

Ryszard Kata

Uniwersytet Rzeszowski

INNOWACJE BANKÓW W OBSŁUDZE FINANSOWEJ WSI I ROLNICTWA

Wprowadzenie

Współczesne rynki finansowe charakteryzują się dynamicznym wzrostem liczby innowacyjnych rozwiązań, które w dobie globalizacji i rozwoju nowoczesnych technik komunikacyjnych mogą być łatwo rozprzestrzeniane, szybko docierając do zainteresowanych podmiotów¹. Pozostaje otwartym pytaniem, jakie innowacje są akceptowane i poszukiwane przez różne grupy klientów instytucji finansowych. Zbiorowość klientów instytucji finansowych jest bowiem bardzo zróżnicowana, m.in. w aspekcie miejsca zamieszkania czy prowadzenia działalności gospodarczej.

Zgodnie z definicją OECD przez innowacje należy rozumieć wdrożenie nowego lub znacznie ulepszonego produktu (usługi), nowej metody marketingowej, nowej organizacji w zakresie praktyk biznesowych, organizacji miejsca pracy bądź relacji ze środowiskiem zewnętrznym. Produkty, procesy i metody są innowacjami, jeżeli są nowe lub istotnie ulepszone dla wdrażającego je przedsiębiorstwa².

Innowacje, które są wdrażane przez instytucje finansowe w celu zwiększenia ich konkurencyjności i budowania sukcesu przedsiębiorstwa na rynku finansowym, możemy określić mianem innowacji finansowych³. W literaturze można spotkać podział tego typu innowacji na trzy grupy, tj. innowacje produktowe, pro-

¹ J. Błach: Wykorzystanie innowacji finansowych w strategii finansowej przedsiębiorstwa. W: Kontrowersje wokół finansów, Red. T. Famulska, J. Nowakowski. Difin, Warszawa 2011, s. 319.

² Oslo Manual. Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. Eurostat, OECD 2005.

³ M. Stradomski: Innowacje finansowe w kreowaniu wartości przedsiębiorstwa. AE w Poznaniu, Poznań 2006, s. 40.

cesowe oraz zmieniające poziom ryzyka⁴. Innowacje produktowe obejmują nowe: instrumenty, kontrakty, techniki i rynki finansowe, innowacje procesowe dotyczą zaś nowych środków dystrybucji usług finansowych czy nowych systemów rozliczania i wyceny transakcji. Z kolei ostatnie z wymienionych zmieniają relację zysk-ryzyko w zakresie poszczególnych instrumentów finansowych. Innowacje finansowe definiowane są także jako procesy zmian zachodzące w typach i rodzajach dostępnych instrumentów i usług finansowych, zmian w funkcjonowaniu instytucji finansowych oraz działaniu rynków finansowych⁵.

W niniejszym artykule podjęto problematykę innowacji finansowych w działalności banków na lokalnych rynkach finansowych, rozumianych tu jako obszary wiejskie i małe miasta. Tak ujęty problem badawczy rozpatrywano od strony popytowej rynku. Chodziło o wskazanie nowych rozwiązań w działalności bankowej, które mogłyby sprzyjać ograniczaniu barier w dostępie do usług finansowych na obszarach wiejskich oraz kreować popyt klientów na takie usługi. Analizie poddano innowacje, które są już wdrażane przez banki, ale nie są jeszcze powszechnie stosowane przez pośredników finansowych na wsi.

Innowacje finansowe oceniano pod kątem ich znaczenia dla efektywności banków w sferze obsługi finansowej wsi i rolnictwa, w szczególności zaś zaspokajania potrzeb na usługi finansowe gospodarstw rolnych oraz mikro- i małych przedsiębiorstw na wsi. W tym celu wykorzystano wyniki badań ankietowych dotyczących preferencji rolników i przedsiębiorców wiejskich w zakresie usług bankowych oraz oceny różnych aspektów działalności banków przez tego typu klientów. Badania prowadzono w regionie Polski południowo-wschodniej (województwa: podkarpackie, świętokrzyskie i małopolskie) w latach 2008-2009. Obejmowały one losowo wybraną próbę 736 indywidualnych gospodarstw rolnych o powierzchni powyżej 1 ha UR uzyskujących dopłaty bezpośrednie⁶ oraz próbę liczącą 91 mikro- i małych przedsiębiorstw wiejskich. Narzędziem badawczym był kwestionariusz wywiadu z rolnikiem – właścicielem gospodarstwa lub przedsiębiorcą – właścicielem firmy mającej siedzibę na wsi.

