

Michał Matusik

MOŻLIWOŚĆ WYKORZYSTANIA PRODUKTÓW AKTYWNYCH I PASYWNYCH BANKU W CELU MAKSYMALIZACJI KORZYŚCI KLIENTA DETALICZNEGO

WPROWADZENIE

Dostępne w Polsce współczesne produkty bankowe w znaczący sposób różnią się od tych sprzed dziesięciu laty. Różnica ta polega przede wszystkim na mnogości oferowanych przez polskie banki produktów, a także na możliwości ich wykorzystania. Podstawowe usługi finansowe, takie jak rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe, lokaty bankowe, kredyty hipoteczne i konsumpcyjne, czy karty kredytowe pozostały takie same, chociaż większość z nich bardzo się rozwinęła¹. Klienci mogą korzystać z produktów bankowych na wiele sposobów, łącząc często zastosowanie produktów aktywnych i pasywnych banku w celu maksymalizacji swoich korzyści. Wymaga to jednak pewnej wiedzy i znajomości produktów bankowych, której statystyczny klient banku nie zdobędzie w placówce detalicznej. Dzisiejsza działalność banków polega na osiągnięciu jak największego zysku poprzez sprzedaż produktów bankowych. Pracownicy banków, aby sprzedać produkt, stosują różne techniki bazujące w większości przypadków na dezinformacji, poprzez przedstawienie tylko i wyłącznie pozytywnych cech produktu. O negatywne cechy produktu klient banku musi się dopytać pracownika, od którego powinien uzyskać rzetelną i kompleksową odpowiedź, jednak w praktyce bywa różnie. W większości przypadków fascynacja tym, co klient słyszy z ust pracownika banku, sprawia, iż nie zdaje on sobie sprawy, że produkt bankowy może posiadać jakiegokolwiek wady².

¹ Por. W. Grzegorzczak, *Produkty bankowe rozwój i sprzedaż*, Biblioteka menadżera i bankowca, Warszawa 2001, s. 91.

² Por. G. Rytelewska, *Sprzedaż produktów bankowych*, [w:] *Bankowość. Podręcznik akademicki*, (red.) W.L. Jaworski, Z. Zawadzka, Poltext, Warszawa 2005, s. 555.

1. WSPÓLCZESNA BANKOWOŚĆ I POWODY SPADKU ZAUFANIA DO INSTYTUCJI FINANSOWYCH W USA I W POLSCE

Kryzys gospodarczy ostatnich dwóch lat mocno nadwerężył reputację instytucji finansowych. Na początku 2008 r. polskie banki prowadziły aktywną rekrutację pracowników do swoich placówek detalicznych. Członkowie zarządów największych polskich banków bagatelizowali nadużycia pracowników związane ze sprzedażą produktów bankowych. Wysoka sprzedaż gwarantowała uzyskanie prowizji pracownikom najniższego szczebla. Premię otrzymywali również zwierzchnicy, więc nastroje, jakie panowały w instytucjach finansowych, były optymistyczne i nikt nie dostrzegał nowo powstających zagrożeń dla globalnego rynku finansowego. Geneza problemu miała miejsce w Stanach Zjednoczonych. Instytucje finansowe działające na tzw. rynku kredytów subprime³ przed 2008 r. dawały Amerykanom, często nieposiadającym zdolności kredytowej w zwykłym banku komercyjnym, możliwość nabycia nieruchomości. Instytucje finansowe przyznawały wieloletnie kredyty obywatelom, którzy nie byli zatrudnieni na bazie umowy o pracę. Często byli to słabo wykształceni pracownicy fizyczni o bardzo niskich dochodach. Znane były także sytuacje podpisywania umów kredytowych przez analfabetów. W skrajnych przypadkach przedstawiciele instytucji finansowych zachęcali kredytobiorców do zakupu większej i droższej nieruchomości. Skutkiem tego było zaciągnięcie przez klienta większego kredytu na dłuższy okres, przez co całkowita suma rat spłacona instytucji finansowej była wyższa. W wyniku tego działania również prowizje, które otrzymywali przedstawiciele instytucji finansowych, były większe. Krótkowzroczność takiego postępowania sprawiła, iż kredytobiorcy nabywający drogie i ekskluzywne nieruchomości tracili płynność finansową, gdyż oprócz konieczności spłat rat kredytu oraz ponoszenia podstawowych wydatków na własne utrzymanie, musieli także utrzymać nowo zakupioną nieruchomość. Niestety, większość kredytobiorców na rynku subprime nie zdawała sobie sprawy, że koszt utrzymania nieruchomości jest tym wyższy, im jest ona większa i bardziej ekskluzywna. Konsekwencją takiego postępowania było zaleganie klientów w spłacie rat kredytowych.

W mentalności społeczeństwa amerykańskiego pokutuje styl życia na kredyt. Oprócz kredytów hipotecznych, Amerykanie aktywnie używają kart kredytowych i zaciągają kredyty konsumpcyjne. Agencje ratingowe działające w Stanach Zjednoczonych przed 2008 r. nadawały najwyższe oceny amerykańskim instytucjom finansowym uczestniczącym w rynku subprime. Firmy

³ Por. <http://e-rachunkowosc.pl/artukul.php?view=1060> – pobrano dnia 01.07.2010.

te były w efekcie wiarygodne i inwestorzy bez zastanowienia zakupywali ich akcje i obligacje, gdyż miały one taką samą renomę jak amerykańskie papiery skarbowe. Niewielu ludzi jednak zdawało sobie sprawę, jaka była przyczyna emisji tych obligacji i na co były przeznaczone pozyskane z nich środki. Pieniądze ze sprzedaży papierów wartościowych przedsiębiorstwa pokrywały jego bieżące potrzeby, czyli rekompensowały straty ponoszone zarówno z niespłacanych przez klientów rat kredytów hipotecznych i konsumpcyjnych, jak i niespłacanych kart kredytowych. Instytucje finansowe liczyły na poprawę sytuacji poprzez przejmowanie nieruchomości, ich licytację i w konsekwencji pozyskanie środków na spłatę wyemitowanych obligacji. Nieruchomości jednak, podobnie jak inne dobra luksusowe zakupione przez kredytobiorców, nie są płynne i sprzedaż ich trwa długo. W dniu zapadalności obligacji instytucje finansowe nie posiadały środków, które pozyskały wcześniej od inwestorów, nie wspominając o premii. Miało to wpływ na finanse całego świata, gdyż obligacje amerykańskich firm nabywane były przez wiele międzynarodowych instytucji jako „pewne” papiery wartościowe o gwarantowanej stopie zwrotu.

