

Bank Spółdzielczy

Świat bankowości spółdzielczej
nr 1/591 styczeń-marzec 2019



WAŻNE DLA SEKTORA

Mamy atuty do generowania zysków

Rozmowa z Mirosławem Skibą,
prezesem zarządu SGB-Banku SA
(część II)

s. 4-7



TEMAT NUMERU

PSD2: dyrektywa wyzwań i szans

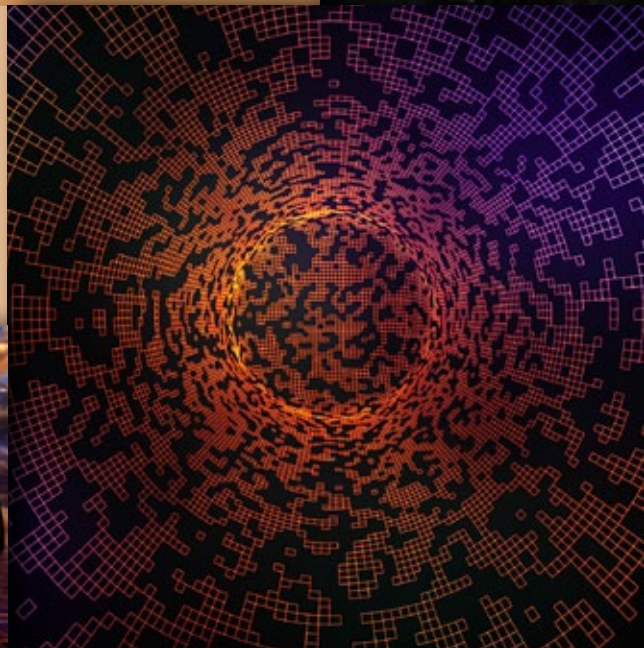
s. 12-13



Kto nie idzie do przodu, ten się cofa

Rozmowa z Beatą Wierzbicką-Skroś, prezesem zarządu
Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu

s. 8-10



Banki Spółdzielcze SGB

kolejny sezon z PGE Skrą Bełchatów



Miej klubowe barwy zawsze przy sobie!
Zamów kartę Visa SKRA i korzystaj
z atrakcyjnych rabatów dla kibiców.

O kartę pytaj w Twoim Banku.

Informacje o wysokości rabatów oraz okresie ich obowiązywania dostępne są na www.sgb.pl. Warunkiem otrzymania rabatu jest dokonanie płatności kartą kibica Visa SKRA Bełchatów. Szczegóły oferty, w tym informacje o opłatach i prowizjach, dostępne są w placówkach Banków Spółdzielczych SGB oferujących kartę Visa SKRA. Wykaz Banków Spółdzielczych SGB oferujących kartę Visa SKRA znajduje się na www.sgb.pl. Informacje dotyczące gadżetów klubowych dostępne są na stronie www.sklep.skra.pl.
Stan na 22 lutego 2018 r.

Bezpłatna Infolinia:

800 888 888
www.sgb.pl

Podaj dalej, witam w nowej formie

Jakie będą skutki unijnej dyrektywy PSD2 dla bankowości spółdzielczej? Jakie są nadzieje klientów i obawy bankowców? To wiodący temat bieżącego wydania naszego magazynu. Wydania dla nas przełomowego, ponieważ po raz pierwszy w historii prezentujemy je w wersji PDF, a nie drukowanej na papierze! Mam nadzieję, że ta forma zyska Państwa aprobatę. I jestem przekonany, że służyć będzie przede wszystkim zwiększeniu interaktywności. Magazynem „Bank Spółdzielczy” będzie można się dzielić niczym dobrymi wiadomościami. Zachęcam Państwa do podawania go dalej. A jest co podawać.

Redaktor Janusz Orłowski zainteresował się ofertą banków spółdzielczych w świetle zbliżającej się daty 14 września 2019 r., kiedy to zaczną obowiązywać przepisy PSD2. Na ten właśnie temat rozmawia z Robertem Tórzem, szefem bankowości mobilnej w SGB-Banku SA. W świecie PSD2 – co może zaoferować swoim klientom bankowość spółdzielcza? Czy i jak jesteśmy przygotowani, aby sprostać wymaganiom dyrektywy, szczególnie w kontekście bezpieczeństwa informacyjnego? To zresztą jeden z głównych wątków wdrożenia PSD2: silne uwierzytelnianie oraz wspólne i bezpieczne dla konsumentów otwarte standardy komunikacji. Piszą o tym Wojciech Kapica i Adrian Rycerski, eksperci z kancelarii prawnej SSM Legal, jednej z największych w Polsce.

W przekornej kontrze wobec skutków wdrożenia postanowień unijnej dyrektywy postawił się Jacek Prześluga, autor felietonu „To rewolucja. Tutaj jeńców się nie bierze”. Swoją tekst napisał z perspektywy klienta, zastanawiając się nad pozytywnymi i negatywnymi skutkami nadchodzących zmian:

„To może być rewolucja na rynku finansowym, jakiej do tej pory nie znaliśmy. Przeskok z płatności kartą na płatność smartfonem to pikuś przy możliwościach, które daje PSD2. Czy obudzimy się w nowej rzeczywistości? O, tak, podmioty trzecie totalnie zmieniają reguły gry! Bank przestanie być jedynym gwarantem bezpieczeństwa naszych operacji finansowych, a liczba operatorów i ofert zwiększy się po wielokroć.” A czego klienci poszukują dziś w bankach? Na powyższe pytanie odpowiada badanie, które przeprowadziła agencja SW Research na zlecenie On Board. Wyniki zaskakują.

W nowym numerze magazynu „Bank Spółdzielczy” pojawia się również druga część rozmowy z Mirosławem Skibą – prezesem Zarządu SGB-Banku SA, w której dzieli się on refleksjami po pierwszych miesiącach kierowania bankiem:

Zaczęliśmy od przeglądu ekspozycji kredytowych, ponieważ nasz portfel kredytów nie pracował tak, jak zakładaliśmy. Musieliśmy stworzyć wiele rezerw, zmienić strategię na bardziej ostrożnościową po to, aby przygotować bank na wypadek gwałtownej zmiany koniunktury gospodarczej. Tak postępują najlepsi. Zwykle w czasie koniunktury przygotowujemy się na gorsze czasy. Musimy stać na twardych, mocnych fundamentach.

Polecam także rozmowę z Beatą Wierzbicką-Skroś, nowo powołaną prezes Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu, jednego z wyróżniających się banków polskiej spółdzielczości. Ciekawych wrażeń dostarczy również lektura tekstu o... związkach frazeologicznych (tak, tak, to ma znaczenie także w naszej branży!), autorstwa prof. Jarosława Liberka, oraz ciekawe rozważania na temat wyzwań i szans bankowości na świecie, które prezentuje Szczepan Wielgosz.

W numerze nie brakuje również tematu o cyberbezpieczeństwie (tekst Roberta Azembskiego), o roli szybkości decyzji w leasingu (w rozmowie z Waldemarem Kwiatkowskim, wiceprezesem SGB Leasing) oraz kolejnych rozważań na temat RODO w bankowości.

Mam nadzieję, że magazyn Bank Spółdzielczy w nowej digitalowej formule przypadnie Państwu do gustu – liczę na wymianę poglądów i życzę przyjemnej lektury! Podajcie Państwo dalej.

Roman Szewczyk

redaktor naczelny

e-mail: roman.szewczyk@sgb.pl



**Bank
Spółdzielczy**

Adres Redakcji
ul. Mielżyńskiego 20
61-725 Poznań
T.: 61 42 37 210
E.: redakcja@sgb.pl
www.bodie.pl/szkolenia/bodie-extra/
wydawnictwo/ksiazki

Redaguje zespół: redaktor naczelny – Roman Szewczyk
redaktorzy prowadzący – Rafał Łopka, Jerzy Sygidus
redaktor techniczny – Dominika Sklepik

Stale współpracują: Robert Azembski, Eugeniusz Gostomski, Piotr Górski, Janusz Orłowski, Robert Woźniak

Korekta: Jerzy Sygidus

Reklama, prenumerata, zakup wersji elektronicznej:
T.: 61 42 37 210, E.: reklama@bodie.pl

Projekt i skład: Drukma Sp. j.

Zdjęcia na okładkach: pixabay.com, fotolia.pl

Jeżeli nie zaznaczono inaczej zdjęcia we wnętrzu pochodzą z Pixabay.com.

Wydawca:
Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o.
ul. Mielżyńskiego 20, 61-725 Poznań, T.: 61 42 37 210,
F.: 61 42 37 107, E.: wydawnictwo@bodie.pl
Na zlecenie SGB-Banku SA

Redakcja nie zwraca materiałów nie zamówionych. Zastrzega sobie prawo do redakcyjnego opracowania tekstów, skracania oraz zmiany tytułów. Rozpowszechnianie materiałów redakcyjnych w formie papierowej i elektronicznej bez zgody Wydawcy zabronione.

WAŻNE DLA SEKTORA



str. 4

4. Mamy atuty do generowania zysków

Rozmowa z Mirosławem Skibą,
prezesem zarządu SGB-Banku SA

8. Kto nie idzie do przodu, ten się cofa

Rozmowa z Beatą Wierzbicką-Skroś, prezesem
zarządu Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu

TEMAT NUMERU



str. 12

12. PSD2: dyrektywa wyzwań i szans

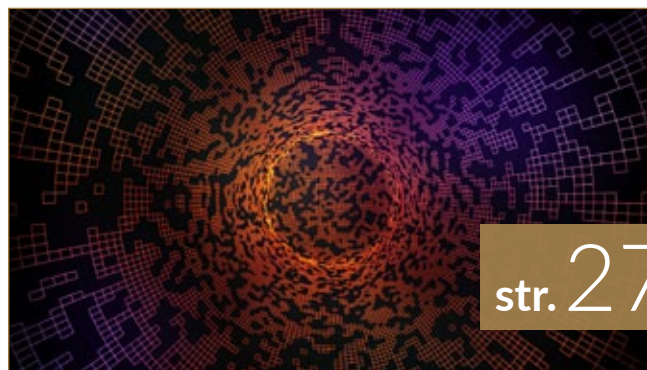
14. Medialne echa PSD2

17. Unijna dyrektywa wymusi szybszą integrację

21. Silne uwierzytanie oraz wspólne i bezpieczne otwarte standardy komunikacji – PSD2

24. Dyrektywa PSD2. To rewolucja. Tutaj jeńców się nie bierze

SPECJALNIE DLA WAS



str. 27

27. Wyzwania i szanse bankowości. Część I

30. Nagroda Polskiego Klubu Biznesu. Banki w kolorze srebra



32. Spółdzielcza Grupa Bankowa po raz kolejny wyróżniona tytułem Dobra Marka. Jakość, Zaufanie, Renoma!

33. Frazeologia antyczna w nowych czasach

34. Na samych kredytach już się nie ujedzie

35. Bankowość relacyjna, a transakcyjna

TYM ŻYJE BANKOWOŚĆ

- 38.** Forum Bankowe 2019. Coraz większa polaryzacja sektora bankowego



str. 40

- 40.** Konwent w Józefowie. Zmieniaj się albo zginiesz
- 46.** Brakuje nam poczucia wspólnoty
- 49.** Reprezentacja interesów banków spółdzielczych na forum Unii Europejskiej



str. 53

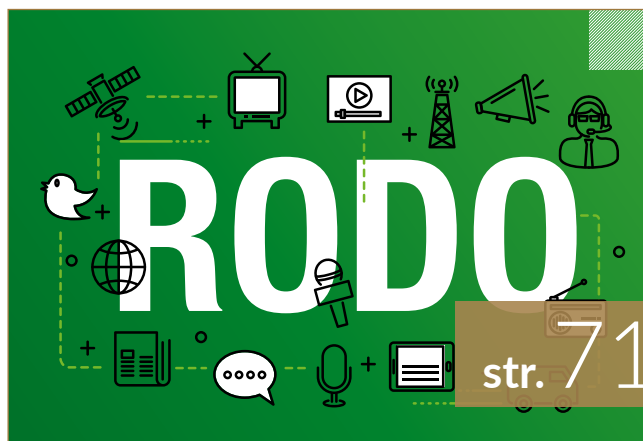
- 53.** Cyberbezpieczeństwo. Moda, mit czy konieczność?

DLA MANAGERA

- 57.** Bankowość spółdzielcza wobec postępującej digitalizacji usług i produktów bankowych
- 61.** Czy zapomnimy o gotówce
- 64.** Jak konsumenci i ich oczekiwania zmieniają banki?
- 66.** Łatwe procedury, szybka decyzja

PRAWO

- 68.** Słowo o biernym prawie wyborczym do organów spółdzielni, czyli jak to jest z tą równością członków?



str. 71

- 71.** Kilka słów o RODO w obszarze kredytowym
- 74.** Poruszenie naruszeniem

AKTUALNOŚCI

- 77.** W Warszawie powstało Centrum Historii Polskiej Bankowości Spółdzielczej. Ocalić od zapomnienia ideę spółdzielczości
- 78.** Wirtualne manewry, czyli Cyber-EXE Polska 2018
- 80.** Kampania Kredyt+ zakończona



str. 81

- 81.** Kolejne samochody wręczone laureatom loterii „Lokata SGB”
- 83.** Spojrzenie koniunkturalne
- 84.** Rozpatrywanie reklamacji i skarg przez banki w kontekście zmiany ustawy o usługach płatniczych

Mamy atuty do generowania zysków

część II

Rozmowa z **Mirosławem Skibą**,
prezesem zarządu SGB-Banku SA

Od czasu naszej ostatniej rozmowy upłynęły prawie trzy miesiące i był to czas wielu ważnych wydarzeń. Odbęło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy SGB-Banku, po którym media branżowe z uznaniem podkreślały, że akcjonariusze niemal jednogłośnie zdecydowali o podniesieniu kapitału banku.

– Tak, w istocie bardzo wiele się działo i nadal wiele się dzieje, myślę, że dobrego. Na pewno zrobiliśmy kilka fundamentalnych kroków. Przede wszystkim bardzo doceniam stanowczą wolę akcjonariuszy SGB-Banku SA, którzy w grudniu ubiegłego roku w ponad 98 procentach głosowali za podniesieniem kapitału akcyjnego banku. Dokapitalizowanie w trybie objęcia nowej emisji akcji, to dla SGB-Banku bardzo istotny impuls. W moim przekonaniu decyzje NWZA były kluczowe dla SGB-Banku SA i jego dalszego rozwoju. Serdecznie dziękuję naszym akcjonariuszom za zaufanie.

W 2018 roku wynik finansowy banku nie był zadowalający.

– Owszem, ale jak już wielokrotnie podkreślałem w czasie spotkań z akcjonariuszami, partnerami biznesowymi i pracownikami banku, zły wynik to jeszcze nie jest koniec świata. Rzeczywiście rok 2018 zamkniliśmy ze stratą, jest ona zdiagnozowana i oszacowana. Mamy konkretny plan i pomysł, jak przekuć obecną sytuację w sukces. Zarząd we współpracy z Radą Nadzorczą i akcjonariuszami musiał wdrożyć wewnętrzny plan naprawy. Zmodyfikowaliśmy strategię, aby inaczej – dużo aktywniej – budować naszą obecność na rynku. To były ważne i konieczne decyzje, a potwierdzeniem jest dobra ocena naszego planu dokonana przez Komisję Nadzoru Finansowego. Takie decyzje i opinie są bardzo budujące, dobrze wpływają na atmosferę w banku i wokół niego. Słowem: mamy dobry plan i konsekwentnie go realizujemy.



Jaki pomysł ma Zarząd na wyjście z sytuacji? Proszę o kilka konkretów.

– Zaczęliśmy od przeglądu ekspozycji kredytowych, ponieważ nasz portfel kredytów nie pracował tak, jak zakładaliśmy. Musieliśmy stworzyć wiele rezerw, zmienić strategię na bardziej ostrożnościową po to, by przygotować bank na wypadek gwałtownej zmiany koniunktury gospodarczej. Tak postępują najlepsi, najbardziej odpowiedzialni i przewidujący menagerowie. Zwykle w czasie koniunktury przygotowujemy się na gorsze czasy. Musimy stać na twardych, mocnych fundamentach.

Jakie wyzwania stoją przed SGB-Bankiem?

– Po pierwsze musimy skutecznie realizować wewnętrzny plan naprawy i to już się dzieje. Po drugie – powinniśmy pokazać rynkowi jeszcze w 2019 roku, że nasze działania przynoszą konkretne efekty. Plan zakłada budowę silnej pozycji w okresie kilku lat, ale

dla nas samych, dla wewnętrznej atmosfery w samym banku i naszej Grupie, wyniki pierwszego roku są kluczowe. Będą decydowały o naszej wiarygodności. Jestem głęboko przekonany, że już w połowie tego roku będziemy widzieli pierwsze efekty naszej pracy. Po trzecie – aby wypełniać należyte swoją rolę w strukturach Zrzeszenia, SGB-Bank musi stać na mocnych podstawach i koncentrować swoją działalność na zwiększaniu przychodów. Na bardzo intensywną walkę o nowych klientów dla banków spółdzielczych.

Tutaj nie ma odwrotu. Podkreślę to: Bank ma potencjał do wzrostu i akcjonariusze akceptują decyzje Zarządu. Zaciągnęliśmy u akcjonariuszy kredyt zaufania, a kredyty się spłaca. Chcemy systematycznie zwiększać skalę naszych działań, które będą generowały przychody na oczekiwanym przez nas poziomie. Wewnętrzny plan naprawy jest narzędziem, a jednocześnie okazją do gruntownej modernizacji banku, wzrostu rentowności inwestycji i usprawnienia wszelkich procesów z myślą o klientach wewnętrznych jak i zewnętrznych. Modernizacja dotyczy również budowy platformy mobilnej i szerokiego oparcia naszych działań o rozwiązania internetowe. Rzecz jasna, w zdecydowany sposób będziemy się też koncentrowali na bieżącej kontroli kosztów, ale priorytet został określony jednoznacznie: zwiększamy przychody banku. Szukamy nowych nisz rynkowych i zmieniamy nasz model biznesowy, mocno nastawiając się na młodych klientów. Koncentrujemy się także na stworzeniu atrakcyjnych propozycji dla firm, planujemy zwiększenie znaczenia kredy-

tów konsorcjalnych, ponieważ tego oczekują nasi klienci z sektora biznes.

Bank dla starszych ludzi – słyszał pan takie zdanie o bankach spółdzielczych?

– Pokolenie 50+ i starsi to grupa bardzo dobrych klientów, często wręcz wzorowych, więc nie wiązałbym tej opinii z wiekiem. Raczej z niską dostępnością do nowoczesnych usług i technologii, którymi dysponujemy, z orientowaniem się na nowe grupy konsumentów, z wrażliwością na komunikację w Internecie, w smartfonie. Tu mamy ogromne pole do popisu.

