

Sektor bankowości detalicznej w relatywnie krótkim czasie przeszedł ogromne przeobrażenia. Z działu gospodarki narodowej – w sensie funkcjonalnym – postrzeganego służebnie i drugorzędnie, w aspekcie podmiotowym – rozdrobnionego, składającego się z jednostek o niskim potencjale ekonomicznym, wykształcił się sektor o znacznym stopniu koncentracji techniczno-organizacyjnej i kapitałowej.

Banki w celu zdobycia środków prowadzą politykę depozytową, która polega na oferowaniu relatywnie wysokiego oprocentowania, atrakcyjnych form oszczędzania oraz innych korzystnych warunków lokowania środków w danym banku. Biorąc pod uwagę punkt widzenia konsumenta można wyróżnić różne operacje, które może prowadzić bank, zostało to zaprezentowane na poniższym rysunku.

Rysunek 1. Z punktu widzenia klienta operacje bankowe dzieli się na:



Źródło: M. Grzelak, *Podstawy bankowości* Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu w Sochaczewie 2010, s.11

Operacje finansujące- polegają na natychmiastowym lub późniejszym zwiększeniu środków płatniczych klienta wraz z należącymi do nich czynnościami.

Operacje depozytowe- umożliwiają klientowi lokowanie w banku czasowo wolnych środków z należącymi do nich czynnościami.

Usługi związane z obsługą obrotu płatniczego- w ich ramach banki realizują na zlecenie klienta operacje płatnicze i rozrachunkowe, również operacje inicjowane przez dany bank.

Inne czynności wykonywane przez banki to:

- nabywanie akcji, udziałów innej osoby prawnej, a także dokonywanie zamiany swych wierzytelności na składniki majątku dłużnika,
- zaciąganie zobowiązań związanych z emisją papierów wartościowych i dokonywanie obrotu papierami wartościowymi,

- nabywanie i zbywanie nieruchomości,
- świadczenie usług konsultacyjno-doradczych i innych usług finansowych¹.

Oferując powyższe czynności w ramach usług skierowanych do klientów bank realizuje swoją politykę depozytową, są, więc one instrumentami polityki depozytowej.

1.1.3. Klasyfikacja usług bankowych

Pojęcie operacji bankowych jest także ujmowane, jako usługi bankowe bądź też czynności bankowe. Polskie prawo bankowe posługuje się powyższymi pojęciami jednakże nie definiuje ich, a jedynie klasyfikuje.

W. L. Jaworski definiuje operacje bankowe, jako stosunki umowne pomiędzy bankiem a klientem, w których bank oferuje usługi, a klient jest usługobiorcą. Operacje te łączą się z określonymi świadczeniami na rzecz banku lub na rzecz klienta².

Operacje bankowe najczęściej mają charakter pieniężny. Międzynarodowa konkurencja sprawia, że banki oferują coraz to nowsze pod względem ekonomicznym i technicznym operacje.

Jedną z głównych cech usług bankowych to ich niematerialny charakter. Przeważnie są one dokonywane na drodze operacji finansowych, czyli posiadają charakter pieniężny a nie rzeczowy. Wśród pozostałych cech można wymienić: indywidualny charakter oraz brak możliwości magazynowania. Poza tym w odróżnieniu od produktów w usługach bankowych dominują nie technologie a ludzie. Ponadto konsumpcja i produkcja występują jednocześnie.

Najbardziej znany podział usług bankowych dzieli te usługi na operacje aktywne, pasywne i pośredniczące. Ten tradycyjny podział występuje z punktu widzenia zasad księgowania. Wadą jego jest to, że transakcje aktywne i pasywne mają odzwierciedlenie w bilansie, lecz wiele innych usług nie znajduje w nim odzwierciedlenia, np. operacja transferu środków pieniężnych. Operacje bankowe można podzielić na³:

1. Operacje bierne (pasywne), czyli operacje pozyskiwania przez bank pieniędzy, w których chodzi o powiększenie stanu środków pieniężnych, jakie znajdują się w posiadaniu banku. Dotyczą one:
 - a. gromadzenia wkładów od klientów,
 - b. emitowania własnych papierów wartościowych,

¹ Źródło: M. Grzelak, Podstawy bankowości Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu w Sochaczewie 2010, s.11

² Władysław L. Jaworski, „Bankowość. Podstawowe założenia”, Poltext, Warszawa 1996, s. 85.