Sytuacja w polskich bankach nie wyglądała może tak tragicznie, mimo istnienia wielu analogii do rynku amerykańskiego. Sprzedaż produktów bankowych i ogromny nacisk na tzw. *cross-selling*, czyli sprzedaż klientowi kilku produktów jednocześnie, doprowadzał do nadużyć ze strony pracowników placówek detalicznych i problemów klientów banku. Najczęstszym problemem była wzmożona sprzedaż kart kredytowych, które były „na siłę” sprzedawane klientom wraz z kredytem hipotecznym, lokatą terminową lub na podstawie dotychczasowej dobrej współpracy z bankiem, czyli generalnie na „słowo honoru”. Karty kredytowe same w sobie są jednym z najużyteczniejszych i najbardziej praktycznych produktów bankowych w historii, lecz należy umieć się tym instrumentem posługiwać. Wiele osób otrzymujących kartę kredytową po raz pierwszy „na próbę” wraz z lokatą terminową lub kredytem hipotecznym nie miało wiedzy na temat tego, czym jest ten produkt bankowy. Karty kredytowe były sprzedawane jako tzw. darmowe karty płatnicze z odroczonym terminem płatności. Było to perfidne zmanipulowanie klienta, któremu przekazywano półprawdę na ten temat. Każdorazowa sprzedaż karty kredytowej wiązała się z premią dla pracownika. Pracownicy banków codziennie byli i nadal są rozliczani ze sprzedaży kart kredytowych. Im większa jest sprzedaż, tym większe są premie dla pracowników, ich zwierzchników, dyrektorów regionów i makroregionów. Chciwość była tutaj głównym czynnikiem, który sprowadził bankowość w Polsce na zły tor. Wśród skrajnych sytuacji, jakie miały miejsce w trakcie sprzedaży produktów bankowych, należałoby wymienić:

1. Zakładanie sobie nawzajem kart kredytowych (przez pracowników banków). Do każdej karty kredytowej można założyć aż pięć dodatkowych kart kredytowych obciążających ten sam limit kredytowy. Karty kredytowe przez pierwszy rok użytkowania są bezpłatne. Aby naliczona została pracownikowi premia, należało aktywować kartę w bankomacie i dokonać bezgotówkowej transakcji w dowolnej wysokości kwotowej, mógł to być np. zakup paczki papierosów. Po okresie miesiąca karta była zastrzegana, a pracownik mimo wszystko otrzymywał premię. Oznaczało to, że pracownicy banków wyrabiali sobie wzajemnie karty kredytowe, następnie do każdej karty wyrabiane były dodatkowe karty kredytowe dla członków ich rodzin. Należy wspomnieć, że karty te nie były używane, a koszt ich wytworzenia i sprzedaży znacząco przewyższał ewentualne zyski z krótkiego okresu ich użytkowania. Dla przykładu premia od sprzedaży jednej karty kredytowej potrafiła być dziesięciokrotnie wyższe niż wspomniana wyżej paczka papierosów, od której sprzedaży bank otrzymuje niewielki procent.
2. Sprzedaż klientom kredytu gotówkowego pod zakup jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych. Wieloletnia hossą trwająca od 2003 r. sprawiła, iż prawie nikt nie wierzył w możliwość załamania się rynku papierów wartościowych. Wierzyli w rynek również klienci banków, więc łatwo ulegali pokusie zaciągnięcia wysokiego kredytu gotówkowego pod zakup jednostek uczestnictwa funduszy akcyjnych. W 2008 r. rynek akcji się załamał, a zobowiązania klientów związane z zaciągniętym kredytem pozostały. Klient stracił w ten sposób podwójnie. Po pierwsze, na swojej inwestycji i po drugie, na zobowiązaniu kredytowym, którego oprocentowanie nie należy do najniższych. Najbardziej zadowoleni mogli być tutaj właśnie pracownicy bankowi, którzy otrzymali podwójną prowizję od sprzedaży kredytu gotówkowego i jednostek uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.

Wymienione sytuacje ukazują jednak tylko skrajne przypadki, które powinny skłonić klientów polskich banków do większej samodzielności i zainteresowania produktami bankowymi. W dobie Internetu zasięgnięcie szczegółowej wiedzy na temat działania kart kredytowych lub mechanizmów rządzących wyceną jednostek uczestnictwa funduszy akcyjnych nie jest trudne. Każdy obywatel mający dostęp do Internetu może zdobyć taką wiedzę bez większego problemu. Najważniejsze jest jednak, by przez pryzmat wyżej opisanych wydarzeń nie patrzeć na bankowość tylko i wyłącznie w negatywnym świetle. Wiele bankowych produktów jest bardzo przydatna i użyteczna, a w dzisiejszych czasach brak posiadania rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego

jest praktycznie niemożliwy. Odwiedzając oddziały banków komercyjnych, klientom zawsze będą przedstawiane najnowsze produkty obecne w ofercie banku. Należy to do obowiązku pracowników bankowych. Istotna jest chęć pozyskania wiedzy przez poszczególnych klientów, gdyż właśnie znajomość mechanizmów rządzących bankowością może w przyszłości zapobiec bolesnym pomyłkom. Z produktów bankowych należy korzystać, lecz należy to robić rozsądnie i w odpowiednim czasie, a wtedy decyzje podjęte przez klienta powinny zagwarantować mu duży poziom satysfakcji.

2. ZABEZPIECZENIA KANAŁÓW BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ ORAZ NOWOCZESNE I ELASTYCZNE PRODUKTY DEPOZYTOWE

Produkty bankowe dostępne przed dziesięcioma laty były znacznie mniej rozwinięte niż współcześnie. Rachunki oszczędnościowo rozliczeniowe i lokaty terminowe o określonych terminach zapadalności i stałym lub zmiennym oprocentowaniu na początku dekady były zakładane praktycznie tylko w oddziałach banków. W dobie bankowości elektronicznej taki sposób obsługi rachunku wydaje się być reliktem przeszłości. Wielu ludziom jednak taki sposób odpowiada, gdyż klient otrzymuje podpis pracownika banku potwierdzający dokonanie operacji, którego nie można wygenerować obsługując finanse przez Internet lub telefon. W praktyce jednak dokonywanie transakcji przez kanały bankowości elektronicznej jest tańsze i równoznaczne z dokonaniem jej w oddziale banku, gdyż elektroniczne dowody dokonania transakcji są dzisiaj akceptowane przez wszystkie instytucje. W sytuacjach wyjątkowych istnieje zawsze możliwość wydania potwierdzenia transakcji w placówce banku, która w odróżnieniu do elektronicznego dowodu dokonania transakcji posiada stempel, podpis i pieczętę pracownika banku. Dzięki korzystaniu z kanałów bankowości elektronicznej klienci otrzymują często szerszą ofertę depozytową banku, która nie jest dostępna w placówce banku. Odznacza się ona zazwyczaj wyższym oprocentowaniem, które spowodowane jest brakiem obsługi transakcji przez pracownika bankowego. Możliwość założenia takiej lokaty istnieje właściwie tylko przez Internet lub telefon, lecz w nagłych przypadkach można ją zerwać w placówce banku. Dużym atutem kanałów bankowości elektronicznej jest również możliwość bieżącego monitorowania dokonywanych transakcji, co bez Internetu byłoby możliwe dopiero po otrzymaniu wyciągu bankowego, dostarczonego pocztą lub dostępnego odpłatnie w placówce banku. Niektórzy klienci banków obawiają się włamania na ich rachunek za pośrednictwem kanałów bankowości

