

EWA ŁOSIEWICZ-DNIESTRZAŃSKA

Wpływ regulacji na innowacyjność bankowości detalicznej

The impact of regulation on innovation of retail banking

Abstrakt: Innowacyjność bankowości detalicznej dotyczy głównie produktów i usług, które są oferowane klientom przez banki, aby zwiększyć swoją konkurencyjność i zadowolenie klientów. Na innowacyjność wpływa wiele czynników, spośród których regulacje prawne są jednym z ważniejszych. W artykule przedstawiono różny wpływ tych regulacji, które mogą zarówno ograniczać działalność banków w zakresie innowacyjności jak i stymulować do tworzenia nowych produktów i usług, które w doskonały sposób potrafią obejść wiele restrykcyjnych uregulowań. Przedstawione w artykule przykłady produktów i usług bankowości detalicznej mają za zadanie potwierdzić kreatywny wpływ uregulowań prawnych na innowacyjność tego sektora usług.

1. WSTĘP

Introduction

Banki są organizacjami ciągle rozwijającymi się i doskonalącymi ofertę produktową i usługową tak, aby zadowolić swoich klientów, a nawet wyprzedzić ich oczekiwania. W obszarze bankowości detalicznej wciąż pojawiają się zaskakujące rozwiązania w zakresie produktów i usług, co daje podstawy do stwierdzenia, że bankowość detaliczna jest innowacyjna.

Innowacyjność banków jest uzależniona od wielu czynników, do których zalicza się przede wszystkim konkurencyjność rynku, nowoczesne technologie komunikacyjno-informacyjne, czynniki ekonomiczne, kreatywny i dobrze przeszkolony personel, współpracę z zapleczem naukowym, elastyczność regulacji prawnych. Ostatni wymie-

niony czynnik – regulacje prawne - może innowacje bankowe ograniczać lub pobudzać; dotyczy to regulacji zarówno restrykcyjnych jak i tych sprzyjających.

Przykłady z praktyki funkcjonowania banków pokazują, że prawodawca nie może do końca przewidzieć, jaki skutek ostatecznie osiągnie narzucając bankom nowe ustawy, kolejne dyrektywy, wytyczne, rekomendacje lub przepisy uzupełniające regulacje nadrzędne. Nawet, jeżeli celem wydania uregulowania jest ograniczenie działalności banku w jakimś zakresie, to może się okazać, że bank obejdzie ten przepis wykorzystując jakąś lukę prawną lub niedoprecyzowanie warunków i stworzy innowacyjny produkt lub usługę, które będą chciały szybko zaadoptować inne banki na rynku.

2. INNOWACYJNOŚĆ PRODUKTÓW I USŁUG BANKOWOŚCI DETALICZNEJ

The retail banking product's and service's innovation

Rynek usług bankowych wciąż podtrzymuje wyzwania swoim uczestnikom, aby byli konkurencyjni dla swoich klientów, oferowali produkty i usługi atrakcyjne pod względem ceny, jakości, nowoczesności, aby wychodzili naprzeciw ich oczekiwaniom. Banki podejmują działania, które dadzą im korzyści przynajmniej w postaci redukcji nieefektywnych przedsięwzięć, utrzymania dotychczasowych klientów i zdobywania nowych. Osiągnięcie wymienionych celów może zapewnić im wprowadzanie różnych rozwiązań innowacyjnych, m.in. w zakresie produktów i usług.

Tradycyjna definicja innowacji jest kojarzona z pojęciem wynalazku, jako wyniku tradycyjnego procesu badawczo-rozwojowego. Podstawowa definicja określa innowację, jako „wprowadzenie czegoś nowego; rzecz nowo wprowadzoną; nowość; reformę”¹.

Sektor usług w związku z zasadniczymi różnicami w stosunku do sektora przemysłowego wymaga również innego podejścia do innowacji. Oprócz tego należy również stosować różne podejścia do innowacyjności w obszarze usług, które uwzględniają różnice pomiędzy przedsiębiorstwami wewnątrz sektora usług².

W sektorze usług finansowych kładzie się nacisk na to, aby innowacyjność definiować „głębiej”, gdzie innowacja to nowy pomysł lub metoda, która tworzy wartość dla klienta lub firmy. Ważne jest, aby innowacja wносиła coś nowego na rynek, nie tylko kopiowała rozwiązania z jednego banku do drugiego. Zwraca się uwagę na dwa podstawowe typy innowacji: produktowe i usługowe³.