⁴ L. Anderloni, D.T. Llewellyn, R.H. Schmidt: *Financial Innovation in Retail and Corporate Banking*. Edward Elgar Publishing Limited, Cheltenham 2009, s. 4, cyt. za J. Błach: *Op. cit.*, s. 323.

⁵ J. Błach: *Op. cit.*, s. 323-324.

⁶ Badania były realizowane w ramach projektu pt. Endogeniczne i instytucjonalne uwarunkowania powiązań gospodarstw rolnych z bankami, finansowanego przez MNiSW (nr N113 24 18 36).

1. Innowacje a efektywność systemu finansowego na wsi

W sektorze bankowym we wdrażaniu innowacji przodują zwykle duże banki komercyjne, będące częścią globalnych instytucji finansowych. Rozwiązania stosowane w centrali przenoszone są do jednostek podległych, w tym do oddziałów operacyjnych działających na lokalnych rynkach finansowych. Z kolei banki lokalne obserwują efekty innowacji finansowych u swoich konkurentów, co zachęca je do imitacji niektórych rozwiązań.

Opisane zjawisko dyfuzji innowacji finansowych z szerokiego rynku finansowego na rynki lokalne nie zawsze przynosi pozytywne efekty dla klientów banków z środowisk lokalnych. Te rozwiązania, które są skuteczne na szerokim rynku finansowym, nie muszą się bowiem sprawdzać w obsłudze finansowej lokalnych klientów. W procesie tworzenia i wdrażania innowacji niezbędne jest maksymalne uwzględnianie sytuacji społeczno-kulturowej na danym obszarze. To wymaga zaś od instytucji finansowych orientacji na potrzeby lokalnych klientów i tworzenia biznesu bankowego „od dołu”⁷.

Banki lokalne, jak i działające w terenie oddziały banków komercyjnych, stanowią zasadniczy element systemu finansowego wsi i rolnictwa. System ten, określane także jako system finansowy obszarów wiejskich lub finanse wiejskie (*rural finance*)⁸, składa się z określonych instytucji finansowych (organizacji), instrumentów finansowych, regulacji prawnych oraz rynków, a także zasad i praktyk stosowanych w działalności finansowej, umożliwiających podmiotom z obszarów wiejskich nawiązywanie stosunków finansowych. W ujęciu bardzo ogólnym system ten ma za zadanie dostarczyć podmiotom gospodarczym, władzom lokalnym i gospodarstwom domowym usług finansowych po możliwie najniższych kosztach społecznych i transakcyjnych, co m.in. warunkuje skuteczne realizowanie celów i potrzeb ww. podmiotów⁹.

Sprawność i efektywność wiejskiego systemu finansowego jest jednym z determinantów rozwoju obszarów wiejskich. Współcześnie system ten powinien zapewniać rolnikom i innym mieszkańcom wsi¹⁰:

- dostęp do kredytu długoterminowego dostosowanego do ich potrzeb,

⁷ J. Kulawik: Ograniczenia kredytowe w rolnictwie. Rodzaje, skutki i możliwości ich łagodzenia. „Bank i Kredyt” 2000, nr 9, s. 39.

⁸ G. Nagarajan, R.L. Meyer: Rural Finance: Recent Advances and Emerging Lessons, Debates, and Opportunities. AEDE Working Paper No. 41, Ohio 2005.

⁹ J. Kulawik: Kredytowanie i finansowanie rolnictwa w przededniu integracji z Unią Europejską. Cz. I. „Bank i Kredyt” 2003, nr 6, s. 35.

¹⁰ M. Orozco: Rural Finance Innovation Case Study. Remittances, the Rural Sector and Policy Options in Latin America. Paving the Way Forward for Rural Finance, Washington DC 2003.

- pośrednictwo, które umożliwi mobilizowanie i transferowanie środków finansowych od jednostek nadwyżkowych do deficytowych,
- zapewnienie bezpiecznych, płynnych i wygodnych możliwości oszczędzania,
- dostęp do kredytów pozwalających na łagodzenie napięć w płynności finansowej w sferze działalności gospodarczej i konsumpcji,
- efektywne systemy dokonywania płatności i rozliczeń pieniężnych,
- dostęp do powszechnego ubezpieczenia i ubezpieczenia od ryzyka w produkcji, zmienności cen i niepewności zbytu.