elektronicznej⁴. Jest to teoretycznie możliwe, lecz w praktyce to bardzo rzadki proceder. Zarówno sposoby logowania na konto przez Internet, jak i sposoby autoryzacji transakcji są różne w zależności od banku, lecz poziom ich zabezpieczeń współcześnie jest uznawany za wysoki. W trakcie logowania na konto przez Internet lub telefon klient w pierwszej kolejności jest zobligowany do podania swojego numeru identyfikacyjnego, który jest niezmienny – taki sam przy każdym logowaniu. Kolejnym kanałem autoryzacji jest podanie hasła potrzebnego do zalogowania na konto. Hasło to w zależności od banku może być albo wymyślone przez klienta, albo podane z karty kodów jednorazowych otrzymanych od banku. System wymaga wtedy podania jednorazowego kodu autoryzacyjnego z karty kodów, na której widnieje kilkadziesiąt takich kodów. W sytuacji gdy hasło zostało utworzone przez klienta, a bank nie ma w swojej ofercie karty kodów jednorazowych, przy logowaniu klient jest proszony o podanie poszczególnych losowo przez system wybranych symboli hasła. W niektórych przypadkach systemy bankowości elektronicznej wymagają podania losowo wybranych przez system cyfr numeru PESEL klienta. To bardzo korzystne rozwiązanie, gdyż im większa ilość kodów autoryzacyjnych, tym mniejsze prawdopodobieństwo włamania się na rachunek⁵. Klienci powinni zwracać szczególną uwagę na stronę internetową banku i wszelkie rozbieżności w wyglądzie od jej poprzedniej postaci. Jest to bardzo ważne, gdyż wiele włamań na konta internetowe ma miejsce poprzez przekierowanie adresu internetowego. Klient, wpisując adres internetowy banku, może w wyniku działań internetowych przestępców zostać przekierowany na stronę utworzoną przez hakera, która ładząco przypomina stronę banku służącą do logowania na konto. Wpisując swój numer identyfikacyjny i hasło lub poszczególne symbole hasła, dostarcza hakerowi niezbędnych informacji, koniecznych do infiltracji rachunku. Oprócz hasła służącego do logowania na rachunek, klient korzysta również z hasła, które autoryzuje dokonane przez niego w Internecie transakcje. Oprócz karty kodów jednorazowych i haseł wymyślonych przez klienta, najczęstszym współcześnie sposobem autoryzacji bankowych transakcji internetowych jest hasło przysyłane z banku na telefon komórkowy w formie wiadomości SMS. Dużą zaletą takiego sposobu autoryzacji jest brak konieczności noszenia w portfelu karty kodów jednorazowych. Klient banku musi jednak posiadać przy sobie telefon komórkowy, gdyż to właśnie dzięki niemu dokonuje autoryzacji transakcji bankowej.

⁴ Por. J. Grzywacz, *Bankowość elektroniczna w działalności przedsiębiorstwa*, SGH, Warszawa 2004, s. 108.

⁵ Ibidem, s. 128.

Rachunki oszczędnościowo rozliczeniowe oferowane przez polskie banki są zazwyczaj nisko oprocentowane. Banki, stając naprzeciw oczekiwaniom klientów, stworzyły możliwość założenia subkonta do rachunku podstawowego, którego oprocentowanie jest wyższe i porównywalne z oprocentowaniem lokaty terminowej. Rachunki takie są nazywane kontami oszczędnościowymi. Jedynym przeciwskazaniem przed czynnym używaniem takiego rachunku jest obciążenie go opłatą za każdą częstsza niż jednorazową wypłatę środków z rachunku w trakcie trwania miesiąca kalendarzowego. Wysokość opłaty za drugą i każdą następną wypłatę środków z rachunku jest stała lub uzależniona od wysokości wypłacanej kwoty, stanowiącej jej określony procent. Podstawową zaletą konta oszczędnościowego jest możliwość indywidualnego wyboru dnia wypłaty środków z rachunku bez utraty odsetek należnych klientowi za okres utrzymywania środków na rachunku⁶. Ma to duże znaczenie w przypadku klienta aktywnie korzystającego z takich produktów banku, jak karty kredytowe. Istnieje wtedy możliwość powiązania zastosowania karty kredytowej, będącej produktem aktywnym banku, z rachunkiem oszczędnościowym, który jest produktem pasywnym. Mechanizm tego powiązania zostanie opisany w dalszej części opracowania.

Kolejnym innowacyjnym i bardzo korzystnym produktem depozytowym są lokaty *overnight*. Sposób ich działania jest bardzo ciekawy, gdyż maksymalna kwota, jaką może być zasilona taka lokata, jest zazwyczaj ograniczona. Wynika to z wysokości odsetek, które w przypadku tej właśnie lokaty wpływają na rachunek każdego dnia. Dzięki ograniczeniu kwotowemu lokaty i oprocentowaniu porównywalnemu z oprocentowaniem standardowych lokat wysokość dobowych odsetek jest na tyle niska, że jest zwolniona z podatku od wkładów kapitałowych. Zazwyczaj banki, oprócz ograniczenia kwotowego lokat *overnight*, stosują również ograniczenie ilościowe, by klient nie mógł otworzyć więcej niż np. trzech takich lokat. Podstawową korzyścią tego produktu jest odnawialność i dostęp do odsetek każdego kolejnego dnia trwania lokaty.

Biorąc pod uwagę najnowsze produkty depozytowe dostępne w polskich bankach, tradycyjne lokaty otwierane w banku na określony czas, o stałym lub zmiennym oprocentowaniu uchodzą za przestarzałe, lecz banki i wśród tego typu produktów starają się być konkurencyjne, proponując klientom m.in. wyższe oprocentowanie lokaty standardowej.

⁶ Por. Z. Krzyżkiewicz, *Operacje banków uniwersalnych*, [w:] *Bankowość...*, (red.) W.L. Jaworski, Z. Zawadzka, op. cit., s. 316.

