

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 353

Usługi 2014

**Sektor usług – uwarunkowania
i tendencje rozwoju**

Redaktorzy naukowci

Ryszard Kłeczek

Anetta Pukas



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2014

Redaktor Wydawnictwa: Elżbieta Kozuchowska

Redaktor techniczny: Barbara Łopusiewicz

Korektor: Justyna Mroczkowska

Łamanie: Beata Mazur

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej www.dbc.wroc.pl,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2014

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-438-7

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk i oprawa:

EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, sp.j.

ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

Część 1. Pojęcia i modele w marketingu usług

Katarzyna Dziewanowska: Wpływ działań z zakresu marketingu doświadczeń na postrzeganie usługi edukacyjnej	13
Jolanta Mazur, Piotr Zaborek: Czy usługodawcy stosują logikę usługową w marketingu?	22
Marcin Pięglowski: Notyfikacje dotyczące poważnych zagrożeń i pozostałe notyfikacje w systemie RAPEX	32
Magdalena Rzemieniak: Budowanie tożsamości oferty usługowej w oparciu o wartości niematerialne	44
Robert Skikiewicz: Determinanty popytu na usługi bankowe na przykładzie kredytów konsumpcyjnych i mieszkaniowych w latach 2004–2013	54

Część 2. Działalność usługowa jako dziedzina zastosowań zasad i kategorii marketingu

Dorota Bednarska-Olejniczak: Marketing wewnętrzny w przedsiębiorstwie usługowym	69
Monika Boguszewicz-Kreft: Efekt kraju pochodzenia w usługach	79
Ema Halavach, Mirosław Zalech: Zmiany w zachowaniach klientów usług turystycznych jako szansa a ryzyko dla biur turystycznych	90
Martyna Kostrzewa, Grzegorz Zieliński: Specyfika procesów logistycznych w działalności usługowej	101
Anna Lemańska-Majdzik, Piotr Tomski: Konkurencyjność przedsiębiorstwa usługowego. Identyfikacja działań przedsiębiorstw obsługujących rynek nieruchomości	110
Agnieszka Nowak: Kooperacja i rywalizacja na rynku usług turystycznych w Polsce	121
Anetta Pukas: Wykorzystanie crowdsourcingu w sferze usług – możliwości i ograniczenia	132
Małgorzata Skiert, Krystyna Buchta: Jakość kształcenia na kierunku turystyka i rekreacja w świetle oczekiwań rynku turystycznego	145

Ewelina Sokołowska, Maciej Schulz: Metody ustalania cen produktów na rynku usług w Polsce	155
Iwona Wilk: Uwarunkowania wyboru ekoagroturystyki jako formy wypoczynku	165
Grzegorz Zieliński, Piotr Grudowski, Małgorzata Szymańska-Bralkowska: Oczekiwania interesariuszy usług edukacyjnych w ujęciu relacyjnym	175

Część 3. E-usługi i innowacje w usługach

Małgorzata Budzanowska-Drzewiecka, Aneta Lipińska: Motywy wykorzystania aplikacji mobilnych w procesie nabywania dóbr wśród młodych konsumentów	187
Joanna Katarzyna Kowalska: Rola internetowych technologii informacyjnych w kreowaniu relacji podmiotów leczniczych z pacjentami na rynku usług zdrowotnych na terenie Dolnego Śląska	197
Robert Nowacki: Innowacyjność usług w okresie spowolnienia gospodarczego	208
Aleksandra Radziszewska: Determinanty jakości e-usług na przykładzie bankowości elektronicznej	219
Grażyna Węgrzyn: Zróżnicowanie innowacji w sektorze usług w krajach Unii Europejskiej	229
Robert Wolny: Rozwój rynku e-usług w Polsce	240

Część 4. Usługi publiczne

Anna Brdulak: Strategie rozwoju jednostek samorządów terytorialnych w kontekście świadczonych usług	253
Danuta Kunecka: Usługi pielęgniarские w Polsce – uwarunkowania i tendencja zmian	263
Danuta Kunecka, Dorota Rogalska: Zmiany na rynku usług zdrowotnych a kształcenie na kierunkach medycznych	272
Dominika Mierzwa: Ocena zarządzania finansami organizacji (na przykładzie zakładu opieki zdrowotnej)	282
Dariusz Skorupka, Jacek Korona: Gospodarka wodno-ściekowa w aglomeracji kieleckiej – ewolucja koncepcji	292

Summaries

Part 1. Concepts and models in service marketing

Katarzyna Dziewanowska: Influence of experiential marketing activities on the perception of educational services.....	21
Jolanta Mazur, Piotr Zaborek: Is Service Logic practiced by service companies?	31
Marcin Piękowski: Serious risk notifications and other notifications in the RAPEX system	43
Magdalena Rzemieniak: Building an identity of service offer based on intangible assets	53
Robert Skikiewicz: Determinants of demand for banking services – the case of consumer and housing loans in the years 2004-2013	65

Part 2. Service activities as an application field of principles and categories of marketing