Innowacje produktowe polegają na wprowadzaniu nowych produktów bankowych, które wyjdą naprzeciw oczekiwaniom klientów zaspokajając ich konkretne potrzeby. Produkty innowacyjne stanowią uzupełnienie produktów takich jak tradycyjne pożycz-

¹ Kopaliński W. *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*. <http://www.slovník-online.pl>.

² Koszarek M., Rybacka M., Szultka S., *Innowacyjność przedsiębiorstw sektora usług – przegląd literatury. Raport desk research T4*. Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2008, s. 7.

³ Truman R., Smith I., *Banking on Innovation. Growth strategies for an industry in subprime times*. PRTM Insight, First Quarter 2008, s. 3.

ki i kredyty, pozwalają klientom na przeprowadzanie operacji za pomocą Internetu, telefonu komórkowego, umożliwiają rozszerzanie działalności bankowej na terenach trudnodostępnych dla bankowości tradycyjnej.

Innowacje usługowe, stanowiące proces świadczenia usługi bankowej lub związane z obsługą produktu bankowego i kanałami dystrybucji produktu bankowego, mają szersze znaczenie i dotyczą budowania relacji klientów z bankiem w dłuższej perspektywie czasowej. Innowacja produktowa jest skuteczna i faktycznie zapewnia uzyskanie przewagi konkurencyjnej, jeśli jest wsparta inicjatywą doskonalenia procesów⁴. Skopiowanie przez konkurencję innowacji o charakterze usługowym lub procesowym w obszarze bankowości detalicznej jest trudniejsze niż skopiowanie nowego produktu, którego trwałość na rynku, jako nowości szacuje się na ok. trzy miesiące⁵.

3. CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA INNOWACYJNOŚĆ RYNKU PRODUKTÓW I USŁUG BANKOWYCH

The innovation factors' influence on the banking products and services market

Wprowadzanie innowacji w sektorze usług jest uzależnione od różnych czynników, do których zalicza się przede wszystkim: zasoby ludzkie, rozwój relacji z klientami, nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne, efektywność struktur organizacyjnych, które mają większe znaczenie we wprowadzaniu innowacji organizacyjnych, nowych modeli biznesowych, nowych kanałów dystrybucji⁶. Przy wprowadzaniu innowacji produktowych i usługowych (procesowych) podkreśla się znaczenie czynników ekonomicznych, współpracę z zapleczem naukowym, znaczenie regulacji prawnych (w tym standaryzacja rynku, prawa własności intelektualnej, np. patentowanie), zainteresowanie klientów nowymi produktami i usługami.

Czynniki wpływające na innowacyjność sektora usług można zidentyfikować, jako przeszkody dla innowacji lub jako czynniki sprzyjające innowacjom. Na rys. 1. przedstawiono przeszkody wdrażania innowacji w przedsiębiorstwach usługowych.

W badaniu przeprowadzonym przez GUS w latach 2001–2003⁷ dotyczącym przeszkód we wprowadzaniu innowacji, które przedsiębiorstwa uznały za najbardziej istotne, jako szczególnie ważne przeszkody wskazano czynniki ekonomiczne w postaci kosztów innowacji, braku właściwego źródła funduszy i zbyt wysokiego oprocentowania kredytów (od 58,6% do 36,6%). Poza czynnikami ekonomicznymi największą przeszkodą okazała się niedostateczna elastyczność uregulowań prawnych (36,5%).

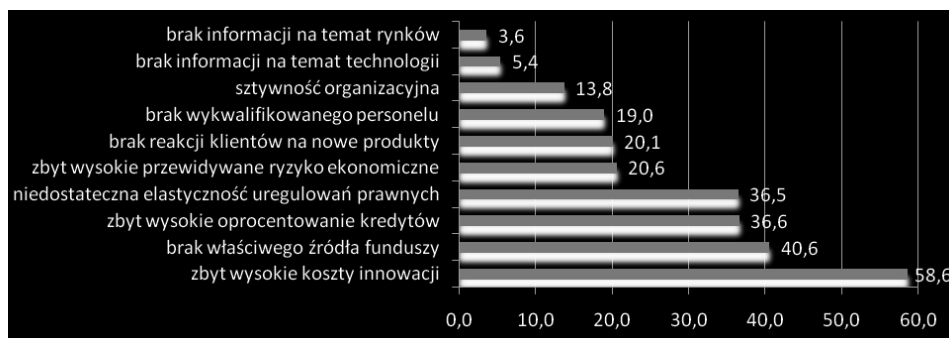
⁴ Nosowski A., *Usługi finansowe – ujęcie procesowe*, [w:] *Nauki o finansach 2.*, „Prace Naukowe UE”, nr 75, UE Wrocław 2009.