3. PRAKTYCZNE ZASTOSOWANIE KART KREDYTOWYCH I ICH PRZEWAGA NAD LIMITEM DEBETOWYM W KONCIE OSOBISTYM

Wśród aktywnych produktów bankowych, na które należałoby zwrócić szczególną uwagę, znajdują się karty kredytowe. Geneza powstania karty kredytowej ma swoje źródło w Stanach Zjednoczonych. Na początku lat pięćdziesiątych XX wieku znany amerykański milioner Rockefeller zaprosił swoich przyjaciół i partnerów w interesach na kolację do restauracji. W chwili, w której należało dokonać płatności, znany Amerykański potentat zrozumiał, że nie posiada ze sobą tak dużej ilości gotówki. Zrodziła się wtedy w jego umyśle koncepcja powstania małego plastikowego gadżetu, którym można by regulować zobowiązania finansowe bez konieczności noszenia ze sobą pliku banknotów.

W społeczeństwie amerykańskim korzystanie z karty kredytowej jest na porządku dziennym, a rozgraniczenie pomiędzy kartą kredytową a debetową w umysłach Amerykanów zarysowuje się w specyficzny sposób. Uważają oni, że pieniądze z bankomatu wypłaca się kartą debetową, zaś płatności w sklepie dokonuje kartą kredytową.

Wielu ludzi w Polsce nie zdaje sobie sprawy z praktycznego stosowania i użyteczności kart kredytowych. Brak odpowiedniej wiedzy na ich temat i obecność w nazwie tego produktu słowa „kredytowa” sprawiają, iż społeczeństwo polskie podchodzi do niego z dużą nieufnością i obawami. Tymczasem produkt ten posiada wiele zalet, których nie posiada karta debetowa dołączona do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Karta debetowa obciąża środki zgromadzone na koncie klienta do ich wysokości na rachunku. W przypadku podpisania dodatkowej umowy z bankiem o korzystaniu z limitu w koncie osobistym karta ta może pozwolić klientowi na czerpanie dodatkowych środków, pomimo braku pieniędzy na rachunku⁷. Jest to w praktyce zadłużanie się wobec banku, a odsetki od zadłużenia są naliczane od dnia dokonania transakcji obciążającej limit w koncie osobistym. Mechanizm działania karty kredytowej jest zupełnie inny. Aktywne jej używanie ma znacznie więcej zalet niż korzystanie z limitu w koncie osobistym. Dokonując transakcji bezgotówkowej za pomocą karty kredytowej, klient płaci pieniędzmi należącymi do banku, a więc środki te w momencie dokonania płatności nie obciążają jego rachunku. Bardzo ważną i kluczową kwestią przy dokonywaniu transakcji bezgotówkowej za pomocą karty kredytowej jest wolny od odsetek okres wynoszący od 25 do 56 dni. W praktyce oznacza to, że klient, dokonu-

⁷ Por. Z. Dobosiewicz, *Bankowość*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2003, s. 308.

jąc zakupu pierwszego dnia 31-dniowego miesiąca, będzie zobligowany do uregulowania tego zadłużenia dopiero 25 dnia miesiąca następnego, czyli 56 dni później. Jeżeli jednak dokona on płatności bezgotówkowej ostatniego dnia miesiąca, wtedy także będzie on musiał spłacić zaciągnięte zadłużenie 25 dnia miesiąca następnego, czyli 25 dni później. Okres wolny od odsetek będzie w tym przypadku krótszy.

Przy używaniu karty kredytowej ważne jest unikanie wypłat środków z bankomatu. Pierwszym czynnikiem zniechęcającym do dokonania transakcji gotówkowej jest obciążenie karty prowizją, która do pewnej wysokości zadłużenia jest stała, zaś powyżej pewnej kwoty stanowi niewielki udział procentowy wypłacanej kwoty, wynoszący zazwyczaj 3%. Drugim negatywnym aspektem jest fakt, iż w przypadku podjęcia pieniędzy z bankomatu nie występuje wyżej opisany okres wolny od odsetek. Zadłużenie rośnie wtedy każdego dnia. Nie należy również dokonywać transakcji gotówkowej kartą kredytową, gdyż po jej dokonaniu i spłaceniu nawet 90% podjętej z bankomatu kwoty zadłużenie na karcie naliczane będzie od całej kwoty, a nie od pozostałych 10% zadłużenia. W przypadku dokonania transakcji gotówkowej należy spłacić zaciągnięte zadłużenie w 100%. Przewagą karty kredytowej nad kartą debetową jest możliwość dokonywania nią zakupów przez Internet w skali międzynarodowej. Niektóre sklepy internetowe, hotele, wypożyczalnie samochodów nie dają klientowi możliwości dokonania zwykłego przelewu. Musi on podać przysłowiowy numer swojej karty kredytowej. Należy jednak pamiętać, że limit kredytowy takiej karty nie powinien być wysoki niezależnie od stanu zasobności portfela jej posiadacza. W sytuacji gdy klient banku dokonuje drobnych zakupów za pośrednictwem Internetu, limit jego karty powinien być jak najmniejszy, gdyż zmniejszy to ryzyko padnięcia ofiarą potencjalnych internetowych złodziei.

Zaletą używania kart kredytowych są również korzystne warunki dokonywania bezgotówkowych transakcji zagranicznych. Brak konieczności posiadania dużej gotówki w różnych walutach stanowi ogromną zaletę. Ważny jest również system płatniczy karty, który w zależności od kraju może być mniej lub bardziej korzystny. W Polsce wśród najpowszechniejszych kart kredytowych należy wyróżnić trzy systemy płatnicze: Visa, MasterCard i American Express. Wysokość prowizji od transakcji bezgotówkowej dokonywanej zagranicą jest uzależniona od dwóch czynników. Po pierwsze, od prowizji nałożonej przez bank dla danego systemu płatniczego; po drugie, od sposobu przewalutowania wydanej kwoty. W zależności od systemu płatniczego i kraju, w którym dokonywana jest transakcja, liczba par walutowych obecnych w trakcie przewalutowania może być inna. Schemat ten obrazuje tabela (s. 95).

Sposoby przewalutowania poszczególnych systemów płatniczych

	Strefa euro (EUR)	Poza strefą euro (np. GBP)	Stany Zjednoczone (USD)
American Express	EUR – USD – PLN	GBP – USD – PLN	USD – PLN
MasterCard	EUR – PLN	GBP – USD – EUR – PLN	USD – EUR – PLN
Visa	EUR – PLN	GBP – USD – PLN	USD – PLN

Źródło: opracowanie własne.