Dorota Bednarska-Olejniczak: Internal marketing in a service enterprise ...	78
Monika Boguszewicz-Kreft: Country-of-origin effect in services	89
Ema Halavach, Mirosław Zalech: Changes in the behavior of customers of tourist services as an opportunity and risk for travel companies.....	100
Martyna Kostrzewa, Grzegorz Zieliński: Specificity of logistic processes in service activities.....	109
Anna Lemańska-Majdzik, Piotr Tomski: Competitiveness of a service company. Identification of activities of enterprises providing services on the real estate market	120
Agnieszka Nowak: Cooperation and competition on the market of tourist services in Poland	131
Anetta Pukas: The use of crowdsourcing in services sector – possibilities and limitations	144
Małgorzata Skiert, Krystyna Buchta: The quality of education at tourism and recreation university studies in the perspective of tourist market expectations	154
Ewelina Sokółowska, Maciej Schulz: Methods of prices setting of products on the market of services in Poland.....	164
Iwona Wilk: Ecoagritourism as a form of recreation selection determinants ...	174
Grzegorz Zieliński, Piotr Grudowski, Małgorzata Szymańska-Bralkowska: Expectations of educational services stakeholders in terms of relations of one with another	183

Part 3. E-services and innovations in services

Małgorzata Budzanowska-Drzewiecka, Aneta Lipińska: Reasons for using mobile applications in the process of acquiring goods among young consumers	196
Joanna Kowalska: The role of information technology in creating relation between health care providers and patients on the area of Lower Silesia Health Care services market	207
Robert Nowacki: Services innovativeness in the period of economic slowdown	218
Aleksandra Radziszewska: E-service quality determinants on the example of e-banking services	228
Grażyna Węgrzyn: Diversification of innovation in the services sector of the European Union countries	239
Robert Wolny: The development of e-services market in Poland.....	250

Part 4. Public services

Anna Brdulak: Strategies for the development of local government units in the context of provided services	262
Danuta Kunecka: Nursing services in Poland – conditions and trend of changes	271
Danuta Kunecka, Dorota Rogalska: Changes on the health market, and education on medical courses	281
Dominika Mierzwa: The assessment of organization finance management exemplified by health care institution.....	291
Dariusz Skorupka, Jacek Korona: Water–sewage management in the agglomeration of Kielce – the evolution of concept.....	300

Robert Skikiewicz

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

DETERMINANTY POPYTU NA USŁUGI BANKOWE NA PRZYKŁADZIE KREDYTÓW KONSUMPCYJNYCH I MIESZKANIOWYCH W LATACH 2004–2013

Streszczenie: Celem artykułu jest porównanie kierunku i siły oddziaływania determinant ekonomicznych wpływających na popyt gospodarstw domowych na kredyty konsumpcyjne oraz mieszkaniowe. Wśród czynników wywierających wpływ na popyt na poszczególne kategorie kredytów zostały uwzględnione m.in. sytuacja ekonomiczna gospodarstw domowych, możliwość skorzystania z alternatywnych źródeł finansowania, warunki i kryteria udzielania kredytów, zapotrzebowanie na finansowanie zakupu dóbr trwałego użytku oraz prognozy sytuacji na rynku mieszkaniowym. Podstawę analiz stanowią dane z badania prowadzonego metodą testu koniunktury wśród przewodniczących komitetów kredytowych banków. Uzyskane wyniki wskazują, iż w poszczególnych latach występuje częściowe podobieństwo w zakresie kierunku i siły oddziaływania determinant popytu na kredyty konsumpcyjne oraz mieszkaniowe.

Słowa kluczowe: determinanty popytu, kredyt konsumpcyjny, kredyt mieszkaniowy.

DOI: 10.15611/pn.2014.353.05

1. Wstęp

Zachowania ekonomiczne gospodarstw domowych odnoszą się do gospodarowania majątkiem i budżetem domowym. Determinanty tych zachowań można podzielić na ekonomiczne, biologiczne, demograficzne, społeczne, kulturowe oraz psychologiczne¹. Wpływają one na dokonywane przez konsumentów wybory produktów i usług. Analizy czynników determinujących zachowania gospodarstw domowych oraz realizowanego przez nie popytu na usługi i produkty mogą być prowadzone w ujęciu statycznym i służyć wskazaniu tych cech gospodarstw, które wykazują najsilniejszy związek z ich aktywnością na rynku². Mogą również być prowadzone w ujęciu dy-

¹ E. Kieźel (red.), *Konsument i jego zachowania na rynku europejskim*, PWE, Warszawa 2010, s. 104–142; C. Bywalec, *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*, PWN, Warszawa 2009, s. 105.

² D. Fałata, *Zachowania polskich gospodarstw domowych na rynku finansowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2010, s. 147–189; J. Garczarczyk, R. Skikiewicz, *Zastosowanie metody grupowania dwustopniowego w segmentacji klientów indywidualnych na rynku*

namicznym w odniesieniu do całej zbiorowości gospodarstw korzystających z danej kategorii produktów lub usług. Możliwe jest wówczas zarówno określenie siły związku między kształtowaniem się w czasie poszczególnych determinant oraz popytu, jak i wskazanie, które czynniki wpływają najsilniej na popyt i jaki jest kierunek ich oddziaływania³. W artykule zostanie zastosowane ujęcie dynamiczne. Celem artykułu będzie porównanie kierunku i siły oddziaływania determinant ekonomicznych na popyt gospodarstw domowych w zakresie podstawowych kategorii kredytów – mieszkaniowych oraz konsumpcyjnych w latach 2004–2013.