⁵ Więcej na ten temat, [w:] Łosiewicz-Dniestrzańska E., Nosowski A., *Produkty i procesy – innowacyjność współczesnej bankowości, artykuł zgłoszony na Ogólnopolską Konferencję Naukowo-Szkoleniową pt. „Banki na rynku finansowym – dziś i w przyszłości”*, UWM, Olsztyn, 15–17. 09. 2010.

⁶ Koszarek M., Rybacka M., Szultka S., *Innowacyjność ...*, s. 39.

⁷ Cyt. za: Koszarek M., Rybacka M., Szultka S., *Innowacyjność ...*, s. 33–41.

Cały sektor rynku usług poddany jest ścisłej regulacji, ale usługi finansowe i tzw. „sektory kreatywne” (np. media) są bardziej wrażliwe na sztywność uregulowań rynku, niż pozostałe obszary usług. Ważne jest, aby zbyt sztywne przepisy nie hamowały rozwoju tych usług. W przeprowadzanych analizach rynku usług podkreśla się dwójakie znaczenie regulacji rynku, które mogą być zarówno „motorem jak i barierą” dla innowacji w usługach.



Rys. 1. Przeszkody dla innowacji dla przedsiębiorstw usługowych w Polsce.
The innovation obstacles for a service sector in Poland.

Źródło: Koszarek M., Rybacka M., Szultka S., *Innowacyjność przedsiębiorstw sektora usług – przegląd literatury. Raport desk research T4*. Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2008, s. 33, na podstawie badania GUS, *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w sektorze usług w latach 2001–2003*.

Zagadnieniem, które często niesłusznie kojarzy się ze zbyt sztywnymi regulacjami rynku jest standaryzacja. Zrównoważone i zharmonizowane standardy mają szczególne znaczenie dla sektora usług, zwiększają przejrzystość rynkową i konkurencję poprzez np. szybszą zmianę dostawcy⁸. Standaryzacja nie musi być sprzeczna z wprowadzaniem innowacji pod warunkiem, że nie będzie zbyt sztywna i nie zahamuje innowacji, a wpłynie na nie pobudzająco i inspirująco.

W sektorze usług finansowych innowacje bankowe najbardziej zależą od czynników zidentyfikowanych wcześniej dla całego sektora usług, zacytować tu można zdanie: „siłą tworzenia innowacji bankowych jest chwiejność cen, rosnąca konkurencja, a także regulacje wydawane przez nadzór bankowy”⁹.

Regulacje i rozwój rynku (konkurencja na rynku) zostały wyodrębnione w raporcie M. Pearson’a „Innovation in Retail Banking”¹⁰ w zestawie czynników wpływających na innowacje w bankowości. Autor raportu wskazuje trzy czynniki wpływające na innowacyjność bankowości detalicznej: poziom rozwoju rynku, regulacje i kulturę organizacji. W raporcie opisane są przykłady dwóch polskich banków, bardzo różniące się swoją

⁸ *Op. cit.*, s. 40.

⁹ Binkowski P., Beck H., *Innowacje bankowe*. Poltex Warszawa 1998, s. 9.

¹⁰ Pearson M., *Innovation in Retail Banking – report*, EFMA and Infosys Technologies Ltd., 2009, s. 23–25.

sytuacją. Pierwszy z nich to znany, duży bank o ugruntowanej pozycji na rynku - PKO BP, który z dużym powodzeniem dla własnego rozwoju może wykorzystywać najlepsze praktyki banków z rynków lepiej rozwiniętych poprzez ich adaptacje, czemu sprzyjają dobre relacje z klientami. W całkowicie innej sytuacji znajduje się nowy na rynku Alior Bank, który chcąc pozyskać klientów (często odebrać ich innym bankom), musi zaskoczyć ich czymś całkowicie nowym. Adaptacja istniejących rozwiązań z rynków bardziej dojrzałych w jego przypadku również jest dopuszczalna, ale Alior Bank, jako podmiot stosunkowo nieduży nie może liczyć na efekt skali w swych działaniach innowacyjnych ani na tysiące lojalnych klientów.

