia duńskiego sektora bankowego i jego rozwój dzięki zastosowaniu najnowszych technologii teleinformatycznych wpłynęły na efektywność funkcjonowania banków (por. tabela 11). Kształtowanie się jednego z tradycyjnych mierników efektywności banków – tj. współczynnika poziomu kosztów – pozwala zaliczyć duńskie banki do jednych z najefektywniejszych w Europie. Należy również podkreślić względnie stabilne kształtowanie się wskaźnika od 1995 r. oraz wyraźny wpływ kryzysu bankowego z początku lat 90.

Wyraźne redukcje zatrudnienia i placówek bankowych wpłynęły na kształtowanie się kosztów operacyjnych (w tym również kosztów osobowych). Udział kosztów operacyjnych w aktywach kształtował się w minionej dekadzie w przedziale 2-3%, osiągając tym samym najniższy poziom w grupie państw skandynawskich, a od 1998 r. spadł poniżej 2%. W analizie kosztów funkcjonowania duńskich banków szczególne znaczenie ma charakterystyczna struktura systemu bankowego, ponieważ tendencje w zakresie kształtowania się kosztów operacyjnych mają odmienny charakter w poszczególnych segmentach sektora bankowego. W dużych bankach koszty wykazują wyraźną tendencję malejącą, natomiast w bankach lokalnych i regionalnych tendencja ta nadal ma charakter rosnący. Spadek kosztów ponoszonych przez duże banki duńskie był pierwotnie konsekwencją licznych proce-

sów fuzji i przejęć, natomiast od kilku lat w redukcji kosztów znajduje również odzwierciedlenie zastosowanie technologii teleinformatycznych w świadczeniu usług bankowych<sup>58</sup>.

## Podsumowanie

Duński sektor bankowy podlega od lat 90. podobnym przekształceniom jak pozostałe skandynawskie sektory bankowe. Wyraźnie widoczne są jednak różnice, które zdecydowały o jego wysokiej efektywności i stabilności, m.in. w obliczu kryzysu skandynawskiego. Najważniejsze analizowane w artykule przeobrażenia: proces deregulacji, konsolidacji i rozwój technologiczny sektora bankowego, miały charakter sekwencyjny, co – zdaniem autorów – stanowi najważniejsze źródło odrębności rozwoju duńskiego systemu bankowego na tle pozostałych systemów skandynawskich.

Rzeczony rozwój bankowości elektronicznej w Danii przebiegał równoległe z przeobrażeniami całego sektora bankowego. Zapoczątkowany już w latach 80. proces rozbudowy usług, mający na celu usprawnienie obiegu pieniądza, spowodował coraz powszechniejsze wykorzystywanie bezgotówkowych i automatycznych form płatności. Szczególnym powodzeniem cieszyły się karty płatnicze, głównie debetowe, co pozostało do dziś charakterystycznym elementem duńskiego systemu płatniczego. Pojawienie się możliwości świadczenia usług związanych z technologiami opartymi na komputerach osobistych czy Internecie wywołało szybką reakcję banków, w odpowiedzi na rosnące zainteresowanie klientów. Nie spowodowało to jednak znaczących zmian w ofercie i organizacji banków, ponieważ nowe, w pełni elektroniczne kanały dystrybucji, uzupełniły dotychczasowy model sprzedaży usług bankowych. W dalszym ciągu główną rolę odgrywają karty płatnicze, za pomocą których wykonywana jest większość codziennych operacji płatniczych; ciągle duży udział mają czeki. Nadal również istnieje mocno rozbudowana sieć placówek bankowych (pomimo trwającej już od ponad 20 lat ich redukcji), zmieniających jednak stopniowo swoje oblicze, z centrów operacyjnych na punkty konsultacyjno-doradcze.

<sup>58</sup> *Financial stability 2002*. Danmarks Nationalbank, Copenhagen 2002, s. 18-19.

Tabela 11 *Efektywność funkcjonowania banków duńskich*

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997 <sup>1</sup>	1998	1999	2000	2001
Współczynnik poziomu kosztów	0,69	0,63	0,81	0,51	0,73	0,54	0,57	0,59	0,60	0,62	0,60	0,53
Koszty operacyjne <sup>2</sup>	2,05	2,47	2,56	2,52	2,45	2,55	2,26	2,02	1,95	1,86	1,93	1,7
Koszty osobowe <sup>2</sup>	1,27	1,49	1,56	1,54	1,52	1,57	1,35	1,19	1,13	1,06	1,06	1,04
Aktywa na pracownika <sup>3</sup>	100	87,1	87,5	102,2	94,8	106,4	130	147,8	164,8	179,9	195,8	221,7
Aktywa na oddział <sup>3</sup>	100	97,9	97,6	114,5	108,3	118	135,8	152,1	171,5	185,1	207,9	242,5

<sup>1</sup> W 1997 r. nastąpiła zmiana metodologii. Od 1997 r. statystyki dotyczą wyłącznie banków krajowych o „kapitale obrotowym” (working capital) ponad 250 mln koron duńskich, natomiast do 1996 r. analizowano banki o kapitale przewyższającym 100 mln koron duńskich.

<sup>2</sup> wyrażone jako procent aktywów ogółem

<sup>3</sup> indeks zmian, 1990 r. = 100

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych OECD, Danish Bankers Association, Danmarks Nationalbank.