2. Determinanty popytu na kredyty bankowe

Popyt poszczególnych gospodarstw domowych na kredyty bankowe uzależniony jest od ich cech społeczno-demograficznych. Za szczególnie ważny czynnik można uznać wiek głowy gospodarstwa. Analizy prowadzone w ujęciu statycznym dla Polski wskazują, że popyt na kredyt wzrasta w gospodarstwach domowych wraz ze zbliżeniem się wieku głowy gospodarstwa do 35 lat. Przekroczenie przez głowę gospodarstwa domowego wieku 55 lat zmniejsza prawdopodobieństwo posiadania zadłużenia z tytułu kredytu bankowego. Powyższe wyniki nawiązują do hipotezy cyklu życia. Prawdopodobieństwo posiadania przez gospodarstwo domowe kredytu zwiększa się również wraz ze wzrostem poziomu wykształcenia głowy gospodarstwa oraz dochodów osiągniętych przez całe gospodarstwo⁴.

Podobne analizy prowadzone dla innych krajów wskazują, że znaczna część kredytów przypada na gospodarstwa osiągające najwyższe dochody. Ponadto, biorąc pod uwagę wiek głowy gospodarstwa domowego, najczęściej kredyt występuje w przypadku osób w wieku 35–54 lat⁵. Wyniki uzyskane dla rynku hiszpańskiego potwierdziły natomiast, że obok osiągniętych dochodów do najważniejszych determinant korzystania z kredytów przez gospodarstwa domowe można zaliczyć koszt finansowania kredytem. Zakres korzystania przez gospodarstwa domowe z kredytów stanowi konsekwencję dostępności ofert i związany jest z natężeniem konkurencji w sektorze bankowym, wpływającej na kryteria i warunki udzielania kredytów. Zmiany w zakresie korzystania z kredytów można tłumaczyć również czynnikami związanymi z rynkiem pracy⁶.

usług bankowych, [w:] *Badania marketingowe – metody, nowe podejścia i konteksty badawcze*, red. K. Mazurek-Lopacińska, M. Sobocińska, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2011, s. 168–173.

³ S. Smyczek, *Nowe trendy w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych*, Placet, Warszawa 2012, s. 220–230; M. Kaczmarek, R. Skikiewicz, *Kształtowanie się kredytów dla osób prywatnych w świetle zmian nastrojów ekonomicznych ludności*, „Handel Wewnętrzny” 2013, nr 2, s. 189–199.

⁴ G. Wałęga, *Determinanty zadłużenia gospodarstw domowych w Polsce w świetle wybranych teorii konsumpcji*, [w:] *Otoczenie ekonomiczne a zachowania podmiotów rynkowych*, red. Z. Dach, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Kraków 2010, s. 118–132.

⁵ J. Ruiz-Tagle, F. Vella, *Borrowing constraints and credit demand*, Central Bank of Chile Working Paper No. 578, 2010, s. 4–6.

⁶ F. Nieto, *The determinants of household credit in Spain*, Working Paper No. 0716, Madrid 2007, s. 11–12.

Popyt ze strony klientów indywidualnych banków rozpatrywany w czasie może być analizowany w odniesieniu do poszczególnych oddziałów, całego banku czy też na poziomie sektora bankowego. Zmiany częstości odwiedzania placówek bankowych oraz korzystania w nich z konkretnych rodzajów usług rozpatrywane w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym czy miesięcznym są bardzo istotne z perspektywy zarządzania siecią sprzedaży detalicznej banku. Rozpatrując determinanty popytu na usługi bankowe w poszczególnych placówkach, można wskazać m.in. takie czynniki, jak: możliwości i przyzwyczajenia klientów, terminy realizacji opłat, terminy wpływu środków na rachunki klientów, lokalizacja placówki, rodzaj oferowanych usług, specyfika klientów korzystających z usług w danej placówce⁷.

W analizach prowadzonych w ujęciu dynamicznym, dotyczących całego rynku, zwraca się uwagę na to, jak wraz ze zmianą sytuacji ekonomicznej gospodarstw, sytuacji gospodarczej kraju, a w konsekwencji również poziomu oprocentowania, zmienia się aktywność gospodarstw domowych korzystających z kredytów. Poprawa sytuacji gospodarczej sprzyja wzrostowi zainteresowania zaciąganiem kredytów ze strony gospodarstw. W podobny sposób oddziałuje również wzrost zatrudnienia, zwiększanie się wynagrodzeń oraz spadek odsetka gospodarstw domowych, którym uzyskiwane dochody nie wystarczają na zaspokojenie bieżących potrzeb, zmniejszenie się stopy bezrobocia i stopy inflacji. Czynniki powyższe mają wpływ zarówno na sytuację gospodarstw domowych, jak i warunki i kryteria udzielania kredytów przez banki oraz dostępność alternatywnych źródeł finansowania⁸.