Regulacje prawne wpływają na innowacje w dwojaki sposób. Z jednej strony, przychylnie przepisy prawne zachęcają do wprowadzania nowości na rynek, z drugiej strony stoją ograniczenia regulacyjne, które w pewnym stopniu zawężają pole działania dla kreatywnych twórców nowych produktów i usług.

Przypadek ostatniego kryzysu światowego może być przykładem efektu zbyt liberalnych uregulowań prawnych. Jako jeden z powodów powstania kryzysu podaje się swobodną politykę stóp procentowych rządu USA (zwłaszcza w latach 2002–2005), która doprowadziła do znacznego obniżenia stóp procentowych kredytów i nadmiernego rozwinięcia akcji kredytowej banków, co następnie zapoczątkowało poważne kłopoty tych banków. Inny przykład dowodzi, że nadmierna ingerencja rządu w funkcjonowanie rynku finansowego również może doprowadzić do niepotrzebnych kłopotów. Promowanie przez rząd specjalnymi przepisami prawnymi transakcji typu *subprime* poprzez faworyzowanie niektórych instytucji finansowych spowodowało najpierw kryzys finansowy, a następnie światowy¹¹.

Lepszy efekt od regulacji zbyt liberalnych mogą wnieść regulacje niekorzystne dla rynku bankowego, z założenia ograniczające ten rynek. Wprowadzenie w USA pułapów procentowych na usługi depozytowe (tzw. Regulacja Q) było powiązane z głównymi innowacjami lat 60. (np. z wdrożeniem negocjowanych certyfikatów depozytowych)¹².

4. REGULACJE A INNOWACYJNOŚĆ RYNKU BANKOWOŚCI DETALICZNEJ W POLSCE

The regulation and innovation of retail banking market in Poland

Banki są instytucjami zaufania publicznego, co potęguje potrzebę wyjątkowej dbałości o bezpieczeństwo ich funkcjonowania. Po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej powstała konieczność dopasowania zasad działalności banków w Polsce do wymogów unijnych. Kolejną przyczyną zmiany uregulowań są zmieniające się trendy

¹¹ Calomiris Ch. W., *Financial innovation, regulation, and reform* „Cato Journal”, Vol. 29, No. 1, 2009, s. 67–68.

¹² Szambelańczyk J., Ławrynowicz M., *Innowacyjność w polskim sektorze bankowym – problemy i dylematy*, [w:] *Czy sektor bankowy w Polsce jest innowacyjny?* „Zeszyty BRE Bank – CASE”, nr 79 2005, s. 16.

w gospodarce, które również wymuszają dopasowanie przepisów prawnych mających na celu ograniczenie ryzyka działalności banków i innych podmiotów gospodarczych w różny sposób powiązanych z bankami.

Działalność banków jest wyznaczona przez wiele różnorodnych uregulowań formalnych. Najważniejsze z nich stanowią akty prawne w postaci ustaw, kolejne to dyrektywy europejskie i trzecią grupę wypełniają pozostałe regulacje będące wytycznymi, rekomendacjami lub przepisami uzupełniającymi regulacji nadrzędnych.

W tabeli 1 przedstawione są wybrane przykłady uregulowań funkcjonowania banków, wskazujące na takie działania ze strony prawodawcy, które miały lub mają na celu uporządkowanie i „utrzymanie w ryzach” działalności banków w określonym obszarze. Wydawane przepisy często mają charakter restrykcyjny, który powinien ograniczyć swobodę działalności banków, a później okazuje się, że pobudzają one kreatywność banków w zakresie tworzenia oferty niepoddającej się zamierzonym ograniczeniom.

Ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych¹³ wprowadziła podatek od dochodów kapitałowych (potocznie nazywany „podatkiem Belki”). Banki znalazły wyjście chroniąc klientów przed koniecznością zapłaty takiego podatku oferując najpierw Indywidualne Konta Emerytalne, które (tak jak inne ubezpieczenia), zwalniają posiadacza konta z podatku od dochodów kapitałowych, ale z chwilą wypłaty środków (zamknięcia konta) należy zapłacić całość należnego podatku.