W tabeli ukazano liczbę przewalutowań kwoty płaconej przez klienta za pomocą karty kredytowej za granicą. Im mniejsza ilość walut w procesie przewalutowania, tym jest to korzystniejsze dla klienta. Wynika z tego, iż najmniej opłacalne jest używanie karty kredytowej MasterCard poza strefą euro, ale nie w Stanach Zjednoczonych. Najbardziej korzystne zaś jest używanie w strefie euro kart systemów MasterCard i Visa, a w Stanach Zjednoczonych American Express i Visa.

Większość renomowanych banków w Polsce stwarza klientowi możliwość ustanowienia automatycznej spłaty karty kredytowej, która jest dokonywana w pewnym określonym dniu miesiąca. Klient musi jednak posiadać wtedy rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy powiązany z kartą kredytową. Dniem przypadającym na automatyczną spłatę zadłużenia jest zazwyczaj 25 dzień miesiąca. Spłacana automatycznie kwota może być różna w zależności od życzenia klienta. Zazwyczaj wynosi ona najmniej 5%, a najwięcej 100%. Warunkiem prawidłowego przebiegu automatycznej spłaty zadłużenia jest posiadanie środków na rachunku mogących pokryć zadeklarowany przez klienta procentowy udział kwoty zadłużenia na karcie. Dzięki wolno odsetkowemu okresowi używanie karty kredytowej można w dogodny sposób powiązać z korzystaniem z rachunku oszczędnościowego, którego oprocentowanie jest wyższe niż oprocentowanie zwykłego RORu. Klient może aktywnie korzystać z karty kredytowej w transakcjach, które nie wymagają użycia gotówki, i dokonywać jednej w miesiącu wypłaty środków z konta oszczędnościowego potrzebnej do uregulowania zadłużenia karty kredytowej i zobowiązań gotówkowych. Daje to klientowi banku możliwość uzyskania dodatkowych korzyści z wyższego oprocentowania na koncie oszczędnościowym w trakcie trwania wolnego od odsetek okresu zadłużenia karty kredytowej.

Warto także zaznaczyć, że do każdej karty kredytowej dołączyć można pięć kart dodatkowych obciążających limit kredytowy karty głównej. Karty takie jednak powinny być wyrabiane osobom wyjątkowo zaufanym. Są to zazwyczaj członkowie rodziny posiadacza karty głównej.

4. KREDYTY HIPOTECZNE A PLANY SYSTEMATYCZNEGO OSZCZĘDZANIA

W latach 2005–2008 na polskim rynku nieruchomości trwała hossa. Wśród jej przyczyn media wymieniały wiele powodów m.in. były to: wzmożona działalność inwestorów zagranicznych masowo wykupujących mieszkania, atrakcyjność inwestycyjna Polski jako nowo przyjętego kraju do Unii Europejskiej i zwiększenie poziomu zamożności polskiego społeczeństwa. Żaden dziennik, czy gazeta ekonomiczna nie podkreślały faktycznej przyczyny tego zjawiska, które w połowie 2008 r. straciło na dynamice i weszło w regres.

Liberalizm polskich instytucji finansowych był do tego stopnia wysoki, że gdy dokonywana była analiza kredytowa potencjalnego kredytobiorcy, podczas rozmowy na temat zdolności kredytowej klienta dochodziło do aktów świadomego fałszowania *credit scoringu*. Klient banku otrzymywał delikatną wskazówkę, by podać nieprawdziwą informację na temat takiego czynnika *credit scoringu*, który trudno byłoby bankowi zweryfikować. Dzięki zatajeniu, a właściwie świadomemu sfałszowaniu danych, koniecznych do oceny zdolności kredytowej zarówno klient, jak i pracownik banku byli zadowoleni. Klient otrzymywał kredyt hipoteczny, dzięki któremu mógł sfinalizować zakup wymarzonej nieruchomości, a konsultant hipoteczny w banku otrzymywał lukratywną premię za sprzedaż długookresowego produktu kredytowego. W latach 2005–2006 zauważalny był wysoki stopień dodatniej korelacji między liczbą udzielonych kredytów hipotecznych a wzrostem cen nieruchomości. Pozwala to sądzić, iż to właśnie wzmożona akcja kredytowa polskich banków sprawiła, iż ceny nieruchomości rosły w tym okresie tak szybko.

Gdy nastąpił kryzys, większość banków wycofała się z udzielania walutowych kredytów hipotecznych, podczas gdy jeszcze w 2007 r. był to powszechnie panujący standard. Banki zaczęły również wymagać wysokiego wkładu własnego klienta, podczas gdy przed wybuchem kryzysu nie było to powszechną praktyką. Banki udzielały kredytu na 100% wartości nieruchomości. Większość klientów zaciągała kredyty we franku szwajcarskim. Jako zaletę tej właśnie waluty wymieniano niskie oprocentowanie, niską marżę kredytową oraz stabilność szwajcarskiej waluty. Podczas gdy dwa pierwsze argumenty są logiczne, to ostatni wydaje się być pozbawiony sensu. Frank szwajcarski jest walutą stabilną, lecz jego stabilność bazuje na wysokiej korelacji z pozostałymi głównymi walutami światowymi. Argument ten przedstawiony jako zaleta był tak naprawdę wadą, gdyż większą rolę przy zaciąganiu kredytu w obcej walucie ma stabilność polskiej waluty wobec waluty, w której jest zaciągany kredyt.

Podczas spekulacyjnego ataku na polską złotówkę na początku 2009 r. wielu kredytobiorców w panice chciało dokonywać przewalutowania kredytu na złotówki. Nikt nie wiedział, jak potoczy się sytuacja na rynku walutowym, ale przewalutowanie kredytu w tym właśnie momencie było dla klienta stratne. Bezlitosna praktyka rynków finansowych nakazuje kupować tanio i sprzedawać drogo. Niestety, większość przeciętnych klientów banku postępuje zupełnie odwrotnie i myśli w przeciwnych kategoriach. W sytuacji gdy istnieje możliwość zaciągnięcia kredytu w walucie obcej, podczas gdy jest ona nadprzeciętnie mocna wobec polskiej waluty, jest to najlepszy moment na dokonanie takiego posunięcia. Wiąże się to ze spłacaniem niższej raty, w sytuacji gdy złotówka będzie aprecjonowała wobec franka. Niestety, w okresach słabości rodzimej waluty media wypowiadają nieodpowiedzialne stwierdzenia zachęcające do przewalutowania kredytu na złotówki. Ma to swój rezultat w posunięciach nowych kredytobiorców. Boją się oni dalszego osłabienia złotówki i nie podejmują ryzyka, które w praktyce jest znacznie bardziej racjonalne niż zaciągnięcie kredytu, w sytuacji gdy polska waluta jest silna.