Myśli pan o ekspansji w stronę młodych pokoleń konsumentów?

– Patrząc szerzej. Internetowym klientem banków spółdzielczych może być każdy, kto ma dostęp do Sieci, niezależnie od wieku. Klient w wieku 50+ jest mocno przywiązany do tradycyjnych marek, ale i on potrafi już doskonale orientować się w zawiłościach technologii mobilnych i też jest ciekaw ofert, które możemy podsyłać mu tą drogą. Z kolei konsumenci w wieku 18 i młodszy mają technologię w małym palcu, potrafią porównywać, szukać dla siebie najlepszych rozwiązań i propozycji finansowych. Kluczem jest umiejętność komunikowania się z każdą grupą konsumentów, dopasowania oferty banku do wieku, potrzeb i możliwości. Dlatego banki takie jak nasze muszą teraz zmieniać się szybko i bez błędów.

Jak się tych błędów ustrzec?

– Budując potencjał opierający się na dwóch filarach: tworzeniu i utrzymaniu relacji z klientami, w czym mamy

dobre doświadczenia, oraz na nowoczesnych narzędziach cyfrowych i marketingowych. Mój apetyt na taki sukces rośnie, gdy zaczynam sobie wyobrażać, co może się dziać, jeśli do poziomu naszych relacji z klientami dodamy technologię i pakiet przyjaznych usług finansowych, które będą co najmniej na poziomie konkurentów. Taki bank byłby nie do pokonania.

Marzy się panu, żeby o bankach spółdzielczych mówiono, że są „cool”?

– Nie tylko mi się marzy, ja jestem pewien, że tak będzie. Po takie marzenia trzeba sięgać. Patrząc na grupę banków, która stworzyła nasze Zrzeszenie – wspólnie mamy wielką przyszłość. W małych miejscowościach klient, młody czy starszy

wiekim, jest niemal na wyciągnięcie ręki. Jeśli pojawi się skierowana w jego stronę bardzo dobra, konkurencyjna oferta – sięgnie po nią. Jeśli znajdzie ją w swoim smartfonie – również skorzysta. Młodzi ludzie, ale nie tylko oni, patrzą dziś na oferty finansowe przez pryzmat korzyści i bonusów, ale też poprzez jakość relacji, która się za nimi kryje. Jeśli będą wiedzieli, że nowoczesny bank, którego znakomitą ofertę złowili właśnie w Internecie, to jest właśnie ten bank, który na co dzień mijają w drodze do szkoły, pracy, zajrzą do niego na pewno.

Do tego potrzebna będzie silna kampania wizerunkowa i ofertowa.

– Zgadzam się. Po kampanii kredytów gotówkowych już zaczęliśmy myśleć o kolejnych projektach. Powinniśmy stale przypominać klientom, że jesteśmy na wyciągnięcie dłoni, pokazywać banki spółdzielcze ze spójnym, bardzo konkretnym przekazem ofertowym. Można zresztą o takich przedsięwzięciach myśleć w ramach współpracy obu zrzeszeń, to zmniejszy ich koszty i pozwoli dotrzeć do odbiorców w całym kraju. Nie mamy tu żadnych kompleksów – 550 banków spółdzielczych z obu zrzeszeń działa przecież na obszarze całego kraju, to jest ogromna sieć! Powinniśmy działać z takim samym rozmachem i w takiej samej skali, jak nasza konkurencja. Mamy 160 lat tradycji, chwalmy się nią, pokazujemy naszą stabilność, lokalny patriotyzm – które polskie marki mogą pochwalić się taką historią?

To z całą pewnością budzi szacunek i zobowiązuje, ale klienci oceniają konkretne oferty, nie tylko tradycję.

– I dlatego już dziś zapowiadam wielkie mobilne przyspieszenie. Będziemy wdrażali nowoczesne formy płatności mobilnych, które budujemy w ramach aplikacji Portfel SGB. Google Pay, Apple Pay, Blik – pojawiają się w ofercie banków spółdzielczych SGB. To rozwiązania naturalne dla banków tak samo, jak fakt, że udzielamy kredytów i przyjmujemy depozyty. To jeden ze standardów naszej branży. Kluczem jednak będzie zdolność komunikowania się banków spółdzielczych i banku zrzeszającego z nowymi grupami konsumentów. Potrzebujemy świeżości, nowego języka i nowej jakości w relacjach z ludźmi, którzy dotychczas nie mieli kontaktu z naszą ofertą i nie znali banków spółdzielczych. Musimy być cool, ale nie na pokaz, lecz prawdziwie. Musimy budzić zaufanie, które oparte jest na naszej historii i spółdzielczym pragmatyzmie.

Czy to nie powinno oznaczać także pewnej zmiany w modelu funkcjonowania bankowości spółdzielczej? Jak sprawić, żeby z pojęciem bank spółdzielczy mocno kojarzyło się słowo „prestiz”?

– To ważna kwestia. Nieuniknione będą zapewne zmiany w przepisach prawa. Polacy chcą inwestować swoje pieniądze, a inwestując – planują swoje zyski. Co oznacza, że jestem udziałowcem banku spółdzielczego? Za prestiżem powinni iść przywileje. Benefity, na które oglądają się dzisiaj wszyscy świadomi klienci. Moim zdaniem, potrzebne są rozwiązania systemowe, zachęcające Polaków do udziału w akcjonariacie obywatelskim i do zakupu udziałów w bankach spółdzielczych. Jeżeli jestem udziałowcem, to mam też pewne przywileje, których nie oferują mi banki komercyjne.

Takie powinno być współczesne znaczenie słowa „prestiz” w bankowości spółdzielczej.

Jaki jest pana stosunek do integracji banków i zrzeszeń spółdzielczych?

– Silni właściciele SGB-Banku to jednocześnie jego silni partnerzy. Budowanie układu, w którym istnieje jakaś omnipotentna centrala, czyli bank zrzeszający, a gdzieś obok banki spółdzielcze – to absolutnie nie wchodzi w grę. Korzyścią biznesową jest wspólna identyfikacja, ale już nie centralizacja na siłę. Na pewno powinniśmy poprawić komunikację pomiędzy bankami, a SGB-Bankiem – słyszę skargi, że często nie można się dodzwonić do niektórych departamentów banku zrzeszającego. To trzeba zmienić, to są bariery, które daje się pokonać w krótkim czasie i bez żadnych nakładów finansowych.

Jestem zwolennikiem niezależności banków spółdzielczych. To jednak nie wyklucza koncentracji funkcji, które są kosztowne z perspektywy robienia biznesu przez poszczególne BS-y. W bankach spółdzielczych, w pracownikach banków tkwi olbrzymi potencjał, który powinniśmy wydobyć. Codzienna administracja, prace biurowe nie pozwalają jednak tego potencjału wykorzystać. Duża część ludzi pracujących w bankowości spółdzielczej nie zajmuje się klientem, lecz spełnia funkcje typowo administracyjne, które choć ważne, nie pozwalają wykorzystać energii pracowników inaczej, w bardziej konstruktywny sposób.

W biznesie zawsze korzyść przynosi dywersyfikacja. W naszej branży nie można opierać rozwoju na jednej nodze – na przykład na rolnictwie i sektorze rolno-spożywczym. Sektor rolniczy to ponad 50 procent naszego portfela, musimy więc szukać kolejnych, nowych nisz. Wchodzić mocniej w usługi ubezpieczeniowe, majątkowe, zdrowia, polisy dla dzieci. Budować przestrzeń, w której możemy stać się instytucją finansową pierwszego wyboru w bardzo różnych sprawach.

SGB-Bank to instytucja wykonująca wiele działań i usług na rzecz banków spółdzielczych. Tak mówi teoria i umowa zrzeszeniowa.

– Fakt, SGB-Bank już dawno powinien działać jako centrum usług wspólnych realizujących wiele funkcji niezwiązanych bezpośrednio z biznesem banków spółdzielczych, obsługiwać je od strony sprawozdawczości, raportowania, przygotowania ofert, analiz rynkowych itp. W ramach jednej rodziny SGB-Bank powinien świadczyć usługi na rzecz członków Zrzeszenia przede wszystkim w tej sferze. Musimy odciążyć banki spółdzielcze, dając im narzędzia informatyczne, dając ich klientom platformę mobilną i pozwalając skoncentrować się na budowaniu oraz utrzymaniu relacji z klientami.

Trzeba chronić własność i niezależność banków na rynkach, w obszarze których one funkcjonują, ale jednocześnie maksymalizować wykorzystanie całego serwisu technologicznego, który obniża poziom kosztów, ułatwia funkcjonowanie i wypełnianie oczekiwań regulatora. Temu może służyć bank zrzeszający. Taki model sprawdza się w Austrii, w Niemczech, we Francji czy Skandynawii. Wierzę, że taka wspólnota celów wyjdzie naszej Grupie na dobre. ●

Rozmawiał: Roman Szewczyk



Helena Kłosowska

Beata Wierzbicka-Skroś

Kto nie idzie do przodu, ten się cofa

Rozmowa z **Beatą Wierzbicką-Skroś**,
prezesem zarządu Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu

Kieruje pani jednym z najlepszych pod względem wskaźników ekonomicznych banków spółdzielczych. Czy miała pani obawy przed objęciem funkcji prezesa zarządu?

Moje obecne stanowisko traktuję, jako ogromny zaszczyt i wyróżnienie, ale też jako fascynujące wyzwanie zawodowe. Powiedziałabym jednak, że jest to przede wszystkim wielkie zobowiązanie wobec naszego banku i społeczności Inowrocławia. Oczywiście, miałam obawy i nie chodziło o wątpliwości, czy sobie poradzę, bo nie trafiłam na to sta-

nowisko z przypadku – przejęłam obowiązki prezesa zarządu na zasadach naturalnej ciągłości stanowisk. Biorę udział w zarządzaniu bankiem, jako członek zarządu ds. finansowych, już od 10 lat.

Zastąpiła pani odchodzącą na emeryturę prezes Helenę Kłosowską, która rekomendowała panią na to stanowisko. Taka rekomendacja to jednocześnie zobowiązanie? Zdecydowanie tak! Pani Helena Kłosowska jest dla mnie i dla naszego środowiska wielkim autorytetem. Przez lata

była moim mentorem w kwestiach związanych z zarządzaniem bankowością. Korzystając z okazji chciałabym jej gorąco podziękować za wiarę we mnie. To ona w swoim czasie powiedziała, że widzi mnie na stanowisku prezesa i oznajmiła mi to szybciej, aniżeli ja sama zaczęłam o tym myśleć. Widocznie dostrzegła we mnie umiejętności i kompetencje do prowadzenia banku, który ponad 40 lat był jej „ukochałym dzieckiem”.

Jaka jest pani recepta na sukces? Bank Spółdzielczy w Inowrocławiu ma jeden z najlepszych współczynników zysku w przeliczeniu na jednego zatrudnionego.

To prawda. Od kilku lat zajmujemy pierwsze miejsce, jako najbardziej efektywny bank o sumie bilansowej od 200 do 500 milionów złotych. Na ten sukces wpływa wiele czynników. Przede wszystkim – praca naszego zespołu, jego zaangażowanie i ambicja. Zatrudniamy naprawdę fantastyczny personel, który zawsze stara się wykorzystywać szanse płynące z rynku. Potrafimy być bardzo elastyczni i szybko dostosować się do potrzeb klientów. Umiemy też wykorzystywać atuty banku spółdzielczego, jako instytucji z ogromnymi tradycjami. Są to w pierwszej kolejności umiejętność utrzymania bardzo dobrych relacji z klientami, otwartość, zaufanie i partnerstwo.

Główną grupę naszych klientów stanowią osoby dojrzałe i dla nich mamy największą ofertę. Ta grupa potrzebuje bezpośrednich kontaktów, lubi rozmawiać z żywym człowiekiem, ufa wyłącznie takim relacjom. Nie możemy jednak wyłącznie starzeć się razem z naszymi partnerami, trzeba otwierać się na nowe pokolenia, mówić ich językiem. Młodzi klienci to nasza przyszłość i nie jest żadną fanaberią, że spoglądamy właśnie w ich stronę – to znak czasu i nieunikniony proces. Kluczowe pytanie brzmi – czy potrafimy za nimi nadążyć? Czy jesteśmy odpowiednio aktywni? Jako bank spółdzielczy nigdy nie przejawialiśmy aspiracji bycia środowiskowym liderem, nie uczestniczyliśmy w ostrej walce konkurencyjnej. Dziś jednak trzeba zrewidować tę strategię, spojrzeć na rynek szerzej i aktywnie troszczyć się o swój udział w wielkim finansowym torcie.

Nie ma innego wyjścia...

Dokładnie. Nie mamy innego wyjścia. Kto nie idzie do przodu, ten się cofa.

Co jest najmocniejszą stroną Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu? Co was wyróżnia?

Tych wyróżników jest wiele. Relacyjność jest naszym wielkim atutem, podobnie jak w innych bankach spółdzielczych. Do tego dochodzą przyjazna atmosfera i otwartość na klienta. To zawsze były nasze najsilniejsze strony. Pamiętam siłę tych relacji z czasów, gdy jeszcze nie pracowałam w na-

szym banku, ale byłam jego młodym klientem. Pamiętam bardzo przyjazną, wręcz serdeczną atmosferę, choć prawdę mówiąc nie miałam wtedy porównania z bankami komercyjnymi. Relacyjność to atut każdego banku spółdzielczego. Szybkie dostosowywanie się do potrzeb rynku, decyzywność, to też atuty.

Ile osób pracuje w banku?

Czterdzieści. Zwiększają się ich obowiązki z obszaru tzw. back office, są coraz częściej angażowani do zadań niemających bezpośredniego związku z naszym biznesem i to powoli staje się problemem. Klientów, którzy odwiedzają nasz bank jest dzięki nowym technologiom coraz mniej, prawie nie widać kolejek. Dlatego pracownicy zajmujący się bezpośrednią obsługą klienta wspomagają działania bankowego zaplecza. Chciałabym, aby było inaczej, aby jak największa grupa pracowników mogła koncentrować się na zdobywaniu i utrzymywaniu kontaktów z konsumentami i partnerami Banku.

Ktoś musi ich pozyskiwać, wspierać, do tego na pewno niezbędne są aplikacje, ale też ludzie.

– Inowrocław jest ważnym ośrodkiem gospodarczym w regionie. O jego znaczeniu decyduje koncentracja potencjału przemysłu chemicznego, szklarskiego, poligraficznego, spożywczego oraz rozwijający się handel i usługi. Inowrocław stanowi też ważny ośrodek uzdrowiskowy, turystyczno-rekreacyjny i kulturalny oraz przemysłowy.

Czy w parze z dobrą pracą idzie dobre wynagrodzenie? Z badań wynika, że dla wielu pracowników nie mniej ważna niż płaca jest dobra atmosfera w pracy. Podkreśla to aż 70 proc. badanych.

Wydawałoby się, że w pracy pieniądze zawsze są na pierwszym miejscu, ale to duże uproszczenie. Bardzo mi zależy na utrzymaniu dobrej atmosfery w banku, choć mamy tu do czynienia z twardym dylematem – jednym z warunków dobrej atmosfery w firmie jest odpowiednie wynagrodzenie... Jak z tego wybrać? Planujemy oddać w ręce pracowników

możliwość kształtowania własnych zarobków w taki sposób, aby ich wynagrodzenia mogły być bardziej satysfakcjonujące. Pracujemy nad planami sprzedażowymi.

Na czym będą polegały?

Pracownik powinien mieć udział w zyskach ze sprzedaży. To go mobilizuje i zawsze zwiększa zaangażowanie, pobudza do działań i poszukiwania nowych wyzwań. Opracowujemy szczegóły planów i strategii sprzedaży. W strategii działania naszego banku istnieje zapis, że struktura wynagrodzeń nieco się zmieni ze względu na podejmowane w tej chwili działania z zakresu HR.

To przemyślana strategia.

Ona przede wszystkim stawia na uczciwość w relacjach między pracownikiem i pracodawcą. Pracujesz intensywnie, masz dobre wyniki – więc dobrze zarabiasz, zbierasz bonusy finansowe. Nie jest to nowość w naszym środowisku, powinniśmy jedynie bardzo precyzyjnie określić zasady tych relacji. Chcę podkreślić, że zależy mi na dobrych, zdrowych

relacjach w zespołach sprzedażowych. Dobra atmosfera powoduje chęć przychodzenia do pracy i angażowania się w nią w 100%. Dobry klimat w pracy przejawia się tym, że wszyscy „gramy do jednej bramki”, czyli pomagamy sobie, wspieramy, uzupełniamy się nawzajem.

Jaki jest Inowrocław? To miasto bogate czy biedne? Rolnicze czy przemysłowe? W niektórych miejscowościach działalność bankową prowadzi się z wieloma trudnościami...

Inowrocław jest ważnym ośrodkiem gospodarczym w regionie. O jego znaczeniu decyduje koncentracja potencjału przemysłu chemicznego, szklarskiego, poligraficznego, spożywczego oraz rozwijający się handel i usługi. Inowrocław stanowi też ważny ośrodek uzdrowiskowy, turystyczno-rekreacyjny i kulturalny oraz przemysłowy. Istotnym czynnikiem rozwoju Inowrocławia są występujące na terenie miasta wody lecznicze, które od grudnia 2012 r. są wydobywane. Naszą firmową wodą o leczniczych właściwościach jest Inowrocławianka.

W mieście zlokalizowany jest zespół uzdrowiskowo-wypoczynkowy odwiedzany przez kuracjuszy z całej Polski i zagranicy. Baza sanatoryjna w Inowrocławiu to nowoczesne placówki z bogatą ofertą zabiegową.

Inowrocław to też ludzie młodzi, których szybciej można dziś spotkać w Internecie niż na ulicach miasta. Bank jest obecny np. na Facebooku, choć aktywność na tym portalu społecznościowym nie jest zbyt intensywna. Czy każda marka powinna być obecna na Facebooku?

Facebook w Polsce ma prawie 17 milionów odbiorców i bardzo trudno jest znaleźć markę, która jest na nim nieobecna. Być na nim to, moim zdaniem, wymóg czasu. Jeśli chcemy pozyskać młode pokolenie, powinniśmy mocno angażować się w budowanie relacji w mediach społecznościowych. Młodzi sami do nas nie przyjdą, muszą zobaczyć w Sieci naszą ofertę, zweryfikować ją, przegadać z przyjaciółmi. Spędzają na Facebooku czy Twitterze dziesiątki godzin w każdym tygodniu – powinniśmy być tam razem z nimi. To pokolenie technologiczne i trzeba mówić jego językiem, w jego naturalnym środowisku.

Macie na niego pomysł?

Nasz fanpage dopiero raczkuje. Nie mamy konkretnego specjalisty, który zająłby się nim odpowiednio profesjonalnie. I to trzeba zmienić – na posiedzeniach Zarządu wątek naszej ak-

tywności w mediach społecznościowych powraca bardzo często. Przypnijmy: pokoleniowo jesteśmy dopiero jedną nogą w świecie relacji wirtualnych, drugą cały czas tkwimy w tradycyjnej bankowości. To jedno z zadań, jakie sobie stawiam – wejść mocniej z naszą ofertą do mediów społecznościowych.

Gdzie widzi pani wasz bank za trzy-pięć lat?

Jeśli chodzi o strategię działania, to będziemy konsekwentnie realizować przyjęte wcześniej programy. Nie wyjdziemy z ofertą poza Inowrocław. Będziemy natomiast rozwijali się technologicznie. Płatności mobilne to standard na rynku usług finansowych: aplikacje Blik, Google Pay, Apple Pay muszą mieć w swoich smartfonach również nasi klienci. Liczymy tutaj na wsparcie banku zreszającego, bo to za jego pośrednictwem wprowadzamy wszystkie nowinki technologiczne, np. aplikację Blik. Będziemy starali się nie tylko utrzymać naszą dobrą pozycję, ale przede wszystkim rozwijać naszą ofertę dla klientów, być może również w innych niż obecnie obszarach biznesowych.

Na froncie budynku, w którym mieści się centrala banku, uwagę przyciąga billboard z reklamą „Kredytu Plus”, którego promocja w bankach spółdzielczych SGB niedawno się zakończyła. Jak pani ocenia tę kampanię?

Uważam, że takie działania są bardzo potrzebne. Zreszeniowa kampania kredytów gotówkowych znakomicie wpisała się w naszą strategię. Dlatego, że my rzeczywiście mamy taki zamiar, by to obligo kredytów gotówkowych było znacznie wyższe. Podejmujemy w tym celu wiele aktywnych działań. Myślę zatem, że kampania promująca kredyty gotówkowe ma wiele atutów. Po pierwsze – pokazujemy dobry produkt. W naszym banku „Kredyt Plus” dobrze się sprzedawał. Po drugie – wszystkie banki, które miały tę ofertę w swoim portfelu pokazywały klientom tę samą kreację. Przekaz był spójny, z wielu stron. To pokazywało banki spółdzielcze SGB, jako monolit, jako silną grupę bankową.

Obecnie jesteśmy na etapie wdrażania CasePro – systemu, który bardzo ułatwi nam pracę. Chcemy, aby np. procedury kredytowe zostały jak najbardziej zautomatyzowane. Aby i w banku spółdzielczym klient (podobnie jak dzieje się to w bankach komercyjnych) usiadł za ladą z dowodem osobistym, złożył jeden podpis na wniosku, drugi na umowie i po jak najkrótszym czasie wyszedł z banku z pieniędzmi (kredytem). Obie strony będą z tej sytuacji zadowolone. ●

Rozmawiał: Roman Szewczyk

Helena Kłosowska, emerytowana prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu:

Panią Beatę Wierzbicką-Skroś, obecną prezes Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu, przed wielu laty osobiście przyjmowałam do pracy. Podczas rozmowy ujęła mnie mądrymi, przemyślanymi odpowiedziami. Obserwowałam jej rozwój jako pracownika i dostrzegałam w niej wiele cech, które w moim przekonaniu powinien mieć dobry szef. Przede wszystkim potrafi pracować z ludźmi, ma wiele empatii, umie rozwiązywać konflikty, łagodzić spory, motywować i doceniać współpracowników.

Była i jest bardzo pracowita, skrupulatna, dokładna i konsekwentna, co w bankowości jest bardzo ważne. Ponadto rozumiała bankowość spółdzielczą, miała jej wycucie. To brzmi dość abstrakcyjnie, ale przekłada się na język praktyki finansowej w bardzo konkretny sposób. Podobało mi się w niej również to, że czuła wartości, jakie niesie ze sobą spółdzielczość. Wynikają one z tradycji pracy u podstaw, zaszczytliwi je nam ojcowie polskiej bankowości spółdzielczej, ks. Piotr Wawrzyniak i ks. Augustyn Szamarzewski. Dlatego, kiedy rozmawialiśmy o sukcesji, rekomendowałam Radzie Nadzorczej panią Beatę Wierzbicką-Skroś. Z tego, co wiem, doskonale odnalazła się w nowej roli. Życzę jej wielu sukcesów i zadowolenia z pracy na bankowo-społdzielczej niwie.

Praktyczna i ładna



**Zamów kartę Mastercard,
zrób zakupy i odbierz
upominek.**

Liczba upominków
jest ograniczona.



Karta debetowa dla klienta indywidualnego
upominek w postaci parasola

Karta debetowa dla klienta instytucjonalnego
upominek w postaci kubka termicznego

Organizatorem promocji „Mastercard – karta praktyczna i ładna” jest SGB-Bank S.A. z siedzibą w Poznaniu. Promocja trwa od dnia 11.03.2019 r. do dnia 15.05.2019 r., przy czym umowę o kartę debetową Mastercard lub umowę o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty kredytowej Mastercard należy zawrzeć w terminie od dnia 11.03.2019 r. do dnia 30.04.2019 r. Transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 150 zł należy dokonać do dnia 15.05.2019 r. Szczegółowe informacje dotyczące promocji oraz regulamin promocji dostępne są na stronie www.sgb.pl. Aby uzyskać informacje o dostępności produktu, szczegółach oferty oraz opłatach i prowizjach, odwiedź najbliższą placówkę Banku Spółdzielczego SGB. Stan na 11.03.2019 r.

Bezpłatna infolinia:

800 888 888

www.sgb.pl

PSD2:

dyrektywa wyzwań i szans

Zaledwie kilka miesięcy pozostało na wdrożenie PSD2. Dla banków nowa dyrektywa stanowi logistyczne wyzwanie. Z kolei klienci muszą być przekonani, że wprowadzane zmiany są dla nich w pełni bezpieczne.

Robert Azembski

PSD2 (Payment Services Directive 2) wprowadza szereg istotnych zmian w życie, tak instytucji bankowych, jak i ich klientów. Ma za zadanie m.in. ujednolicić rynek płatności w UE, a istniejące już regulacje prawne dostosować do nowych technologii. W obszarze usług płatniczych wprowadzi też większą przejrzystość. W założeniu ma ułatwić życie klientom, ale to banki muszą sfinansować zmiany. Mimo oczywistych obciążeń i obaw, jak wynika z badania Deloitte, już co trzeci polski bank postrzega PSD2 jako swoją szansę.

Co się zmieni? Prowadzące rachunki płatnicze instytucje finansowe będą udostępniać dane klientów tzw. podmiotom trzecim (TPP). Firmy te zostaną upoważnione do posiadania loginów i haseł do kont bankowych osób korzystających z ich usług. Dotychczas właściciele rachunków wprowadzali je jedynie na stronach swoich banków. By

zabezpieczyć interesy banków i ich klientów, KE przyjęła rozporządzenie RTS, definiujące kwestię dostępu do rachunków. Chcąc dokonać transferu środków, właściciel rachunku będzie musiał skorzystać równocześnie, z co najmniej dwóch z trzech dostępnych metod weryfikacji. Natomiast dostawca usług płatniczych, jeśli prowadzi rachunek internetowy zobowiązany jest do udostępnienia, co najmniej jednego interfejsu umożliwiającego komunikację z podmiotami trzecimi.

PolishAPI

Wraz z wejściem w życie PSD2, banki staną się pewnego rodzaju platformami, poprzez które firmy zewnętrzne będą mogły realizować zlecone przez klientów operacje. Konieczne do tego są zmiany w architekturze ich IT poprzez przygotowanie API, czyli programów, przez które niezbęd-





ne aplikacje zainstalowane po obu stronach, będą się ze sobą mogły komunikować. Według Komisji Nadzoru Finansowego dla każdej ze stron najbezpieczniejszy byłby dedykowany interfejs. Nad stworzeniem takiego standardu komunikacji z TPP pracował m.in. Związek Banków Polskich wraz z partnerami tworząc PolishAPI. Po wielu miesiącach przygotowali banki rozpoczynają udostępnianie środowisk do testowania interfejsów dostępowych do rachunków płatniczych zgodnie z wymaganiami dyrektywy PSD2 i wydanych na jej podstawie RTS-ów. – Zdecydowana większość oprze swoje rozwiązania na standardzie PolishAPI – poinformował nas Wojciech Pantkowski, dyrektor w ZBP. – W zakresie zarówno testowania interfejsu, jak i późniejszego jego funkcjonowania pomoc zaoferowała Krajowa Izba Rozliczeniowa oferując rozwiązanie zwane HUB PSD2. Jest to duże ułatwienie, szczególnie dla mniejszych banków

i banków spółdzielczych, które korzystając z propozycji KIR mogą zaoszczędzić środki w porównaniu do wdrożenia całościowego we własnym zakresie. – przyznał Wojciech Pantkowski. Stwierdził przy tym, że okres testowania zarówno na środowisku testowym, jak i produkcyjnym, potrwa pół roku, w czasie którego wybrane TPP będą mogły zgłaszać uwagi do danego banku na temat funkcjonowania wdrażanego interfejsu. – Efekty testowania wraz z wypełnionym dedykowanym wnioskiem zostaną następnie przedstawione do UKNF celem uzyskania zwolnienia z konieczności stosowania od 14 września br. tzw. interfejsu awaryjnego. Wzór takiego wniosku został przygotowany pod egidą ZBP i uzyskał pozytywną ocenę UKNF, co do zakresu i specyfikacji – podkreślił dyrektor Pantkowski.

Zrzeszenia pomogą swoim bankom

Oba banki zrzeszające aktywnie wesprą bankowców przy wprowadzaniu niezbędnych zmian. – W celu wsparcia banków spółdzielczych w zaimplementowaniu dyrektywy PSD2, w zrzeszeniu BPS przygotowywane są rozwiązania techniczne oraz formalno-prawne, z których korzystać będzie Bank BPS i zrzeszone banki spółdzielcze. Bank BPS opracował koncepcję architektoniczną węzła komunikacyjnego PSD2 – tzw. HUB Zrzeszeniowy PSD2. Umożliwi on komunikację pomiędzy TPP, a bankami spółdzielczymi podłączonymi do węzła. Interfejs komunikacyjny będzie oparty o PolishAPI dla całego zrzeszenia – powiedziała nam Renata Dąbrowska, dyrektor Departamentu Informatyki Banku BPS S.A. Poinformowała ona, że wybrany model rozwiązania zapewni obsługę samego Banku BPS oraz zrzeszonych banków spółdzielczych i pozwoli uniknąć powielania takich samych rozwiązań na poziomie poszczególnych banków. Ponadto węzeł funkcjonujący w skali zrzeszenia BPS zapewni wysoki, ujednolicony standard usług oferowanych przez poszczególne banki zrzeszenia wobec podmiotów trzecich. – Mając na uwadze zachowanie właściwego poziomu wystandaryzowanego rozwiązania HUB Zrzeszeniowy PSD2, Bank BPS przyjął na siebie zadania projektowe obejmujące zarządzanie węzłem, w tym zarządzanie funkcjami API, weryfikowanie komunikacji oraz parametryzowanie rozwiązania. Bank BPS wspiera też banki spółdzielcze od strony projektowej w implementowaniu rozwiązania, zapewnia dostęp do szkoleń z zakresu korzystania z rozwiązania i z zakresu merytorycznego, a od strony formalno-prawnej dostarcza bankom spółdzielczym wzorcowe regulacje dostosowane do wymagań PSD2 – dodała dyr. R. Dąbrowska.

Bezpieczeństwo i większa integracja

Dyrektywa stawia wiele wyzwań nie tylko bankom, ale i samym klientom. Pojawia się przecież całkiem nowe podmioty świadczące usługi przeprowadzenia płatności w Internecie w imieniu klienta. Trzeba więc zadbać o edukację klientów, by zmian nie przyjęli z niepokojem. Jest jeszcze inny, pozytywny aspekt zmian. Zwraca na niego uwagę Robert Tórz, dyrektor Departamentu Bankowości Mobilnej i Kart, SGB-Banku SA: „Dyrektywa wymusi pełną integrację banków i ich szybszy rozwój. Gdyby pewne rozwiązania technologiczne nie zostały wymuszone na sektorze spółdzielczym, a przede wszystkim dostawcach systemów regulacyjnie, to trudno byłoby o większą integrację w obu zrzeszeniach.” ●

Medialne echa PSD2

W ubiegłym roku weszła w życie ustawa wprowadzająca do polskiego systemu prawnego zapisy unijnej dyrektywy PSD2. Najważniejsze regulacje wejdą w życie w marcu i wrześniu br. Wtedy spodziewany jest wysyp firm innych niż banki, oferujących usługi finansowe. Jak media postrzegają to zagadnienie?

Marlena Sosnowska, rzecznik prasowy,
PRESS-SERVICE Monitoring Mediów

Analitycy PRESS-SERVICE Monitoring Mediów zebrali publikacje na temat PSD2 w okresie od 1 listopada 2018 do 21 lutego 2019 roku. W sumie w Internecie, prasie, radiu i telewizji w badanym okresie temat poruszono w 699 materiałach. Największy udział w tej liczbie miały informacje z Internetu – 590 doniesień, co stanowiło aż 84 proc. przekazu. W prasie ukazały się 104 doniesienia. Radio i telewizja podjęły temat w 5 materiałach.

Najwięcej publikacji ukazało się 7 stycznia 2019 roku. Związane to było z faktem umożliwienia przez Allegro korzystania z Apple Pay w aplikacji mobilnej. Oferta zaowocowała 29 publikacjami w serwisach internetowych. Zareagowały również tytuły prasowe, na łamach których odnotowano tego dnia 12 materiałów. Wzmogłą aktywność mediów dało się zauważyć także wcześniej, 19.11.2018 roku. Tego dnia w Internecie ukazało się 35 materiałów. Dotyczyły one analizy wdrożenia PSD2 w Wielkiej Brytanii, opracowanej przez Deloitte. Także 30 stycznia w sieci pojawiło się więcej

publikacji – 25 oraz 1 artykuł w prasie. Miały one związek z prognozami rozwoju rynku FinTech w 2019 roku.

Temat PSD2 podjęli również użytkownicy mediów społecznościowych, ale nasilenie dyskusji w social mediach było niewielkie. Łącznie ukazało się 189 wzmianek, z czego przeważająca ich część – 150 – na Facebooku. Na Twitterze pojawiły się 32 wpisy i komentarze zawierające frazę PSD2.

Spośród wybranych do analizy tematów najpopularniejszym zagadnieniem przejawiającym się w przekazie na temat PSD2 okazały się TPP – *Third Party Provider*, czyli podmioty pośredniczące w usługach finansowych (63 informacje) oraz transakcje na walutach (59). Rzadziej pojawiał się temat MIP, czyli małej instytucji płatniczej (27) i reklamacji (15). Kwestie ochrony kupujących najżywiej wybrzmiały z kolei w social mediach, gdzie były najczęściej poruszonym tematem (20 wzmianek).

Zgromadzony materiał przeanalizowano również pod względem nacechowania. Nieco więcej niż połowa przekazu mia-

>>



ła neutralny wydźwięk, co oznacza, że sposób przedstawienia zagadnienia PSD2 nie miał ani pozytywnego, ani negatywnego wpływu na postrzeganie tej kwestii. Było to 377 informacji, czyli 54 proc. przekazu. Duży udział, równy blisko połowie przekazu miały publikacje, które mogły korzystnie wpłynąć na wizerunek PSD2. Takich materiałów było w sumie 320. Odnotowano tylko 2 informacje o wydźwięku negatywnym – po jednej w prasie i Internecie.

W publikacjach o wydźwięku pozytywnym podkreślano przede wszystkim korzyści, jakie niesie dyrektywa. Analizowano głównie szanse na rozwój FinTechów – firm świadczących usługi finansowe, dotychczas marginalizowanych przez banki, a obecnie narzędzia ograniczenia monopolu tych instytucji:

W tym roku będziemy obserwować większą otwartość banków na fintechy – twierdzą przedstawiciele młodych, technologicznych spółek działających w dziedzinie finansów. Jest to związane z wdrożeniem unijnej dyrektywy PSD2. Banki mają na to czas do września 2019 r. Banki otworzą się na FinTechy, „Puls Biznesu”, 02.01.2019

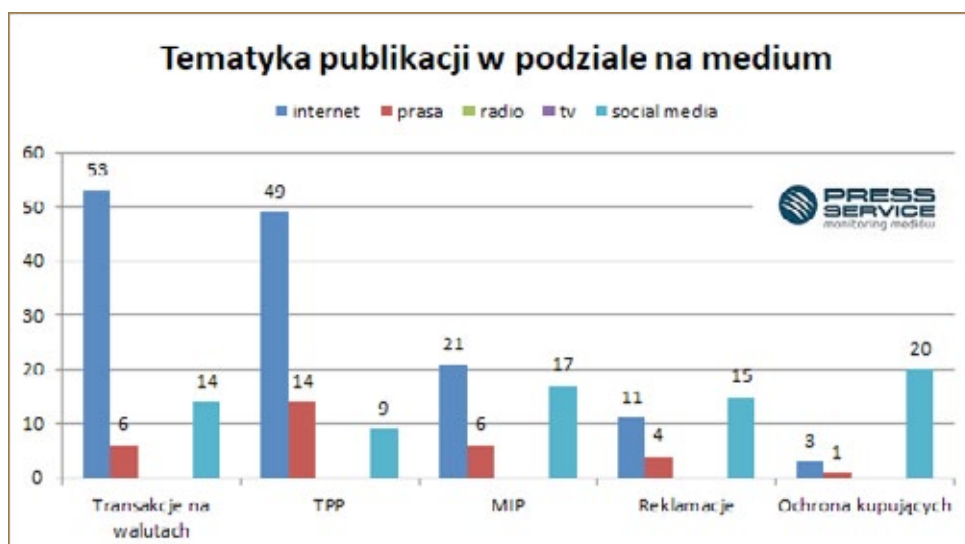
Zwracano uwagę na nowy, wyższy poziom usług na rynku płatności, wynikający z zastosowania przez FinTechy innowacyjnych technologii. Zdaniem dziennikarzy, pozwoli to spełnić oczekiwania klienta, który chce realizować płatności mobilne, telefonem lub Blikiem. W artykułach prognozowano, że FinTechy zatrzęsą rynkiem, będą intensywnie edukować rynek, po to, by klienci zlecali transakcje za ich pośrednictwem. Będą silną konkurencją dla banków i otwarcie staną do wyścigu o klientów banków. W publikacjach przewijał się

także temat open banking, o którym pisano, że praktycznie w Polsce nie istnieje, wskazując jednocześnie właśnie na niego, jako kierunek, w którym polskie banki powinny podążać i spore wyzwanie dla nich.