Tab. 1. Wybrane przykłady uregulowań formalnych funkcjonowania banków w Polsce
Some examples of formal regulation of bank's operation in Poland

Rodzaj uregulowania	Przykład uregulowania
Dyrektywy Europejskie	<ul style="list-style-type: none"> – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki – Dyrektywa 2006/48/we Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 czerwca 2006 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje kredytowe
Ustawy	<ul style="list-style-type: none"> – Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe – Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim – Ustawa o odwróconym kredycie konsumenckim (projekt w opracowaniu) – Ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (dot. Podatku od dochodów kapitałowych)
Pozostałe regulacje	<ul style="list-style-type: none"> – Zasady dobrych praktyk bankowych – Rekomendacja T KNF

Źródło: Opracowanie własne.

¹³ Ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (art. 30a i 30b).

W 2009 r. banki zaczęły oferować lokaty, które nie zobowiązywały do odprowadzania podatku. Obecnie¹⁴ oprócz lokat jednodniowych zwanych potocznie „*lokatami antybelkowymi*” zostały wprowadzone lokaty z dzienną kapitalizacją odsetek, lokaty nocne lub inne lokaty na krótkie terminy oraz konta oszczędnościowe z kapitalizacją dzienną. Zgodnie z przepisami ordynacji podatkowej, od zysków nieprzekraczających 2,49 zł nie jest pobierany 19-procentowy podatek Belki i dzięki temu na takich lokatach można zarobić trochę więcej, ale należy pamiętać o nieprzekroczeniu maksymalnych dziennych zysków. Banki wprowadziły również ograniczenia maksymalnej wysokości lokaty, aby zabezpieczyć klienta przed przekroczeniem dopuszczalnej kwoty w sytuacji, gdy przy kapitalizacji dziennej odsetki wracają na rachunek lokaty.

Innym ciekawym przykładem kreatywnego zachowania banków jest *lokata antykryzysowa*, która nie jest reakcją banków na jakieś konkretne przepisy, lecz na ogólną sytuację gospodarczą kraju. BZ WBK w kwietniu 2009 r., jako pierwszy uruchomił lokatę z ubezpieczeniem od utraty pracy. Potrącając 1% z kwoty lokaty tytułem ochrony ubezpieczeniowej bank umożliwia uzyskanie do 10% zdeponowanej kwoty w sytuacji wystąpienia zdarzenia podlegającego ubezpieczeniu.

Ustawa o kredycie konsumenckim¹⁵ mająca na celu ochronę interesów konsumentów została znowelizowana w 2005 r., a od lutego 2006 r., gdy weszła w życie, jest nazywana „*ustawą antylichwiarską*” ze względu na wprowadzenie długo oczekiwanych zapisów regulujących wysokość odsetek maksymalnych. Odsetki te miały zabezpieczać klientów przed kredytami o wygórowanym oprocentowaniu i tak były pierwotnie interpretowane, zwłaszcza przez media, dając złudne nadzieje klientom, że ograniczeniu podlega rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO), a nie jedynie odsetki od stopy procentowej nominalnej. W ustawie nie doprecyzowano dokładnie o jakie odsetki chodzi, więc banki interpretują, zgodnie z prawem, zapis na własną korzyść i nie ograniczają RRSO do obowiązującej wysokości odsetek maksymalnych.

11 czerwca 2010 r. wejdzie w życie kolejna nowelizacja ustawy o kredycie konsumenckim, co jest podyktowane nową dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki. W ustawie znajdują się zapisy dotyczące m.in. obowiązku badania zdolności kredytowej wnioskodawcy przez podmioty udzielające kredytu konsumenckiego. Można spodziewać się, że wtedy prawdopodobnie banki wycofają z oferty kredyty, które obecnie funkcjonują jako „pożyczki od ręki”, „na dowód”, natychmiastowe, ekspresowe, itd., które są udzielane przy uproszczonej analizie zdolności kredytowej klienta.

23 lutego 2010 r. Komisja Nadzoru Finansowego wydała Rekomendację T dla banków dotyczącą dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych. Rekomendacja T jest zbiorem dobrych praktyk w zakresie udzielania kredytów detalicznych, bazujących na zasadzie rzetelnego badania zdolności kredytowej klienta.

¹⁴ Stan na maj 2010.