Zarysowuje się w ten sposób podstawowy dylemat. Czy kredytobiorca powinien zaciągnąć kredyt w walucie rodzimej, czy w walucie obcej. Zarówno w pierwszym, jak i w drugim przypadku występują zalety i wady. W przypadku kredytu walutowego klient banku musi być przygotowany na wahania kursu walutowego, który może sprawić, że wysokość raty przeliczana na złotówki będzie różna w zależności od kursu walutowego. Na oprocentowanie kredytu hipotecznego składa się marża banku oraz wskaźnik LIBOR dla kredytu walutowego i wskaźnik WIBOR dla kredytu złotówkowego⁸. Marża banku w przypadku kredytów walutowych i złotówkowych jest obecnie na podobnym poziomie i plasuje się w przedziale 1–1,5%⁹. Oprocentowanie kredytu we frankach szwajcarskich jest jednak znacznie niższe niż oprocentowanie kredytu złotówkowego, więc przy tym samym okresie kredytowania łączna suma wszystkich spłaconych rat powinna być mniejsza. Wynika to z niższego poziomu stóp procentowych w Szwajcarii, niż w Polsce. Niedogodnością są jednak wyżej wspomniane odchylenia kursu złotówki od kursu franka szwajcarskiego. Perspektywa zmian kursu i związane z tym ryzyko sprawia, iż wielu Polaków decyduje się na zaciągnięcie kredytu złotówkowego.

Kolejnym dylematem, jaki stoi przed klientem banku, jest rodzaj raty. Może ona być stała lub malejąca. Warto zwrócić uwagę, że w sytuacji, w któ-

⁸ Por. Z. Dobosiewicz, *Bankowość...*, op. cit., s. 302.

⁹ Por. <http://www.ehipoteka.com.pl/index/?id=82cec96096d4281b7c95cd7e74623496> – pobrano dnia 01.07.2010.

rej kredytobiorca chciałby spłacić całą kwotę kredytu przed zakończeniem okresu kredytowania, łączna kwota spłacona bankowi okazałaby się nad proporcjonalnie wysoka. Wynika to ze składowych części raty. Kwota, jaką klient spłaca bankowi w okresie kredytowania, jest sumą kapitału i odsetek. Im dłuższy jest okres kredytowania, tym wyższe są odsetki. W przypadku wieloletnich kredytów hipotecznych odsetki te są nawet kilkakrotnie wyższe od kapitału. W początkowym okresie kredytowania dominującą część składową raty stanowią odsetki. Proporcje te zaczynają się odwracać wraz z upływem okresu kredytowania. Oznacza to, że gdyby klient zdecydował się spłacić kredyt hipoteczny w połowie okresu kredytowania w wyniku np. wygranej na loterii, mógłby być bardzo zaskoczony wysokością kwoty, którą wymaga od niego bank. Suma ta byłaby znacznie wyższa niż połowa kapitału, czyli kwoty, jaką przeznaczył on na zakup nieruchomości. Powodem takiego stanu rzeczy jest fakt, iż w pierwszej połowie okresu kredytowania dominującą składową część raty stanowią odsetki, a nie kapitał.

Skłania to do refleksji, iż bardziej korzystne dla klienta w połowie trwania okresu kredytowania byłoby przeznaczenie kwoty, która pierwotnie miała spłacić zobowiązanie kredytowe, na inwestycję w lokatę odnawialną lub konto oszczędnościowe. Zakładając lokatę odnawialną, której odsetki się kapitalizują, klient uzyska znacznie więcej środków z oprocentowania lokaty, niż stanowi to reszta niespłaconych odsetek kredytu. Klient mógłby również połączyć spłatę malejących rat kredytowych z indywidualnym planem systematycznego oszczędzania. Zakładając, że klient wybrał ratę malejącą kredytu hipotecznego, powinien on nastawić się na identyczny wysiłek finansowy przy każdej kolejnej racie w okresie spłaty kredytu. Nadwyżkę, która każdego następnego miesiąca byłaby coraz wyższa, kredytobiorca przeznaczałby na konto oszczędnościowe. Oznacza to, że klient spłacałby coraz niższą ratę kredytu, odkładana zaś na konto oszczędnościowe część wysiłku finansowego równego pierwszej racie byłaby z upływem lat coraz wyższa. Przy założeniu, że kredytobiorca zachowałby dyscyplinę, konsekwencję i dokładność, zgromadziłby on na koniec okresu kredytowania kwotę znacznie przewyższającą łączną sumę rat spłaconych przez cały okres kredytowania.

5. PLANY SYSTEMATYCZNEGO OSZCZĘDZANIA I PRODUKTY STRUKTURYZOWANE

Po wybuchu kryzysu finansowego banki dostrzegły, że dla przeciętnego klienta najbardziej atrakcyjne stały się bezpieczne produkty depozytowe. Ich

przewaga nad funduszami inwestycyjnymi charakteryzuje się większym bezpieczeństwem kapitału i mniejszym stopniem ryzyka¹⁰. Banki wprowadziły do swojej oferty plany systematycznego oszczędzania¹¹. Klient banku, który zdecydował się na nabycie tego innowacyjnego produktu, jest zobligowany, by zadeklarować wysokość comiesięcznej przeznaczanej na inwestycję kwoty, horyzont czasowy przedsięwzięcia oraz stopień jego ryzyka. Systematyczne i konsekwentne przeznaczanie przez klienta określonej kwoty pieniędzy jest dla niego bezpieczniejsze i bardziej atrakcyjne, niż jednorazowa inwestycja dużej kwoty w fundusz akcyjny. Metoda ta pozwala minimalizować straty klienta w czasie bessy, gdyż w wyniku spadków wartości indeksów giełdowych dokonuje on zakupu większej liczby jednostek uczestnictwa po coraz niższych cenach¹².

Dla klientów banku zainteresowanych ponadprzeciętnymi zyskami produktów depozytowych oraz bezpieczeństwem inwestycji najbardziej atrakcyjne będą produkty strukturyzowane. Instrumenty te, jak sama ich nazwa wskazuje, mają pewną strukturę. Portfele, na których są zbudowane, wykorzystują nieograniczone możliwości oferowane przez wiele rynków, takich jak: kapitałowy, towarowy, walutowy czy nieruchomości. W efekcie po skonstruowaniu takiego produktu finansowego, który łączy w sobie elementy kilku rynków, inwestor uzyskuje zdywersyfikowany instrument określany produktem strukturyzowanym.

Zysk finansowy generowany przez produkt strukturyzowany jest zależny od kształtowania się koszyka aktywów, na którym taki instrument jest oparty. Mogą to być kursy papierów wartościowych, wartości indeksów giełdowych, kursy walut obcych, ceny surowców czy stopy procentowe. Zróżnicowane aktywa wchodzące w skład portfeli produktów strukturyzowanych dają wysoki potencjał zysku, przy zminimalizowanej stopie ryzyka. Dzieje się tak, gdyż w portfelu często znajdują się instrumenty pochodne, które wpływają zabezpieczająco na aktywa portfela w sytuacji, gdy na rynku zawita dekonjunktura. Dzięki temu produkt strukturyzowany łączy w sobie cechy bezpieczeństwa lokaty z ponadprzeciętnymi zyskami z dynamicznych rynków finansowych¹³. Istotę takiego produktu można ukazać na uproszczonym przykładzie.

¹⁰ Por. R. Walkiewicz, *Bankowość inwestycyjna*, Poltext, Warszawa 2001, s. 54.

¹¹ Por. <http://www.finanseosobiste.pl/artykuly/porady-dla-inwestujacych/plan-systematycznego-oszczedzania.html> – pobrano dnia 01.07.2010.

¹² Por. J. Rotchild, *Księga bessy*, WIG PRESS, Warszawa 2000, s. 14.

¹³ Por. <http://www.finanseosobiste.pl/content/view/568/31/> – pobrano dnia 25.05.2007.

Przykład

Polski inwestor chce zainwestować 100 000 PLN w akcje amerykańskiego indeksu Dow Jones Industrial Average. Zważywszy, że w skład tego indeksu wchodzi bardzo dużo spółek i indeks ten gromadzi spółki rynku zagranicznego, inwestor decyduje się zainwestować swoje środki za pośrednictwem funduszu akcji amerykańskich na rynku polskim. W przypadku inwestowania w zwykłe fundusze inwestor musi się liczyć z ryzykiem walutowym i ryzykiem straty poniesionej z potencjalnych zniżek akcji amerykańskich. Inwestor chce całkowicie uniknąć ryzyka, nie ponosząc najmniejszej straty. Zwykle fundusze inwestycyjne nie są w stanie zapewnić aż tak wysokiej premii za ryzyko. Całkowite uniknięcie straty odbywa się zazwyczaj kosztem przetrzymania zainwestowanych środków przez okres nie krótszy niż nawet kilka lat. W praktyce inwestor nabywający taki instrument finansowy ma gwarancję wycofania swoich środków bez poniesienia straty, jeśli zamrozi je na pewien czas. Jednocześnie może on być beneficjentem wzrostów kursów akcji indeksów amerykańskich i aprecjacji USD do PLN.

Aktywa, z których składa się produkt strukturyzowany, obejmuje akcje spółek amerykańskiego indeksu Dow Jones Industrial Average. Jako element zabezpieczający mogą tutaj wystąpić dwie trzyletnie opcje sprzedaży. W pierwszym przypadku byłaby to opcja sprzedaży na indeks Dow Jones Industrial Average, w drugim zaś opcja sprzedaży na USD. Opcje te zrekompensowałyby ewentualne straty poniesione ze spadków na giełdzie amerykańskiej oraz z deprecjacji USD w stosunku do PLN. W bardziej optymistycznej wersji opcje te po prostu wygasną bezwartościowo, jeśli indeks Dow Jones Industrial Average bardzo wzrośnie, a USD wzmocni się w stosunku do PLN. Stanie się tak, ponieważ nabycie opcji sprzedaży sprawia, że strata jest ograniczona do wysokości premii, jaka została zapłacona za nabycie opcji¹⁴. W praktyce inwestor może osiągnąć ponad przeciętne zyski przy minimalnej stopie ryzyka, która ogranicza się tylko i wyłącznie do poniesienia straty ze spadku wartości pieniądza w czasie.

Powyższy przykład ilustruje, ile korzyści przynosi nabycie produktu strukturyzowanego. Inwestorzy mogą inwestować na „niedostępnych” dla siebie rynkach, otrzymując portfel inwestycyjny, którego skonstruowanie byłoby trudne bez znajomości podstaw inżynierii finansowej. W efekcie, co najważniejsze, otrzymują gwarancję zwrotu zainwestowanych środków. Jednak często gwa-

¹⁴ Por. A. Łaganowski, *Instrumenty pochodne*, GIEŁDA PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH w Warszawie S.A., Warszawa 2005, s. 25.

rancja zwrotu kapitału wiąże się z całkowitym zamrożeniem zainwestowanych środków. Konsekwencją wcześniejszego wycofania środków mogą być np. wysokie opłaty manipulacyjne, które mogą przynieść stratę. Jednocześnie przy pomyślnym rozwoju sytuacji na rynkach, w które inwestowane są środki, należy się liczyć z osiąganiem niższych zysków niż te, jakie zostałyby osiągnięte z inwestycji w fundusze bez „poduszki”. Wiąże się to m.in. z tym, że instytucja finansowa sprzedająca produkt strukturyzowany musi ponieść pewne koszty prowizyjne, takie jak:

- koszt nabycia akcji amerykańskich;
- koszt nabycia opcji sprzedaży indeksu Dow Jones Industrial Average;
- koszt nabycia opcji sprzedaży USD.

Co więcej, za skonstruowanie takiej struktury, która jest jednocześnie bardzo ciekawą strategią inwestycyjną, instytucja oferująca produkt strukturyzowany daje sobie prawo partycypowania w zyskach.

W Europie największym rynkiem produktów strukturyzowanych są Niemcy. Również na polskim rynku oferta produktów strukturyzowanych się zwiększa. Prym w ich emisjach wiodą banki z kapitałem zagranicznym, posiadające bogate doświadczenie w tworzeniu skomplikowanych struktur finansowych oraz międzynarodową sieć oddziałów.

ZAKOŃCZENIE

Międzynarodowy kryzys finansowy mocno nadwerżył reputację instytucji finansowych. Doprowadziło to do spowolnienia rozwoju bankowości w Polsce. Stało się tak za sprawą spadku zaufania Polaków do instytucji, takich jak banki, towarzystwa funduszy inwestycyjnych czy towarzystwa ubezpieczeń na życie. Poziom sprzedaży produktów bankowych się zmniejszył, przez co wiele banków zdecydowało się na dokonanie redukcji kadrowych. Należy jednak pamiętać, że każdy kryzys ma swój koniec. W ofercie produktowej polskich banków klienci zawsze znajdą atrakcyjne dla siebie produkty. Ważne jest jednak, by byli oni otwarci na oferty pracowników detalicznych banków i nie traktowali wszystkich proponowanych produktów przez pryzmat oszustwa. Jeszcze ważniejsza jest jednak otwartość na wiedzę dotyczącą produktów bankowych, która bardzo ograniczyłaby prawdopodobieństwo dokonania złej decyzji.

W XXI wieku sytuacją prawie niespotykaną w Polsce jest brak posiadania rachunku bankowego. Każdy klient banku zetknął się z propozycją skorzystania z aktywnych i pasywnych produktów bankowych, takich jak karta

kredytowa, czy plan systematycznego oszczędzania. Są to produkty bardzo przydatne i użyteczne. Każdy klient zanim negocjując i zdecydowanie odpowie pracownikowi banku na jego propozycję, może powinien zadeklarować najpierw chęć zastanowienia się nad danym produktem. Warto zwrócić uwagę, że w życiu każdego człowieka pojawiają się sytuacje, w których posiadanie „plastiku” okazałoby się bardzo przydatne. Sytuacja taka miałaby na przykład miejsce, gdy klient chciałby zakupić ostatni dostępny w sklepie egzemplarz produktu, podczas gdy na jego rachunku nie byłoby wystarczającej puli środków na zakup. Wolnoodsetkowy okres zagwarantowałby klientowi możliwość zakupu upragnionego towaru bez ponoszenia dodatkowych kosztów odsetkowych. Oznacza to w praktyce, że zakupiłby on produkt za pieniądze banku i uregulował ten dług w momencie wpłynięcia wynagrodzenia na jego rachunek. Podobnie przedstawia się sytuacja, jeśli chodzi o plan systematycznego oszczędzania¹⁵. Niewielu klientów potrafi spojrzeć w przyszłość i dostrzec perspektywę posiadania dużej puli środków finansowych, które zostałyby zgromadzone w wyniku wieloletniego systematycznego oszczędzania. Za zgromadzone środki klient mógłby w przyszłości zakupić samochód, nieruchomości lub inne dobra luksusowe, podczas gdy większość klientów banku jest zdecydowana na zaciąganie kredytu na zakup takich produktów. Oczywiście, w kwestii nieruchomości zaciąganie kredytów hipotecznych jest nieodzowne, gdyż każdy potrzebuje miejsca do zamieszkania. Spoglądając jednak na całą sprawę z innej perspektywy, korzystniejsze dla klienta jest posiadanie depozytu, którego oprocentowanie działa na jego korzyść, aniżeli kredytu, którego odsetki należy spłacać instytucji finansowej.

Współczesna oferta produktowa banków w Polsce jest bardzo szeroka i atrakcyjna. Możliwość powiązania zastosowań aktywnych i pasywnych produktów bankowych daje klientom możliwość maksymalizacji zysków i korzyści. Podczas korzystania z produktów bankowych najważniejsza jest jednak rozważa, dyscyplina i konsekwencja. Są to cechy, których, niestety, brakuje dużej części polskiego społeczeństwa. W zastosowaniu produktów bankowych ważne jest także samodzielne zaznajomienie się z mechanizmem ich działania. Potencjalny klient nie powinien polegać na zasłyszanych opiniach i informacjach uzyskanych od pracownika banku. Instytucje finansowe oferujące klientom swoje produkty świadomie przedstawiają tylko ich zalety. Ważne jest, by klienci banków samodzielnie zdobywali wiedzę na temat polecanych im produktów. Czasami produkt, z którym klient nie miał jeszcze styczności,

¹⁵ Por. <http://www.financeosobiste.pl/artykuly/porady-dla-inwestujacych/plan-systematycznego-oszczedzania.html> – pobrano dnia 01.07.2010.

może okazać się dla niego bardzo korzystny. Jednak, by zdecydować się na jego zakup, nie należy działać pochopnie. Ważne jest samodzielne uzyskanie wiedzy i potraktowanie produktu przez pryzmat jego zalet i wad. Pełna wiedza na jego temat powinna być gwarantem satysfakcji użytkownika produktu bankowego.

BIBLIOGRAFIA

- Dobosiewicz Z., *Bankowość*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2003.
- Grzegorzczak W., *Produkty bankowe rozwój i sprzedaż*, Biblioteka menadżera i bankowca, Warszawa 2001.
- Grzywacz J., *Bankowość elektroniczna w działalności przedsiębiorstwa*, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2004.
- Haugen R.A., *Teoria nowoczesnego inwestowania, obszerny podręcznik analizy portfelowej*, WIG PRESS, Warszawa 1996.
- <http://www.ehipoteka.com.pl/index/?id=82cec96096d4281b7c95cd7e74623496>
- <http://e-rachunkowosc.pl/artukul.php?view=1060>
- <http://www.financeosobiste.pl/artykuly/porady-dla-inwestujacych/plan-systematycznego-oszczedzania.html>
- <http://www.financeosobiste.pl/content/view/568/31/>
- Krzyżkiewicz Z., *Operacje banków uniwersalnych*, [w:] *Bankowość. Podręcznik akademicki*, (red.) W.L. Jaworski, Z. Zawadzka, Poltext, Warszawa 2005.
- Łaganowski A., *Instrumenty pochodne*, GIEŁDA PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH w Warszawie S.A., Warszawa 2005.
- Rotchild J., *Księga bessy*, WIG PRESS, Warszawa 2000.
- Rytelewska G., *Sprzedaż produktów bankowych*, [w:] *Bankowość. Podręcznik akademicki*, (red.) W.L. Jaworski, Z. Zawadzka, Poltext, Warszawa 2005.
- Walkiewicz R., *Bankowość inwestycyjna*, Poltext, Warszawa 2001.

STRESZCZENIE

Celem artykułu jest przedstawienie korzyści i zalet produktów bankowych dostępnych dla klienta detalicznego.

Autor artykułu próbuje udowodnić, iż ostatnie dwa lata kryzysu, których powodem były nadużycia pracowników instytucji finansowych, wywołały również brak otwartości klientów na innowacyjne produkty finansowe. Pozytyw-

nym aspektem danej kwestii jest coraz bliższa perspektywa końca kryzysu i nadzieja, że złe doświadczenia przerodzą się w większą ostrożność i chęć chłonięcia wiedzy.

Artykuł opracowano na podstawie powszechnie dostępnej literatury krajowej, poruszającej tematykę bankowości w Polsce, oraz dwóch źródeł zagranicznych dotyczących tematyki inwestycyjnej. Bardzo ważnym aspektem okazało się również wykorzystanie źródeł internetowych oraz praktycznej wiedzy autora artykułu; dzięki temu możliwe było ukazanie najświeższych trendów panujących w polskiej bankowości.

SUMMARY

The article aims at presenting benefits and advantages of bank products available to a retail customer.

The author attempts to prove that the recent two years of the economic crisis, which was a result of financial institutions employees' misappropriation, also resulted in the lack of customers' openness to innovative financial products. A positive aspect of the whole situation is a closer and closer perspective of the end of the crisis and some hope that bad experiences will be transformed into greater caution and interest in acquiring knowledge.

The article was based on the commonly available domestic literature dealing with the issue of banking in Poland and two foreign sources on investment. It turned out that another important aspect was the use of Internet resources and the author's practical expertise which enabled the presentation of the newest trends in the Polish banking system.