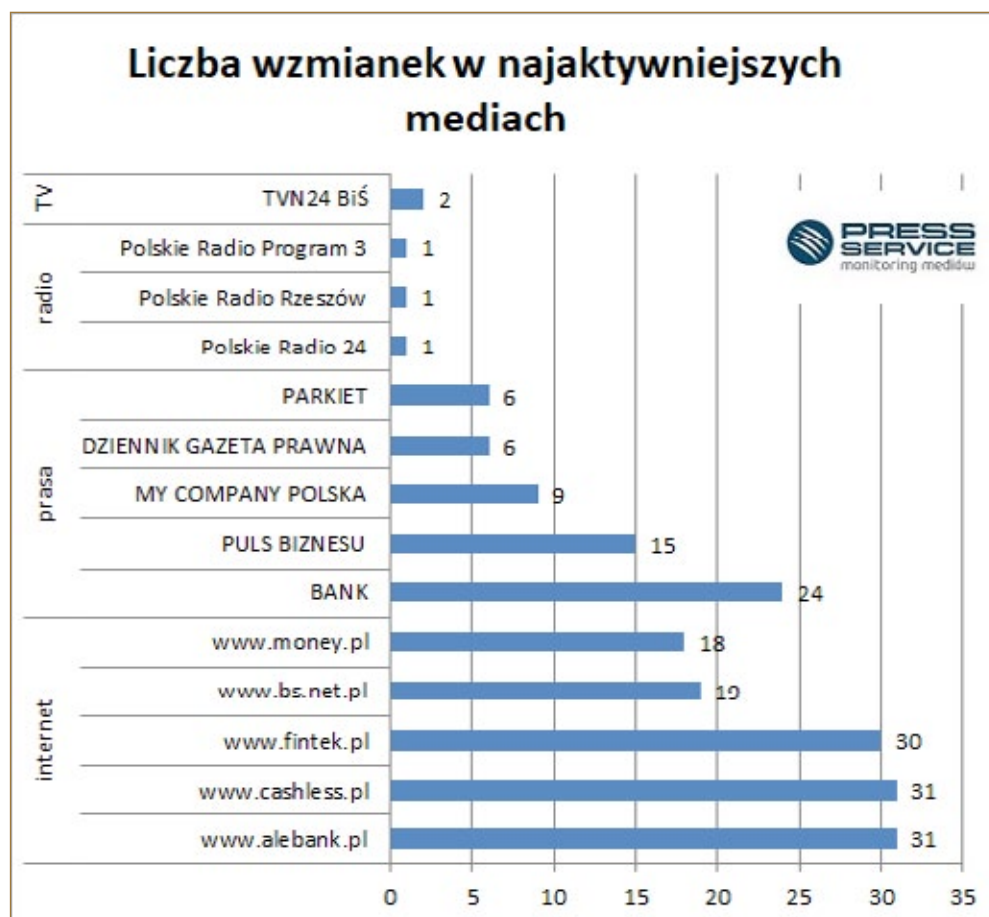
Dużo uwagi media poświęciły firmie Revolut, która uzyskała europejską licencję bankową, a dla której Polska jest jednym z ważniejszych rynków. Jak pisano, podmiot „podbija serca i portfele Polaków”:

Firma wstrzeliła się w niszę, której nie zdołały (lub nie chciały) wcześniej zagospodarować tradycyjne instytucje finansowe. Do niedawna fintech (od „financial technology”; w ten sposób określa się firmy tworzące innowacyjne rozwiązania na styku finansów i technologii), a obecnie już bank, proponuje subkonta w dwudziestu kilku walutach i przewalutowania środków po kursach z rynku międzybankowego (a więc zdecydowanie korzystniejszych od tych, jakie banki komercyjne proponują indywidualnym klientom). W podstawowym zakresie jego usługi są darmowe. Revolut i naśladowcy. Wygryzą banki? „Gazeta Wyborcza”, 17.01.2019

W publikacjach odwoływano się również do raportu Deloitte dot. Wielkiej Brytanii, podkreślając znaczenie działań



edukacyjnych, które powinny podjąć polskie banki względem swoich klientów: Dyrektywa zrewolucjonizuje działalność instytucji bankowych, a także wpłynie na sposób korzystania z usług przez ich klientów. Banki mogą stać się platformami, przez które – za pomocą API (interfejs programowania aplikacji) – inne firmy będą realizowały operacje dla klienta. Oczy finansowego świata zwrócone są w stronę Wielkiej Brytanii, która ma już za sobą wdrożenie dyrektywy. Jak wynika z analizy firmy doradczej Deloitte, doświadczenia brytyjskie pokazują, że banki muszą być dobrze przygotowane do rewolucji, która je czeka, a wiele wysiłku powinno zostać włożone w podniesienie świadomości klientów. Wielkim wyzwaniem dla banków jest wdrożenie dyrektywy PSD2, Bs.net.pl, 19.01.2019



Media nie były zgodne, co do charakteru i tempa zmian, które niesie ze sobą wprowadzenie dyrektywy. Z jednej strony pojawiały się głosy, że banki czeka rewolucja, a z drugiej, że w najbliższym czasie niewiele się zmieni:

W rzeczywistości dla Polaków pewnie niewiele się zmieni, bowiem niechętnie dzielimy się swoimi danymi (przynajmniej świadomie) i dawanie dostępu do swoich kont kojarzy się nam głównie z przestępczością cyfrową. W przypadku open bankingu raczej nie spodziewamy się rewolucji, przynajmniej na razie. Dyrektywa PSD II – czy nadchodzi rewolucja w bankowości?, Najlepszekonto.pl, 27.11.2018

Wpisy i komentarze w mediach społecznościowych miały przede wszystkim wydźwięk pozytywny – 144 wzmianki. Materiałów o nacechowaniu neutralnym odnotowano 38, po-

Dyrektywa zrewolucjonizuje działalność instytucji bankowych, a także wpłynie na sposób korzystania z usług przez ich klientów. Banki mogą stać się platformami, przez które – za pomocą API (interfejs programowania aplikacji) – inne firmy będą realizowały operacje dla klienta. Oczy finansowego świata zwrócone są w stronę Wielkiej Brytanii, która ma już za sobą wdrożenie dyrektywy. Jak wynika z analizy firmy doradczej Deloitte, doświadczenia brytyjskie pokazują, że banki muszą być dobrze przygotowane do rewolucji, która je czeka, a wiele wysiłku powinno zostać włożone w podniesienie świadomości klientów.

zostałych 7 było negatywnych.

Top 5 najaktywniejszych mediów wśród serwisów internetowych stanowiły: Alebank.pl (31), Cashless.pl (31), Fintek.pl (30), Bs.net.pl (19) oraz Money.pl (18). W prasie temat PSD2 był najczęściej obecny na łamach „Banku” (24). Na drugim miejscu znalazł się „Puls Biznesu” (15). Za nim „My Company Polska” (9), „Dziennik Gazeta Prawna” (6) i „Parkiet” (6).

Ekwiwalent reklamowy wszystkich przeanalizowanych publikacji wyniósł 1 231 341,60 zł. Największą wartość w złotych miały materiały z prasy – 774 253 zł. Impact – wskaźnik oznaczający poziom dotarcia informacji oszacowano na 7 255 952 potencjalnych kontaktów odbiorców z publikacjami. Najwyższy odnotowano w Internecie – 5 822 184. ●



Unijna dyrektywa wymusi szybszą integrację

Rozmowa z **Robertem Tórzem**, dyrektorem Departamentu Bankowości Mobilnej i Kart, SGB-Bank SA

Czym jest dyrektywa PSD2, do której przepisów banki muszą przystosować się do września tego roku?

Przygotowania do wdrożenia dyrektywy Unii Europejskiej PSD2 trwają już od dwóch, a nawet trzech lat. W tym roku, do września, wszystkie instytucje finansowe muszą się do niej dostosować. Ma ona m.in. wystandaryzować niektóre usługi, zapewnić większą otwartość instytucji finansowych, dać szansę wejścia na rynek także innym graczom, nie tylko bankom. W Polsce ten rynek był dotychczas niedostępny dla firm spoza sektora bankowego, przede wszystkim ze względu na wysokie zaawansowanie technologiczne polskich banków. Część rynku płatności udało się zdobyć największym firmom technologicznym, jak chociażby Allegro. Nie da się ukryć, że wdrożenie tej dyrektywy sprawi pewne kłopoty bankom, zwłaszcza tym małym. Większość regulacji europejskich nie przystaje bowiem do konkretnych rynków finansowych, które charakteryzują się dużą odmiennością. Standaryzacja na poziomie europejskim sprawia, że takie regulacje powodują różne skutki w różnych krajach naszego kontynentu. Rynki różnią się bowiem nie tylko sposobem funkcjonowania, ale również zaawansowaniem technologicznym. Już dzisiaj widać, że rozwiązania wprowadzone przez dyrektywę PSD2, w pewnym sensie „szkodzą” nasze-

mu rynkowi, bo wprowadzają zmiany do dobrze funkcjonującej bankowości internetowej, czy też powszechnie używanych kart bankowych i to tych najnowszej generacji, wykorzystujących system zbliżeniowy. Wdrożenie dyrektywy będzie więc o tyle niekorzystne dla naszego rynku, że spowolni rozwój już wdrożonych technologii. Mówi się, że dyrektywa daje szansę na rozwój instytucji finansowych, ponieważ umożliwi większy wybór usług i produktów. Ale moim zdaniem, nie będzie to raczej możliwe w Polsce, gdzie już podobne rozwiązania istniały. Będzie to rywalizacja między dużymi bankami, ewentualnie podmiotami, które się dopiero zintegrują, ale generalnie mówimy tutaj o dużych graczach. Pozostali będą mieli kłopoty, zwłaszcza z powodu wysokich kosztów dostosowania systemów informatycznych do wymagań dyrektywy i konieczności utrzymywania ich w ciągłej gotowości. W mojej ocenie, raczej nie należy się spodziewać, że nagle pojawią się na rynku usług finansowych setki nowych graczy, na przykład z branży technologicznej. Właściwie rozwiązania, jakie wprowadzi dyrektywa PSD2, w Polsce już funkcjonują, ponieważ mamy bardzo rozwinięty rynek płatności internetowych, realizowanych w tym przypadku przez jednego integratora, jakim jest Krajowa Izba Rozliczeniowa.

>>

Czy dyrektywy nie można było ograniczyć tylko do udostępniania systemu płatniczego, bo przecież informację o klientach można już dzisiaj otrzymać w biurach informacji gospodarczej albo kredytowej?

Być może dla tych instytucji dyrektywa stanowi pewne zagrożenie. Faktem jest, że instytucje bankowe mają dostęp do informacji o klientach poprzez biura informacji gospodarczej, czy kredytowej i korzystają z ich usług, kupując raporty kredytowe albo scoringowe. Te dane stanowią uzupełnienie informacji już posiadanych przez banki. W moim odczuciu sama dyrektywa i możliwości, jakie ona daje instytucjom finansowym i około bankowym są wystarczające do oceny klienta. Jest to bowiem bardzo duży zasób informacji. Ale ułatwiony do nich dostęp z pewnością wzmocni czujność banków, bo to wiąże się z ryzykiem przejęcia klientów przez konkurencję. Z drugiej strony dyrektywa, w przypadku banków spółdzielczych, wymusi pewną integrację. To pozwoli na szybszy rozwój tych banków. Warto zwrócić uwagę, że gdyby pewne rozwiązania technologiczne nie zostały wymuszone na sektorze spółdzielczym, to trudno byłoby o większą integrację w obu zrzeszeniach. W tej chwili banki spółdzielcze mają czterech głównych dostawców systemów bankowych i bankowości elektronicznej. Te systemy muszą nie tylko zapewniać komunikację między bankami spółdzielczymi i zrzeszeniem, ale też umożliwić korzystanie z zewnętrznych danych, aby zapewnić dostęp do informacji o klientach z innych instytucji finansowych. Chcemy wykorzystać możliwości otwartych systemów bankowych także wewnątrz grupy zrzeszeniowej. Udoskonalić na ich bazie własne rozwiązania, które ze względów technologicznych powinniśmy wprowadzić jak najszybciej.

Czy dyrektywa pozwoli także na szybsze i sprawniejsze uwierzytelnienie klientów?

Skuteczne uwierzytelnienie klienta wiąże się dla banków z wyzwaniem, jakim jest konieczność przebudowy dotychczasowych rozwiązań. To wymaga dużych nakładów finansowych, związanych m.in. z potrzebą zapewnienia bezpiecznego logowania się przez klientów. Ale, jak już wspominałem, dyrektywa nie jest zróżnicowana pod kątem odmiennej specyfiki rynków finansowych. To znaczy, że według określonych zasad zabezpieczamy konkretne transakcje we wszystkich regionach Europy. Na przykład w krajach, gdzie w powszechnym użyciu są karty bankowe, każda transakcja z ich użyciem jest autoryzowana za pomocą numeru PIN. Ale w naszym kraju większość transakcji dokonuje się już tylko zbliżeniowo, bez użycia kodu PIN. Tutaj widać dobrze różnice w rozwoju technologicznym

sektora bankowego w poszczególnych krajach Unii Europejskiej.

Czy bankom uda się coś zarobić na wdrożeniu nowej dyrektywy?

Na początku z pewnością nie będzie to opłacalna inwestycja, ponieważ koszty tego przedsięwzięcia są znaczne. Poza tym, dość długo potrwa, nim na solidnych już i sprawdzonych rozwiązaniach będzie można istotnie zarabiać. Banki muszą się też liczyć nie tylko z konkurencją krajową, ale również zagraniczną. Dotyczy to zwłaszcza największych instytucji, które w innych krajach będą starały się pozyskać nowych klientów. Będą też szukały ich poza rynkami finansowymi.

Czy nie istnieje niebezpieczeństwo, że dyrektywa spowoduje podział na banki aktywne i bierne, które porzestaną na spełnieniu wymagań dyrektywy, ale nie będą aktywnie angażowały się w poszukiwanie nowych możliwości rozwoju?

Takie niebezpieczeństwo pojawia się w przypadku każdego nowego rozwiązania. Dlatego bank zrzeszający powinien spełniać rolę integratora dla banków spółdzielczych, żeby konsolidować całą grupę, bo tylko wówczas sektor będzie

silny, pod względem zaawansowanych technologii, oferty produktowej, zasięgu prowadzonej działalności, liczby rachunków i klientów, czy też możliwości biznesowych. Krótko mówiąc, jako zrzeszenie wszystkim bankom dostarczymy takie same możliwości działania zgodnie z nową dyrektywą. Natomiast, w jakim zakresie konkretny bank zaangażuje się w nowe przedsięwzięcia, czy wprowadzi nową strategię działania, tego nie jesteśmy w stanie przewidzieć, bo to nie bank zrzeszający podejmuje decyzje w tej kwestii. Dlatego z pewnością będą banki, które z nowych możliwości nie skorzystają i takie, które to robią. Natomiast w naszej grupie jest kilkadziesiąt banków, które nadają ton w przedsięwzięciach rozwojowych zrzeszenia i one z pewnością będą chciały wykorzystać nowe możliwości, jakie daje im dyrektywa PSD2. Zresztą widać, że małe banki, nie tylko w sektorze spółdzielczym, coraz częściej konsolidują się, ponieważ trudno im samodzielnie utrzymać się na rynku. Nasza grupa zrzeszeniowa chce wykorzystać kilka obszarów działania, które pojawiły się w dyrektywie PSD2. Zakładamy, że wraz z rozwojem, bo na razie wdrożenie nowych zasad nie jest jeszcze stabilne, nastąpi analiza zachowań rynku, a potem, pewne schematy działania będą kopiowane i wykorzystywane przez różne banki. Dopiero wówczas powstaną sprawdzone strategie pozwalające na wykorzystanie możliwości rozwoju, jakie daje nowa dyrektywa. Trzy podstawowe obszary, to inicjowanie płatności, dostęp do rachunku

i dostęp do historii rachunku i salda, ale z pewnością dojdą też inne możliwości, jakie daje chociażby korzystanie z opracowań instytucji zewnętrznych jak np.: Biuro Informacji Kredytowej, które już od lat gromadzi informacje o klientach banków. Być może na kanwie tej dyrektywy powstanie katalog usług, oferujący szerszy dostęp do danych bankowych, niż do tej pory. Dziś banki skupiają się na procedurach, sprawdzają klientów w BIK i innych bazach, ale to odbywa się raczej w wersji pasywnej.

Czy dyrektywa mówi coś o pobieraniu opłat za tego rodzaju usługi dostępu do informacji?

Dyrektywa precyzyjnie nie definiuje wszystkich usług Premium, ale mówi o usługach dodatkowych, które banki albo inne instytucje będą mogły świadczyć, w zależności od swoich możliwości technologicznych. Dotyczy to wszystkiego, co wykracza poza standardowy dostęp. Możliwych jest tutaj wiele konfiguracji. W Polsce z pewnością dyrektywa nie wywoła jakiegoś szoku technologicznego, o czym już wspominałem, ponieważ banki zaangażowane są już w nowoczesne rozwiązania, jak chociażby aplikacje mobilne pozwalające działać na otwartym API rynku usług finansowych.

Większość badanych klientów wcale nie oczekuje tego, żeby płatności dokonywać za pośrednictwem firm spoza sektora bankowego. Nie widzą oni potrzeby udostępniania swoich danych o rachunkach bankowych firmom spoza branży finansowej. Inne jest przecież zaufanie do banków i inne do firm technologicznych?

W Polsce jest duże zaufanie do instytucji finansowych i to jest z pewnością ich przewagą rynkową. Bardzo dużo osób jest zadłużonych w bankach, co sprawia, że w tych instytucjach załatwiają większość spraw finansowych. Nie bez znaczenia są też dobre, funkcjonalne rozwiązania, jak chociażby bankowość mobilna. Większość usług finansowych skupiona jest wokół bankowości, bo wszystkie rodzaje płatności były w naszym kraju związane z sektorem bankowym. Poza tym, klienci instytucji finansowych przyzwyczaili się, że najnowsze technologie w Polsce pojawiają się w pierwszej kolejności w bankach. Dlatego mimo, że na rynku będą się pojawiali ciągle nowi gracze, to jednak banki tak szybko nie znikną z obszaru płatności. Moim zdaniem, kluczowym rozwiązaniem jest dostarczenie klientowi takich funkcjonalności, żeby mógł dokonywać wszelkich operacji finansowych, za pomocą jednej aplikacji. Przywiązanie Polaków do bankowości, widać też po nieudanych próbach wprowadzenia płatności na wielką skalę, do dużych sieci handlowych lub punktów usługowych firm telekomunikacyjnych, które chciały to robić wspólnie z wielkimi bankami. Przykładem może być projekt Orange Finance albo współpraca sklepów sieci Żabka z bankiem Santander. Te przedsięwzięcia nie budziły zaufania klientów, chociażby z powodu braku informacji, do kogo należy zgłaszać reklamacje, w przypadku źle wykonanej usługi. Mimo współpracy z największymi bankami, te próby zakończyły się niepowodzeniem.