Pomimo podobnej strategii rozwoju usług bankowości elektronicznej i wielu analogii istnieją znaczące różnice między systemem fińskim, szwedzkim i duńskim. Bardzo wysoki poziom koncentracji sektora bankowego, długi okres częściowej monopolizacji obrotu płat-

niczego, ale także odmienność geograficzna zdają się być głównymi czynnikami wyróżniającymi duński system bankowy. Można jednak stwierdzić, że Dania, obok Finlandii i Szwecji, należy do europejskiej czołówki w zakresie rozwoju usług bankowości elektronicznej.

## Literatura

1. *Annual Report 2000*. Danish Bankers Association, Copenhagen 2001.
2. *Annual Report 2001*. Danish Bankers Association, Copenhagen 2002.
3. *Annual Report 2002*. Danish Bankers Association, Copenhagen 2003.
4. *Annual report on Payment Systems 2001*. Norges Bank 2002.
5. *Bank Profitability: financial statements of banks*. OECD Paris 2000.
6. *Bank Profitability: financial statements of banks*. OECD Paris 2002.
7. I.A. Berg: *Bank Failures in Scandinavia. W: Preventing Bank Crises. Lessons from Recent Global Bank Failures*. Ed. G. Caprio, Jr., W.C. Hunter, G.G. Kaufman, D.M. Leipziger: *Proceedings of a conference co-sponsored by the Federal Reserve Bank of Chicago and the EDI*, The World Bank Washington 1998.
8. V. Cerra, N. Koliadina, A. Thomas: *Norway: Selected Issues*. IMF Staff Country Report, No. 00/35, March 2000.
9. T. Chojecki, A. Matysek: *Bankowość elektroniczna w europejskich systemach bankowych: Finlandia*. „Bank i Kredyt” nr 1/2003.
10. T. Chojecki, A. Matysek-Jędrych: *Bankowość elektroniczna w europejskich systemach bankowych: Szwecja*. „Bank i Kredyt” nr 4/2003.
11. *Danish Mortgage Bonds*. Association of Danish Mortgage Banks, Copenhagen, November 1998.
12. *Danske Bank Annual Report 2002*.
13. *Den Danske Bank Annual Report 1999*.
14. *Digital Business and Industry – An analysis of IT use in Danish businesses*. Ministry of Science, Technology and Innovation, May 2002.
15. *eEurope 2002, Final Report*. Commission of the European Communities, Brussels 2003.
16. *Electronic Payment Systems in European Countries, Country Synthesis Report*. Karlsruhe Research Centre, Karlsruhe 1999.
17. 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, No. 2, March 1999.
18. L.L. Eskesen: *Denmark: Selected Issues – The Danish Fiscal Framework – Looking Back and Ahead*. IMF Country Report, No. 02/102, May 2002.
19. *Financial Stability*. “Monetary Review”, No. 2/2001, Danmarks Nationalbank, Copenhagen 2001.
20. *Financial stability 2002*. Danmarks Nationalbank, Copenhagen 2002.
21. *Financial Stability 2003*. Danmarks Nationalbank, May, Copenhagen 2003.
22. *From Hardware to Content – Strategy for Fast, Cheap and Secure Internet to all of Denmark*. Ministry of Information Technology and Researches, October 2001.
23. *Info Society 2000 – Report from the Committee on Information Society by the Year 2000*. Ministry of Research, Copenhagen 1994.
24. *IT for All – Denmark’s Future, IT and Telecommunications Policy Statement and Action Plan 2002*. The Ministry of Science, Technology and Innovation, June 2002.
25. A.H. Jensen: *Summary of Danish tax policy 1986-2002*. Working paper no. 2/2001, Ministry of Finance, Copenhagen 2001.
26. D.R.R. Klein: *The banking systems of the UE member states*. Cambridge 1995 Gresham Books.
27. N.P. Mols, N.D. Bukh, J.F. Nielsen: *Distribution channel strategies in Danish retail banking*. “International Journal of Retail & Distribution Management”, Vol. 27, No. 1, 1999.
28. *Mortgage financing in Denmark*. Association of Danish Mortgage Banks, Copenhagen, May 2003.
29. *Nordic Information Society Statistics 2002*. Nordic Council of Ministers, Statistics: Denmark, Finland, Norway, Iceland, Sweden, Helsinki 2002.
30. M. Olsen, M.L. Bech: *Earnings of Danish Banks*. “Monetary Review” No. 2/98, Danmark Nationalbank, Copenhagen 1998.
31. L. Oxelheim: *Financial markets in transition: globalization, investment and economic growth*. Routledge, London 1996.

32. *Payment and securities settlement systems in the European Union, ECB Blue Book*. Frankfurt am Main 2001.
33. *Payment systems in the European Union, ECB Blue Book*. Frankfurt am Main 1996.
34. *Report and Accounts 1999*. Danmarks Nationalbank, Copenhagen 2000.
35. *Report and Accounts 2001*. Danmarks Nationalbank, Copenhagen 2002.
36. *Report and Accounts 2002*. Danmark Nationalbank, Copenhagen 2003.
37. *The Danish financial system 2002/2003*. Danish Bankers Association, Copenhagen 2003.
38. *The Danish economy 2002*. The Ministry of Finance, June 2002.
39. *The effect of ALMP-programs*. The Danish Economy 2001, Ministry of Finance, Copenhagen 2002.
40. *The ICT sector in the Nordic countries 1995-2000*. Statistics Denmark, December 2001.
41. *The money and capital markets*. Denmark Statistical Yearbook. 2003.
42. *The 2003 e-readiness ranking*. Economist Intelligence Unit, [www.eiu.com](http://www.eiu.com).
43. *Service Sector and the Information Society*. Denmark Statistical Yearbook 2003.