Kluczową rolę w realizacji ww. zadań pełnią banki. Ich efektywność w tym względzie (efektywność funkcjonalna) – uzależniona m.in. od wdrażanych przez banki innowacji – może być oceniana pod kątem dywersyfikacji i minimalizacji ryzyka, jakości alokacji zasobów, bezpieczeństwa systemu, sprawności mechanizmów płatności, wreszcie zdolności do mobilizowania lokalnych oszczędności i ich transformowania w lokalne inwestycje. Ocena efektywności banków może być oparta na analizie cen usług bankowych dla klientów i kosztów transakcyjnych dla banku, wskaźnika kredytów zagrożonych, jakości i czasu świadczonych usług, „przyjazności” procedur bankowych czy łatwości dostępu do informacji dla klientów¹¹. W sferze obsługi bankowej klientów na obszarach wiejskich ważne jest, aby działalność pośredników finansowych prowadziła do rozszerzenia i pogłębiania rynku finansowego. Chodzi o dostarczanie przez nich różnorodnych i dostosowanych do potrzeb klientów usług bankowych, a także usuwanie barier w korzystaniu z tych usług przez klientów, w tym ludności o niższych dochodach, rolników oraz drobnych przedsiębiorców.

2. Korzystanie z usług bankowych przez rolników i przedsiębiorców na wsi a innowacje finansowe

Badania prowadzone w Polsce południowo-wschodniej wskazują, iż z wyjątkiem rachunku bankowego, zakres usług bankowych, z jakich korzystają rolnicy oraz drobni przedsiębiorcy na wsi, jest bardzo ograniczony (tabela 1). Dotyczy to szczególnie rolników, spośród których jedynie 19,6% ankietowanych regularnie korzystało z transakcji bezgotówkowych, takich jak polecenia przelewu, zlecenia stałe itd. (w przypadku przedsiębiorców odsetek ten wynosił 70%).

¹¹ M.J. Frey: Money, Interest and Banking in Economic Development. 2nd Edition. The John Hopkins University Press, Baltimore and London 1995.

Tabela 1

Odsetek rolników i przedsiębiorców w aspekcie korzystania z usług bankowych

Lp.	Wyszczególnienie	Rolnicy n = 736 (2008 r.)	Mikro- i małe przedsiębiorstwa (2009 r.)	
			wieś n = 91	ogółem ^a n = 600
1	rachunek bieżący	100,0	100,0	100,0
2	karty płatnicze i kredytowe	78,0	89,0	96,3
3	kredyty obrotowe ^c	22,2	12,2	40,8
4	lokaty terminowe	19,2	10,0	39,0
5	kredyty inwestycyjne ^c	21,1	16,7	26,7
6	rozliczenia bezgotówkowe	19,6	68,9	95,3
7	kredyt w rachunku bieżącym ^b	12,6	18,7	46,0
8	kredyty konsumpcyjne ^b	6,4	20,0	-
9	kredyty hipoteczne na cele mieszkaniowe ^c	2,2	7,7	6,5
10	doradztwo finansowo-inwestycyjne ^c	3,5	6,7	19,7
11	fundusz inwestycyjny	3,5	3,3	-
12	rachunek walutowy, inwestycyjny	1,4	6,7	12,7
13	leasing ^c	0,5	5,6	23,0
14	poręczenia i gwarancje kredytowe ^c	0,4	2,2	2,3
15	ubezpieczenia za pośrednictwem banku	2,9	7,7	8,7

^a wyniki badań ogólnokrajowych,

^b dotyczy jednostek wykazujących stan zadłużenia w ciągu ostatnich 12 miesięcy,

^c dotyczy ostatnich 4 lat od momentu badania.

Źródło: Własne badania ankietowe (rolnicy i przedsiębiorcy wiejscy) oraz Zapotrzebowanie małych firm na usługi bankowe. Skrócony raport z badania marketingowego. WIB, CMB INDICATOR, Warszawa 2009.

Z kredytów obrotowych, w okresie czterech lat poprzedzających badania, skorzystało 22,2% rolników i 12,2% przedsiębiorców wiejskich, zaś z kredytów inwestycyjnych 21,1% rolników i 16,7% przedsiębiorców. Ci ostatni chętniej od rolników korzystali z kredytów w rachunku bieżącym oraz z leasingu. Wyższy w porównaniu do rolników był też odsetek przedsiębiorców sięgających po kredyty hipoteczne (na cele mieszkaniowe) oraz kredyty konsumpcyjne (tabela 1). Lokaty terminowe posiadał zaledwie co dziesiąty ankietowany przedsiębiorca i co piąty rolnik, zaś oszczędności ulokowane w funduszach inwestycyjnych w obu grupach posiadało nieco ponad 3% ankietowanych.