Czy można mówić o współpracy banków z firmami technologicznymi, czy raczej trzeba się liczyć z konkurencją z ich strony?

Współpraca jest możliwa, ale duże banki przejmują niektóre FinTechy. Jest to możliwe także w przypadku banków spółdzielczych, ponieważ w zależności od wielkości takiej firmy, w grę wcale nie muszą wchodzić wielkie pieniądze. Zawsze jest też dylemat różnorodności, bo wówczas nie wiadomo, czy stawiać na współpracę z jednym podmiotem z branży technologicznej, czy kilkoma. Podobnie jest z systemami informatycznymi, czy lepiej kupić jeden system, czy też korzystać z usług kilku firm z tej branży w kontekście zbudowania kompleksowej platformy technologicznej. Nie zamykamy się na współpracę z firmami technologicznymi. W minionym roku podpisaliśmy umowę o współpracy z największym FinTechem w Polsce. Mamy plan kooperacji z tą firmą. Sponsorujemy ich żeby mogli działać na rynku płatniczym, a w zamian wykorzystamy ich doświadczenia, zdobyte w ciągu kilku lat działalności i integracji aplikacji. Absolutnie nie zamykamy się na taką współpracę. Rozmawiamy też z firmami

zajmującymi się udzielaniem kredytów, żeby pomogły w ich dystrybucji klientom, bankom spółdzielczym. Śledzimy rozwój rynku i czekamy aż okrzepnie po wdrożeniu dyrektywy PSD2. Jako bank zrzeszający, bierzemy na siebie działania dotyczące wdrożenia dyrektywy, żeby później zaoferować już gotowe rozwiązania bankom spółdzielczym. Pojedyncze banki nie byłyby w stanie konkurować samodzielnie na rynku. Jednocześnie do wielu projektów angażujemy przedstawicieli banków spółdzielczych, żeby wykorzystać potencjał i lokalne doświadczenia z klientem. Przecież wśród nich jest wielu bardzo dobrych fachowców i dlatego warto skorzystać z ich wiedzy i doświadczenia. Jeśli chcemy być strategicznie silni, to musimy tworzyć jedną, zwartą grupę, także pod kątem wspólnego systemu informatycznego. Nie sprzyja temu wielość i różnorodność platform informatycznych. To nie podlega dyskusji, chociaż z pewnością nie jest łatwe do osiągnięcia. Trzeba powiedzieć, że trochę sprzyja nam rynek i konieczność wprowadzania różnych zmian, jak chociażby dyrektywa PSD2, która wpływa na integrację rynku. To oznacza redukcję zarówno kosztów, jak i czasu. Nasi dostawcy usług informatycznych także to widzą. Powinniśmy więc wzmacniać informatyczny system zrzeszeniowy, pokazując zarazem korzyści płynące z wewnętrznej integracji. Dlatego musimy dołączać do niego kolejne banki spółdzielcze. Będziemy się starali zbudować nowoczesny wizerunek całego sektora bankowości spółdzielczej, wykorzystując rozwiązania, które w obu grupach zrzeszeniowych są wdrażane (np., SGB Pay, Apple Pay, Google Pay, system BLIK). Tak żeby klienci widzieli, że te banki się rozwijają, że dysponują nowoczesną technologią. Ważne jest żeby te przedsięwzięcia realizować centralnie, bo z pewnością nowe rozwiązania będą ewoluować wraz z zebranymi, nowymi doświadczeniami. Natomiast przy rozproszonej strukturze technologicznej każda zmiana jest ogromnym wyzwaniem. ●

Rozmawiał: Janusz Orłowski

Program Polska Bezgotówkowa w SGB

10-KROTNY WZROST SPRZEDAŻY TERMINALI W SGB STYCZEŃ 2018 VS. STYCZEŃ 2019

Projekt **Polska Bezgotówkowa w SGB** systematycznie jest rozwijany i wspierany różnego rodzaju aktywnościami. Rok 2018 obfitował w dużą ilość wydarzeń związanych z promocją rozwoju rynku płatności elektronicznych w Polsce. SGB-Bank S.A. wraz z First Data Polcard zorganizował dla Banków Spółdzielczych konferencję, szereg warsztatów i spotkań, a także przygotowany został konkurs dla pracowników, którego celem było wsparcie sprzedaży terminali.

Owocem powyższych działań jest wzrost wydanych terminali płatniczych – badając okres od stycznia 2018 do stycznia 2019 roku zaobserwować można niemal 10-krotny wzrost.

Darmowe terminale dla przedsiębiorców wydawane w ramach Programu Polska Bezgotówkowa, to ogromna szansa dla Banków Spółdzielczych, ponieważ instalacja nowych terminali odbywa się w decydującym stopniu na terenach działania Banków Spółdzielczych, gdzie liczba terminali POS jest najniższa, a to daje ogromny potencjał biznesowy.

Program Polska Bezgotówkowa w SGB – nowe możliwości dla Banków Spółdzielczych SGB – darmowe terminale finansowane przez Fundację

Zgodnie z realizowanym projektem Polska Bezgotówkowa w SGB Banki Spółdzielcze posiadające maksymalnie 5 placówek (plus centrala) również mogą skorzystać z możliwości zainstalowania w placówkach bezpłatnych terminali w ramach Programu Polska Bezgotówkowa (darmowa dzierżawa i brak prowizji za transakcje przez 12 miesięcy). Zainstalowane terminale umożliwią będą klientom opłacanie rachunków za pomocą karty płatniczej, co wpływa na ograniczenie obrotu gotówkowego i związanych z nim kosztów.

Do Programu mogą przystąpić Banki Spółdzielcze, które:

- nie posiadały terminala płatniczego w ciągu ostatnich 12 miesięcy
- posiadają maksymalnie 5 placówek

W zależności od ilości placówek, Bank może otrzymać na 12 miesięcy nawet 3 bezpłatne terminale.

Zgłoś Twój Bank już dziś na adres: terminale@sgb.pl

Jak przystąpić do Programu Polska Bezgotówkowa?

W celu przystąpienia do Programu należy przestać informację o chęci przystąpienia do Programu na adres e-mail terminale@sgb.pl z dopiskiem „Program Polska Bezgotówkowa dla Banków Spółdzielczych posiadających max 5 placówek”

Silne uwierzytelnianie oraz wspólne i bezpieczne otwarte standardy komunikacji

– PSD2

Wojciech Kapica, counsel

Adrian Rycerski, associate

w SMM Legal Maciak Mataczyński Adwokaci sp.k.
z siedzibą w Warszawie

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego

i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (dalej jako: „dyrektywa”) wprowadziła niemałe zamieszanie w sektorze bankowym. Nie tylko bowiem stanowi ona spore wyzwanie w obszarze dostosowania systemów informatycznych, ale również, a może przede wszystkim w obszarze modelu biznesowego. Otwarcie się na nowe usługi płatnicze, to też obowiązki banków, które będą musiały udostępnić innym podmiotom swoją infrastrukturę technologiczną na niedyskryminujących zasadach (takich samych, jak te stosowane wobec swoich użytkowników). Przedmiotowe narzucenie otwarcia infrastruktury danego banku na współpracę z podmiotami konkurującym z bankiem na rynku usług płatniczych obwarowane jest jednakże szeregiem nowych przepisów. Banki muszą bowiem odnaleźć się w dość skomplikowanym i obszernym środowisku regulacyjnym, na które składają się przepisy prawa krajowego wdrażające unijną dyrektywę, jak i unijne rozporządzenia. W obszarze zainteresowań banków powinny znajdować się zatem przepisy znowelizowanej ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych oraz przepisy rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2018/389 z dnia 27 listopada 2017 r. uzupełniającego dyrektywę w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych dotyczących silnego uwierzytelniania klienta i wspólnych i bezpiecznych otwartych standardów komunikacji (dalej jako: „rozporządzenie 2018/389”). Co ciekawe, rozporządzenie 2018/389 weszło w życie 14 marca 2018 r., jednakże stosowane będzie od 14 września 2019 r., a niektóre z przepisów tego rozporządzenia

nawet od 14 marca 2019 r. Czasu na dostosowanie się do nowych obowiązków jest niewiele, a złożoność regulacji nie ułatwia zadania ich adresatom, szczególnie w świetle braku ich jednoznacznej i jasnej interpretacji w praktyce rynku bankowego. Silne uwierzytelnianie oraz standardy komunikacji są zatem najważniejszym wyzwaniem regulacyjnym przed jakim stoją dostawcy usług płatniczych prowadzący rachunek – banki (dalej jako: „Dostawcy”).

Usługi płatnicze świadczone przez TPP (Third Party Providers)

Zdaniem prawodawcy, poszerzenie katalogu usług płatniczych i podmiotów mogących je świadczyć urzeczywistnia postulat stworzenia warunków dla rozwoju nowych technologii na rynku usług finansowych. Do uchwalenia nowych przepisów przyczynił się także wzrost ryzyk dla bezpieczeństwa płatności elektronicznych, co jest wynikiem zwiększającej się „(...) technicznej złożoności płatności elektronicznych, stale rosnącego wolumenu płatności elektronicznych na całym świecie oraz pojawiających się nowych rodzajów usług płatniczych.” (motyw 7 dyrektywy). Mowa o takich usługach jak inicjowanie transakcji płatniczej (ang. Payment Initiation Service – PIS) oraz dostęp do informacji na rachunku (ang. Account Information Services – AIS). Podmioty, które świadczą wskazane wyżej usługi określane są zbiorczo skrótem „TPP” (ang. Third Party Providers). Usługa inicjowania transakcji płatniczej polega na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej na

>>



wniosek użytkownika z rachunku płatniczego użytkownika prowadzonego przez innego dostawcę. Z kolei usługa dostępu do informacji o rachunku oznacza usługę online polegającą na dostarczaniu skonsolidowanych informacji na temat co najmniej jednego rachunku płatniczego posiadanego przez danego użytkownika usług płatniczych u innego dostawcy usług płatniczych albo u więcej niż jednego dostawcy usług płatniczych.

Silne uwierzytelnianie

Nowe usługi na rynku płatniczym, to nowe zagrożenia dla użytkowników, dlatego też istotną częścią nowej regulacji jest unormowanie silnego uwierzytelniania użytkownika zapewniającego ochronę poufności danych. Chodzi o takie mechanizmy, które pozwolą jednoznacznie zidentyfikować osobę uprawnioną do dokonywania danej transakcji. Silne uwierzytelnianie opiera się na co najmniej dwóch elementach należących do kategorii: (i) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie użytkownik; (ii) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik; (iii) cechy charakterystyczne użytkownika – będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych. W praktyce, wystarczająca będzie weryfikacja na podstawie kodu wysłanego na numer telefonu użytkownika, o którym to w istocie decydować będzie weryfikacja posiadania przez użytkownika konkretnej karty sim przypisanej do numeru telefonu (posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik) oraz kodu pin przypisanego do użytkownika (wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie użytkownik).

Standardy komunikacji

Wdrożenie mechanizmów służących komunikacji pomiędzy Dostawcą a TPP zapewnić ma umożliwienie tym ostatnim świadczenie usług płatniczych (omawianych w niniejszym artykule), przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa użytkownikom (klientom). Nie dziwi więc, że prawodawca unijny przywiązuje szczególną wagę do zakresu obowiązków Dostawców, przewidując jednocześnie obowiązki wprowadzenia mechanizmów awaryjnych. Dostawcy, którzy oferują rachunek płatniczy za pośrednictwem internetu, będą mieli obowiązek posiadania co najmniej jednego interfejsu, czyli najprościej rzecz ujmując – specyficznego kanału komunikacji. Interfejs ten jest bowiem niezbędny dla świadczenia przez TPP usługi inicjowania transakcji płatniczej oraz usługi dostępu do informacji o rachunku. Nie chodzi tu jednak o proste rozwiązanie techniczne i prawne. Interfejs musi spełniać szereg wymogów określonych w rozporządzeniu 2018/389. Przede wszystkim musi zapewniać możliwość identyfikacji TPP wobec Dostawcy oraz bezpieczne komunikowanie się TPP w celu wystąpienia o informację i uzyskania informacji na temat jednego wyznaczonego rachunku płatniczego lub większej ich liczby i powiązanych transakcji płatniczych (w przypadku usługi AIS) lub w celu zainicjowania zlecenia płatniczego z rachunku płatniczego płatnika i uzyskania wszystkich informacji dotyczących zainicjowania transakcji płatniczej oraz wszystkich informacji dotyczących realizacji transakcji płatniczej, do których dostęp mają Dostawcy (w przypadku usługi PIS). Oczywiście to nie wszystkie wymogi stawiane interfejsom. Są one jednak na tyle



rozbudowane, że nie sposób ująć je w ramy niniejszego artykułu.

Obowiązek udostępnienia środowiska testowego (przetestowanie interfejsu) oraz dokumentacja

Aby interfejsy spełniały swoją funkcję w sposób niezawodny i bezpieczny, niezbędne jest ich uprzednie przetestowanie. Dlatego też rozporządzenie 2018/389 przewiduje szereg obowiązków po stronie Dostawców, polegających chociażby na udostępnieniu dokumentacji takich interfejsów. Dokumentacja ta powinna obejmować zestaw procedur, protokołów i narzędzi, które TPP potrzebują, aby umożliwić współdziałanie ich oprogramowania i aplikacji z systemami Dostawców. Dostawcy muszą także udostępnić nieodpłatnie dokumentację na wniosek posiadających zezwolenie TPP, a także zamieścić na swojej stronie internetowej jej streszczenie. Przede wszystkim jednak na Dostawcach ciąży obowiązek udostępnienia środowiska testowego (w tym wsparcia) służącego do testowania połączenia i funkcjonalności, aby umożliwić posiadającym zezwolenie TPP przetestowanie ich oprogramowania i aplikacji wykorzystywanych do oferowania usług płatniczych użytkownikom. „Dostawcy powinni byli zrealizować wskazane obowiązki nie później niż 14 marca 2019 r. Dostawcom powinno zatem zależeć, aby jak najwcześniej udostępnić środowisko testowe. Im wcześniej ten obowiązek zostanie zrealizowany, tym wcześniej Dostawca może udostępnić interfejs na potrzeby świadczenia usług płatniczych przez TPP, co z kolei pozwoli zrealizować kryteria wyłączenia z obowiązku posiadania mechanizmów awaryjnych (tzw. fallback) przed 14 września 2019 r.

Mechanizmy awaryjne oraz wyłączenie z obowiązku ich posiadania

Jak zasygnalizowano wcześniej, przepisy rozporządzenia 2018/389 przewidują obowiązek posiadania odpowiednich mechanizmów awaryjnych w ramach specjalnego interfejsu dostępowego. W szczególności, w ramach tych mechanizmów, TPP umożliwia się – do momentu przywrócenia poziomu dostępności i efektywności specjalnego interfejsu do wymaganego poziomu – korzystanie z interfejsów udostępnionym użytkownikom usług płatniczych na potrzeby uwierzytelniania i komunikacji z ich Dostawcą. Celem mechanizmów awaryjnych jest zapewnienie ciągłości w świadczeniu usług płatniczych w przypadku wystąpienia zdarzeń anormalnych. Niemniej jednak prawodawca unijny przewidział możliwość wyłączenia z obowiązku ich posiadania. Zgoda na zwolnienie z tego obowiązku udzielana będzie przez Komisję Nadzoru Finansowego (dalej jako: „KNF”), po przeprowadzeniu konsultacji z Europejskim Urzędem Nadzoru Bankowego (dalej jako: „EUNB”). Aby taką zgodę uzyskać konieczne jest spełnienie wszystkich warunków przewidzianych w rozporządzeniu 2018/389. Do warunków wyłączenia zaliczają się m.in. opracowanie i przetestowanie interfejsu („(...) w sposób zadowalający (...)” TPP. Warunkiem wyłączenia obowiązku jest również powszechność stosowania interfejsu przez TPP od co najmniej trzech miesięcy. Jak widać na przykładzie przytoczonych kryteriów wyłączenia, prawodawca unijny posłużył się wysoce nieprecyzyjnymi pojęciami. W jaki bowiem sposób ocenić, czy interfejs został przetestowany „w sposób zadowalający” TPP, zwłaszcza

w przypadku, gdy żaden TPP nie będzie zainteresowany skorzystaniem ze środowiska testowego udostępnionego przez Dostawcę? Podobna wątpliwość dotyczyć może drugiego z wymienionych warunków, ponieważ Dostawca może przetestować interfejs, udostępnić go, jednakże w okresie co najmniej trzech miesięcy żaden TPP nie skorzysta z jego infrastruktury. Czy w takim przypadku można mówić o „powszechnym stosowaniu” tego interfejsu? Wydaje się, że w takim przypadku niezwykle trudno będzie wykazać spełnienie kryteriów opisanych w art. 33 ust. 6 lit. b) i c) rozporządzenia 2018/389. Niemniej jednak nie można jednoznacznie przesądzić, jakie w tym zakresie stanowisko zajmie KNF. Pewnych wyjaśnień dostarczają natomiast wytyczne EUNB z 4 grudnia 2018 r. (Final report, EBA/GL/2018/07). Nadmienić jeszcze należy, że Dostawcy chcący skorzystać z omawianego wyłączenia powinni uzyskać zgodę KNF przed 14 września 2019 r. Z tym dniem bowiem zacznie być stosowany obowiązek posiadania mechanizmów awaryjnych.

Wytyczne EUNB w zakresie wyłączenia z obowiązku posiadania fallback'u

Przede wszystkim wskazać należy, że EUNB jest świadomy istotnych problemów dotyczących oceny spełniania kryteriów omawianego wyłączenia, w szczególności do 14 września 2019 r. Problemy te zostały zasygnalizowane wyżej, a dotyczą one liczebności TPP zainteresowanych skorzystaniem ze środowiska testowego lub specjalnego interfejsu dostępowego. EUNB wskazuje, że konsekwencją tego stanu jest brak możliwości ustalenia progu, po przekroczeniu którego będzie można dopiero stwierdzić, że została zrealizowana przesłanka „powszechnego stosowania”. Jak wynika z wytycznych EUNB, na etapie wnioskowania o wyłączenie, Dostawca będzie musiał wykazać, że podjął wszelkie możliwe działania, aby zapewnić „powszechne stosowanie” interfejsu, w tym poinformowanie o jego dostępności za pośrednictwem właściwych kanałów komunikacji (np. strona internetowa, konferencja prasowa lub bezpośrednia komunikacja z uczestnikami rynku). Kwestia oceny realizacji tych niejasnych kryteriów została zatem pozostawiona krajowym organom, które na etapie oceny wniosków będą musiały uwzględnić specyfikę danego rynku, w szczególności liczebność TPP działających na tym rynku.

Podsumowanie

Niniejszy artykuł miał państwu przybliżyć najbardziej doniosłe zagadnienia związane z pełnym stosowaniem pakietu regulacyjnego PSD2. Pomimo przedstawienia najważniejszych zagadnień, nie było możliwości uwzględnienia wszystkich aspektów tej problematyki z uwagi na jej obszerność i złożoność. Niewątpliwie przed adresatami omówionych obowiązków stoi trudne zadanie. Oprócz wspomnianej złożoności nowej regulacji, wciąż dużą niewiadomą pozostaje podejście KNF do oceny spełniania wymogów wyłączenia z obowiązku posiadania mechanizmów awaryjnych, w tym oceny skali zainteresowania TPP zarówno udostępnionymi przez dostawców środowiskami testowymi, jak i interfejsami dostępowymi. Mimo wszystko należy spoglądać w przyszłość z optymizmem, gdyż nowa regulacja to większe bezpieczeństwo i potencjał do rozwoju nowych technologii. ●

Dyrektywa PSD2

To rewolucja.

Tutaj jeńców się nie bierze

Jadę w podróż po Polsce. Mam w kieszeni tylko smartfon. Kupuję bilet na Dworcu Centralnym i płacę aplikacją. Pierwszy nocleg – w hotelu znów płacę smartfonem. Kolacja – smartfonem. Zakupy w galerii, kawa, ciastko, bilet powrotny – płacę smartfonem. Smartfon jest mój, nie jest własnością żadnego banku.

Jacek Prześluga,
Agencja BCNK Sp. z o.o.

Jeszcze nie zastąpiliśmy kart płatniczych smartfonami i pewnie nieprędko to nastąpi, ale udział płatności z użyciem smartfonów stale rośnie. Rozwój technologiczny – zwłaszcza w sferze komunikacji mobilnej – stał się tak dynamiczny, że trudno w jego kontekście mówić o ewolucji na rynku. To jest rewolucja. Tutaj wygrywają tylko najlepsi, przewidujący, najzdolniejsi i potrafiący dostosować się najszybciej. Tu jeńców się nie bierze – albo jesteś wśród wygranych, albo na marginesie.

Żegnaj, okienko bankowe...

Serio: nie pamiętam już, kiedy byłem w banku. Chyba wtedy, gdy zakładałem konto i później, gdy brałem kredyt na zakup domu (spłacony). Kartę dostaję pocztą, stan konta sprawdzam i robię przelewy na tablecie; tylko z uwagi na wzrok łatwiej mi używać tabletu niż smartfonu. Ale płacę tylko telefonem komórkowym – jeszcze niedawno, gdy wyciągałem komórkę przy kasie, budziło to lekkie zdziwienie obsługi. Dziś nikt już na to uwagi nie zwraca. Normalność. Okienko bankowe, jeśli nawet w ostatnich latach przybrało

formę wygodnego fotela ustawionego naprzeciw bardzo miłego doradcy, powolutku odchodzi w przeszłość. Widzą to już nie tylko tak zmurszałe, jak ja, ramole – obserwują to zjawisko sami pracownicy banków. Mniej ludzi w placówkach, mniej operacji, które musi wykonać człowiek, coraz więcej automatyki, robotyki i informatyki.

Swój bank widzę i oceniam właśnie w Internecie. I co pewien czas w telefonie – dzwoni do mnie opiekunka klienta z ciepłym pytaniem, czy wszystko w porządku. Tak, wszystko jest w porządku. Wiem przecież, że jeśli tylko będę chciał pożyczyć pieniądze, wcale nie będziemy musieli się spotkać – Pani Ala zna na wylot wszystkie moje operacje i potrafi sprawnie oszacować moje możliwości. Płacę smartfonem czy kartą, to nie ma znaczenia. Jestem w świecie operacji wirtualnych. I będę w nim coraz głębiej.

Przenosimy się?

Dotychczasowa rzeczywistość w relacjach między klientem i bankami wyglądała następująco. Mam jedno lub kilka kont bankowych, na które wpływają pieniądze z jednego lub wie-

>>

lu różnych źródeł. Mogę mieć dopisaną do każdego z rachunków kartę debetową lub kredytową. Korzystając z doświadczeń rozwoju technologicznego mogę też dołączyć wszystkie swoje karty do wybranej aplikacji płatniczej. Płacę wygodnie, smartfonem. Karta bezczynnie leży w portfelu. Dziś – patrząc z perspektywy ostatnich lat – ten innowacyjny scenariusz także powoli odchodzi w przeszłość. Bank powoli przestaje być głównym lub jedynym doradcą i pośrednikiem w usługach finansowych. Przy stole z pieniędzmi może go wkrótce zastąpić coraz prężniej działający FinTech – grupa podmiotów i instytucji finansowych oferujących atrakcyjne i innowacyjne produkty w sferze usług płatniczych i finansowych.

Ich cel jest prosty: przełamać monopol banków. Dopuścić do relacji z klientami firmy, które mogą służyć za operatora w transakcjach nieprzekraczających wartości np. 2000 euro. Spodziewany efekt? Przypuszczam, że Komisja Nadzoru Finansowego zostanie zasypana wnioskami o rejestrację podmiotów, które będą chciały (i będą w stanie) poprowadzić rachunki płatnicze swoich klientów. To one zaczną wydawać własne karty mobilne, udostępniać usługi za pośrednictwem aplikacji i obsługiwać transakcje do poziomu 1,5 mln euro miesięcznie.

Mają już swoją nazwę – Małe Instytucje Płatnicze. Znając przedsiębiorczość Polaków, zostaniemy wkrótce przytłoczeni ich ofertami. Zdobędą skądś nasze numery telefonów i adresy poczty elektronicznej, wyślą nam swoje propozycje, potem może zadzwonią, skuszą benefitem, dadzą prezent. I będzie pan zadowolony :).

Nie, nie spodziewam się, że MIP od razu puszcza banki z torbami. Ale na pewno wprowadzą na rynku finansowym całkiem świeży przeciąg. Będą miały wsparcie krajowej i unijnej administracji, będą miały świetne pomysły marketingowe i zadziałają, jak mocny odkurzac. Przejmą sporą część finansowego tortu.

To będzie rewolucja

Zgodnie z dyrektywą PSD2 Małe Instytucje Płatnicze, na zasadzie TPP – dostępności podmiotów trzecich, będą mogły w imieniu swojego klienta uzyskiwać dostęp do informacji o jego rachunkach i zlecać płatność w jego imieniu. Niebankowa firma zapłaci więc z moich pieniędzy za parking lub czynsz, kupi mi bilet do kina itp. Wszystko w finansowym reżimie narzuconych przez dyrektywę limitów: 50 euro w przypadku jednorazowej transakcji... Niby mało, ale: takich operacji są tysiące, setki tysięcy każdego dnia. To wyrobny rynek.

Tak, prawo będzie, bo w tym przypadku musi być, restrykcyjne. Musi nam zagwarantować bezpieczeństwo

danych. Celem tak rozumianego open banking jest bezpieczny przepływ informacji o naszych finansach, ochrona monitoringu naszych wydatków i sprawne zarządzanie nimi. Zapala mi się tu wprawdzie czerwona lampka, bo nikt nie lubi, kiedy jego dane krążą na rynku pomiędzy wieloma podmiotami, ale ważnym argumentem jest zapis, że dane z rachunku mogą być udostępniane wyłącznie za moją zgodą.

To może być rewolucja na rynku finansowym, jakiej do tej pory nie znaliśmy. Przeskok z płatności kartą na płatność smart fonem, to pikus przy możliwościach, które daje PSD2. Czy obudzimy się w nowej rzeczywistości? O, tak, podmioty trzecie totalnie zmieniają reguły gry! Bank przestanie być jedynym gwarantem bezpieczeństwa naszych operacji finansowych, a liczba operatorów i ofert zwiększy się po wielokroć.

To może być rewolucja na rynku finansowym, jakiej do tej pory nie znaliśmy. Przeskok z płatności kartą na płatność smart fonem, to pikus przy możliwościach, które daje PSD2. Czy obudzimy się w nowej rzeczywistości? O, tak, podmioty trzecie totalnie zmieniają reguły gry! Bank przestanie być jedynym gwarantem bezpieczeństwa naszych operacji finansowych, a liczba operatorów i ofert zwiększy się po wielokroć.

Unijna dyrektywa PSD2 odstraszy Kowalskiego skomplikowanym, finansowym językiem i dziesiątkami stron regulacji, warunków i przepisów. W efekcie jej wdrożenia banki odstąpią część swoich kompetencji innym instytucjom finansowym, będzie spory ruch na rynku

usług płatniczych.

Ale to tylko jedna część procesu. Któż bowiem zabroni wejść na rynek FinTechu... bankom? Może pojawią się ich własne platformy pośrednictwa finansowego – rzecz jasna, wirtualne? Już przecież są pierwsze udane przymiarki do takich działań. Może wreszcie same banki zaczną myśleć o swoim udziale w rynku z większą elastycznością i jeszcze mocniejszym skupieniem na potrzebach klienta?

Kto wygra?

Jakkolwiek by na to patrzeć, na przełamaniu monopolu tradycyjnej bankowości zyskać może przede wszystkim klient. Dostanie lepszą ofertę i będzie miał bardziej zróżnicowany wybór. Znajdzie się w centrum zainteresowania dużej liczby podmiotów. Tylko się cieszyć!

Jest faktem, który da się łatwo antycypować, że na PSD2 wygrają w pierwszej kolejności ludzie młodzi. Są przyspawani do swoich smartfonów. Zaakceptują ofertę, która zagwarantuje im lepsze benefity, szybszą obsługę, łatwość operacyjną i przyjazny interfejs.

Starszych klientów (jestem jednym z nich) ta propozycja zbyt mocno nie poruszy – dla nas szczytem ekstrawagancji jest już samo płacenie telefonem komórkowym. I dla wielu z nas bank ciągle pozostanie bankiem. Ostoją tradycji. Okienkiem i panią Zosią w okienku. I dobrze, nie ma przecież obowiązku nadążania za teraźniejszością, za technologiami.

Ale młodzi? Oni pewnie to kupią... Jeśli mamy się zmieniać, to właśnie z myślą o nich. ●

Terminal Płatniczy

0 zł przez 12 miesięcy
Sprawdź w wybranych Bankach Spółdzielczych SGB



First Data
POLCARD



POLSKA
BEZGOTÓWKOWA

Przedsiębiorca nie ponosi żadnych kosztów związanych z posiadaniem terminala jak również kosztów związanych z realizacją transakcji o ile nie przekroczy 100 tys. zł obrotu rocznie na jeden terminal w skali 12 miesięcy. Jeśli obrót przekroczy tę kwotę, przedsiębiorcy będą naliczane opłaty zgodnie z umową z agentem rozliczeniowym.

Więcej informacji o programie Polska Bezgotówkowa, w tym warunki uczestnictwa w Programie, znajdują się na www.polskabezgotowkowa.pl. Lista Banków Spółdzielczych SGB, za pośrednictwem których można przystąpić do programu, znajduje się na www.sgb.pl.

Bezpłatna infolinia:
800 888 888
www.sgb.pl

Wyzwania i szanse

bankowości

Część I

dr Szczesny Wielgosz, SGB-Bank SA

Banki są rdzeniem rozwiniętego, skomplikowanego systemu rozliczeń i pośrednictwa finansowego łączącego źródła środków takich jak depozyty ludności i firm oraz fundusze z korzystającymi z tych środków pożyczkami i kredytobiorcami, emitentami obligacji oraz inwestorami. W 2017 r. banki na całym świecie przetworzyły w ten sposób środki warte ponad 260 bilionów USD uzyskując łączny przychód z tytułu pośredniczenia w tych operacjach w wysokości około 5 bilionów USD. Wynik ten był równoważny 190 pp. marży. Banki, jak dotąd, przechwytywały znaczną część przychodów generowanych w systemie pośrednictwa finansowego. Ten atrakcyjny dla banków obraz niebawem może się zmienić. Zdecydują o tym dwa główne czynniki: innowacyjne zmiany w technologii przetwarzania danych, łączności, informatyce oraz zmiany regulacyjne i społeczne.

Banki korzystając z dostępu do behawioralnych i finansowych danych swoich klientów miały przewagę nad pozostałymi uczestnikami rynku finansowego. Atut ten będzie tracił na znaczeniu w miarę malejących kosztów przetwarzania i przechowywania danych oraz pojawiania się innych źródeł tych danych. Rozwijające się technologie takie jak np. blockchain, Big Data, usługi przetwarzania w chmurze, Internet rzeczy, biometria, sztuczna inteligencja (AI) mogą zmienić wkrótce status quo. Stosuje się już narzędzia AI w procesie kredytowym przy ocenie ryzyka, restrukturyzacji kredytów i windykacji. „Boty” wykorzystywane są do zarządzania przelewami. Zaangażowanie narzędzi AI w czynności back-office zwiększa ich efektywność, zmniejsza ilość błędów i ogranicza ryzyko oszustw i defraudacji. Rozwój technologiczny i obniżenie kosztów narzędzi tech-

>>



nicznych służących obsłudze rachunków upowszechniły dostęp do środków finansowych, papierów wartościowych i informacji biznesowych w ogóle. Tego typu zmiany powodują komodyzację usług (proces, w którym dobra lub usługi mające ekonomiczną wartość, rozróżnialne ze względu na swoje cechy lub markę, stają się względnie nierozróżnialne z punktu widzenia rynku i konsumenta, a jedynym kryterium wyboru staje się cena). Dla tak przekształcającej się relacji między oferentami, a klientami coraz istotniejsza staje się skala działania. Ucyfrowienie usług daje także szansę dostępu do rynku finansowego nowym firmom, które w niektórych obszarach systemu pośrednictwa stają się konkurencyjne dzięki sprawności działania, innowacyjności i mniejszym rygorom prawnym. Wdrażanie nowych technologii, presja konkurentów bankowych jak i niebankowych nie pozostaje bez wpływu na kadry pracujące w bankach. W wyniku automatyzacji zapotrzebowanie na pracę w bankach Europy Zachodniej i Stanów Zjednoczonych w okresie do 2030 r. zmaleje o 20 % roboczogodzin. W Polsce do roku 2030 w finansach i ubezpieczeniach automatyzacja może potencjalnie zmniejszyć o 36 % zapotrzebowania na pracę rąk ludzkich.

Drugim motorem zmian w systemie

pośrednictwa finansowego są legislatorzy. 13 stycznia 2018 r. weszła w życie Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady

UE 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. – PSD2. Intencją prawodawców było ułatwienie dostępu do danych gromadzonych i zarządzanych dotąd tylko przez banki innym, nowym uczestnikom rynku usług finansowych. Klienci będą mogli łatwiej zarządzać swoimi finansami, płacić bezpośrednio sprzedawcom bez pośrednictwa banku, robić zakupy bez użycia kart kredytowych. Niebankowe firmy pośredniczące z dużym intelektualnym i technologicznym potencjałem rozwojowym oraz wolą rywalizacji coraz częściej odbierają bankom fragmenty ich imperium. Firmy takie, niepodlegające ścisłym restrykcjom płynnościowym, kapitałowym i innym ze strony regulatorów krajowych, szybciej się rozwijają. Beneficjentami Dyrektywy PSD2 są i będą w Polsce takie firmy jak np. kantory internetowe, operatorzy transakcji internetowych, firmy pożyczkowe, których jest w Polsce kilkadziesiąt, sklepy czy inne banki, które będą mogły uzyskać wgląd w rachunki klientów bankowych i wykonywać przelewy. Dyrektywa ułatwia ekspansję poza granicami kraju. Fintechy oferują swoje usługi w wielu już obszarach: płatności elektronicznych, analizy danych i algorytmów poznawczych, platform finansowych, finansowania społecznego, inwestycji i obsługi korporacji, rejestrów rozproszonych i kryptowalut, zarządzania finansami, ubezpieczeń i rozwoju kanałów dystrybucji. W związku z tym, że oferenci usług finansowych nie mogą być nagradzani za nakłanianie klientów do kupna produktów inwestycyjnych (MiFID II) mniej-



szym podmiotom np. samodzielnym funduszom inwestycyjnym pozbawionym rozwiniętej sieci sprzedaży trudniej konkurować z np. funduszami bankowymi, którym łatwiej docierać do klientów poprzez bankowe sieci placówek. I tu wracamy do kwestii efektu skali działalności na coraz bardziej konkurencyjnym rynku usług finansowych.

Na zmianę ekosystemu pośrednictwa finansowego

wpływać będą 2 grupy czynników: i) wzrost skali działalności związany z komodyzacją usług, rosnącą presją na obniżanie kosztów działalności, obniżaniem opłat i prowizji oraz ii) rozwój niebankowych uczestników rynku finansowego, jako rezultat postępu technologicznego, zmian legislacyjnych umożliwiających dostęp do danych finansowych firmom innym niż banki. Do tej grupy podmiotów wkraczających coraz śmielej na obszar, na którym dotąd królowały banki należą nie tylko fintechy, ale także duże, istniejące od lat firmy z innych branż jak firmy doradcze, telekomunikacyjne, duże firmy technologiczne (np. Facebook – płatności przez Facebook Messenger, Amazon – AmazonPay, Google – Google Pay, Alibaba – Mybank).

Analitycy z McKinsey przewidują, że skomplikowany dotąd system pośrednictwa finansowego na świecie w ciągu najbliższych 10 lat ulegnie uproszczeniu i funkcjonować będzie w trzech płaszczyznach:

Płaszczyzna pierwsza – codzienne operacje i transakcje

Technologie biometryczne i bezdotykowe umożliwią wtopienie transakcji finansowych klienta w jego codzienne życie w zdigitalizowanym świecie. Skoro transakcje będą coraz mniej widoczne dla klienta, właściciel danego ekosystemu handlowo-financego np. wielki rozwinięty technologicznie detalista, będzie mógł integrować usługi finansowe z końcową sprzedażą detaliczną. Np. klient dokonujący zakupu będzie mógł korzystać z oferty kredytu przedstawionej przez tego detalistę. Właściciel ekosystemu sprzedażowo-financego stanowiący jedyne ogniwo kontaktu z klientem będzie miał przywilej dobierania sobie partnerów i negocjowania z nimi warunków współpracy, w tym warunków finansowania klientów. Banki staną się podwykonawcą innych firm, które przejmą zarządzanie pieniędzmi klientów, pozostawiając bankom tylko prostą usługę prowadzenia rachunków i księgowania pieniędzy. Taką rolę organizatora systemu może pełnić też bank dobierając sobie partnerów i platformę cyfrową.

