

**Janina Kotlińska, Grzegorz
Kotliński**

**Wybrane aspekty odrębności
działalności innowacyjnej w
instytucjach finansowych**

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 13, 271-280

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

JANINA KOTLIŃSKA

GRZEGORZ KOTLIŃSKI

Akademia Ekonomiczna w Poznaniu

**WYBRANE ASPEKTY ODREBNOŚCI
DZIAŁALNOŚCI INNOWACYJNEJ
W INSTYTUCJACH FINANSOWYCH**

Wprowadzenie

Elementami systemu finansowego każdego kraju są wchodzące w jego skład instytucje. Klasyfikacja tych instytucji jest złożona i uzależniona od kształtu i treści przepisów prawnych regulujących ich działalność. Różnorodnie więc, z uwagi na zadania, definiowane są ich funkcje i role we współczesnych gospodarkach rynkowych. Zawsze jednak podkreśla się wyjątkową dbałość tych instytucji o utrzymanie zaufania klientów i klientów korzystających z ich usług.

Celem opracowania jest scharakteryzowanie czynników determinujących odrębność ujmowania innowacyjności w działalności instytucji finansowych. Innowacyjność instytucji finansowych, nawet w gospodarce rynkowej i w warunkach globalizacji, ma zupełnie inne niż w pozostałych branżach gospodarki zadania do spełnienia. Inne są także formułowane względem niej oczekiwania korzystających z ich usług.

1. Rodzaje instytucji systemu finansowego i ich charakterystyczne cechy

System finansowy jest to zespół logicznie powiązanych ze sobą form organizacyjnych, aktów prawnych, instytucji finansowych i innych elementów umożliwiających podmiotom nawiązywanie stosunków finansowych zarówno w sektorze realnym, jak i finansowym¹. System ten składa się z dwóch podukładów:

¹ S. Owsiak, *Podstawy nauki finansów*, PWE, Warszawa 2002, s. 234.

segmentu rynkowego oraz segmentu publicznego². W każdym ze wskazanych podukładów funkcjonują innego rodzaju instytucje finansowe.

W rynkowym systemie finansowym funkcjonują instytucje finansowe, które specjalizują się w przyjmowaniu na siebie zobowiązań finansowych oraz nabywaniu takich zobowiązań od innych podmiotów. Są to podmioty, których działalność polega na utrzymywaniu instrumentów finansowych oraz dokonywaniu nimi transakcji. Instytucje te podzielić można na dwie podstawowe grupy, w zależności od tego, czy tworzą własne instrumenty finansowe, czy tylko redystrybuują instrumenty finansowe już znajdujące się w obiegu. Są to więc aktywni lub pasywni pośrednicy finansowi.

Aktywnymi pośrednikami finansowymi są instytucje tworzące pieniądź i niepieniężne instrumenty finansowe. Instytucjami tworzącymi pieniądź są banki (centralny i komercyjne), natomiast instytucjami tworzącymi instrumenty niepieniężne są towarzystwa ubezpieczeniowe, fundusze inwestycyjne, fundusze emerytalne, firmy *venture capital* oraz banki inwestycyjne. Wskazane instytucje nabywają i tworzą instrumenty finansowe o odmiennych właściwościach. Poprzez tworzenie nowych zobowiązań dokonują zamiany już istniejących instrumentów, między innymi pod względem terminów zapadalności, stopnia ryzyka, wielkości, stopnia płynności.

Do pasywnych instytucji finansowych zaliczyć można kantory walutowe, domy maklerskie oraz firmy faktoringowe. Instytucje te nie kreują instrumentów finansowych, lecz redystrybuują istniejącą już płynność. Mimo to na domach maklerskich opiera się funkcjonowanie rynku kapitałowego, a firmy faktoringowe podnoszą sprawność rozliczeń w handlu. Ponadto podmioty te dostarczają informacje i usprawniają funkcjonowanie gospodarki, przyspieszają bowiem obrót handlowy.

Wymienione rodzaje instytucji finansowych – pomimo skłonności do niestabilności – wykazują stałą tendencję rozwojową. Ich działanie pogłębia społeczny podział pracy, sprzyjając tym samym obniżce kosztów transakcyjnych. Część z tych instytucji często jest częścią innych, większych instytucji finansowych.

W publicznym systemie finansowym funkcjonują dwa rodzaje instytucji finansowych. Są to instytucje budżetowe oraz instytucje fiskalne. Te pierwsze są istotą publicznego systemu finansowego i determinują funkcjonowanie jego pozostałych ogniw, ponieważ odzwierciedlają zakres i sposób finansowania dóbr

² *System finansowy w Polsce*, red. B. Pietrzak, Z. Polański, B. Woźniak, PWN, Warszawa 2003, s. 22 i n.

publicznych oraz usług i świadczeń społecznych. Instytucjami budżetowymi są poszczególne rodzaje budżetów publicznych, czyli budżet państwa, budżety jednostek samorządowych oraz fundusze celowe. Instytucje fiskalne gromadzą i dostarczają środki pieniężne podmiotom należącym do niefinansowej struktury organizacyjnej państwa – organizacjom publicznym, a także dokonują transferów pieniężnych. Instytucje te działają, wykorzystując własność publiczną.

Instytucje fiskalne można podzielić, biorąc pod uwagę pełnione przez nie zadania. Kryterium to pozwala wyodrębnić instytucje, które sporządzają i uchwalają publiczne budżety, pobierają daniny publiczne, dokonują wydatków publicznych lub dokonują kontroli finansowej. Za każdym z podanych określeń kryją się konkretne instytucje posiadające indywidualnie określoną (zazwyczaj złożoną) organizację, obejmującą zhierarchizowane zespoły pracowników (struktury organizacyjne), wydzielony majątek, określone tradycje i zwyczaje ich funkcjonowania oraz metody i style zarządzania.

Wymienione cztery czynniki determinują potencjał operacyjny wykorzystywany przez wskazane podmioty w codziennej działalności. Nawet instytucje tego samego rodzaju mogą więc istotnie różnić się jego poziomem. To właśnie jest przyczyną narzekania przez korzystających z usług, często bardzo podobnych do siebie instytucji finansowych, na różnice w jakości obsługi i jakości świadczonych usług.

2. Innowacje – pojęcie i klasyfikacja

Definiowaniem innowacji zajmowali się tacy wielcy teoretycy ekonomii, jak Jean-Baptiste Say, Thorstein Veblen, Joseph A. Schumpeter, John R. Hicks czy J. Robinson. Istnieje więc wiele jej definicji, różnorodnie ujmujących treść i zakres tego pojęcia. Najszersza z nich sugeruje, że innowacje są to twórcze zmiany w systemie społecznym, w strukturze gospodarczej, w technice oraz w przyrodzie³. O tym, czy owe zmiany mają charakter innowacji, decydują cztery kryteria (kryteria uznania zmiany za innowację)⁴:

- nowości,
- efektywności ekonomicznej,
- ekologiczne,
- społeczne.

³ S. Marciniak, *Innowacje i rozwój gospodarczy*, Kolegium Nauk Społecznych i Administracji Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2000, s. 11.

⁴ *Ibidem*, s. 13–17.

Warto w tym miejscu dodać, że nie każde z czterech kryteriów musi być spełnione, aby przynajmniej w krótkiej perspektywie (przejściowo) uznać daną zmianę za innowację.

Efektywność ekonomiczna jest to cecha, jaką innowacja spełniać powinna w długim okresie. Zmiana, która nie spełnia tego warunku, nie może być w gospodarce rynkowej utrzymywana długo, ponieważ przynosi straty i tym samym kończyć się powinna przeniesieniem zaangażowanego kapitału do zastosowań oferujących zysk.

Kryterium nowości odnosi się do czysto subiektywnych odczuć użytkowników innowacji. Może mieć ona zatem charakter względny – „lokalny”. Nie jest bowiem konieczne, aby innowacja oferowała bezwzględną („obiektywną” czy absolutną) nowość⁵.

Oddziaływanie zmiany na środowisko naturalne jest kryterium, którego znaczenie systematycznie wzrasta, zwłaszcza od kiedy ludzkość coraz wyraźniej zdaje sobie sprawę z ograniczoności zasobów. Na gruncie obecnie panujących w tym względzie poglądów zmiana, która jest związana z degradacją środowiska, nie może być uznana za innowację.

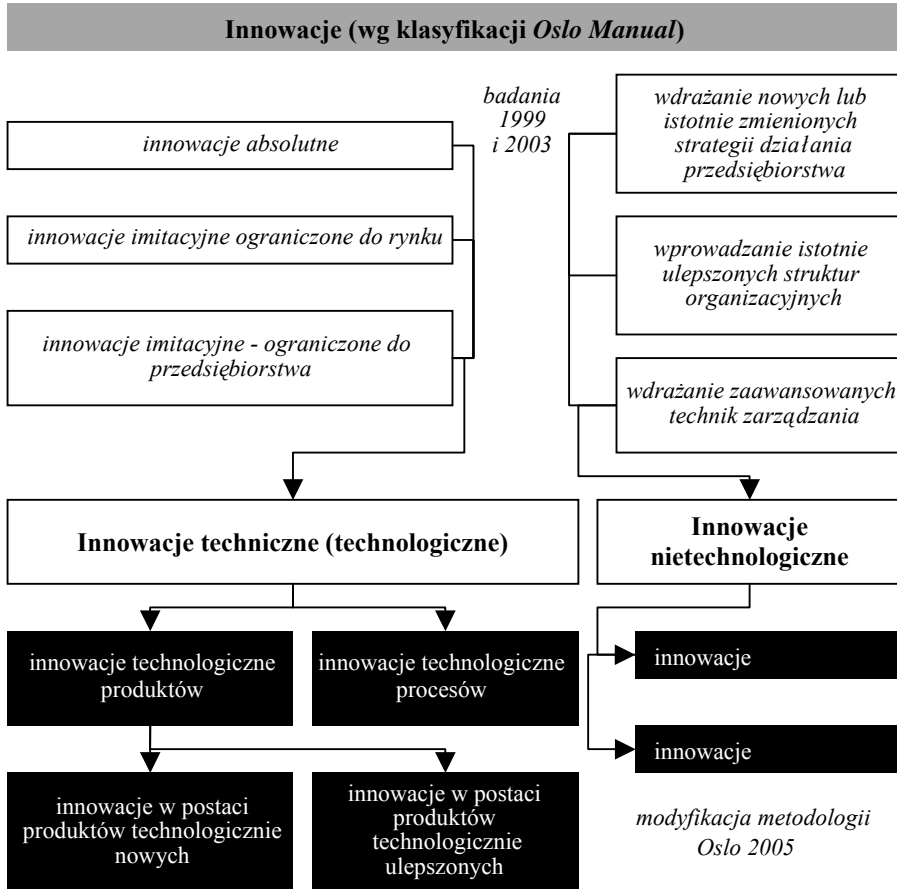
Ostatnim kryterium definiującym innowacje techniczne jest kryterium społeczne. Jest ono zdecydowanie najbardziej dyskusyjne, ponieważ w momencie wdrażania zmian trudno jest jednoznacznie wyznaczyć ich konsekwencje. Nie budzi natomiast wątpliwości fakt, że tego rodzaju konsekwencje występują. Ich ocena jest możliwa jednak dopiero po upływie dłuższego okresu i zawsze będzie uzależniona od obiektywizmu badającego.

Rozpatrywanie każdego z kryteriów uznania zmiany za innowację powinno być nacechowane ostrożnością i akceptować względność ocen. Owe zastrzeżenia wynikają z konieczności rozważania ich zarówno w skali makro, jak i mikro. Pogłębiona analiza konkretnej zmiany w każdym z tych dwóch wymiarów może prowadzić do odmiennej oceny jej skutków.

Innowacje w działalności finansowej w języku potocznym pracowników instytucji finansowych dzielone są na dwie kategorie: innowacje finansowe i innowacje niefinansowe (technologiczne, informacyjne, organizacyjne etc.). Z uwagi na ograniczenia objętości opracowania do przedstawienia aktualnie najbardziej cenionej przez fachowców klasyfikacji rodzajów innowacji warto się posłużyć schematem 1.

⁵ Zastosowanie kart płatniczych w Polsce (w połowie lat 90. poprzedniego stulecia) było innowacją bez względu na to, że były one już znane na świecie od lat.

Przedstawiona na schemacie 1 klasyfikacja jest porównaniem dwóch jej układów. Pierwszy (zaznaczony białym kolorem) jest to układ zastosowany w badaniach przeprowadzonych przez instytucje badawcze w całej Europie oraz przez GUS w latach 1999–2003. Drugi natomiast (zaznaczony kolorem czarnym) jest to układ zmodyfikowany, zastosowany w badaniach przeprowadzonych przez te instytucje w 2005 roku. Modyfikacja pierwotnie przyjętej klasyfikacji polegała zatem na odmiennym podziale innowacji technologicznych i nietechnologicznych.



Schemat 1. Innowacje według klasyfikacji Oslo Manual

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w sektorze usług w latach 1997–1999*, GUS, Warszawa 2001, s. 117; *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w sektorze usług w latach 2001–2003*, GUS, Warszawa 2004, s. 133 oraz Oslo Manual, *Proposed and Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data*, Eurostat 2005; www.oecd.org/dataoecd/35/61/2367580.pdf.

3. Przesłanki odrębności działalności innowacyjnej w instytucjach finansowych

Wszystkie instytucje finansowe, bez względu na rodzaj, zajmują się działalnością finansową, która z natury rzeczy ma cechy odmienne od innych rodzajów działalności gospodarczej (produkcyjnej, handlowej). Jej istota sprowadza się do dokonywania przepływów finansowych, czy to na zlecenie patentów, klientów, właścicieli, czy też zarządzających konkretną instytucją finansową.

W literaturze nie ma jednoznacznych definicji tego znajdującego się w powszechnym użyciu pojęcia. Na potrzeby niniejszego opracowania wydaje się konieczne przyjęcie założenia, że zakres działalności finansowej obejmuje wszelkie czynności, których wykonywanie jest niezbędne do tworzenia strumieni przepływów pieniężnych, a które leżą w zakresie działalności statutowej konkretnych instytucji finansowych. Z uwagi na udział instytucji finansowych w społecznym podziale pracy, ich działalność ma charakter usługowy względem klientów, patentów oraz właścicieli.

Z punktu widzenia relacji, jakie łączą instytucje finansowe z korzystającymi z ich usług, działalność finansowa może być traktowana jako świadczenie usług finansowych o cechach swoistych, odróżniających je zasadniczo od cech innych rodzajów usług. Usługi te stanowią ważną (często dominującą) część działalności finansowej instytucji finansowych, a jednocześnie nie wypełniają jej całkowicie. Oprócz usług finansowych, omawiane instytucje zajmują się jeszcze działalnością wchodzącą w skład gospodarki finansowej, obejmującej relacje konkretnej instytucji z innymi elementami systemu finansowego oraz, co istotne, z rynkami konkretnych instrumentów finansowych. Wskazany dualizm w charakterystyce działalności finansowej silnie wpływa na jej innowacyjność.

Działalność innowacyjna w instytucjach finansowych skupia się na dwóch płaszczyznach. Z jednej strony polega na tworzeniu nowych produktów (instrumentów lub usług) finansowych, z drugiej zaś sprowadza się do wprowadzania innowacji w sferze operacyjnej, głównie w zarządzaniu instytucjami finansowymi oraz w dystrybucji ich usług.

W zaprezentowanej na schemacie 1 klasyfikacji innowacji stosowany jest inny ich podział. Najważniejsza linia podziału przebiega pomiędzy innowacjami technicznymi (technologicznymi) a nietechnologicznymi.

Innowacje techniczne (technologiczne) dzielą się na innowacje technologiczne produktów i innowacje technologiczne procesów. Obie te kategorie trudno stosować w odniesieniu do działalności instytucji finansowych. Niewątpliwie

jednak innowacja technologiczna produktu przez pracowników instytucji finansowych może być rozumiana jako innowacja finansowa.

Innowacja technologiczna procesów odnosi się, dla przykładu, do zastosowania osiągnięć teleinformatyki w procesach dystrybucji usług finansowych (do automatyzacji księgowania operacji przeprowadzanych w bankomatach czy w serwisach internetowych). Dzięki szerokiemu stosowaniu w instytucjach finansowych technologii informacyjnych ten rodzaj innowacji rewolucjonizuje ich działalność operacyjną (w pierwszej kolejności banków, obecnie zakładów ubezpieczeniowych, a w niedalekiej przyszłości urzędów skarbowych itp.).

Niemalą rolę mają do odegrania w instytucjach finansowych także innowacje nietechnologiczne. Obecnie rozumie się przez nie innowacje organizacyjne oraz marketingowe, przy czym trudno rozdzielić obie te kategorie⁶. Bez względu na spory w tym zakresie, należy podkreślić, że innowacje natury organizacyjnej nie cieszą się popularnością wśród pracowników instytucji finansowych. Cechą charakterystyczną tego rodzaju instytucji jest bowiem swoista „bezwładność” biurokratyczna. Paradoksalnie jest ona podstawą budowy zaufania do instytucji, która z faktu swojej stabilności może czynić atut konkurencyjny⁷.

O wiele bardziej popularne są w instytucjach finansowych innowacje marketingowe. Konkurencja zmusza te instytucje bowiem do rywalizacji o klientów. Znamienne, że nawet wśród instytucji reprezentujących segment publiczny innowacje tego rodzaju cieszą się dużą popularnością. Oczywiście ich rola jest inna i sprowadza się głównie do ułatwień w przekazywaniu informacji i w dostępie do ich usług. Swoisty „apetyt” na innowacje jest więc w przypadku instytucji segmentu publicznego zdecydowanie mniejszy i ma inny charakter.

Działalność innowacyjna sprowadza się z reguły do tworzenia rzeczy absolutnie nowych (wynalazków). W działalności instytucji finansowych mamy jednak do czynienia z odmiennymi zachowaniami. Są one naturalną konsekwencją nieposiadania przez tego rodzaju instytucje komórek badawczo-rozwojowych (B + R). Większość innowacji przez nie wprowadzanych ma charakter imitacyjny i polega na kopiowaniu już stosowanych przez pionierów rozwiązań. Imitacje

⁶ Jako przykład tematu do dyskusji o akademickim charakterze z całą pewnością należy przytoczyć dylemat, czy wprowadzony w bankach *call center* jest innowacją o charakterze organizacyjnym czy marketingowym?

⁷ Petenci i klienci instytucji finansowych nie lubią reorganizacji, ponieważ z ich smutnych doświadczeń wynika, że prawie zawsze kończą się one dodatkowymi utrudnieniami w dostępie do usług. Stabilność instytucji finansowych jest cechą ułatwiającą im przejmowanie ryzyka finansowego od klientów (głównie są to zakłady ubezpieczeniowe, a także banki), dzięki czemu mogą one w gospodarce odgrywać rolę stabilizatorów.

takie są jednak ograniczone, zarówno co do rynku, jak i co do podmiotu. Obie kategorie są spotykane w działalności instytucji finansowych. Źródłem popularności innowacji polegających na imitacji są: brak skłonności do ponoszenia ryzyka, zamiar uniknięcia błędów popełnionych przez pionierów, silne przywiązanie klientów do usług poszczególnych instytucji finansowych⁸.

Innowacje w działalności instytucji finansowej sprowadzać się mogą zatem do dwóch kategorii:

- innowacji finansowych (innowacje co do produktu lub rynku),
- innowacji niefinansowych (klasyfikację zamieszczono na schemacie 1).

W literaturze przez pojęcie innowacje finansowe⁹ rozumie się najczęściej „usługi rynkowe, które wiążą się z zaoferowaniem określonym klientom nowego produktu, łącznie z zastosowaniem operacji i narzędzi, które takie usługi umożliwiają” albo jako „działania polegające na wprowadzaniu i doskonaleniu zarówno nowych instrumentów finansowych, zmian w strukturach organizacyjnych, jak i na wprowadzaniu nowoczesnej techniki oraz informatyzacji”. Najprościej są to nowe narzędzia finansowe lub operacje finansowe, które nie były wcześniej stosowane.

W literaturze finansów wyróżnia się trzy rodzaje innowacji finansowych:

- innowacje dotyczące produktu,
- innowacje dotyczące operacji,
- innowacje dotyczące zarządzania instytucją (bankiem).

Do szczególnie przydatnych w działalności instytucji finansowych należą instrumenty rynku instrumentów pochodnych. Ich cechą charakterystyczną jest niemożność samoistnego funkcjonowania, chociaż obrót nimi dokonywany jest w oderwaniu od instrumentów podstawowych, takich jak akcje lub obligacje¹⁰. Sygnalizowanymi instrumentami są: opcje finansowe, kontrakty terminowe, transakcje *swap* i warranty. Ekspansja zwłaszcza dwóch pierwszych innowacji wyraża się tylko w rosnącej liczbie zawieranych transakcji i geograficznym rozprzestrzenianiu się handlu na coraz to nowe centra finansowe świata, ale również w rozszerzaniu przedmiotowego i podmiotowego zakresu tego handlu. Wszystko to sprawiło, że pochodne instrumenty finansowe stały się czynnikiem modernizacji bankowości komercyjnej i bankowości inwestycyjnej, a także glo-

⁸ Niezmiernie rzadko zdarza się, aby klient w poszukiwaniu innowacji zmieniał instytucję finansową, z której usług korzysta. Raczej będzie się on domagał „skopiowania” innowacji zauważonej u konkurenta i spokojnie poczeka na jej wprowadzenie w macierzystej instytucji.

⁹ D. Korenik, *Innowacyjne usługi banku*, PWN, Warszawa 2006, s. 37.

¹⁰ S. Owsiak, *op.cit.*, s. 311.

balizacji finansów, co więcej – przyczyniły się do zwiększenia efektywności oraz sprawności międzynarodowego systemu finansowego¹¹.

Kredytowe instrumenty pochodne są zaliczane do najważniejszych innowacji finansowych ostatnich lat. Ich pojawienie się na rynku jest odpowiedzią na zapotrzebowanie na wystandaryzowane kontrakty pozwalające wyodrębnić i przenieść ryzyko kredytowe. Rynek kształtują w tym przypadku dwie strony: zabezpieczający się, którzy chcą ograniczyć ryzyko kredytowe, oraz podmioty skłonne wziąć na siebie to ryzyko w zamian za określony dochód.

Zarówno innowacje finansowe (produktowe), jak i innowacje w zakresie zarządzania mają aktualnie wielkie znaczenie w działalności instytucji finansowych i w równym stopniu przyczyniają się do ich rozwoju. Problem leży jednak w tym, że liczba możliwych innowacji finansowych jest ograniczona możliwościami rynków finansowych oraz ich uczestników. Rynki szybko się jednak zmieniają, między innymi na skutek wdrażania innowacji o charakterze technologicznym (informacyjnym). Dzięki twórczemu stosowaniu zasad inżynierii finansowej, systematycznie pojawiają się nowe instrumenty finansowe (czy produkty), które, pełniąc rolę innowacji finansowych, zaspokajają nowe potrzeby klientów.

Zakończenie

Dzięki rozwojowi gospodarczemu działalność instytucji finansowych staje się coraz bardziej zdominowana przez ich usługowy charakter. Rozwój ten jest głównie efektem postępu technicznego w teleinformatyce i coraz szerszego stosowania technologii informacyjnych. Zmiany o takim charakterze skutkują głównie powstawaniem innowacji w sferze zarządzania instytucjami finansowymi i w zakresie dystrybucji usług.

Zastosowane z dużą intensywnością w instytucjach finansowych osiągnięć teleinformatyki radykalnie zmienia ich oblicze, prowadzi do powolnej ewolucji ich roli w gospodarkach, a instytucjom segmentu rynkowego pomaga w rywalizacji o klientów oraz pozwala coraz skuteczniej przejmować ryzyko finansowe (innowacje finansowe). Dzięki temu instytucje te mogą coraz łatwiej stabilizować obrót gospodarczy (funkcja stabilizatora).

Institucje segmentu publicznego wykorzystują innowacje do poprawy jakości świadczonych usług lub wykonywanych przez siebie czynności, głównie poprzez ułatwienia w dostępie do nich. Zjawiska te potęgują procesy globalizacji

¹¹ *System finansowy w Polsce...*, s. 330.

i integracji gospodarczej zarówno w odniesieniu do działalności instytucji finansowych, jak i do działalności podmiotów będących ich klientami lub petentami.

Zarówno rodzaj innowacji stosowanych w instytucjach finansowych, jak i ich cechy charakterystyczne różnią się znacznie od tych znanych z innych dziedzin życia gospodarczego. Jest to konsekwencją odmiennych ról i zadań, jakie spełniają te instytucje w życiu gospodarczym. Przyspieszające procesy globalizacyjne i integracja gospodarcza w ramach Unii Europejskiej wspierać będą absorpcję innowacji przez instytucje finansowe.

Literatura

Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w sektorze usług w latach 1997–1999, GUS, Warszawa 2001.

Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w sektorze usług w latach 2001–2003, GUS, Warszawa 2004.

Korenik D., *Innowacyjne usługi banku*, PWN, Warszawa 2006.

Marciniak S., *Innowacje i rozwój gospodarczy*, Kolegium Nauk Społecznych i Administracji Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2000.

Oslo Manual, *Proposed and Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data*, Eurostat, 2005; www.oecd.org/dataoecd/35/61/2367580.pdf.

Owsiak S., *Podstawy nauki finansów*, PWE, Warszawa 2002.

System finansowy w Polsce, red. B. Pietrzak, Z. Pogański, B. Woźniak, PWN, Warszawa 2003.

GEWÄHLTE ASPEKTEN DIE BESONDERHEIT DER KREATIVITÄT IN DER TÄTIGKEIT DER FINANZINSTITUTIONEN

Zusammenfassung

Die Bearbeitung hat ein Ziel: Charakterisierung grundlegenden Faktoren, welche bezeichnen die Besonderheit der Kreativität in der Tätigkeit der Finanzinstitutionen. Die Kreativität der Finanzinstitutionen hat, besonders in der Marktwirtschaft und in Globalisierungsbedingungen, besondere Aufgaben zu erfüllen. Es ist die wichtigsten das Zutrauen der Kunden halten und die beste Qualität der Diensten sicherzustellen.

Übersetzt von Grzegorz Kotliński