Odsetek rolników i przedsiębiorców na wsi korzystających z usług bankowych jest niższy niż przeciętnie w sektorze mikro- i małych firm w kraju (tabela 1). Dotyczy to w szczególności usług finansowania. Przyczyną takiej sytuacji mogą być m.in. ograniczenia kredytowe, które silniej dotyczą podmioty działające na wsi w porównaniu do tych, które działają na obszarach zurbanizowanych.

Rolnicy oraz przedsiębiorcy wiejscy w wyborze banków świadczących usługi finansowe kierują się przede wszystkim bliskością i dostępnością banku (banki nieobecne fizycznie nie są wybierane, pomimo dostępu do nich przez kanały elektroniczne). Kluczowe dla tych klientów są także czynniki decydujące o jakości i trwałości relacji z bankiem (zaufanie, znajomość personelu, bezpośredni kontakt), jakość obsługi bankowej (szybkość, przyjazne procedury), dostęp do informacji i doradztwa, a także oferty banków dostosowanie do ich indywidualnych potrzeb (tabela 2). Wśród przyczyn wyboru banku ankietowani wskazywali też na sieć placówek banku i bankomatów oraz godziny otwarcia banku, gdyż większość z nich korzysta z usług bankowych w sposób tradycyjny, tj. odwiedzając placówkę banku. Niewielu ankietowanych wskazywało natomiast na atrakcyjność cenową oferty usług, dostęp do banku przez nowoczesne kanały elektroniczne oraz możliwość korzystania z innowacyjnych usług bankowych.

Innowacje finansowe na obszarach wiejskich nie mogą się zatem ograniczać jedynie do wprowadzania nowoczesnych środków kontaktu klienta z bankiem. Istnieją całe rzesze klientów instytucji finansowych na wsi, i są to nie tylko osoby starsze, dla których elektroniczna obsługa czy mobilne kanały stanowią raczej barierę niż pożądane ułatwienie¹².

Tabela 2

Czynniki decydujące o wyborze usług finansowych w konkretnym banku

Lp.	Wyszczególnienie	Odsetek wskazań*			
		rolników		przedsiębiorców	
		ogółem	na 1. miejscu	ogółem	na 1. miejscu
1	Bliska lokalizacja banku (oddziału)	80,8	64,5	76,7	34,4
2	Zaufanie do banku	42,3	7,0	23,3	12,2
3	Jakość obsługi (profesjonalna, miła)	36,9	4,2	19,0	4,5
4	Znajomość personelu banku	23,1	2,3	12,2	3,3
5	Szeroki zakres oferowanych usług	17,9	4,7	21,1	7,7
6	Wysokość prowizji i opłat za usługi bankowe	15,7	3,5	30,0	6,7
7	Opinia o banku (renoma)	11,6	2,0	7,8	2,2
8	Krótkie i proste procedury bankowe	10,9	1,5	12,2	4,4
9	Kompleksowa obsługa	9,0	1,3	14,4	2,2
10	Koszty kredytów	8,4	1,4	17,8	3,3
11	Sieć placówek, bankomaty, godziny otwarcia	7,4	0,9	20,0	5,6
12	Szybkość dokonywanych rozliczeń	4,2	0,5	8,9	3,3
13	Profesjonalne doradztwo finansowe	3,9	1,3	4,4	2,2
14	Dostępność poprzez kanały elektroniczne	3,5	0,7	6,7	1,1
15	Pozycja banku na rynku finansowym	3,3	0,7	3,3	1,1

¹² J. Morawiecki: Nowoczesność na miarę klienta. „Bank” 2012, nr 6(234), s. 130.

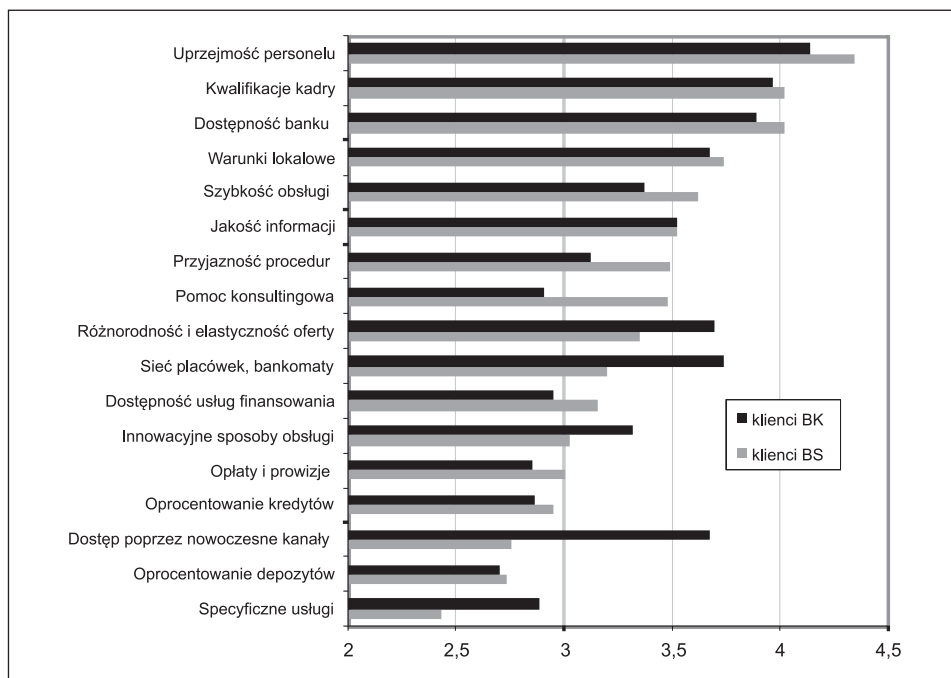
cd. tabeli 2

16	Koszty rachunku bankowego	3,0	0,4	4,4	1,1
17	Atrakcyjność oferty depozytów	1,5	0,2	5,6	2,2
18	Inne	3,1	0,7	11,1	2,2

* respondenci mieli możliwość wskazania maksymalnie 3 powodów, wg ich wagi (od 1 do 3).

Źródło: Własne badania ankietowe.

Ankietowani spośród różnych aspektów działalności banków, których są klientami, najwyżej oceniali uprzejmość personelu, kwalifikacje kadry, dostępność banku (bliskość, godziny otwarcia), warunki lokalowe, szybkość obsługi i jakość informacji (rys. 1). Najniżej oceniali z kolei ceny usług bankowych, oprocentowanie depozytów, innowacyjność w zakresie obsługi bankowej, a także ofertę banków w zakresie specyficznych usług (leasing, usługi związane ze sferą bankowości i ubezpieczeń, usługi pakietowe itd.).



* razem oceny rolników i przedsiębiorców – skala ocen od 1 do 5 (gdzie 5 to ocena najwyższa).

Rys. 1. Ocena wybranych aspektów działalności banków na obszarach wiejskich z punktu widzenia ich klientów*

Źródło: Ibid.

Klienci banków spółdzielczych (BS) nieco niżej, w porównaniu do klientów banków komercyjnych, oceniali różnorodność oferty usług BS, oprocentowanie depozytów, sieć bankomatów, dostęp przez kanały elektroniczne oraz specyficzne usługi. W tym zakresie istnieją zatem największe rezerwy pozwalające na zmniejszenie luki pomiędzy oczekiwaniami klientów a działaniem banków, w czym pomocne mogą być innowacje, szczególnie technologiczne i produktowe. W przypadku banków komercyjnych badania wskazują na potrzebę zmian w tych aspektach ich działalności, które kształtują jakość i trwałość relacji z klientami, a także koszty usług bankowych oraz dostępność kredytu dla klientów.

Zgodnie z popytową teorią innowacji finansowych ich głównym źródłem są niedoskonałości rynku finansowego (m.in. asymetria informacji, koszty transakcyjne, koszty agencji) i wynikające z tego faktu potrzeby uczestników tego rynku w zakresie ich niwelowania¹³. Niedoskonałości te dotyczą także wiejskich rynków finansowych (tabela 3). Dodatkowo potęgują je takie problemy jak fragmentacja (względna izolacja) lokalnych rynków finansowych, niekompletność systemu finansowego na wsi (brak pewnych instytucji, słaby rozwój niektórych segmentów rynku finansowego, brak wielu instrumentów finansowych) oraz słaby rozwój rynków pokrewnych (np. rynku nieruchomości).

Niektórzy autorzy przekonują, iż pokonywanie lub łagodzenie ww. problemów jest możliwe dzięki wdrażaniu różnego rodzaju innowacji¹⁴. Innowacje mogą pełnić szczególnie istotną rolę w łagodzeniu ograniczeń kredytowych (*credit constraints*), przez które rozumie się sytuacje, kiedy instytucja finansowa odmawia udzielenia kredytu lub ogranicza jego kwotę (zewnętrzne ograniczenia kredytowe) albo też potencjalni kredytobiorcy sami rezygnują z ubiegania się o kredyt na skutek niemożności spełnienia wymogów kredytowych banków (wewnętrzne ograniczenia kredytowe)¹⁵.

W kontekście finansowania gospodarstw rolnych i drobnych przedsiębiorstw pozarolniczych na wsi możemy znaleźć wiele wspólnych cech, które decydują o tym, iż podmioty te są narażone na podobne ograniczenia kredytowe oraz inne bariery w dostępie do usług finansowych. Najważniejsze z nich zaprezentowano w tabeli 3, zaś w tabeli 4 zaproponowano pewne rozwiązania o charakterze innowacji, które sprzyjając wzrostowi efektywności funkcjonalnej banków w systemie finansowym wsi i rolnictwa, mogłyby pomóc w łagodzeniu tych barier.

¹³ J. Błach: Op. cit., s. 325.

¹⁴ R. Kloeppinger-Todd, M. Sharma: *Innovations in Rural and Agriculture Finance*. International Food Policy Research Institute, The World Bank, Washington DC 2010.

¹⁵ J. Kulawik: *Ograniczenia...*, op. cit., s. 38-41.

Tabela 3

Barierzy usług finansowych dla rolników oraz przedsiębiorców wiejskich

Barierzy	Przyczyna
Wewnętrzne i zewnętrzne ograniczenia kredytowe	<ul style="list-style-type: none"> – Specyfika podmiotów gospodarczych działających na wsi – małe rozmiary działalności, brak lub niedostatek zabezpieczeń kredytowych preferowanych przez banki, skoncentrowanie właścicieli na aspektach produkcyjnych, zachowawcza mentalność kredytowa. – Asymetria informacji – mała „przejrzystość informacyjna” (brak systematycznie prowadzonej księgowości lub uproszczona księgowość). Ograniczone możliwości weryfikacji wiarygodności kredytowej klientów. – Wysokie koszty transakcyjne na jednostkę usług finansowych (niskie kwoty kredytów, niewielki wolumen operacji finansowych z klientem).
Ryzyko kredytowe	<ul style="list-style-type: none"> – Uzależnienie produkcji w rolnictwie od czynników atmosferycznych. – Fluktuacja cen produktów i usług, niska elastyczność cenowa podaży. – Ograniczone możliwości alokacji zasobów do innych zastosowań.
Sezonowość	<ul style="list-style-type: none"> – Zmienny popyt na usługi finansowe, nieregularne przepływy pieniężne.
Skala działalności	<ul style="list-style-type: none"> – Niskie i nieregularne dochody klientów, uzależnienie od subsydiów. – Rozproszony i nieregularny popyt na usługi.
Czynniki behawioralne i edukacyjne	<ul style="list-style-type: none"> – Słabe zainteresowanie usługami bankowymi ze strony lokalnych klientów. – Samowykluczenie finansowe niektórych klientów. – Obawa przed bankami, niski poziom wiedzy finansowej wielu klientów.

Źródło: Badania własne oraz A. Zawojcka: Uwarunkowania i kanały finansowania rolnictwa w Polsce. „Ekonomika i Organizacja Gospodarki Żywnościowej” 2008, nr 65, s. 98.

Proponowane rozwiązania wskazują na kierunki zmian w zakresie działalności operacyjnej banków, które byłyby pożądane m.in. w kontekście oczekiwań i preferencji rolników oraz przedsiębiorców wiejskich. Celem tych zmian winno być dążenie do pełnego zaspokojenia potrzeb klientów na usługi finansowe. Chodzi o to, aby innowacje sprzyjały wzbogaceniu oferty bankowej i poprawie dostępu do usług (m.in. w efekcie obniżki kosztów transakcyjnych), przy zachowaniu zindywidualizowanej obsługi bankowej sprzyjającej budowaniu długotrwałych relacji z klientami. Pogodzenie tych aspektów, przy jednoczesnym uwzględnieniu wymogów ekonomiki działalności bankowej, nie jest łatwe. Kluczowa w tym względzie jest umiejętna segmentacja klientów oraz dostosowanie usług bankowych i kanałów ich dystrybucji do potrzeb klientów.

Tabela 4

Wybrane innowacje mogące wpłynąć na poprawę dostępu klientów do usług bankowych oraz łagodzenie ograniczeń finansowych na wsi

Rodzaj innowacji	Obszar oddziaływania	Potencjalne korzyści
Włączenie banków lokalnych do Bankowego Systemu Wymiany Informacji oraz platformy wymiany danych BIK	Zapewnienie bankom pewnej i aktualnej informacji o nierzetelnych klientach sektora bankowego oraz historii kredytowej klientów. Kompleksowe rozwiązania informatyczne wspierające wymianę danych pomiędzy bankami a BIK oraz automatyzację procesów ich przetwarzania.	Wzrost znaczenia „zabezpieczenia reputacyjnego”. Łagodzenie asymetrii informacji, obniżenie kosztów informacji.
Oddział przyszłości	Placówka, która łączy potrzebę kontaktu klientów z pracownikami banku, fachowej informacji i doradztwa ze strefą samoobsługi (terminale multimedialne, bankomaty i wpłatomaty).	Usprawnienie obsługi klientów, automatyzacja rutynowych czynności, umożliwienie klientowi dotarcia do ekspertów.
System AMRON	Włączenie banków do bazy danych o lokalnym rynku nieruchomości, co ułatwia ocenę wartości nieruchomości.	Poprawa efektywności alokacyjnej banków, ograniczenie ryzyka.
Elastyczne linie kredytowe	Oferta adresowana m.in. do podmiotów pozyskujących fundusze unijne, pozwalająca na lepsze dostosowanie usług do potrzeb klientów.	Budowanie trwałych relacji, gromadzenie informacji o klientach, łagodzenie ograniczeń kredytowych.
Bankowość biometryczna – bankomaty i terminale biometryczne	Usługa kierowana do osób starszych i innych klientów, którzy nie chcą korzystać z kart bankowych i „tradycyjnych” bankomatów i jednocześnie osób młodych, poszukujących innowacyjnych rozwiązań.	Wzrost popytu na usługi finansowe, łagodzenie barier behawioralnych.
Systemy informatyczne CRM	Systemy informatyczne umożliwiające analizę: historii rachunku, przepływów gotówki, przyzwyczajeń i upodobań klientów w zakresie usług bankowych.	Budowanie trwałych relacji z klientami, indywidualizacja oferty usług.
Systemy informatyczne typu <i>Dynamic Relationship Pricing</i>	System pozwalający na dynamiczne ustalanie cen usług bankowych dla poszczególnych klientów na podstawie relacji z klientem.	Dowartościowanie siły relacji, uwzględnienie progu wrażliwości cenowej klienta.
„Finanse codzienności”	Proste, czytelne zasady sprzedaży podstawowych usług bankowych, atrakcyjne ceny, szybkość obsługi, proste procedury, udostępnienie klientom narzędzi do kontrolowania swoich finansów i samoobsługi.	Wzrost popytu na usługi, ograniczanie wykluczenia finansowego.

cd. tabeli 4

Pakiety usług, usługi wiązane plus informacja i doradztwo	Kompleksowa oferta łącząca usługi tradycyjne oraz specyficzne usługi finansowe i niefinansowe. Doświadczony i dobrze przygotowany personel ukierunkowany na doradztwo i bezpośrednie relacje.	Dostosowanie oferty do specyfiki klientów i ich indywidualnych potrzeb, budowanie trwałych relacji.
Mechanizmy inżynierii finansowej oraz finanse łańcucha wartości	Uczestnictwo banków w programach wspierających biznes w formie pożyczek subsydiowanych z funduszy publicznych (takich jak program JEREMIE), finansowanie podmiotów w ramach łańcucha dostaw.	Ograniczanie ryzyka kredytowego, łagodzenie asymetrii informacji, lepszy monitoring klientów, budowanie relacji.

Źródło: Opracowanie na podstawie: A. Sawicki: Oddział przyszłości – innowacyjne rozwiązania dla banków spółdzielczych. W: Efektywne wykorzystanie potencjału banków spółdzielczych w konkurencji na lokalnym rynku finansowym. CPBiI, Warszawa 2012, s. 46-49; J. Michalik: Dynamic Relationship Pricing. „Bank” 2012, nr 6 (234), s. 60-62; A. Zawajska: Op. cit., s. 102.