Płaszczyzna druga – relacyjność i znajomość potrzeb

Dotyczyć będzie spersonalizowanych usług takich jak doradztwo w zakresie przejęć i łączenia przedsiębiorstw, zarządzanie majątkiem, udzielanie dużych kredytów. Obecnie tego typu usługi są realizowane głównie przez osobisty kontakt klienta z doradcą. W przyszłości klient również będzie rozmawiał z doradcą, ale tylko, gdy to będzie niezbędne. Wspomagane AI narzędzia analityczne i komunikacyjne na podstawie znajomości zakupowych, finansowych czy społecznych preferencji klienta pozwolą na dostosowanie nie tylko produktu, ale także sposobu dostarczenia tego produktu klientowi. Instytucje rynku handlowo-financego

będą w przyszłości docierać do każdego klienta z właściwą ofertą, w odpowiednim miejscu, we właściwym czasie i przy kosztach znacznie niższych niż dzisiaj. Internetowe platformy sprzedażowe (np. Amazon, Alibaba, Allegro), a także media społecznościowe będą odgrywać dużą rolę w zmieniającym się systemie pośrednictwa finansowego. One już dzisiaj posiadają wielką wiedzę o swoich klientach i ich zachowaniach, w tym o zwyczajach zakupowych i miejscach pobytu. Banki jednak, dzięki swoim umiejętnościom i doświadczeniu w budowaniu relacji z klientami z wykorzystaniem wielu kanałów do kontaktów z nimi, wiedzy i informacjach o klientach oraz przede wszystkim dzięki zaufaniu klientów do swoich banków, mogą nadal odgrywać dominującą rolę w zmieniającym się systemie finansowym. Niestety, będzie to dotyczyć tylko niewielu banków, tych, które potrafią zwiększyć udziały w rynku w środowisku niskich cen i opłat, zachowując wystarczające dla swojego rozwoju marże. Wiele banków będzie musiało przededefiniować swoją rolę, stając się poddostawcami usług finansowych dla większych graczy na rynku.

Płaszczyzna trzecia – ograniczony kontakt z klientem biznesowym

Obejmuje operacje i sprzedaż na dużą skalę produktów z zakresu zarządzania majątkiem, aktywami, usług brokerskich i maklerskich, dużym, wyspecjalizowanym klientom. Postęp technologiczny, globalizacja i upowszechnienie dostępu do usług finansowych, wymusza przechodzenie z transakcji o małym wolumenie i wysokiej marży do transakcji o dużym wolumenie i niskiej jednostkowej marży. Na rynku funkcjonując w tej warstwie pozostaną tylko najwięksi operatorzy masowych transakcji takich jak: handel papierami wartościowymi i opcjami, operacje na rynku pieniężnym, walutowym, transakcje hedgingowe i terminowe. Środowisko niskich marż i wąskich spreadów wymusza na uczestnikach rynku automatyzację operacji, wydajność procesów i infrastruktury, stworzenie odpowiednich algorytmów przetwarzania danych, utrzymywanie systemu zarządzania zleceniami w skali międzynarodowej przy zachowaniu bardzo niskich kosztów jednostkowych. ●

Literatura:

- „New rules for an old game: Banks in the changing world of financial intermediation” - McKinsey Global Banking Annual Review 2018
- KNF: Sytuacja sektora bankowego w okresie I – IX 2018, 19.12.2018 r.
- „Skill Shift: Automation and Future of the Workforce” - McKinsey Global Institute, May 2018
- „The rise of Digital Challengers – How digitalization can become engine for Central and Eastern Europe – Perspective on Poland”, Digital McKinsey 2018
- „Jobs Lost, Jobs Gained: Workforce Transitions in a Time of Automation” – McKinsey Global Institute, December 2017
- KNF: Dane miesięczne sektora bankowego, 08.01.2019 r.
- „Fintech w Polsce Bariery i szanse rozwoju” - pod patronatem Ministerstwa Cyfryzacji i ZBP 12/2016

NAGRODA POLSKIEGO KLUBU BIZNESU

Banki

w kolorze srebra

Kapituła Nagród Polskiego Klubu Biznesu przyznała SGB-Bankowi SA Srebrny Medal Akademii Polskiego Sukcesu za stałe wspieranie małych i średnich firm, środowisk lokalnych oraz promowanie inicjatyw mających na celu rozwój środowiska lokalnego i jego społeczności. To ukoronowanie nie tylko dorobku SGB-Banku SA, ale w pierwszej kolejności wielka zbiorowa nagroda dla wszystkich banków spółdzielczych tworzących Spółdzielczą Grupę Bankową.

Rafał Łopka, SGB-Bank SA

Prestiżowe nagrody Polskiego Klubu Biznesu oraz medale Akademii Polskiego Sukcesu otrzymują najlepsze polskie firmy. Oceniany jest ich wpływ na rozwój gospodarki, zaangażowanie społeczne, relacje z konsumentami produktów i usług, a także wspieranie lokalnych inicjatyw, przedsiębiorczości i działalności charytatywnej.

W tej dziedzinie Spółdzielcza Grupa Bankowa oraz SGB-Bank SA, jako bank zrzeszający, mają sporo wymiernych sukcesów. Banki Spółdzielcze zrzeszone w Spółdzielczej Grupie Bankowej od ponad półtora wieku bardzo mocno doceniane są przez lokalne społeczności właśnie za zaangażowanie w rozwój przedsiębiorczości i niezwykłą siłę relacji ze swoimi klientami.

SGB ma to w genach

Sektor bankowości spółdzielczej w Polsce na trwałe wpisał do swojej misji wspieranie środowiskowych inicjatyw, finansowanie rozwoju „małych ojczyzn” i udział w projektach

o charakterze edukacyjnym, kulturalnym i społecznym. SGB-Bank SA, działając w ścisłej współpracy z bankami spółdzielczymi, czyli własnym akcjonariatem, bierze udział w procesach modernizacji i restrukturyzacji rolnictwa oraz unowocześniania gospodarstw domowych. Istotną, wręcz kluczową rolę w pakiecie działań i usług finansowych SGB-Bank SA spełniają produkty finansowe z pakietu „Wiele za niewiele”, wspierające rozwój małej i średniej przedsiębiorczości. Przedsiębiorcy, media zajmujące się gospodarką i inne niezależne instytucje honorowali je licznymi wyróżnieniami, certyfikatami i tytułami, jak choćby „Marką Roku 2019”.

Tak właśnie budowane są silne fundamenty patriotyzmu gospodarczego i twórczego zaangażowania instytucji finansowych w rozwój polskiej gospodarki. To działalność u podstaw, organiczna. Nacechowana prospołecznym myśleniem i wizją równych szans dla wszystkich. Zysk jest tylko jednym z celów tej działalności. Jednym, niekoniecznie najważniejszym.

Banki spółdzielcze zrzeszone w SGB działają bez szumnego rozgłosu, zwykle na obszarze jednego lub kilku miast czy powiatów, potrafią umiejętnie prowadzić własny biznes, a jednocześnie wykazują niezwykłą wrażliwość społeczną. Mówią o niej, że została na zawsze zapisana w nasze DNA. Pomagają więc, gdy tuż obok dzieje się nieszczęście, gdy pojawiają się lokalne klęski żywiołowe, ale też wtedy, gdy w ich pobliżu tworzą się wartościowe projekty społeczne. SGB-Bank SA mocno angażuje się w działalność charytatywną i wsparcie na rzecz organizacji pozarządowych.

Przedsiębiorczość, głupcze!

Wiele lokalnych firm właśnie bankom spółdzielczym zawdzięcza dziś swoją pozycję na rynku, ekonomiczną stabilność i osiągnięty poziom postępu technologicznego. Tę aktywność Grupa SGB wspiera łączy z prowadzeniem procesu dystrybucji środków unijnych i funduszy pochodzących z krajowych programów publicznych, wspomagając tym samym polską transformację ustrojową. Konsekwencji we wspieraniu małych i średnich przedsiębiorców towarzyszy głębokie zainteresowanie wszelkimi procesami zmian cywilizacyjnych, które zachodzą w lokalnych społecznościach, zwłaszcza na terenach wiejskich. Kupiecka rzetelność, odpowiedzialność i partnerstwo, a przede wszystkim umiejętność dostosowania ofert do możliwości i potrzeb najbliższego środowiska biznesowego, to cechy, z których banki spółdzielcze słyną od lat.

Ogromnym i mało docenianym obszarem aktywności banków spółdzielczych jest pomoc finansowa i organizacyjna udzielana gospodarstwom wiejskim, przedsiębiorstwom rolnym i rolnikom indywidualnym. To przestrzeń, w której roli Spółdzielczej Grupy Bankowej nie da się przecenić. Świadczy o tym nie tylko skala finansowego zaangażowania banków w rozwój tego sektora i nie tylko liczne nagrody, które wieńczą to zaangażowanie, ale przede wszystkim siła relacji banków spółdzielczych ze swoimi klientami. Dla nich lokalny bank to partner na lata, nie na jeden sezon i jeden deal. Tej siły związków mogą pozazdrościć banki komercyjne.

Siła lokalności

Banki spółdzielcze zrzeszone w grupie SGB wsparły w 2018 roku ponad 320 lokalnych imprez organizowanych przez prawie dwieście organizacji pozarządowych, instytucji samorządowych i organizacji społecznych. W licznych programach sponsorskich wzięło udział ponad sto banków, które

wspólnie z SGB-Bank SA dofinansowały lokalne inicjatywy kwotą ponad 1,5 miliona złotych.

Spółdzielcy z SGB nie liczą imprez wspieranych czysto organizacyjnie ani inicjatyw spontanicznych, pochodzących bezpośrednio od pracowników lub wspieranych przez banki przy pomocy usług niematerialnych. W minionych 7 latach na działania w przestrzeni społecznej odpowiedzialności biznesu zrzeszone w SGB banki spółdzielcze przeznaczyły około 9 milionów złotych.

- To najczęściej oddolne, samorządne inicjatywy – podkreśla Roman Szewczyk, rzecznik prasowy SGB-Banku SA. – One są najcenniejsze. Wspieramy lokalne społeczności w sferze kultury, sportu masowego i wychowawczego, wspomagamy instytucje zajmujące się edukacją, nauką, pomocą społeczną. Jesteśmy też sponsorem wielu tradycyjnych imprez, których skala przerosła już lokalny wymiar, a które rzadko kiedy dostrzegane są przez wielkie, komercyjne marki.

SGB-Bank SA oraz Grupa SGB wsparły w ostatnich miesiącach między innymi Maraton Narciarski „SGB ULTRABIEL” – najdłuższy bieg narciarski w Polsce, na dystansie 60 kilometrów; Powidz Jam Festiwal – promujący młodych, ambitnych twórców bluesa, jazzu i rocka; festiwal „Media i Sztuka” w Darłowie czy Ogólnopolski Wyścig Kolarski „Pałuki Tour”.

Jednym z najważniejszych celów stojących przed bankami spółdzielczymi zrzeszonymi w SGB jest również współpraca z samorządami. Setki gminnych przedsięwzięć nigdy nie ujrzałyby światła dziennego, gdyby nie finansowanie płynące z sektora bankowości spółdzielczej. Ta aktywność przeniosła się też na inne dziedziny – obsługę gminnych programów rozwojowych, wsparcie dla lokalnej służby zdrowia, przedsiębiorstw komunalnych czy oświaty.

Istotnym elementem działalności SGB-Banku SA jest także pomoc udzielana przy realizacji programów rządowych, choćby ta związana z projektem 500+ czy inicjatywą „Polska Bezgotówkowa”.

Nagroda Polskiego Klubu Biznesu za wybitne osiągnięcia SGB-Banku SA oraz banków spółdzielczych zrzeszonych w Spółdzielczej Grupie Bankowej podkreśla przede wszystkim wagę pracy organicznej w ramach współczesnej gospodarki.

To nagroda nie za wybitne projekty marketingowe, o których mówi cała Polska, lecz za pracę u podstaw. Za rzetelność, stałość i bliskość w relacjach z klientami. Za działania w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu. I za sposób pojmowania polskiego patriotyzmu gospodarczego. ●



Spółdzielcza Grupa Bankowa po raz kolejny
wyróżniona tytułem Dobra Marka

Jakość, Zaufanie, Renoma!



Rafał Łopka, SGB-Bank SA

Wyóżnienie Dobra Marka – Jakość, Zaufanie, Renoma jest przyznawane rozwojowym i najbardziej rozpoznawalnym markom obecnym na polskim rynku. W ramach programu już po raz dziesiąty zostały przeprowadzone badania mające na celu określenie wartości, aktywności oraz rozpoznawalności poszczególnych brandów. Przedmiotem analiz, dokonanych między innymi na podstawie ogólnodostępnych źródeł, objęte zostały głównie: pozycja rynkowa poszczególnych marek i ich progres, jakość prezentowana przez dany produkt lub usługę

oraz stopień zaufania konsumentów.

Spółdzielcza Grupa Bankowa została w tych badaniach wysoko oceniona, dlatego z ramienia organizatora - Redakcji Forum Biznesu została uhonorowana tytułem DOBRA MARKA 2019 – Jakość, Zaufanie, Renoma! oraz wyróżnieniem specjalnym – Marka Dekady!

Godło jest doskonałą formą podkreślenia statusu marki będącej liderem w swojej branży, potwierdza najwyższą jakość produktu lub usługi, a także świadczy o zaufaniu odbiorców i renomie brandu. ●

Frazeologia antyczna w nowych czasach

dr hab. prof. UAM Jarosław Liberek

Frazeologia polska to pokaźny zbiór związków o znaczeniu metaforycznym, np. *drzeć z kimś koty* «kłócić się z kimś»; *połknąć bakcyła* «zainteresować się czymś namiętnie»; *spalić na panewce* «nie udać się, nie powieść się»; *zbijać bąki* «nic nie robić, próżnować»; *czarna owca* «ktoś kompromitujący własne środowisko swoim zachowaniem; odszczepieniec, wyrzutek»; *wycisnąć kogoś jak cytrynę* «wykorzystać kogoś całkowicie i bez skrępowań»; *szukaj wiatru w polu* «o kimś nie dającym się odnaleźć».

Frazeologizmów używamy przede wszystkim po to, aby wyrazić się w sposób stylistycznie nacechowany.

Oto możemy powiedzieć neutralnie *Nasz sąsiad umarł* lub nieco podniosło *Nasz sąsiad odszedł do wieczności*. Ale możemy również powiedzieć (co niekoniecznie będzie o nas dobrze świadczyć), że: *Sąsiad przeniósł się na łono Abrahama*; *Sąsiad poszedł do Abrahama na piwo*; *Sąsiad poszedł do piachu*; *Sąsiad gryzie ziemię*; *Sąsiad wyciągnął kopyta*; *Sąsiad kopnął w kalendarz*; *Sąsiad wacha kwiatki od spodu*; *Sąsiad ogląda powieki od spodu*; *Sąsiad poszedł do parku sztywnych*; *Sąsiad odwalił kitę*; *Sąsiada już nic nie boli*; *Sąsiad przestał odbierać emeryturę*; *Sąsiad nie zdążył odebrać wszystkich składek*; *Sąsiad nie musi już spłacać kredytów*.

Skąd się biorą takie metaforyczne związki?

Mówiąc najkrócej, rodzą się w ferworze komunikacyjnym codzienności, są wytwarzane przez ogół (bo doprawdy trudno orzec, kto konkretnie po raz pierwszy powiedział *rzucić okiem*), by zaspokoić potrzeby ekspresywne tegoż ogółu. Jest jednakże kilka grup frazeologizmów bardzo charakterystycznych kulturowo, których genezę można wyjaśnić. Jedną z takich grup są związki o pochodzeniu antycznym.

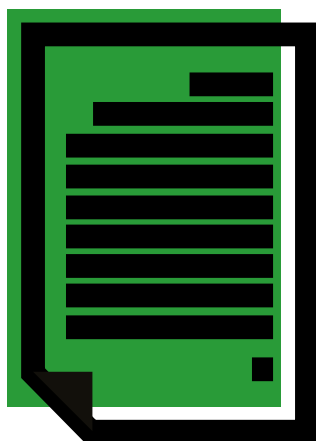
Poprawne i trafne stylistycznie używanie frazeologizmów o proveniencji starożytnej to niełatwa sztuka, ale są jeszcze ludzie umiejący to robić. Wiedzą oni na przykład, że aby podkreślić wierność kobiety, mogą posłużyć się wyrażeniem porównawczym *wierna jak Penelopa*. Polacy czytający kiedyś w szkole „Odyseję” Homera (dziś tylko fragment albo wcale) będą wiedzieli, że chodzi

>>

o żonę Odyseusza, która przez dwadzieścia lat czekała na powrót męża z wojny trojańskiej. Inni, pragnąc wyrazić podziw dla czyjejś urody, powiedzą o kobiecie *pięknej jak Wenus* bądź mężczyźnie *urodziwym jak Apollo*. Jeszcze inni dla zaakcentowania czyjegoś sprytu posłużą się porównaniem *przebiegły jak Odys*, bo zaiste ten bohater spod Troi musiał być przebiegły, skoro wymyślił fortel w postaci konia i przyczynił się do zdobycia grodu. Uznaniem siły człowieka może być z kolei porównanie *silny jak Herkules*, w którym od wieków występuje imię słynnego herosa mitologii rzymskiej.