Do ekonomicznych determinant zachowań gospodarstw domowych zalicza się m.in. zasoby majątkowe, osiągnięte dochody, ceny dóbr i usług (ich poziom i wzajemne relacje), podaż tych dóbr i kryteria ich dostępności⁹. W nawiązaniu do powyższego zestawu czynników należy zauważyć, że popyt na kredyt kreowany jest przez banki poprzez ustalenie warunków udzielania kredytów, w szczególności poziomu oprocentowania oraz dodatkowych opłat i prowizji. Złagodzenie warunków udzielania kredytów będzie stymulowało wzrost popytu, zaostrzenie zaś będzie prowadziło do ograniczenia popytu. Niezależnie od ustalanych warunków cenowych dodatkową ważną kwestią pozostaje selekcja klientów, którym kredyt zostanie udzielony na podstawie oceny ryzyka kredytowego. Złagodzenie kryteriów udzielania kredytów będzie zwiększało popyt, a ich zaostrzenie spowoduje jego zmniejszenie¹⁰. Analizy wykonane dla Hiszpanii i Wielkiej Brytanii potwierdziły długookresowe dodatnie zależności między wydatkami konsumpcyjnymi i zamożnością gospodarstw domo-

⁷ M. Lipowski, *Marketing bankowy. Zarządzanie popytem i podażą usług*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2003, s. 90–100.

⁸ J. Harasim, *Bankowość detaliczna w Polsce*, CeDeWu, Warszawa 2005, s. 53–54.

⁹ C. Bywalec, wyd. cyt., s. 106–107.

¹⁰ P. Wdowiński, *Ekonometryczna analiza popytu na kredyt w polskiej gospodarce*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2011, s. 5.

wych oraz posiadanymi kredytami. Wzrost stóp procentowych oddziaływał w sposób niekorzystny na wartość posiadanych kredytów¹¹.

Do kategorii determinant ekonomicznych nawiązuje zestawienie czynników wpływających na kształtowanie się popytu gospodarstw domowych na kredyty bankowe, uwzględnionych w badaniu realizowanym przez Narodowy Bank Polski. Kierunek i siła oddziaływania każdej z tych determinant określane są cokwartalnie przez przewodniczących komitetów kredytowych banków¹². Udzielają oni odpowiedzi na pytania wyskalowane w sposób tradycyjnie stosowany w badaniach metodą testu koniunktury, za pomocą pięciostopniowych skal porządkowych. Z powyższego względu dla każdego pytania wyznaczany jest, jako różnica między odsetkiem wskazań odpowiedzi pozytywnych oraz negatywnych, wskaźnik informujący o ogólnej tendencji zmian – procent netto. Wskaźnik ten może przyjmować wartości z przedziału od -1 do +1¹³. Wartości powyżej 0 oznaczają pozytywne oddziaływanie danego czynnika na wzrost popytu na kredyty. Z kolei wartości poniżej 0 wskazują, że zmiany danego czynnika przyczyniają się do spadku popytu. Wskaźnik procent netto w przypadku poszczególnych determinant popytu określa zarówno kierunek, jak i natężenie ich oddziaływania. Opierając się na jego wartościach, można wskazać czynniki wywierające najsilniejszy wpływ zarówno na wzrost, jak i na spadek popytu w poszczególnych okresach.

W dalszej części artykułu zostanie przeprowadzona analiza opisowa na podstawie danych z powyższego badania, przekształconych z ujęcia kwartalnego do postaci danych rocznych poprzez wyznaczenie średnich z czterech kwartałów danego roku¹⁴. Na podstawie uzyskanych średnich rocznych wartości wskaźnika procent netto zostanie ustalony kierunek oddziaływania każdej z determinant na popyt gospodarstw domowych na kredyt. Dane te posłużą do określenia liczby lat, podczas których poszczególne czynniki ograniczały popyt na kredyt, oraz liczby lat, w trakcie których stymulowały popyt. Zostanie również wskazana łączna liczba determinant wpływających na wzrost popytu na kredyt oraz przyczyniających się do jego spadku.

¹¹ C. Martinez-Carrascal, A. Del Rio, *Households borrowing and consumption in Spain: a VECM approach*, Working Paper No. 0421, Madrid 2004; A. Chrystal, P. Minzen, *Consumption, money and lending: a joint model for the UK household sector*, Working Paper No. 134, London 2001.

