

Bankowość detaliczna

– idee, modele, procesy

Nr 54

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

Bankowość detaliczna – idee, modele, procesy

Redaktor naukowy
Andrzej Gospodarowicz



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2009

Senacka Komisja Wydawnicza
Zdzisław Pisz (przewodniczący)
Andrzej Bąk, Krzysztof Jajuga, Andrzej Matysiak, Waldemar Podgórski,
Mieczysław Przybyła, Aniela Styś, Stanisław Urban

Recenzent

Wiesława Przybylska-Kapuścińska

Redaktor Wydawnictwa

Joanna Szynal

Skład i łamanie

Ewa Salagaj

Projekt okładki

Beata Dębska

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2009

ISBN 978- 83-7011-971-3
PL ISSN 1899-3192

Spis treści

Wstęp	7
Witold Chmielarz , Metody oceny elektronicznych usług bankowych dla klientów indywidualnych w Polsce	9
Stanisław Flejterski , Próba oceny bankowości detalicznej w Polsce – dylematy i wyzwania	27
Dariusz Garczyński , Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w banku detalicznym – ujęcie systemowe	38
Wojciech Grzegorzczak , Proces działań marketingowych banku i jego efektywność	46
Jerzy Gwizdała , <i>Private banking</i> – standardy zachodnie a doświadczenia polskie	56
Janina Harasim , Rola franchisingu w systemach dystrybucji detalicznych usług bankowych	70
Katarzyna Kochaniak , Ocena kondycji finansowej grupy banków giełdowych na tle sektora bankowego w latach 1998-2006 (tradycyjna analiza wskaźnikowa)	82
Bogdan Pilawski , Granice nowoczesności bankowych systemów informatycznych (na przykładzie <i>cloud computing</i>)	95
Beata Świecka , Nadmierne zadłużenie i niewypłacalność gospodarstw domowych w Polsce w świetle badań pierwotnych i wtórnych	110
Dariusz Wawrzyniak , Zarządzanie ryzykiem informatycznym detalicznej bankowości internetowej – wybrane problemy szacowania ryzyka	125

Summaries

Witold Chmielarz , Evaluation Methods of e-banking Services for Individual Customers in Poland	26
Stanisław Flejterski , An Attempt of Evaluation of Retail Banking in Poland – Dilemmas and Challenges	37
Dariusz Garczyński , Operational Risk Management in Retail Bank – A Systemic Frame	45
Wojciech Grzegorzczak , Process of Marketing Activities of a Bank and Its Efficiency	55
Jerzy Gwizdała , Private Banking – Western Standards and Polish Experience	69
Janina Harasim , Role of Franchising in the Systems of Retail Distribution of Banking Services	81

Katarzyna Kochaniak , The Assessment of Financial Situation of Commercial Banks Quoted on Warsaw Stock Exchange in Years 1998-2006 (A Comparison with the Efficiency of Polish Banking Sector)	94
Bogdan Pilawski , The Limits of Modernity of Banking IT Systems	109
Beata Świecka , Indebtedness and Insolvency of Households in Poland – the Analysis on the Ground of Primary and Secondary Studies	124
Dariusz Wawrzyniak , Information Security Risk Management in Retail Internet Banking – Chosen Aspects of Risk Assessment	142

Wstęp

Mianem bankowości detalicznej określa się działalność banku zorientowaną na obsługę i zaspokojenie potrzeb klientów indywidualnych oraz małych i średnich przedsiębiorstw. Udział poszczególnych banków w świadczeniu tego rodzaju usług jest determinowany przede wszystkim przez cechy produktu bankowego i jego cenę, a także przez jakość usług oraz wizerunek i reputację banku. Mają nań wpływ również wykorzystywane kanały dystrybucji usług. Między wizerunkiem banku a jakością świadczonych usług istnieje dosyć istotna zależność, wizerunek jest bowiem w dużej mierze rezultatem poziomu jakości świadczonych usług. Do czynników determinujących poziom jakości usług można zaliczyć: estetykę (placówki i personelu), troskę o klienta, dobrą komunikację z klientem, uprzejmość i kompetencje personelu, bezpieczeństwo świadczonych usług. Ostatnio najbardziej zauważalnym dla klienta symptomem poprawy jakości usług w bankowości detalicznej było wprowadzenie w wielu bankach instytucji doradcy (opiekuna) klienta. Również nowoczesna technologia i nowe elektroniczne kanały dystrybucji usług zrewolucjonizowały w ostatnich latach bankowość detaliczną w Polsce. Nie tylko ułatwiają one szybki dostęp do usług bankowych, ale także sprzyjają różnicowaniu oferty i koncentracji na obsłudze wybranych klientów. Wszystko wskazuje na to, że w najbliższym czasie bankowość detaliczna w Polsce będzie się intensywnie rozwijać. Ułatwić jej rozwój mogą realizowane intensywnie badania naukowe.

Z inicjatywy Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Banku Zachodniego WBK SA oraz IBM Polska została zorganizowana we Wrocławiu w dniach 16-17 października 2008 r. konferencja naukowa pt. „WROfin 2008. Bankowość detaliczna. Idee. Modele. Procesy”. Było to, jak się wydaje, pierwsze w naszym kraju forum wymiany poglądów praktyków bankowych oraz pracowników naukowych na temat bankowości detalicznej. Zaprezentowano na niej również wyniki badań z tego zakresu. Zwracali na to uwagę w swoich wystąpieniach w czasie obrad konferencji Rektor Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu prof. dr hab. Bogusław Fiedor oraz Prezes Zarządu Banku Zachodniego WBK SA Mateusz Morawiecki. Niniejsza praca zawiera teksty niektórych referatów wygłoszonych na tej konferencji.

Andrzej Gospodarowicz