¹⁵ Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim, była wprowadzona w ramach wdrożenia dyrektywy 87/102/EWG z dnia 22.12.1986 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich dotyczących kredytu konsumenckiego.

Stąd można oczekiwać bliskiego kresu udzielania wszelkich szybkich kredytów. Niektóre banki mając na uwadze niedaleki nieunikniony obowiązek przyjęcia rekomendacji, już zaprzestały w swej praktyce udzielania takich kredytów. Rynek kredytów mieszkaniowych również oczekuje zaostrzeń przy badaniu zdolności kredytowej klientów. W 2009 r. z powodu kryzysu banki w większości zaprzestały udzielania kredytów mieszkaniowych na 100% wartości nieruchomości, ale w 2010 r. powróciły do tej praktyki (stosując ubezpieczenie brakującego minimalnego wkładu własnego w wartości nieruchomości) chcąc „zdążyć” z udzieleniem jak największej liczby kredytów na łagodniejszych warunkach. Rekomendacja T wprowadza zapis, że łączna suma spłacanych co miesiąc rat kredytów nie może przekroczyć 50% dochodów w przypadku osób zarabiających nie więcej niż wynosi średnia krajowa oraz 65% dla osób zarabiających powyżej średniej, co znacznie ograniczy liczbę kredytobiorców spełniających ten warunek.

Kolejna obawa co do wpływu Rekomendacji T na ofertę bankową dotyczy zwiększenia trudności w uzyskaniu kredytu na zakupy ratalne, ponieważ przewiduje się, że banki będą wymagały dużej ilości różnych dokumentów w celu zbadania zdolności kredytowej i zabezpieczeń kredytu. Ta obawa już wydaje się być potwierdzona, ponieważ ostatnio większość banków wycofała ofertę kredytową w zakresie kredytów ratalnych na zakupy sprzętu RTV/AGD pozostawiając jedynie ogólne kredyty gotówkowe.

Od wielu lat banki w Polsce zapowiadały wprowadzenie na rynek produktu od dawna funkcjonującego na rynkach USA i krajów Europy Zachodniej – odwróconego kredytu hipotecznego, którego wejście było opóźniane brakiem precyzyjnych przepisów co do zasad jego funkcjonowania. Obecnie zapowiedziany jest projekt ustawy regulującej zasady udzielania tego kredytu. Produkt jest przykładem innowacji na zasadzie adaptacji rozwiązań z rynków bardziej rozwiniętych, który po stworzeniu wystarczająco bezpiecznych warunków prawnych może wzbogacić ofertę kredytową banków w Polsce.

PODSUMOWANIE

Summary

Niektóre przykłady wprowadzania nowych produktów przez banki w Polsce przedstawione w tym artykule mają cechy produktów innowacyjnych, np. „lokata antybelkowa”, „lokata antykryzysowa”, odwrócony kredyt hipoteczny. Inne zmiany w zakresie oferty detalicznej banków w Polsce wynikają z dopasowania banków do nowych przepisów formalnych (kredyt konsumencki, w którym banki „obeszły” zapis o odsetkach maksymalnych, uproszczenie oferty kredytów konsumenckich do kredytów gotówkowych). Trzecią grupę stanowią innowacje o charakterze procesowym - usługi, które powstały w wyniku optymalizacji procesu, usprawnienia sposobu realizacji usługi. Przykładem takiej innowacji jest modyfikacja udzielania kredytu i dało to w efekcie całą gamę szybkich kredytów „od ręki”. Głównym czynnikiem powstania tych innowacji były regulacje

prawne, które miały zabezpieczyć rynek bankowości detalicznej przed jakimś działaniem lub zobligować banki do innego postępowania niż dotychczasowe.

Przedstawione w artykule przykłady w zakresie nowej oferty banków dla klientów detalicznych dowodzą, że regulacje prawne, nawet te restrykcyjne, ostatecznie wpływają na innowacje pobudzająco, najczęściej z korzyścią również dla klientów banków.

SUMMARY

The innovation in retail banking concerns mainly products and services given customers by banks for improving the banks competition and customer's satisfaction. The innovation depends on several factors. One of them and more important than others is regulation. In the paper author presents various impact of those regulations on innovation which ones of them are restrictive and others stimulants. Some examples of products and services are presented in the paper and they should confirm that regulation is a creative factor of retail banking regulations.

dr Ewa Łosiewicz-Dniestrzańska, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu