

Wykład:

# **Polityka cenowa w bankowości**

# Ceny usług bankowych

Ceną w banku jest oprocentowanie kredytu lub lokaty, prowizja za czynności bankowe (np. przy udzielaniu kredytu), a także opłata za różne usługi (np. prowadzenie konta).

Banki utrzymują się z różnicy procentów płaconych za wkłady i pobieranych od udzielanych kredytów oraz opłat i prowizji.

Wszystkie decyzje cenowe mają wpływ na kondycję finansową banku. Ceny ustalone na zbyt wysokim poziomie powodują odpływ klientów, ceny zbyt niskie nie pozwalają bankowi osiągnąć odpowiednio wysokiej marży zysku (a w niektórych przypadkach mogą nawet spowodować straty).

# Polityka cenowa

– obejmuje wszelkie decyzje dotyczące cen - ich wysokości, sposobu ustalania, zasad różnicowania, okoliczności wprowadzania zmian oraz stosowania rabatów / obniżek cenowych.

Otto (2001) zwraca uwagę, że „polityka cenowa musi być rozpatrywana z punktu widzenia możliwości kreowania relacji. Każda pojedyncza transakcja może być traktowana jako inwestycja firmy w budowę więzi”.

Zdaniem Chorafasa (1999), marketing relacyjny wymaga specjalnej polityki cenowej: „klienenci w miarę trwania i rozwijania relacji powinni być nagradzani lepszymi warunkami cenowymi”.

# Cele polityki cenowej

Celem polityki cenowej może być m.in.:  
zwiększenie bazy klientów / zwiększenie udziału w rynku (przez oferowanie niektórych produktów po niskich cenach), maksymalizacja zysku (przez wykorzystanie strategii „*what the market can bear*”, czyli ile wytrzyma rynek) lub utrzymanie pozycji lidera w dziedzinie jakości produktów / usług (co wiąże się z ustalaniem cen na wyższym poziomie, bo niskie ceny mogą kojarzyć się z niską jakością)

**NOWE KONTO WYDAJESZ & ZARABIASZ**



- **100 ZŁ** ZA OTWARCIE KONTA
- **1%** PŁATNOŚCI KARTĄ WRACA DO CIEBIE
- **ZA DARMO BANKOMATY** W POLSCE

☎ 1 9999

[www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl)



Bank Zachodni WBK

Promocja „100 zł za konto” skierowana jest do osób, które w terminie do 30.04.2010 r. złożyły Płatni z nowym Kontem Wydać i Zarabiać, nie posiadają w ciągu ostatnich 12 miesięcy konta oszczędnościowego w PKO w SE 1000, oraz nie są już dotychczasowymi klientami Kierunek Wydać i Zarabiać. Opiewająca wpłata na konto powołuje 1000 zł. Zostaje ona przesłana 1% płatności kartą Wydać i Zarabiać. Darmowa wypłata za wyjątkowych bankomatów w Polsce dotyczy wyjątkowo Karty Wydać i Zarabiać. Szczegóły oferty, informacje o sposobach prowadzenia oraz regulamin promocji „100 zł za konto” dostępne w oddziałach BZ WBK lub na stronach BZ WBK Partner. 1 9999 – opłata zgodnie z taryfą swojego operatora. Stan na 1.03.2010 r.

# Kształtowanie cen – 5C

**Cost** (koszty)

**Customer** (klienci)

**Channel of Distribution** (kanały dystrybucji)

**Competition** (konkurencja)

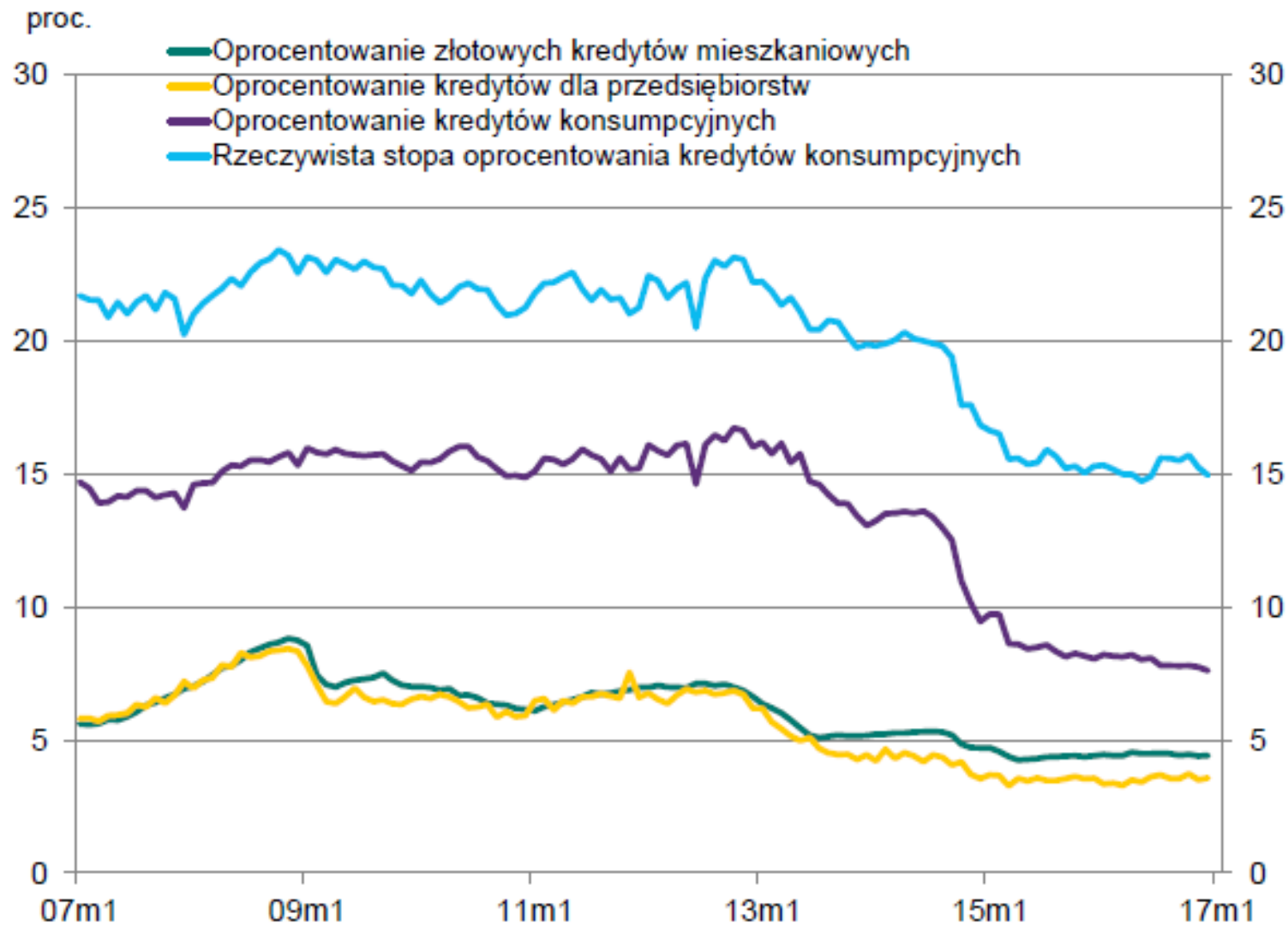
**Compatibility** (zgodność z celami firmy)

# Praktyka ustalania cen kredytów w Wielkiej Brytanii

Zgodnie z raportem Competition Commission, największe banki brytyjskie (Barclays, HSBC, Lloyds TSB), wyznaczając poziom cen kredytów dla małych i średnich firm, brały pod uwagę następujące czynniki:

- (1) ryzyko,
- (2) wielkość kredytobiorcy,
- (3) wartość kredytu,
- (4) koszty,
- (5) autoryzacja (lub jej brak) kredytu,
- (6) zabezpieczenia,
- (7) okres kredytowania oraz
- (8) oprocentowanie kredytów w bankach konkurencyjnych.

# Oprocentowanie nowych kredytów



Źródło: NBP, Raport o inflacji, marzec 2017.

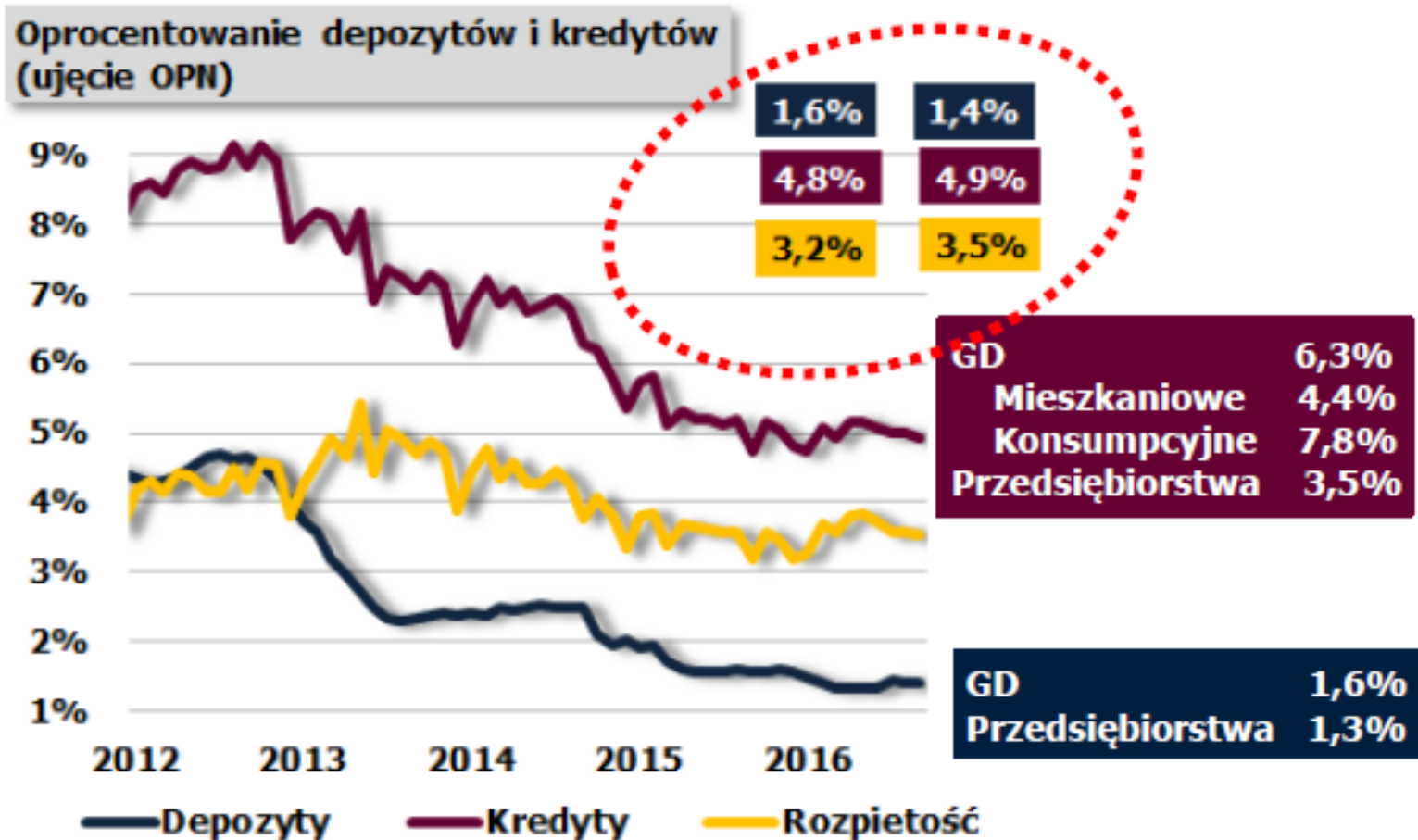
## ***Cost (koszty)***

Cena kredytu bankowego powinna pokryć takie pozycje kosztowe, jak: koszty odsetkowe depozytów (koszt pozyskania pieniądza), koszty kapitału własnego, koszty rezerwy obowiązkowej, koszty jakości portfela kredytów, koszty odpisów netto z tytułu rezerwy celowej, koszty bankowego funduszu gwarancyjnego oraz inne koszty.

Brak odpowiedniej kontroli kosztów oraz oderwanie cen od ponoszonych wydatków doprowadził np. do upadku wielu banków internetowych.



# Oprocentowanie kredytów i depozytów



## ***Customer (klient)***

Klienci są skłonni zapłacić więcej za produkt bankowy tylko wtedy, gdy oferuje on jakąś dodatkową wartość (klienci mogą zaakceptować wyższe opłaty w zamian za specjalne warunki obsługi).

Metoda popytowa kształtowania cen wymaga pogłębionej wiedzy o sytuacji finansowej potencjalnych nabywców, motywach zakupów oraz ich wrażliwości cenowej.

# Konto PKO BP dla młodych – warunki cenowe



Bank Polski



## INTERNETOWE PKO KONTO DLA MŁODYCH

- **0 zł** za prowadzenie konta bez żadnych warunków
- **0 zł** za wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie
- **0 zł** za krajowe przelewy internetowe
- **0 zł** za kartę debetową - wystarczy 5 płatności\*

Złóż wniosek online, a gotową umowę dostarczy do Ciebie kurier!

**OTWÓRZ KONTO**

\* 0 zł za kartę debetową przy wykonaniu min. pięciu operacji bezgotówkowych rozliczonych w okresie, w którym jest pobierana opłata za kartę, w przeciwnym razie opłata wynosi od 1 do 5 zł/mies. w zależności od liczby dokonanych operacji bezgotówkowych.

PKO Konto dla Młodych jest przeznaczone dla studentów i absolwentów w wieku 18-26 lat. Szczegółowe informacje o PKO Koncie dla Młodych, w tym Taryfa prowizji i opłat bankowych, są dostępne w placówkach banku oraz na stronie [www.pkobp.pl](http://www.pkobp.pl). Oprocentowanie roczne zmienne 0,01% nie uwzględnia należnych opłat i prowizji. Odsetki od środków są opodatkowane podatkiem dochodowym w wysokości 19%.

Po złożeniu wniosku konsultant Infolinii poinformuje Cię o możliwości dostarczenia umowy za pośrednictwem kuriera.

# **Rola ceny w mechanizmach decyzyjnych klientów banków**

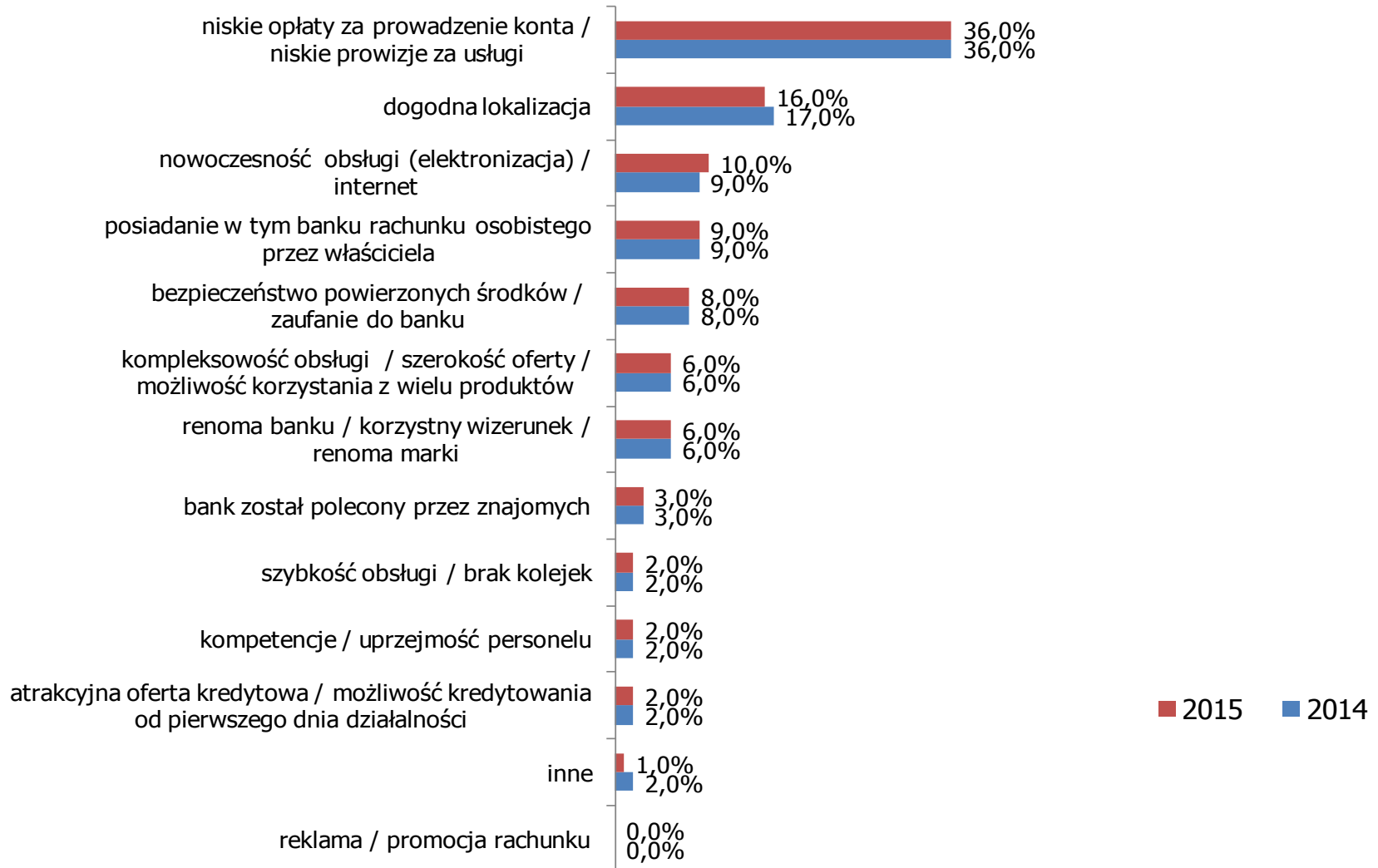
Chociaż cena nie jest najważniejszym kryterium wyboru banku, to zdecydowana większość klientów bierze ją pod uwagę zarówno w czasie podejmowania decyzji o otwarciu rachunku, jak i w momencie rezygnacji z usług banku (utrata przez bank konkurencyjności cenowej jest jedną z najważniejszych przyczyn odchodzenia klientów).

# Wzrost wrażliwości cenowej firm mikro

| Rok otwarcia rachunku bieżącego | % firm wskazujących na niskie koszty utrzymania konta jako kluczowy czynnik wyboru banku |
|---------------------------------|--|
| 2000                            | 10   |
| 2001                            | 16   |
| 2002                            | 20   |
| 2003                            | 20   |
| <b>2015</b>                     | <b>37</b>  |

Najważniejsze czynniki wyboru w 2015 r.: niskie opłaty za prowadzenie konta / niskie prowizje za usługi (37%), dogodna lokalizacja (17%), nowoczesność obsługi (elektronizacja) / internet (10%), posiadanie w tym banku rachunku osobistego przez właściciela (9%), bezpieczeństwo powierzonych środków / zaufanie do banku (8%).

# Kryteria wyboru banku prowadzącego rachunki bieżące MSP - wskazania na 1. miejscu



Źródło: Qualifact, Finanse MSP 2015.

# Mental Accounting

„Mentalna księgowość stanowi zespół operacji myślowych dokonywanych przez jednostki oraz gospodarstwa domowe w celu organizowania, oceny i analizy transakcji finansowych”.

Ludzie mogą traktować pieniądź w różny sposób, w zależności od tego skąd on pochodzi lub na co chcą go wydać.

Źródło: Thaler, R. (1985): *Mental Accounting and Consumer Choice*, "Marketing Science".



# Ocena ofert cenowych kredytów

| Próbka A   | Próbka B   |
|--|--|
| Specjalna roczna linia kredytowa PKO BP dla małych i średnich przedsiębiorstw z oprocentowaniem 7% i prowizją 1% | Specjalna roczna linia kredytowa PKO BP dla małych i średnich przedsiębiorstw z oprocentowaniem 5% i prowizją 4% |
| Średnia ocena atrakcyjności: 6,18 pkt.   | Średnia ocena atrakcyjności: 6,44 pkt.   |
| Mediana ocen atrakcyjności: 6,00 pkt.  | Mediana ocen atrakcyjności: 6,00 pkt.  |

| Ocena punktowa atrakcyjności oferty | Grupa A     |               | Grupa B     |               |
|-------------------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------|
|                                     | Liczba odp. | %             | Liczba odp. | %             |
| 1                                   | 3           | 1,0%          | 11          | 3,6%          |
| 2                                   | 4           | 1,3%          | 7           | 2,3%          |
| 3                                   | 17          | 5,6%          | 23          | 7,4%          |
| 4                                   | 29          | 9,6%          | 33          | 10,7%         |
| 5                                   | 61          | 20,1%         | 49          | 15,9%         |
| 6                                   | 61          | 20,1%         | 33          | 10,7%         |
| 7                                   | 57          | 18,8%         | 40          | 12,9%         |
| 8                                   | 33          | 10,9%         | 36          | 11,7%         |
| 9                                   | 20          | 6,6%          | 16          | 5,2%          |
| 10                                  | 18          | 5,9%          | <b>61</b>   | <b>19,7%</b>  |
| <b>OGÓŁEM</b>                       | <b>303</b>  | <b>100,0%</b> | <b>309</b>  | <b>100,0%</b> |



# Mentalne księgowanie wśród przedsiębiorców

Zgodność z opinią: *„łatwiej wydajemy pieniądze z kredytu niż uzyskane z działalności gospodarczej”*

| Zgodność z opinią | Liczba odpowiedzi | % odpowiedzi |
|-------------------|-------------------|--------------|
| zdecydowanie nie  | 70                | 11,4%        |
| raczej nie        | 112               | 18,3%        |
| trudno powiedzieć | 232               | 37,9%        |
| raczej tak        | 154               | 25,2%        |
| zdecydowanie tak  | 44                | 7,2%         |
| OGÓŁEM            | 612               | 100,0%       |

Źródło: Szczepaniec i Jurkiewicz (2012)

# Odsetek MSP reagujących na zmiany cen usług bankowych, UK 1999

TABLE 3.14 Proportion of SMEs that responded to changes in their charges, fees and rates of interest over the last year

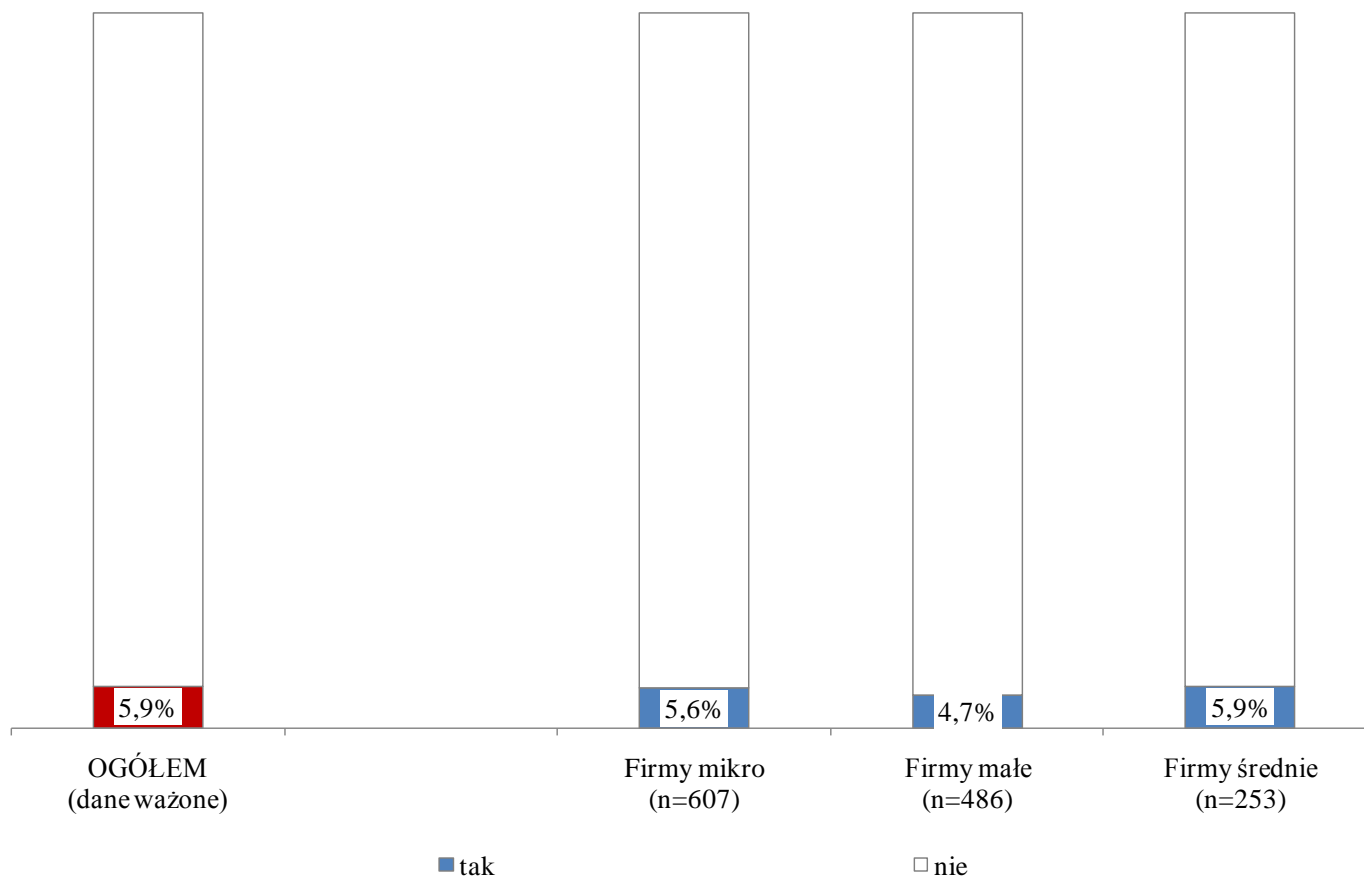
| <i>How responded</i>            | <i>Changes in charges, fees and rates of interest alone resulted in SME paying:</i> |             |                       |
|---------------------------------|---|-------------|-----------------------|
|                                 | <i>More</i>   | <i>Less</i> | <i>About the same</i> |
| Made no difference              | 69  | 76          | 88                    |
| Used bank/service less          | 10  | 1           | 6                     |
| Used bank/service more          | 2   | 15          | 2                     |
| Actively looking for a new bank | 6   | -           | -                     |
| Switched bank/service           | 4   | 1           | 2                     |
| Not applicable                  | -   | 1           |                       |
| Don't know                      | 2   | 3           | 2                     |
| Other                           | <u>8</u>  | <u>3</u>    | <u>-</u>              |
| Total*                          | <u>100</u>  | <u>100</u>  | <u>100</u>            |
| Sample size                     | 261   | 126         | 49                    |

*Source:* BMRB survey.

---

\*Totals may not sum because of rounding.

# Zmiana banku prowadzącego obsługę bieżącą MSP w ciągu ostatnich 3 lat, PL 2009



Najistotniejszym powodem, dla którego badane firmy zdecydowały się na zmianę banku, są **wysokie opłaty**. Z tego powodu z banku podstawowego zrezygnowało 73,5% firm mikro, 60,9% firm małych i 73,3% firm średnich.

# Strategie cenowe - rodzaje

Banki do wyboru mają trzy podstawowe możliwości:

1. ustalać ceny na poziomie zbliżonym do konkurencji (strategia cen konkurencyjnych),
2. kształtować ceny na poziomie niższym niż konkurencja (strategia penetracji) lub
3. ustalać ceny na poziomie wyższym niż konkurencja (strategia skimmingu).

W praktyce banki często stosują różne strategie cenowe w odniesieniu do różnych segmentów klientów (różne strategie cenowe stosowane są nawet w odniesieniu do tych samych produktów, ale oferowanych w różnych kanałach dystrybucji).

# Strategia *skimmingu* (spijania śmietanki)

Strategię *skimmingu* banki stosują często wobec grupy najzamożniejszych klientów. Dotyczy to np. usług *private banking* lub kart kredytowych (szczególnie złotych i platynowych). Niektóre instytucje oferujące *private banking* oczekują od swoich klientów sumy do zainwestowania rzędu 25 mln \$, ale w kluczowych bankach kwoty te są znacznie mniejsze: 3 mln \$ w Citibanku, 1 mln \$ w Bank of America.



|                         |          |
|-------------------------|----------|
| Opłata za wydanie karty | 1 200 zł |
| Opłata roczna           | 1 200 zł |

## Strategia *skimmingu* (c.d.)

Wg sondażu Pricewaterhouse Coopers, marża zysku w „private bankingu” sięga 35%. Klienci płacą do 15 tys. \$ rocznie za obsługę swojego rachunku o wartości 1,5 mln \$.

Czasopismo “Forbes” (Apr.17, 2000) szacuje, że wyniki uzyskane przez doradców działających w imieniu bogatych klientów nie były jednak lepsze niż wyniki inwestorów korzystających z usług zwykłych biur maklerskich.

J. Egan: *Snob Banking*. Money & Investing. “Forbes Magazine”, 1.08.2001.

# ***Channel of Distribution (kanał dystrybucji)***

Wprowadzając nowe kanały dystrybucji (np. bankowość elektroniczną) banki musiały przełamywać nieufność klientów. Aby zachęcić klientów do korzystania z bankowości internetowej, banki obniżały więc opłaty i oferowały korzystne oprocentowanie depozytów.

Zamożnym klientom obsługiwanym przez indywidualnych doradców w osobnych pomieszczeniach (private banking) banki zapewniały natomiast zawsze komfortowe warunki, ale w zamian oczekiwały, że klienci ci zgodzą się na wyższe opłaty przy korzystaniu z poszczególnych produktów bankowych.



**ING**

Kasparow czeka na **Twój ruch!**

Internetowi **nie** płacą, bo wszystko robią sami!  
Konto internetowe

- Prowadzenie konta **ZA DARMO**
- Przelewy przez internet **ZA DARMO**
- Wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce **ZA DARMO**
- 500 punktów w Programie bankowości kaspiusz **NA START**
- do wygrania Honda CR-Z i wiele atrakcyjnych nagród

**Otwórz konto**

**DARMOWE** lekcje u arcymistrza

# Taryfa opłat i prowizji



| Rodzaj czynności  | Opłaty/prowizje   |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |
|---|---|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------|
|   | eKonto/<br>eKonto z darmowymi bankomatami/<br>eKonto dla młodych <sup>11</sup> /<br>eKonto mobilne <sup>12,16</sup> / eKonto mobilne plus <sup>16</sup> |                                   |                                  | mKonto Multi               |                                   |                 | mKonto Aquarius            |                                   |                 | mKonto Aquarius Intensive  |                                   |                 |
|   | Internet, AST <sup>1</sup>  | Konsultant mLinii/ Ekspert online | Placówka mBanku                  | Internet, AST <sup>1</sup> | Konsultant mLinii/ Ekspert online | Placówka mBanku | Internet, AST <sup>1</sup> | Konsultant mLinii/ Ekspert online | Placówka mBanku | Internet, AST <sup>1</sup> | Konsultant mLinii/ Ekspert online | Placówka mBanku |
| <b>1. Otwarcie</b>  | 0,00 zł   |                                   |                                  | 0,00 zł                    |                                   |                 | 0,00 zł                    |                                   |                 | 0,00 zł                    |                                   |                 |
| <b>2. Prowadzenie (opłata miesięczna)<sup>2</sup></b>                                     | 0,00 zł/5,00zł  |                                   |                                  | 9,00 zł/5,00 zł            |                                   |                 | 19,50 zł/0,00 zł           |                                   |                 | 49,50 zł/0,00 zł           |                                   |                 |
| <b>3. Przelewy w złotych polskich</b>   |   |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |
| a) dokonanie przelewu wewnętrznego <sup>3</sup>   | 0,00 zł   | 2,00 zł                           | 5,00 zł/<br>0,00 zł <sup>5</sup> | 0,00 zł                    | 1,00 zł                           | 2,00 zł         | 0,00 zł                    |                                   |                 | 0,00 zł                    |                                   |                 |
| b) dokonanie przelewu zewnętrznego <sup>4</sup>   | 0,00 zł   | 4,00 zł                           | 8,00 zł/<br>0,00 zł <sup>5</sup> | 0,00 zł                    | 2,00 zł                           | 4,00 zł         | 0,00 zł                    | 2,00 zł                           | 4,00 zł         | 0,00 zł                    |                                   |                 |
| c) ustanowienie, zmiana i usunięcie przelewu do Odbiorcy zdefiniowanego                   | 0,00 zł   | 4,00 zł                           | 8,00 zł                          | 0,00 zł                    | 2,00 zł                           | 4,00 zł         | 0,00 zł                    |                                   |                 | 0,00 zł                    |                                   |                 |
| d) dokonanie przelewu ekspresowego  | 5,00 zł   | 10,00 zł                          | 10,00 zł                         | 5,00 zł                    | 7,00 zł                           | 9,00 zł         | 5,00 zł                    | 7,00 zł                           | 9,00 zł         | 5,00 zł                    |                                   |                 |
| e) dokonanie przelewu do ZUS  | 0,00 zł   | 5,00 zł                           | 10,00 zł                         | 0,00 zł                    | 5,00 zł                           | 10,00 zł        | 0,00 zł                    | 2,00 zł                           | 4,00 zł         | 0,00 zł                    |                                   |                 |
| f) dokonanie przelewu do Urzędu Skarbowego  | 0,00 zł   | 5,00 zł                           | 10,00 zł                         | 0,00 zł                    | 5,00 zł                           | 10,00 zł        | 0,00 zł                    | 2,00 zł                           | 4,00 zł         | 0,00 zł                    |                                   |                 |
| g) dokonanie przelewu do innego organu podatkowego  | 0,00 zł   | 5,00 zł                           | 10,00 zł                         | 0,00 zł                    | 5,00 zł                           | 10,00 zł        | 0,00 zł                    | 2,00 zł                           | 4,00 zł         | 0,00 zł                    |                                   |                 |
| h) dokonanie przelewu SORBNET   | 35,00 zł  | 37,00 zł                          | 39,00 zł                         | 35,00 zł                   | 37,00 zł                          | 39,00 zł        | 35,00 zł                   | 37,00 zł                          | 39,00 zł        | 15,00 zł                   |                                   |                 |
| <b>4. Przelewy w walucie obcej</b>  |   |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |
| a) dokonanie przelewu SWIFT   | 0,35% kwoty przelewu, min. 20,00 zł, max. 200,00 zł   |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |
| b) dokonanie przelewu SEPA  | 5,00 zł   |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |
| c) dokonanie przelewu walutowego  | 0,35% kwoty przelewu, min. 20,00 zł, max. 200,00 zł   |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |
| d) przyjęcie przelewu walutowego/przelewu SWIFT   | 0,00 zł   |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |
| e) zwrot za granicę niepodjętej kwoty przelewu SWIFT                                      | 0,50% kwoty przelewu, min. 10,00 zł, max. 50,00 zł  |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |
| f) zwrot przez Klienta kosztów pobranych przez inny bank z tytułu podania błędnych danych | Równowartość kosztów naliczonych przez inny bank  |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |
| g) zryczałtowana opłata telekomunikacyjna w obrocie SWIFT                                 | 5,00 zł   |                                   |                                  |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |                            |                                   |                 |



# ***Competition (konkurencja)***

Banki na bieżąco śledzą wysokość oprocentowania lokat i kredytów oraz wysokość opłat i prowizji u konkurencji. Informacje te służą przede wszystkim do ustalania własnych cen oraz do określania pozycji konkurencyjnej. Konkurencja na rynku usług bankowych jest na tyle duża, że pojedynczy bank nie może ignorować cen ustalanych przez banki konkurencyjne (zobacz praktyki cenowe stosowane w polskich bankach, prezentowane w poniższych tablicach).



**BIZ BANK** Przyjazny świat finansów dla przedsiębiorczych

**oprocenowanie do 4%**  
(w przedziale 5 - 10 tys. zł)

**Konto bez opłat i z zyskiem.**

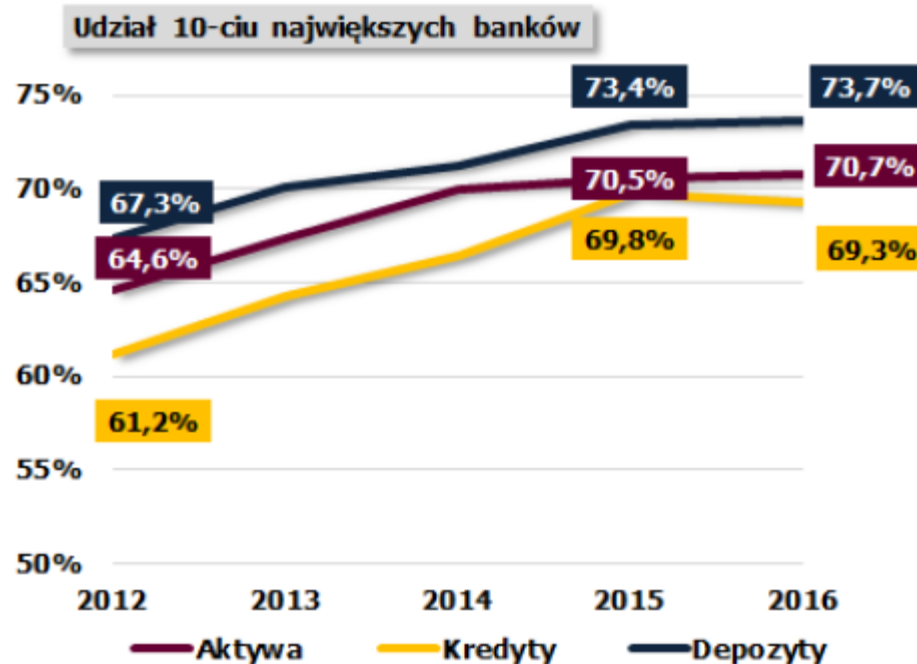
Założ darmowe **BIZnes konto active** dla firm:

**0zł** za otwarcie i prowadzenie rachunku  
wyplaty z bankomatów w kraju i za granicą  
przelewy internetowe  
karta debetowa

**ZAŁÓŻ KONTO**

# Konkurencja a poziom cen

Schumacher (2000): „im bardziej podzielony na segmenty oraz ograniczony regulacjami jest system bankowy, tym większa jest siła monopolistyczna działających banków i tym wyższa jest stosowana marża”. Przykładowo, w 1995 r. średnia marża uzyskiwana przez banki amerykańskie (gdzie rynek był mocno regulowany) wynosiła 4,197%, a średnia marża uzyskiwana przez banki szwajcarskie (gdzie rynek był bardziej konkurencyjny) wynosiła tylko 1,732%.



# Poziom cen w banku podstawowym w porównaniu z bankami konkurencyjnymi - opłata za prowadzenie rachunku

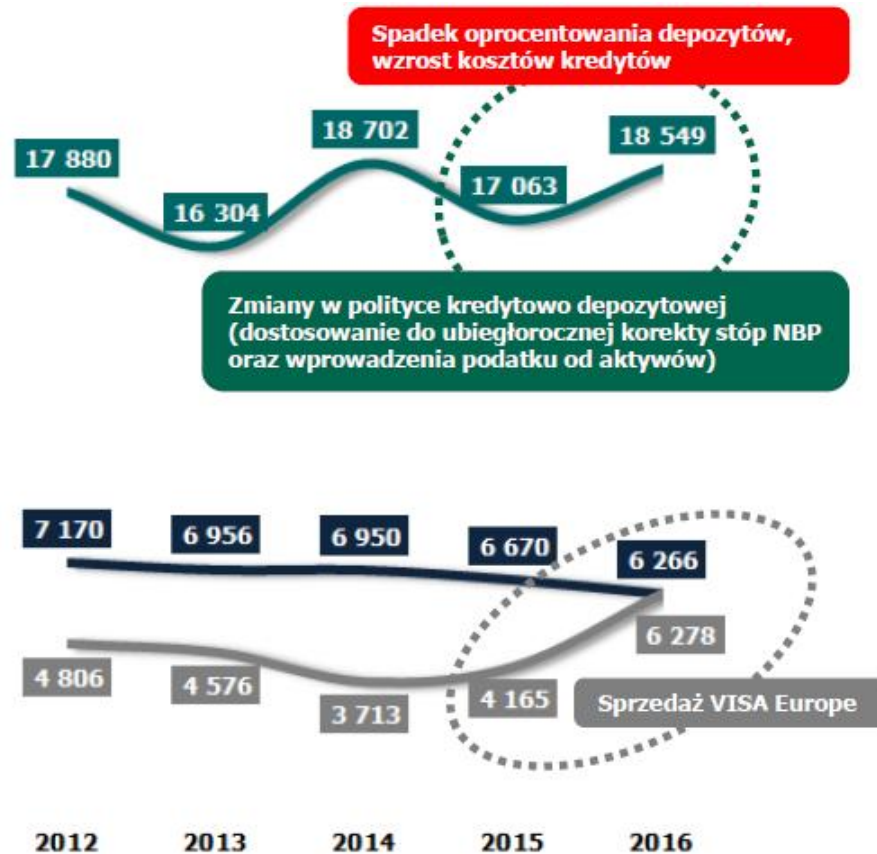
| Bank                       | Liczba odp. | Ceny w porównaniu z innymi bankami |              |        |
|----------------------------|-------------|------------------------------------|--------------|--------|
|                            |             | Wyższe                             | Porównywalne | Niższe |
| mBank                      | 52          | 0,0%                               | 53,8%        | 46,2%  |
| banki spółdzielcze         | 29          | 6,9%                               | 51,7%        | 41,4%  |
| BGŻ SA                     | 29          | 0,0%                               | 58,6%        | 41,4%  |
| Bank Pocztowy SA           | 10          | 0,0%                               | 60,0%        | 40,0%  |
| Alior Bank SA              | 39          | 7,7%                               | 53,8%        | 38,5%  |
| Idea Bank SA               | 13          | 7,7%                               | 53,8%        | 38,5%  |
| Bank Ochrony Środowiska SA | 11          | 0,0%                               | 63,6%        | 36,4%  |
| eurobank                   | 9           | 0,0%                               | 66,7%        | 33,3%  |
| Raiffeisen Bank SA         | 24          | 0,0%                               | 66,7%        | 33,3%  |
| Getin Noble Bank SA        | 13          | 0,0%                               | 69,2%        | 30,8%  |
| Deutsche Bank PBC SA       | 10          | 0,0%                               | 70,0%        | 30,0%  |
| ING Bank Śląski SA         | 104         | 3,8%                               | 68,3%        | 27,9%  |
| Pekao SA                   | 82          | 7,3%                               | 65,9%        | 26,8%  |
| citibank handlowy          | 23          | 4,3%                               | 69,6%        | 26,1%  |
| Crédit Agricole Bank SA    | 17          | 5,9%                               | 70,6%        | 23,5%  |
| BZ WBK SA                  | 80          | 10,0%                              | 70,0%        | 20,0%  |
| Bank Millennium SA         | 61          | 3,3%                               | 77,0%        | 19,7%  |
| PKO BP SA                  | 140         | 10,7%                              | 74,3%        | 15,0%  |
| Bank BPH SA                | 36          | 2,8%                               | 83,3%        | 13,9%  |
| Nordea Bank SA             | 8           | 12,5%                              | 75,0%        | 12,5%  |
| BNP Paribas Bank SA        | 9           | 11,1%                              | 77,8%        | 11,1%  |
| MultiBank                  | 10          | 0,0%                               | 100,0%       | 0,0%   |

Źródło: Qualifact. Finanse MSP 2014.

# Ocena atrakcyjności różnych ofert promocyjnych, 2004 (skala 10-pkt.)

| Program   | Firmy mikro | Małe i<br>średnie<br>firmy |
|---|-------------|----------------------------|
| możliwość indywidualnego negocjowania cen usług                                       | 7,77        | 8,55                       |
| rabaty /obniżka kosztów/ uzależnione od liczby i wartości transakcji                  | 7,50        | 8,30                       |
| natychmiastowa ocena zdolności kredytowej (w systemie on-line lub na miejscu w banku) | 7,42        | 8,03                       |
| przyspieszone procedury kredytowe /w zakresie kredytów obrotowych/                    | 7,03        | 7,76                       |
| zwiększenie limitów kredytów krótkookresowych / stałych linii kredytowych             | 6,99        | 7,67                       |
| przyspieszone procedury kredytowe /w zakresie kredytów inwestycyjnych/                | 6,92        | 7,73                       |
| specjalne /tańsze/ pakiety ubezpieczeń przy korzystaniu z kredytów inwestycyjnych     | 6,87        | 7,56                       |

# Dochody banków w pierwszym półroczu



Źródło: KNF.

|                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| Wynik odsetkowy                       | +1 485; +8,7% |
| Wynik z tytułu opłat i prowizji       | -404; -6,1%   |
| Pozostały wynik działalności bankowej | 2 113; +50,7% |

# PKO BP – wyniki finansowe

## Wynik finansowy (mln PLN)

|                                  | 2014   | 2013   | Zmiana<br>r/r |
|----------------------------------|--------|--------|---------------|
| Wynik z odsetek                  | 7 523  | 6 722  | +11,9%        |
| Wynik z prowizji                 | 2 934  | 3 006  | -2,4%         |
| Wynik na działalności biznesowej | 11 147 | 10 707 | +4,1%         |
| Koszty działania                 | -5 245 | -4 623 | +13,5%        |
| Odpisy aktualizujące             | -1 899 | -2 038 | -6,8%         |
| Zysk netto                       | 3 254  | 3 230  | +0,8%         |



## Dane bilansowe (mld PLN)

|                              |       |       |        |
|------------------------------|-------|-------|--------|
| Aktywa                       | 248,7 | 199,2 | +24,8% |
| Kredyty netto                | 179,5 | 149,6 | +20,0% |
| Depozyty                     | 174,4 | 151,9 | +14,8% |
| Stabilne źródła finansowania | 207,7 | 166,7 | +24,6% |
| Kapitały własne              | 27,6  | 25,2  | +9,8%  |

Źródło: PKO BP.

# Średnie oprocentowanie nowych i renegocjowanych umów złotych - depozyty i inne zobowiązania w PLN

| Sektor  | Kategoria                      | Termin                                    | nr   | gru-16 | sty-17 | lut-17 | mar-17 |
|---|--------------------------------|---|------|--------|--------|--------|--------|
| Gospodarstwa domowe i instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych | Depozyty z terminem pierwotnym | do 1 miesiąca włącznie                    | 1    | 1,1%   | 1,2%   | 1,2%   | 1,2%   |
|   |                                | powyżej 1 miesiąca do 3 miesięcy włącznie | 2    | 1,7%   | 1,7%   | 1,7%   | 1,6%   |
|   |                                | powyżej 3 miesięcy do 6 miesięcy włącznie | 3    | 1,6%   | 1,7%   | 1,7%   | 1,6%   |
|   |                                | powyżej 6 miesięcy do 1 roku włącznie     | 4    | 1,7%   | 1,7%   | 1,6%   | 1,6%   |
|   |                                | powyżej 1 roku                            | 5    | 1,7%   | 1,3%   | 1,7%   | 1,6%   |
|   |                                | ogółem                                    | 6    | 1,5%   | 1,5%   | 1,5%   | 1,5%   |
| Przedsiębiorstwa niefinansowe   | Depozyty z terminem pierwotnym | do 1 miesiąca włącznie                    | 7    | 1,1%   | 1,1%   | 1,1%   | 1,1%   |
|   |                                | powyżej 1 miesiąca do 3 miesięcy włącznie | 8    | 1,5%   | 1,5%   | 1,5%   | 1,5%   |
|   |                                | powyżej 3 miesięcy do 6 miesięcy włącznie | 9    | 1,7%   | 1,7%   | 1,7%   | 1,7%   |
|   |                                | powyżej 6 miesięcy do 1 roku włącznie     | 10   | 1,8%   | 1,8%   | 1,7%   | 1,8%   |
|   |                                | powyżej 1 roku                            | 11   | 1,6%   | 1,6%   | 1,6%   | np.    |
|   |                                | ogółem                                    | 12   | 1,2%   | 1,2%   | 1,2%   | 1,2%   |
| Ogółem  |                                | 13  | 1,3% | 1,3%   | 1,3%   | 1,3%   |        |

np. - kategoria niepublikowana ze względu na wymogi poufności sprawozdawczej

Źródło: NBP.

# Średnie oprocentowanie nowych i renegotjowanych umów złotych - kredyty i inne należności w PLN

| Sektor  | Kategoria  | Termin                                       | nr | gru-16 | sty-17 | lut-17 | mar-17 |
|---|--|--|----|--------|--------|--------|--------|
| Gospodarstwa domowe i instytucje niekomercyjne działające na rzecz gospodarstw domowych | Kredyty na cele konsumpcyjne (bez kredytów o charakterze bieżącym)     | stopa zmienna i stała do 3 miesięcy włącznie | 14 | 8,3%   | 8,5%   | 8,4%   | 8,3%   |
|   |  | stopa stała od 3 miesięcy do 1 roku włącznie | 15 | 2,5%   | 2,9%   | 3,2%   | 3,2%   |
|   |  | stopa stała od 1 roku do 5 lat włącznie      | 16 | 6,3%   | 6,4%   | 6,6%   | 6,3%   |
|   |  | stopa stała powyżej 5 lat                    | 17 | 8,4%   | 8,3%   | 8,3%   | 8,2%   |
|   |  | ogółem                                       | 18 | 7,5%   | 7,8%   | 7,8%   | 7,7%   |
|   |  | rzeczywista stopa procentowa                 | 19 | 14,9%  | 14,8%  | 14,5%  | 14,3%  |
|   | Kredyty na nieruchomości mieszkaniowe                                  | stopa zmienna i stała do 3 miesięcy włącznie | 20 | 4,5%   | 4,5%   | 4,6%   | 4,5%   |
|   |  | stopa stała od 3 miesięcy do 1 roku włącznie | 21 | np.    | np.    | np.    | np.    |
|   |  | stopa stała powyżej 1 roku                   | 22 | np.    | np.    | -      | np.    |
|   |  | ogółem                                       | 23 | 4,4%   | 4,4%   | 4,5%   | 4,4%   |
|   |  | rzeczywista stopa procentowa                 | 24 | 4,6%   | 4,6%   | 4,7%   | 4,6%   |
|   | Kredyty dla przedsiębiorców indywidualnych                             | stopa zmienna i stała do 3 miesięcy włącznie | 25 | 5,7%   | 6,0%   | 6,2%   | 5,9%   |
|   |  | stopa stała od 3 miesięcy do 1 roku włącznie | 26 | np.    | np.    | np.    | np.    |
|   |  | stopa stała powyżej 1 roku                   | 27 | np.    | np.    | np.    | np.    |
|   |  | ogółem                                       | 28 | 5,4%   | 5,5%   | 5,8%   | 5,5%   |
|   | Pozostałe kredyty i inne należności bez przedsiębiorców indywidualnych | stopa zmienna i stała do 3 miesięcy włącznie | 29 | 6,1%   | 5,7%   | 6,3%   | 6,1%   |
|   |  | stopa stała od 3 miesięcy do 1 roku włącznie | 30 | np.    | np.    | np.    | np.    |
|   |  | stopa stała powyżej 1 roku                   | 31 | np.    | np.    | np.    | np.    |
|   |  | ogółem                                       | 32 | 6,1%   | 5,7%   | 6,2%   | 6,1%   |
|   | ogółem   |  | 33 | 6,2%   | 6,3%   | 6,3%   | 6,2%   |

np. - kategoria niepublikowana ze względu na wymogi poufności sprawozdawczej

Źródło: NBP.



# Średnie oprocentowanie nowych i renegotjowanych umów złotowych - kredyty i inne należności w PLN

| Sektor                        | Kategoria  | Termin   | nr | gru-16 | sty-17 | lut-17 | mar-17 |
|-------------------------------|--|--|----|--------|--------|--------|--------|
| Przedsiębiorstwa niefinansowe | Kredyty o wysokości do 1 miliona zł włącznie       | stopa zmienna i stała do 3 miesięcy włącznie                         | 34 | 3,3%   | 3,4%   | 3,3%   | 3,4%   |
|                               |  | stopa stała od 3 miesięcy do 1 roku włącznie                         | 35 | 3,4%   | 3,7%   | 3,4%   | 3,7%   |
|                               |  | stopa stała powyżej 1 roku   | 36 | 2,5%   | np.    | 2,9%   | 3,7%   |
|                               |  | ogółem   | 37 | 3,3%   | 3,4%   | 3,3%   | 3,4%   |
|                               |  | stopa zmienna i stała do 1 roku o terminie pierwotnym powyżej 1 roku | 38 | 3,9%   | 4,0%   | 3,7%   | 3,8%   |
|                               | Kredyty o wysokości od 1 do 4 milionów zł włącznie | stopa zmienna i stała do 3 miesięcy włącznie                         | 39 | 3,9%   | 3,4%   | 3,5%   | 3,5%   |
|                               |  | stopa stała od 3 miesięcy do 1 roku włącznie                         | 40 | 3,6%   | np.    | 3,5%   | 3,5%   |
|                               |  | stopa stała powyżej 1 roku   | 41 | np.    | np.    | np.    | np.    |
|                               |  | ogółem   | 42 | 3,8%   | 3,4%   | 3,5%   | 3,5%   |
|                               |  | stopa zmienna i stała do 1 roku o terminie pierwotnym powyżej 1 roku | 43 | 4,2%   | 3,8%   | 3,9%   | 3,9%   |
|                               | Kredyty o wysokości powyżej 4 milionów zł          | stopa zmienna i stała do 3 miesięcy włącznie                         | 44 | 3,7%   | 3,9%   | 4,1%   | 4,1%   |
|                               |  | stopa stała od 3 miesięcy do 1 roku włącznie                         | 45 | np.    | 4,0%   | np.    | 3,1%   |
|                               |  | stopa stała powyżej 1 roku   | 46 | np.    | np.    | 4,3%   | np.    |
|                               |  | ogółem   | 47 | 3,7%   | 4,0%   | 4,1%   | 4,0%   |
|                               |  | stopa zmienna i stała do 1 roku o terminie pierwotnym powyżej 1 roku | 48 | 3,9%   | 4,2%   | 4,3%   | 4,1%   |
|                               | Ogółem   |  | 49 | 3,6%   | 3,6%   | 3,7%   | 3,7%   |
|                               | Ogółem   |  | 50 | 4,9%   | 5,1%   | 5,2%   | 5,0%   |

Źródło: NBP.

# Skandal LIBOR

Grupa największych banków świata manipulowała stopą procentową LIBOR (London Interbank Offered Rate).

Ze stopą tą powiązane jest oprocentowanie kredytów hipotecznych, kredytów studenckich oraz innych instrumentów finansowych w wielu krajach świata. Wartość tych produktów przekracza **300 bln USD**.

W 2012 r. na Barclays Bank zostały nałożone kary: **200 mln USD** przez Commodity Futures Trading Commission, **160 mln USD** przez US Department of Justice oraz **59,5 mln funtów** przez Financial Services Authority za manipulowanie stopami procentowymi Libor i Euribor.



# Skandal LIBOR c.d.

W grudniu 2012 r. szwajcarski bank UBS zgodził się zapłacić **1,5 mld USD kar** za manipulowanie LIBOR-em (w tym: 1,2 mld USD kar nałożonych przez US Department of Justice i Commodity Futures Trading Commission, 160 mln funtów kary nałożonej przez UK Financial Services Authority oraz 60 mln CHF kary nałożonej przez Swiss Financial Market Supervisory Authority).

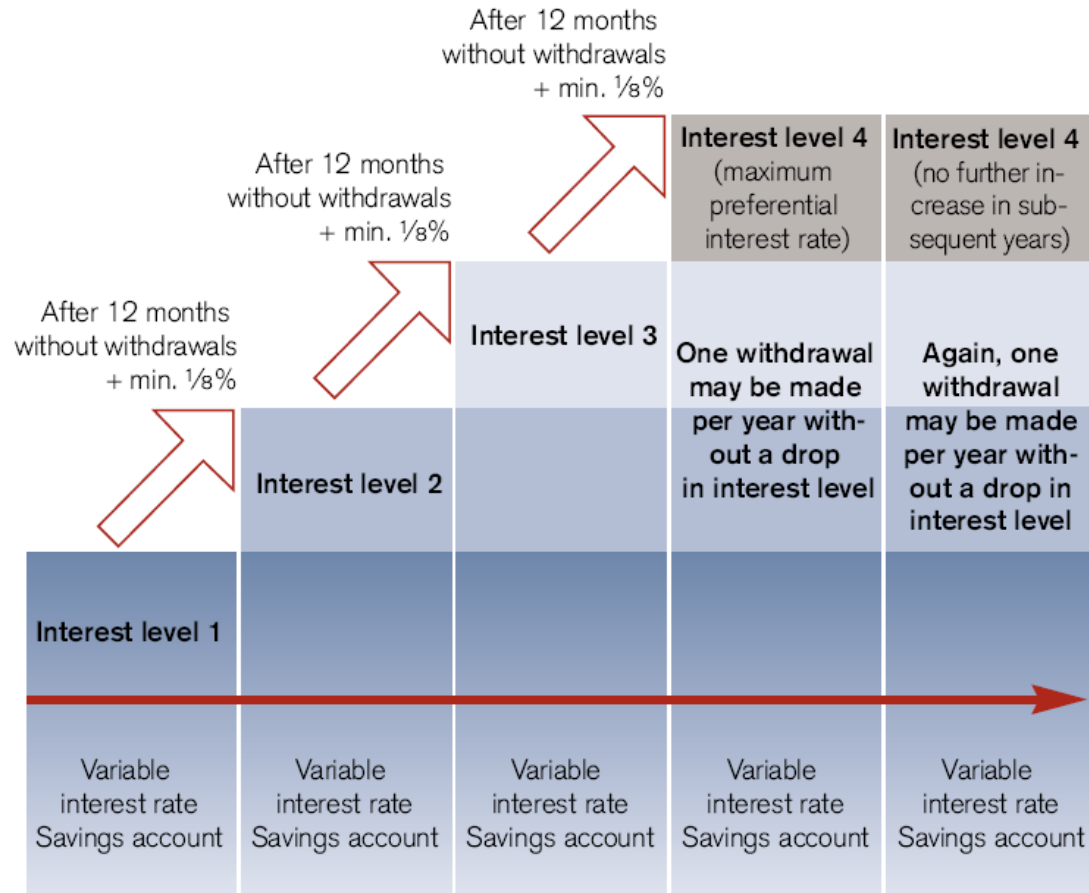


# Cena relacyjna

Cena relacyjna wg Otto (2001) to „cena dopasowana do charakteru produktu, jego unikalnych cech zdeterminowanych indywidualizacją oferty” (autor ten podkreśla, że to „klient sam decyduje o jej poziomie, wybierając najlepszy jego zdaniem wariant produktu”).

Ceny relacyjne - to ceny, które spełniają następujące warunki: nagradzają skalę i długotrwałość relacji (są różnicowanie w zależności od głębokości i wielowymiarowości relacji), uwzględniają zróżnicowaną i charakterystyczną dla danego etapu cyklu życia klienta wrażliwość cenową, są indywidualnie ustalone (w procesie negocjacji lub w ramach stworzonych wielu opcji cenowych, gdzie klient dokonuje ostatecznego wariantu oferty) oraz odpowiadają rzeczywistej (subiektywnie postrzeganej przez klienta) wartości produktu (cena, która nie uwzględnia wartości produktu doprowadzi prędzej czy później do zaburzenia relacji) [Szczepaniec, 2004].

# Oprocentowanie depozytów w Credit Suisse



Jeżeli klient nie wycofuje środków, to po każdym kolejnych 12 miesiącach (przez 3 lata) otrzymuje coraz wyższe oprocentowanie zdeponowanych środków. Z czasem może raz w roku wycofać część środków bez utraty korzystnego oprocentowania.

# Rachunki czekowe Bank of America

| <b>Wyszczególnienie</b>            | <b>Prima</b>                                     | <b>Standard</b>                                    |
|------------------------------------|--|--|
| Miesięczne opłaty                  | \$20 (znoszone przy spełnieniu pewnych warunków) | \$8.50 (znoszone przy spełnieniu pewnych warunków) |
| Minimalne saldo, aby uniknąć opłat | \$10,000   | \$1,000  |
| Kombinowane saldo*                 | \$10,000 (minimum)                               | \$5,000 (przeciętne kombinowane saldo)             |
| Opłaty za transakcje w oddziale    | Nie dotyczy                                      | Nie dotyczy  |
| Online Banking                     | Brak opłat                                       | Brak opłat   |
| Online Banking - obsługa płatności | Brak opłat                                       | \$5.95 miesięcznie                                 |

*\*Salda kombinowane dla rachunków czekowych, oszczędnościowych, inwestycyjnych oraz rachunków rynku pieniężnego.*