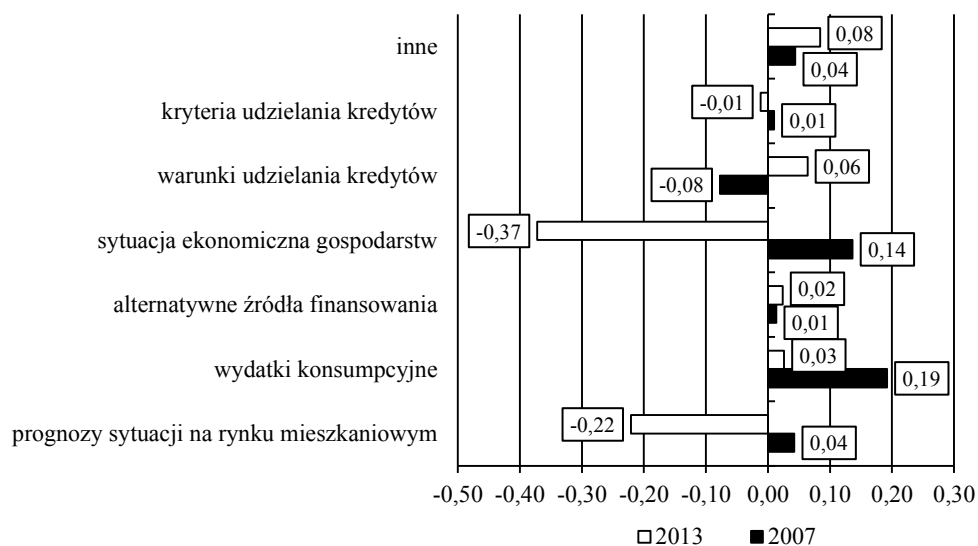
¹² W I edycji badania, w której formułowane były oceny zmian sytuacji w IV kwartale 2003 roku, uczestniczyli przedstawiciele 24 banków, których udział w rynku kredytów dla przedsiębiorstw i gospodarstw domowych wynosił 79,2%. Z kolei w ostatniej uwzględnionej w artykule edycji badania, dotyczącej III kwartału 2013 roku, odpowiedzi zostały udzielone przez przewodniczących komitetów kredytowych z 27 banków, posiadających 81-procentowy udział w rynku.

¹³ *Sytuacja na rynku kredytowym – wyniki ankiety do przewodniczących komitetów kredytowych*, NBP, Warszawa, październik 2013, s. 2.

¹⁴ W przypadku 2013 roku średnie zostały wyznaczone na podstawie danych, które były dostępne 15.01.2014 roku, czyli dotyczących kwartałów I–III. Dane dla IV kwartału 2013 nie były jeszcze dostępne.

3. Czynniki wpływające na popyt na kredyty mieszkaniowe w latach 2004–2013

Analizując wpływ siedmiu czynników, które są uwzględniane w badaniu realizowanym przez NBP, na kształtowanie się popytu gospodarstw domowych na kredyty mieszkaniowe w okresie wysokiego tempa wzrostu gospodarczego (2007 rok) oraz w okresie o niskim tempie rozwoju (2013 rok), można dostrzec największą zmianę w zakresie kierunku i siły oddziaływania sytuacji ekonomicznej gospodarstw domowych (rys. 1). Ograniczała ona w opinii przewodniczących komitetów kredytowych banków popyt gospodarstw domowych na kredyty mieszkaniowe w okresie złej koniunktury gospodarczej znacznie silniej niż inne czynniki. Z kolei w okresie bardzo dobrej koniunktury w całej gospodarce należała do dwóch czynników najsilniej wpływających na wzrost zainteresowania gospodarstw domowych kredytami mieszkaniowymi.



Rys. 1. Oddziaływanie determinant popytu na kredyty mieszkaniowe w 2007 i 2013 roku

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych NBP.

Uwzględniając liczbę lat, w trakcie których średnioroczna wartość wskaźnika procent netto przyjmowała dodatnie wartości dla każdej z determinant popytu, ustalono, że w całym okresie objętym analizą (2004–2013) najczęściej korzystny wpływ na wzrost popytu na kredyty mieszkaniowe wywierało złagodzenie warunków ich udzielania (obejmujących w szczególności poziom oprocentowania, koszty pozaodsetkowe, maksymalny okres kredytowania i maksymalną kwotę kredytu) oraz zmia-

ny w zakresie wydatków konsumpcyjnych gospodarstw domowych¹⁵. Częściej w sposób pozytywny niż negatywny na zainteresowanie kredytami mieszkaniowymi wpływały także zmiany sytuacji ekonomicznej gospodarstw oraz prognozy sytuacji na rynku mieszkaniowym. Jedynym czynnikiem, który częściej hamował, niż stymulował popyt na kredyty mieszkaniowe, były alternatywne źródła finansowania (tab. 1). Wyniki te wskazują zatem na zróżnicowany charakter oddziaływania wszystkich rozważanych determinant popytu oraz brak czynników, które stale na przestrzeni lat oddziaływałyby wyłącznie pozytywnie (lub negatywnie) na zainteresowanie gospodarstw domowych kredytami mieszkaniowymi.

Tabela 1. Kierunek oddziaływania poszczególnych determinant popytu na kredyty mieszkaniowe w latach 2004–2013

Determinanty popytu	Liczba lat, podczas których występowało oddziaływanie	
	stymulujące popyt	ograniczające popyt
prognozy sytuacji na rynku mieszkaniowym	6	4
wydatki konsumpcyjne	7	3
alternatywne źródła finansowania	4	6
sytuacja ekonomiczna gospodarstw	6	4
warunki udzielania kredytów	7	3
kryteria udzielania kredytów	5	5

Źródło: obliczenia własne.

Dla każdego roku można wskazać determinantę, która najsilniej oddziaływała pozytywnie na popyt na kredyty mieszkaniowe. Czterokrotnie na miano to zasługiwały prognozy dotyczące sytuacji na rynku mieszkaniowym (w 2004, 2006, 2009 i 2010 roku), trzykrotnie złagodzenie warunków udzielania kredytów mieszkaniowych (w 2005, 2011 i 2013 roku) oraz jednokrotnie zmiany w wydatkach konsumpcyjnych (2007) i zmiany sytuacji ekonomicznej gospodarstw domowych (2008). Jedynie w 2012 roku żadna determinanta nie działała stymulująco na popyt na powyższą kategorię kredytów.

Wśród determinant najsilniej hamujących popyt na kredyt w poszczególnych latach na uwagę zasługują trzy. Są wśród nich zmiana sytuacji ekonomicznej gospodarstw domowych (w 2009, 2011, 2012 i 2013 roku), zmiany warunków udzielania kredytów (w 2007 i 2008 roku) oraz wykorzystanie alternatywnych źródeł finansowania (w 2006 i 2010 roku). Jedynie w latach 2004 i 2005 żaden z analizowanych

¹⁵ Podczas tworzenia tabel 1, 2, 3 i 4 została pominięta jedna kategoria determinant – „inne”, w której przedstawiciele banków w poszczególnych edycjach badania podawali dodatkowe różne czynniki, wywierające w danym kwartale istotny pozytywny lub negatywny wpływ na popyt na kredyty bankowe.

Tabela 2. Liczba determinant oddziałujących pozytywnie i negatywnie na popyt na kredyty mieszkaniowe w latach 2004–2013

Lata	Liczba determinant	
	stymulujących popyt	ograniczających popyt
2004	6	0
2005	6	0
2006	5	1
2007	5	1
2008	2	4
2009	2	4
2010	5	1
2011	1	5
2012	0	6
2013	3	3

Źródło: obliczenia własne.

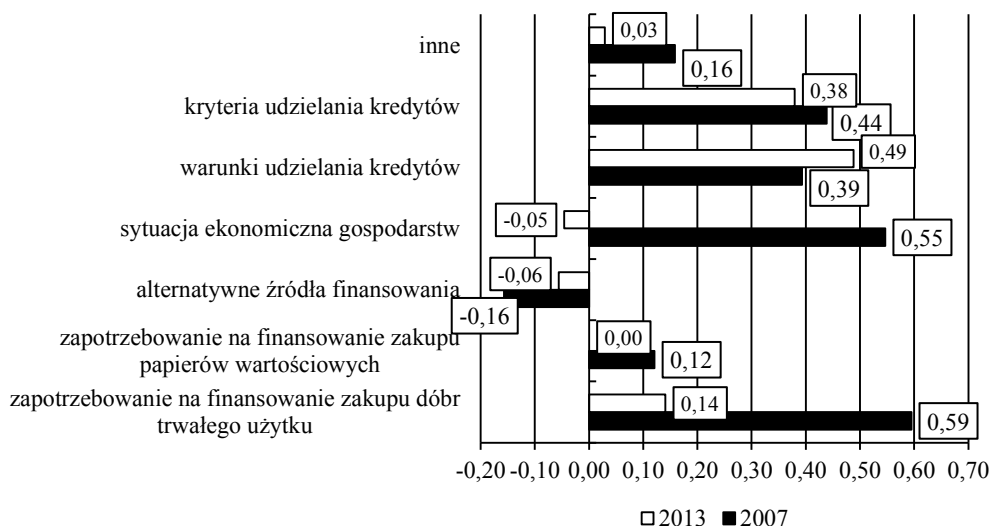
czynników nie wywierał negatywnego wpływu na zapotrzebowanie gospodarstw domowych na kredyty mieszkaniowe.

W czterech pierwszych latach – 2004–2007 oraz w 2010 roku wszystkie lub niemal wszystkie czynniki stymulowały wzrost popytu gospodarstw domowych na kredyty mieszkaniowe. W latach następnych (2008–2009 i 2011–2012) większość spośród analizowanych czynników oddziaływała negatywnie na zgłaszane ze strony klientów indywidualnych zapotrzebowanie na powyższą kategorię kredytów. Jedynie w roku 2013 taka sama liczba czynników wpływała pozytywnie oraz negatywnie na popyt (tab. 2). Wyniki te wskazują pośrednio na występowanie związku między kierunkiem oddziaływania większości determinant popytu na kredyty mieszkaniowe i sytuacją gospodarczą kraju. Poprawie koniunktury gospodarczej towarzyszy częstsze pozytywne oddziaływanie na popyt na kredyt większości analizowanych czynników. Z kolei w trakcie pogarszania się koniunktury analizowane determinanty częściej ograniczają popyt gospodarstw domowych.

4. Czynniki wpływające na popyt na kredyty konsumpcyjne w latach 2004–2013

Znacznie większy niż w przypadku kredytów mieszkaniowych był wpływ determinant popytu na kredyty konsumpcyjne w obu porównywanych latach – 2007 i 2013. W 2007 roku, w okresie wysokiego tempa wzrostu gospodarczego, najsilniej na popyt wpływało zapotrzebowanie na finansowanie zakupu dóbr trwałego użytku. Bardzo silny wpływ wywierały również zmiany sytuacji ekonomicznej gospodarstw

domowych oraz warunki i kryteria udzielania kredytów. Z kolei w 2013 roku, znacznie gorszym pod względem sytuacji ogólnogospodarczej, najsilniejsze oddziaływanie stymulujące popyt gospodarstw domowych występowało ze strony warunków i kryteriów udzielania kredytów, znacznie słabszy był natomiast wpływ pozostałych czynników (rys. 2).



Rys. 2. Oddziaływanie determinant popytu na kredyty konsumpcyjne w 2007 i 2013 roku

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych NBP.

W całym okresie objętym analizą (2004–2013) najczęściej pozytywny wpływ na zwiększenie popytu gospodarstw miało złagodzenie warunków i kryteriów udzielania kredytów oraz wzrost zapotrzebowania na finansowanie zakupu dóbr trwałego użytku. W negatywny sposób na zainteresowanie kredytami konsumpcyjnymi podczas niemal wszystkich analizowanych lat wpływało natomiast wykorzystanie alternatywnych źródeł finansowania. Częstsze było również negatywne oddziaływanie zmian zapotrzebowania na finansowanie zakupu papierów wartościowych (tab. 3). Porównując powyższe prawidłowości z występującymi w przypadku kredytów mieszkaniowych, można stwierdzić zatem częstszy negatywny wpływ alternatywnych źródeł finansowania na popyt na kredyty konsumpcyjne. Przyczyną takiej sytuacji jest zapewne znacznie niższy koszt zakupu dóbr finansowanych kredytem konsumpcyjnym niż mieszkań.

Najsilniejszy dodatni wpływ na popyt gospodarstw domowych na kredyty konsumpcyjne aż w czterech latach (2004, 2007, 2008 i 2009) wywierał wzrost zapotrzebowania na finansowanie zakupu dóbr trwałego użytku. Ponadto czterokrotnie najsilniej popyt był stymulowany przez złagodzenie warunków udzielania kredytów

Tabela 3. Kierunek oddziaływania poszczególnych determinant popytu na kredyty konsumpcyjne w latach 2004–2013

Determinanty popytu	Liczba lat, podczas których występowało oddziaływanie	
	stymulujące popyt	ograniczające popyt
zapotrzebowanie na finansowanie zakupu dóbr trwałego użytku	7	3
zapotrzebowanie na finansowanie zakupu papierów wartościowych*	3	5
alternatywne źródła finansowania	1	9
sytuacja ekonomiczna gospodarstw	5	5
warunki udzielania kredytów	8	2
kryteria udzielania kredytów	6	4

* – w latach 2012–2013 wskaźniki procent netto przyjmowały wartość 0, oznaczającą brak oddziaływania zmian determinanty na popyt.

Źródło: obliczenia własne.

(w 2005, 2006, 2011 i 2013 roku) i jeden raz największy wpływ miały zmiany kryteriów udzielania kredytów (w 2012 roku). Jedynie w 2010 roku żadna determinanta nie oddziaływała pozytywnie na popyt gospodarstw domowych w zakresie powyższej kategorii kredytów.

Najczęściej (aż czterokrotnie) najsilniej na zmniejszenie zainteresowania gospodarstw domowych kredytami konsumpcyjnymi wpływało wykorzystanie alternatywnych źródeł finansowania (w 2005, 2006, 2007 i 2013 roku). Dwukrotnie popyt na powyższą kategorię kredytów najsilniej był ograniczany przez zmiany sytuacji ekonomicznej gospodarstw domowych (w 2010 i 2012 roku). Ponadto każda spośród trzech dalszych determinant – zmiany zapotrzebowania na finansowanie zakupu dóbr trwałego użytku, zmiany zapotrzebowania na finansowanie zakupu papierów wartościowych oraz zmiany kryteriów udzielania kredytów konsumpcyjnych – jednokrotnie najsilniej hamowała popyt gospodarstw na analizowaną kategorię kredytów.

W latach 2004–2007 wszystkie lub niemal wszystkie determinanty popytu oddziaływały pozytywnie na wzrost zainteresowania gospodarstw domowych kredytami konsumpcyjnymi, a w okresie 2009–2011 większość lub wszystkie determinanty wpływały negatywnie na popyt. Z kolei w latach 2008, 2012 i 2013 taka sama lub zbliżona liczba czynników została zaliczona do obu grup determinant – stymulujących oraz ograniczających popyt na kredyty konsumpcyjne (tab. 4). Wyniki te oznaczają zatem, że w początkowym okresie występowało większe podobieństwo w zakresie kierunku oddziaływania determinant popytu kredytów konsumpcyjnych i mieszkaniowych. Największe różnice miały miejsce natomiast w roku 2010, gdy

Tabela 4. Liczba determinant oddziałujących pozytywnie i negatywnie na popyt na kredyty konsumpcyjne w latach 2004–2013

Lata	Liczba determinant	
	stymulujących popyt	ograniczających popyt
2004	6	0
2005	5	1
2006	4	2
2007	5	1
2008	3	3
2009	1	5
2010	0	6
2011	1	5
2012*	2	3
2013*	3	2

* – w latach 2012–2013 wskaźniki procent netto dla jednej z determinant przyjmowały wartość 0, oznaczającą brak oddziaływania zmian tej determinanty na popyt.

Źródło: obliczenia własne.

wszystkie analizowane determinanty ograniczały popyt na kredyty konsumpcyjne, a z drugiej strony niemal wszystkie stymulowały zainteresowanie gospodarstw kredytami mieszkaniowymi.

5. Zakończenie

Oddziaływanie determinant popytu na dwie główne kategorie kredytów udzielanych przez banki gospodarstwom domowym w latach 2004–2013 nie było identyczne, choć w przypadku niektórych czynników występują znaczne podobieństwa. W przypadku zarówno kredytów konsumpcyjnych, jak i mieszkaniowych najczęściej czynnikiem najsilniej wpływającym korzystnie na popyt było złagodzenie warunków udzielania kredytów. Obok tej determinanty w przypadku kredytów konsumpcyjnych na uwagę jako ważny czynnik stymulujący popyt zasługują zmiany zapotrzebowania na finansowanie zakupu dóbr trwałego użytku, a w przypadku kredytów mieszkaniowych prognozy sytuacji na rynku mieszkaniowym. W przypadku obu kategorii kredytów popyt najczęściej był hamowany przez wykorzystanie alternatywnych źródeł finansowania.

Przedstawione wyniki wskazują również na dalsze podobieństwo – w okresach wysokiego tempa rozwoju gospodarczego w przypadku obu kategorii kredytów dominowało pozytywne oddziaływanie wszystkich lub niemal wszystkich determinant

popytu (lata 2004–2007). W pozostałych latach pojawiły się jednak pewne różnice, choć warto podkreślić, iż w 2009 roku zarówno w przypadku kredytów konsumpcyjnych, jak i mieszkaniowych więcej czynników hamowało popyt, niż stymulowało go.

Siła oddziaływania determinant popytu w przypadku obu kategorii kredytów nie była jednak identyczna. W latach 2006, 2007 oraz 2013 wyższe wartości rocznych wskaźników procent netto można było zaobserwować w przypadku większej liczby czynników wpływających na popyt na kredyty konsumpcyjne niż w przypadku kredytów mieszkaniowych. Odwrotna sytuacja miała miejsce w latach 2005 i 2010. W pozostałych latach wartość wskaźnika syntetycznego wyznaczanego dla obu analizowanych kategorii kredytów na podstawie procentów netto ze wszystkich determinant była zbliżona.

Literatura

- Bywalec C., *Ekonomika i finanse gospodarstw domowych*, PWN, Warszawa 2009.
- Chrystal A., Minzen P., *Consumption, money and lending: a joint model for the UK household sector*, Working Paper No. 134, London 2001.
- Fatula D., *Zachowania polskich gospodarstw domowych na rynku finansowym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2010.
- Garczarezyk J., Skikiewicz R., *Zastosowanie metody grupowania dwustopniowego w segmentacji klientów indywidualnych na rynku usług bankowych*, [w:] *Badania marketingowe – metody, nowe podejścia i konteksty badawcze*, red. K. Mazurek-Lopacińska, M. Sobocińska, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2011.
- Harasim J., *Bankowość detaliczna w Polsce*, CeDeWu, Warszawa 2005.
- Kaczmarek M., Skikiewicz R., *Kształtowanie się kredytów dla osób prywatnych w świetle zmian nastrojów ekonomicznych ludności*, „Handel Wewnętrzny” 2013, nr 2.
- Kieźel E. (red.), *Konsument i jego zachowania na rynku europejskim*, PWE, Warszawa 2010.
- Lipowski M., *Marketing bankowy. Zarządzanie popytem i podażą usług*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2003.
- Martinez-Carrascal C., Del Rio A., *Households borrowing and consumption in Spain: a VECM approach*, Working Paper No. 0421, Madrid 2004.
- Nieto F., *The determinants of household credit in Spain*, Working Paper No. 0716, Madrid 2007.
- Ruiz-Tagle J., Vella F., *Borrowing constraints and credit demand*, Central Bank of Chile Working Paper No. 578, 2010.
- Smyczek S., *Nowe trendy w zachowaniach konsumentów na rynkach finansowych*, Placet, Warszawa 2012.
- Wałęga G., *Determinanty zadłużenia gospodarstw domowych w Polsce w świetle wybranych teorii konsumpcji*, [w:] *Otoczenie ekonomiczne a zachowania podmiotów rynkowych*, red. Z. Dach, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Kraków 2010.
- Wdowiński P., *Ekonometryczna analiza popytu na kredyt w polskiej gospodarce*, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2011.

DETERMINANTS OF DEMAND FOR BANKING SERVICES – THE CASE OF CONSUMER AND HOUSING LOANS IN THE YEARS 2004-2013

Summary: The aim of the article is to compare the direction and impact of economic determinants affecting household demand for consumer and housing loans. Economic situation of households, access to alternative sources of financing, conditions and lending criteria, the need to finance the purchase of consumer durables and forecasts of the situation in the housing market are some of the factors which have been taken into account in the article among the ones affecting demand for both categories of loans. The basis of analysis are data from business tendency surveys conducted among the chairmen of banks' credit committees. The results indicate a partial similarity in terms of the direction and strength of impact of the determinants of demand for both categories of loans in each year.

Keywords: demand determinants, consumer loans, housing loans.