³ M. Marcinkowska, Standardy kapitałowe banków. Bazylejska Nowa Umowa Kapitałowa w polskich regulacjach nadzorczych, Regan Press 2009, s. 20

- c. zaciągania kredytów refinansowych w banku centralnym,
 - d. przyjmowania lokat od innych banków.
2. Operacje czynne polegające na inwestowaniu zgromadzonych środków pieniężnych. Przede wszystkim operacje te dotyczą wykorzystywania zgromadzonych środków pieniężnych do udzielania kredytów oraz lokowaniu ich w korzystne przedsięwzięcia na przykład zakup nieruchomości, zakup papierów wartościowych. Zarówno operacje bierne jak i czynne banki przeprowadzają na własne ryzyko i na własny rachunek.
3. Operacje pośredniczące, które są wykonywane na ryzyko, rachunek i zlecenie klientów. W operacjach pośredniczących banki odgrywają rolę pośredników pomiędzy różnymi podmiotami życia gospodarczego, natomiast angażowanie poprzez nie pieniędzy posiada znaczenie drugorzędne. Operacji pośredniczące wiążą się z:
 - a. prowadzeniem rachunków bankowych,
 - b. rozliczaniem pieniężnymi,
 - c. obsługą emisji papierów wartościowych oraz ich zarządzaniem,
 - d. skupem i sprzedażą dewiz,
 - e. wynajmem sejfów i skrytek,
 - f. świadczeniem usług konsultingowych.

Biorąc pod uwagę, jakie znaczenie dla klientów posiadają produkty banków, rolę którą banki pełnią na rynku usług finansowych oraz pozycję rynkową banku, usługi bankowe można podzielić na⁴:

- Usługi finansowe, czyli wszystkie operacje prowadzące do zwiększania środków płatniczych klientów (poręczenia, gwarancje, operacje udzielania kredytu, operacje wiążące się z emitowaniem papierów wartościowych)
- Usługi depozytowe, polegające na przyjmowaniu depozytów i gospodarowaniu nimi.
- Usługi, które polegają na operacjach rozliczeniowych i płatniczych – są to usługi wiążące się z transportem i transferem wartości pieniężnych.
- Usługi zarządzania aktywami klientów oraz doradztwo finansowe (na przykład fundusze powiernicze).
- Usługi wymiany walut.

⁴ P. Niczyporuk, A. Talecka, *Bankowość. Podstawowe zagadnienia*, Wydawnictwo Temida 2, Białystok 2011, s. 228 i nast.

W nawiązaniu do usług bankowych można mówić o produkcie bankowym. Produktem bankowym nazywa się jednolity oraz wyraźnie wyodrębniony pod względem formalnym i cenowym (odpowiedni %) składnik oferty bankowej, na przykład kredyt hipoteczny, kredyt na rachunku bieżącym⁵.

1.2. Dystrybucja usług bankowych

Podstawowy element strategii dystrybucji stanowi system dystrybucji, co oznacza zbiór kanałów, które są wykorzystywane przez organizację do dystrybucji określonej kategorii produktów⁶. Dość powszechnie przyjmuje się, iż kanał dystrybucji jest łańcuchem kolejnych ogniw (osób, instytucji, przedsiębiorstw), które są zaangażowane w proces udostępnienia produktu konsumentom lub użytkownikom⁷. W tym ujęciu kanał dystrybucji obejmuje kolejnych pośredników, którzy występują podczas przesuwania produktów od wytwórców do nabywców ostatecznych, stanowiąc drogę, którą pokonują produkty, zwiększając wartość użytkową, zmieniając właściciela, przechodząc poprzez w różny sposób powiązane ze sobą ogniwa, które pośredniczą w obrocie⁸.

Kanały dystrybucji różnią się pomiędzy sobą wieloma ważnymi cechami. Biorąc pod uwagę liczbę występujących w kanale pośredników można rozróżnić pośrednie i bezpośrednie kanały dystrybucji. Kanały bezpośrednie obejmują jedynie dwa szczeble – finalnych nabywców i producenta, podczas kiedy kanały pośrednie składają się z producenta, pośrednika(ów) i nabywców ostatecznych (indywidualnych, instytucjonalnych).

⁵ Z. Dobosiewicz, K. Marton-Gadoś, *Podstawy bankowości z zadaniami*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 29

⁶ B. Pilarczyk, M. Stefańska, *Dystrybucja*, [w:] *Kompendium wiedzy o marketingu*, red. B. Pilarczyk, H. Mruk, PWN, Warszawa 2006, s. 190.

⁷ Zobacz m.in.: A. Czubała, *Dystrybucja*, [w:] *Podstawy marketingu*, red. J. Altkorn, Instytut Marketingu, Kraków 2003, s. 198; *Leksykon marketingu*, red. J. Altkorn, T. Kramer, PWE, Warszawa 1998, s. 111; B. Pilarczyk, *Dystrybucja*, [w:] *Podstawy marketingu*, cz. II, red. H. Mruk, Wyd. AE, Poznań 1994, s. 35 i inni.

⁸ B. Pilarczyk, M. Stefańska, *Dystrybucja*, [w:] *Kompendium wiedzy o marketingu*, red. B. Pilarczyk, H. Mruk, PWN, Warszawa 2006, s. 190.