Podsumowanie

Wzrost efektywności banków w obsłudze finansowej klientów z obszarów wiejskich jest warunkowany przez wdrażanie takich innowacji, które pozwolą na łagodzenie ograniczeń kredytowych w finansowaniu podmiotów gospodarczych, zmniejszenie asymetrii informacyjnej i tym samym ryzyka kredytowego, zmniejszenie kosztów transakcyjnych usług bankowych oraz wzrost zainteresowania tymi usługami ze strony klientów. Innowacje banków działających na wsi powinny skupiać się na następujących obszarach:

- 1) finanse codzienności, tj. obsługa finansowa ludności wiejskiej, w tym także wydatków konsumpcyjnych, inwestycji domowych oraz prywatnych oszczędności rolników i przedsiębiorców,
- 2) finanse łańcucha wartości – obsługa bankowa i finansowanie producentów rolnych oraz przedsiębiorstw pozarolniczych ze sfery agrobiznesu w ramach łańcucha dostaw,
- 3) finanse sektora MSP (obsługa firm niezwiązanych z agrobiznesem).

Przeprowadzone badania wskazują, iż innowacje finansowe wdrażane przez banki działające na obszarach wiejskich powinny przybierać zróżnicowaną postać i sprowadzać się m.in. do:

- zastosowania nowoczesnej technologii komunikacyjnej,

- wiązania różnych usług finansowych (np. kredyty, ubezpieczenia, gwarancje) oraz niefinansowych (doradztwo, usługi dodatkowe),
- wdrażania instrumentów zarządzania ryzykiem finansowym,
- rozszerzenia oferty usług finansowych i ich indywidualizacji na podstawie jasnej segmentacji klientów oraz informacji o ich preferencjach,
- umiejętnego łączenia nowoczesnych rozwiązań w zakresie oceny zdolności kredytowej klientów, ich wiarygodności oraz wyceny zabezpieczeń (systemy informatyczne, platformy wymiany danych) z doświadczoną i profesjonalną kadrami.

Literatura

- Anderloni L., Llewellyn D.T., Schmidt R.H.: *Financial Innovation in Retail and Corporate Banking*. Edward Elgar Publishing Limited, Cheltenham 2009.
- Błach J.: *Wykorzystanie innowacji finansowych w strategii finansowej przedsiębiorstwa*. W: *Kontrowersje wokół finansów*. Red. T. Famulska, J. Nowakowski. Difin, Warszawa 2011.
- Frey M.J.: *Money, Interest and Banking in Economic Development*. 2nd Edition. The Johns Hopkins University Press, Baltimore and London 1995.
- Kloppinger-Todd R., Sharma M.: *Innovations in Rural and Agriculture Finance*. International Food Policy Research Institute, The World Bank, Washington DC 2010.
- Kulawik J.: *Kredytowanie i finansowanie rolnictwa w przededniu integracji z Unią Europejską*. Cz. I. „Bank i Kredyt” 2003, nr 6.
- Kulawik J.: *Ograniczenia kredytowe w rolnictwie. Rodzaje, skutki i możliwości ich łagodzenia*. „Bank i Kredyt” 2000, nr 9.
- Michalik J.: *Dynamic Relationship Pricing*. „Bank” 2012, nr 6(234).
- Morawiecki J.: *Nowoczesność na miarę klienta*. „Bank” 2012, nr 6(234).
- Nagarajan G., Meyer R.L.: *Rural Finance: Recent Advances and Emerging Lessons, Debates, and Opportunities*. AEDE Working Paper No. 41, Ohio 2005.
- Orozco M.: *Rural Finance Innovation Case Study. Remittances, the Rural Sector and Policy Options in Latin America. Paving the Way Forward for Rural Finance*, Washington DC 2003.
- Oslo Manual, *Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*. Eurostat, OECD 2005.
- Sawicki A.: *Oddział przyszłości – innowacyjne rozwiązania dla banków spółdzielczych*. W: *Efektywne wykorzystanie potencjału banków spółdzielczych w konkurencji na lokalnym rynku finansowym*. CPBiI, Warszawa 2012.

Stradomski M.: Innowacje finansowe w kreowaniu wartości przedsiębiorstwa. AE w Poznaniu, Poznań 2006.

Zapotrzebowanie małych firm na usługi bankowe, Skrócony raport z badania marketingowego. WIB, CMB INDICATOR, Warszawa 2009.

Zawojcka A.: Uwarunkowania i kanały finansowania rolnictwa w Polsce. „Ekonomika i Organizacja Gospodarki Żywnościowej” 2008, nr 65.

INNOVATION OF BANKS IN PROVIDING FINANCIAL SERVICES TO AGRICULTURE AND RURAL

Summary

In the paper assessed the importance of financial innovation in bank's services for rural and agriculture. Was specified which innovations in banking activity may favor improving their effectiveness in carrying out the functions of financial intermediation in the rural finance. Special attention was paid to innovation in financial services for farmers and rural entrepreneurs.