Mitologizmy frazeologiczne mimo swej „językowej starości” są w dalszym ciągu komunikacyjnie funkcjonalne, tzn. ciągle można używać ich w nowych kontekstach, ale trzeba pamiętać, jaką mają formę i znaczenie. Oto dla przypomnienia kilka charakterystycznych przykładów. Wyrażenie *szyfrowa praca* «praca ciężka i bezcelowa, nie dająca żadnych wyników» przywołuje w naszej pamięci króla Koryntu Syzyfa; za swoje przewinienia został przez bogów strącony do Hadesu, gdzie musiał ciągle wtaczać na górę olbrzymi i spadający za każdym wtoczeniem głaz. *Stajnia Augiasza* «wielki rozgardiasz, nieporządek; nagromadzenie zaniedbań, błędów wymagających usunięcia» uwiecznia mitologicznego króla Elidy Augiasza, posiadacza niezliczonych stad bydła. Trzymał te stada w nigdy nieczyszczonych stajniach. Oczyszczyć je Herakles, przepuszczając przez nie nurty dwóch rzek. *Pięta Achillesa* (albo *achillesowa*), czyli «słaba strona», odnosi się historycznie do głównego bohatera Homerskiej „Iliady”. Jego matka Tetysda zanurzała go jako dziecko w wodach Styksu, dzięki czemu ciało jego, prócz pięty, za którą go trzymała, stało się odporne na ciosy. Zwrot *dojść po nitce do kłębka* «wykryć, wyjaśnić, wysledzić

coś przez kolejne poznawanie wiążących się ze sobą szczegółów, kierując się śladami, wysnuwając wnioski» nawiązuje do Ariadny, córki króla Krety, która herosowi greckiemu, Tezeuszowi, dała kłębek nici, z którego pomocą wydostał się z labiryntu. *Otworzyć puszkę Pandory* «doprowadzić (czasem nierozważnie) do powstania sytuacji, która wymknie się spod kontroli, a opanowanie jej będzie wymagać trudnych zabiegów i pochłonie dużo wysiłku» znamy dzięki mitowi o Prometeuszu, jego bracie Epimeteuszu i ulepionej przez Hefajstosa Pandorze. Zeus dał tej kobiecie puszkę z wszystkimi nieszczęściami świata, by dostała



się ona z kolei temu, który poślubi Pandorę. Mądry Prometeusz nie zrobił tego, ale głupi Epimeteusz ożenił się z nią, otworzył puszkę i wypuścił wszystkie nieszczęścia. Wyrażenie *koń trojański* «ukryte niebezpieczeństwo» po raz kolejny przywołuje wojnę trojańską. W 10. roku jej trwania pod murami Troi został pozostawiony przez Greków duży drewniany koń. Trojanie wprowadzili go do grodu. W nocy, gdy większość spała upojona winem, ukryci w koniu wojownicy greccy wyszli, otworzyli bramy i opanowali miasto.

Niestety, część Polaków używa związków antycznych

w sposób świadczący o tym, że nie są tak obcy kulturowo i lekturowo, jak rodzice czy dziadkowie. W czasach, w których wiele siłowni nazywa się szumnie „Herkules”, a *Tytan* (wymawiany często „tajtan”, a więc podobnie jak „tajtanik”) kojarzy się z klejem montażowym (nie zaś z greckim bogiem z pokolenia olbrzymów), zaś Apollo ze statkiem kosmicznym i Tomem Hanksem, bohater spod Troi staje się *przebiegły jak Odys* (czyli zmienia się w nordyckiego boga), bo niektórzy ludzie na podstawie

hollywoodzkich filmów o wikingach taką właśnie postać mają utrwaloną w swojej świadomości. W sporach politycznych pojawia się czasami zarzut, że jakiś polityk po przejściu do innej partii będzie *kucykiem trojańskim* (zamiast *koniem*), ale kto wie, czy to nie jest świadoma innowacja, aby dać do zrozumienia, że polityk nie jest wybitny. Niektórzy dziennikarze piszą, że współczesne celebrytki nie są tak *wierne, jak Penélope Cruz*, natomiast celebryci, mówiąc coś bulwersującego, *otwierają beczkę Pandory*. Z kolei policjanci twierdzą nieraz, że *rozwikłali po nitce do kłębka* albo *wysledzili po sznurku do kłębka*. Na szczęście dzięki „Szyfrowym pracom” S. Żeromskiego wielu Polaków rozumie istotę nieszczęścia

króla Koryntu, ale jeśli wybitny prozaik wypadnie z listy lektur, to może już niedługo w nazwie pracy ciężkiej i bezcelowej pojawi się określenie pewnej choroby wenerycznej.

Ignorancja komunikacyjna wśród mówiących po polsku stopniowo rośnie. Powoduje to, że dawne frazeologizmy o symbolicznych, mitologicznych odniesieniach odchodzą w przeszłość. Jakie formy językowe pojawiają się w ich miejsce? Cóż, gorszy pieniądz wypiera lepszy pieniądz, więc zapewne i tym razem wejdą do obiegu społeczne jakieś pretensjonalne formy. ●

Ignorancja komunikacyjna wśród mówiących

po polsku stopniowo rośnie.

Powoduje to, że dawne frazeologizmy o symbolicznych, mitologicznych odniesieniach odchodzą w przeszłość.

Jakie formy językowe pojawiają się w ich miejsce? Cóż, gorszy pieniądz wypiera lepszy pieniądz, więc zapewne i tym razem wejdą do obiegu społeczne jakieś pretensjonalne formy.

Bankowość relacyjna, a transakcyjna

Zachowywanie dobrych, a nawet bliskich relacji z biznesowymi partnerami, nawiązywanie nowych i budowanie na tym fundamencie przyszłości bankowego biznesu nie stoi w sprzeczności z otwarciem się na nowoczesność. Także z niczym, co w tej nowoczesności jest dobre i pozwalające na zwiększenie sprzedaży. Warto więc podążać równolegle obiema drogami – tą nowoczesną i tą tradycyjną, co zwiększa prawdopodobieństwo dotarcia do maksymalnie dużej grupy klientów, także tych najmłodszych, obracających się w środowiskach miejskich.

Robert Azembski

Banalnym wydaje się powtarzanie, że gruntem, na którym wzrastał bank spółdzielczy jest zachowanie nie tylko bliskich i dobrych relacji z klientami, ale też z całą społecznością lokalną. Bo przecież, mało która inna instytucja tak intensywnie uczestniczy w życiu lokalnego środowiska, w którym działa. Wspierając jego rozwój, podejmując różne inicjatywy prospołeczne, angażując się w działalność edukacyjną, kulturalną, sponsoringową i charytatywną, jednocześnie w naturalny sposób znajduje przestrzeń do tworzenia biznesu.

Specyfika spółdzielcza

Tradycja spółdzielczości jest wręcz tożsama z nowoczesnym pojęciem bankowości relacyjnej. Po krachu w 2008 r. i kryzysie wizerunkowym dużych banków spółek akcyjnych również ich właściciele zrozumieli, że brak krytycyzmu wobec różnego rodzaju technologicznych nowinek i zahaczających o granice abstrakcji, instrumentów finansowych i nieprzejrzystych rynków, to droga na manowce. Zauważono, że trzeba nawiązać do źródeł, do naturalnych zasad prowadzenia działalności bankowej, opartych o podstawowe ope-

racje finansowe. Przede wszystkim jednak przestać traktować swoich klientów instrumentalnie, jedynie jako „odbiorców” sprzedaży, wygenerowanych dla nich przez systemy IT, produktów. Bankowość komercyjna jest bowiem ze swej natury mocno odhumanizowana. Nie oszukujmy się, tu gra toczy się o maksymalizację przychodów w jak najkrótszym czasie. Przy segmentacji klientów nie chodzi o ich identyfikację, a następnie poznanie, ale przede wszystkim o dopasowanie cen produktów do określonej „półki” klientów i oczywiście sprzedanie im ich jak najwięcej. Marketing jest tu masowy, produkty trafiają na ogół precyzyjnie, ale często do nieznanych osób, które segregowane są według jednego podstawowego kryterium – zyskowności. Efektywność sprzedaży jest analizowana na ogół na bazie wybranych, pojedynczych produktów, a nie na podstawie oceny jakości relacji nawiązanej z klientem i rokowań co do współpracy na przyszłość. Tu wyłącznie bank wychodzi do klienta „towiąc” go w swoją sieć sprzedaży, a promowane są zazwyczaj tylko wybrane elementy oferty. Czasem zainteresowanemu oferowane jest kilka produktów związanych w pakiet po to, by trudniej było mu z nich zrezygnować, bo każdy z osobna

>>

byłby zbyt drogi. Tego rodzaju pakiety lojalnościowe oparte są jednak nie na pozytywnym bodźcu, ale na groźbie poniesienia kosztów w przypadku rezygnacji, choćby z 1–2 produktów, które dana osoba uzna za niepotrzebne, czy nieatrakcyjne. Taki marketing nie pozwala zawiązać z zainteresowanym autentycznej, niewymuszonej relacji, w której ma on poczucie, że bank dzieli się z nim swoim sukcesem i chce zaoferować mu autentyczne korzyści, a nie tylko „upchnąć” jak najwięcej produktów, tworząc z pomocą narzędzi promocyjnych, iluzję ich innowacyjności. Inną, naganną praktyką jest wypychanie klientów do tańszych kanałów dystrybucji nie ze względu na ich wygodę i niższe koszty obsługi, a jedynie w oparciu o interes banku.

Prawdziwa relacja z klientem

Bankowość relacyjna jest inna. Ma ona na uwadze osoby o różnych potrzebach, preferencjach oraz sposobach reagowania na bankową ofertę. Oferowane są różne produkty, a nie ten akurat najlepiej premiiowany dla pracowników. W ten sposób można także klientowi detalicznemu proponować usługi niemalże „szyte na miarę”. Zadowoleni z takiej obsługi chwalą ją innym, potencjalnym klientom. Sprzedaż krzyżowa, czy też pakietowa w banku spółdzielczym, także w tzw. detalu, wygląda często inaczej, niż w banku hurtowym. Stoją za nią bowiem też inne intencje. Przede wszystkim nastawiona jest ona na tworzenie więzi z klientem w długim okresie czasu, a nawet w ciągu całego jego życia. Jeśli chodzi o ceny, to w bankowości opartej na głębszej relacji z klientem odpowiadają one rzeczywistej wartości usług; są oczywiście wyższe wówczas, gdy usługa przynosi danej osobie dodatkowe i autentyczne korzyści. Zainteresowanego nie traktuje się „hurtowo”. Pobierane opłaty nie są wygórowane, a ceny produktów i usług są zmieniane na ogół wtedy, gdy bank jest do tego zmuszony przez zmianę parametrów rynkowych. Marketing relacyjny wymusza jednak szczególną mobilizację personelu, który stara się przekonać klienta, że w pewnym stopniu jest on współtwórcą wartości produktu, ale też – dzięki swojej lojalności – ma szansę uczestniczyć i partycypować we wzroście wartości banku. I nie chodzi tu tylko o jedną z osób będącą zarazem udziałowcem banku, bo możliwości motywowania dywidendą są obecnie mocno ograniczone. Chodzi o każdego klienta, który wraz z budową zaufania pomiędzy nim i bankiem, z biegiem czasu może liczyć na coraz lepszą ofertę. Banki spółdzielcze zawsze potrafiły kreować dobre relacje z klientami, rozciągając je na wiele transakcji. Jest to wartość nie do przecenienia. Niestety, sektor wciąż jeszcze nie wykorzystuje w pełni swych możliwości. Podmiotem wszelkich działań banku jest i zawsze powinien pozostać odbiorca produktów i usług.

I nie tylko ten, którego już znamy i obsługujemy, ale może nawet bardziej ten, którego jeszcze nie znamy, a który zastanawia się, czy skorzystać z naszej oferty.

Wyjść śmieiej do młodych

Badania wskazują (w tym firmy QUALIFACKT), że najważniejsze przyczyny braku pełnego zadowolenia z usług banku to kolejki (24%), brak indywidualizacji obsługi, skomplikowane procedury (13%), wyższe opłaty i prowizje (12%), a nawet problemy z parkowaniem samochodu itp. Dla młodszych pokoleń są to rzeczy nie do zaakceptowania. Chcąc uniknąć takich „przyjemności”, nie tylko „wykształceni i z dużych miast”, korzystają praktycznie wyłącznie z bankowości internetowej i coraz częściej mobilnej. Dla wielu może zabrzmieć to niewiarygodnie, ale dla tej szybko rosnącej grupy „wygodnych” osób, mniej istotne jest, kto realizuje usługę, czy udostępnia im dany produkt. Zaś ciągle podkreślanie walorów wynikających ze spółdzielczego charakteru banku z „set letnią” tradycją, nie tylko nie przyciąga, ale młodych wręcz może od banku odstręczać. Mogą odnieść wrażenie, że mają do czynienia z instytucją nadmiernie konserwatywną, z jakimś skansenem serwującym anachroniczne usługi wyłącznie „dziadkom”, czy rolnikom. Tymczasem naturalnie następujące zmiany pokoleniowe wśród klientów powinny motywować, nawet mniejsze banki, do unowocześniania swoich kanałów sprzedaży i śmielszego, aktywniejszego i szybszego wyjścia do młodszych klientów.

Dziś, w obliczu zmian technologicznych dostajemy odpowiedź, gdzie spółdzielcze instytucje mogą szukać swoich przewag konkurencyjnych. – Bez wątpliwości rdzeniem rozwoju bankowości spółdzielczej powinna pozostać ich lokalność, bankowość relacyjna oraz społeczna odpowiedzialność – pisze Ryszard Kata z Uniwersytetu Rzeszowskiego w swoim opracowaniu „Zmiany w mikroekonomicznym i sektorowym modelu bankowości spółdzielczej w Polsce” (2018). Jednak szybki postęp bankowości wirtualnej, biometrii i innych technologicznych nowinek oddawanych do dyspozycji świata finansów, nie musi stanowić zagrożenia dla cennego korzenia i pierwotnego źródła trwałości banków spółdzielczych, tradycyjnie bardziej konserwatywnych i ostrożniejszych od wielu banków spółek akcyjnych, goniących za przychodami i nie mających skrupułów w używaniu wyrafinowanych narzędzi marketingowych. O ile się tak da zrobić, możliwie duża grupa pracowników banków spółdzielczych powinna zostać uwolniona od obowiązków oddziałowej pracy operacyjnej oraz wyszkolona i oddelegowana wyłącznie do akwizycji i świadczenia usług doradczych dla potencjalnych klientów z młodszych roczników. W dobrym banku tradycja łączy się z nowoczesnością, przy zachowaniu odpowiednich proporcji jednego i drugiego elementu. ●

Terminale płatnicze Planet Pay do placówek bankowych w ramach Programu Polska Bezgotówkowa

ITCARD, właściciel sieci terminali płatniczych Planet Pay od samego początku oferował terminale wspólnie z Bankami Spółdzielczymi zarówno ze Zrzeszenia SGB

jak i BPS docierając ze swoją ofertą do najmniejszych jednostek samorządu terytorialnego. Ścisła współpraca była odpowiedzią na potrzeby Klientów Banków Spółdzielczych w zakresie akceptacji kart. Początkowo terminal płatniczy oferowany był sporadycznie i nie każdy Bank Spółdzielczy miał go w swojej ofercie. Jednak wraz z popularyzacją płatności zbliżeniowych w Polsce (który obecnie wynosi 99,2%) stał się on nieodłącznym narzędziem dla każdego przedsiębiorcy.

Zaledwie kilka lat temu prowizja za transakcję w terminalu oscylowała w okolicy 2%. Dzisiaj opłata zmniejszyła się prawie 2-krotnie co wzbudziło zainteresowanie wśród małych i średnich przedsiębiorców. Oferta terminali płatniczych Planet Pay wzbudzała duże zainteresowanie wśród klientów Banków Spółdzielczych dzięki swojej przejrzystości, prostocie i szerokiej gamie usług oferowanej wraz z terminalem. Jednak największym sukcesem w promowaniu i rozwoju płatności bezgotówkowych za pomocą terminali okazał się działający od roku Program Polska Bezgotówkowa, w którym Planet Pay uczestniczy od samego początku.

Celem Programu jest upowszechnienie i promocja obrotu bezgotówkowego wśród obywateli w Polsce, wspieranie małych i średnich przedsiębiorców w zakresie akceptacji kart oraz zrównanie dostępności tego rodzaju płatności pomiędzy dużymi aglomeracjami i obszarami wiejskimi.

W kolejnym etapie Program Polska Bezgotówkowa został rozszerzony o sieć Klientów z Sektora Publicznego. Mowa tutaj m.in. o Urzędach Gminy, Miast, Sołtysach, Starostwach Powiatowych czy Urzędach Marszałkowskich. Oferta ta szczególnie wpisuje się w profil Banku Spółdzielczego bowiem większość z nich prowadzi rachunki wspomnianym wcześniej podmiotom.

Teraz przyszedł czas, aby również Banki Spółdzielcze dołączyły do Programu i mogły skorzystać z oferty darmowych terminali w swoich oddziałach. Oferta skierowana jest do Banków Spółdzielczych, które przez ostatnie 12 miesięcy nie posiadały terminala płatniczego do płatności za rachunki i mają nie więcej niż 5 placówek. Dla Banków spełniających powyższe kryteria, Planet Pay ma do zaoferowania

ITCARD
advanced payment technologies

nawet trzy terminale płatnicze bez opłaty abonamentowej i bez opłaty prowizyjnej za transakcje (do 100 tys. zł. – w przypadku przekroczenia kwoty obrotu nastąpi pobranie opłaty za transakcję zgodnie z cennikiem).

Oferta Planet Pay pozwala na przedłużenie umowy na bardzo korzystnych warunkach na okres 24 lub 36-miesięcy.

Dla wszystkich Banków Spółdzielczych, które posiadają powyżej 5 placówek Planet Pay przygotował również atrakcyjną ofertę na terminale do obsługi klienta w okienku kasowym.

Oferta Planet Pay nie zobowiązuje Banku do posiadania terminala po okresie jego bezpłatnego użytkowania czyli 12 miesięcy dając tym samym możliwość sprawdzenia czy płatności za rachunki kartą staną się popularne w okienku kasowym.

Od początku istnienia Programu Polska Bezgotówkowa, firma Planet Pay pozyskała wraz z bankami spółdzielczymi 3000 terminali.

„Doceniając wkład Bankowości Spółdzielczej w rozwój sieci Terminali Planet Pay, uruchomiliśmy dla Pracowników Banków dedykowany program motywacyjny „Planeta Pełna Nagród”, dzięki któremu pracownicy banku mogą otrzymać atrakcyjne nagrody za oferowanie terminali. Program ten pełni również rolę edukacyjną umożliwiając przeprowadzenie szkolenia e-learningowego zarówno z oferty terminali płatniczych, jak również produktów kartowych” – powiedziała Jolanta Sadowska, dyrektor odpowiadający w firmie ITCARD za rozwój sprzedaży w bankach spółdzielczych.

Dla Banku Spółdzielczego, który zdecyduje się na terminal do płacenia za rachunki to nie tylko oszczędność czasu, ale też możliwość pozyskania nowych klientów, którzy coraz częściej wybierają płatności kartą. Kolejnym ważnym argumentem przemawiającym za zainstalowaniem terminala płatniczego w oddziale Banku jest nowe Zarządzenie nr 19/2016 Prezesa Narodowego Banku Polskiego z dn. 17 sierpnia 2016 roku, regulujące postępowanie dotyczące sposobu i trybu przeliczania, sortowania oraz pakowania gotówki. Zainstalowanie terminala POS w kasie banku znacznie ograniczy koszty procesowania gotówki w postaci fizycznej i ograniczy nakłady na urządzenia i dodatkowe oprogramowanie, przy jednoczesnym rozwoju produktów kartowych, w tym również kart kredytowych które stanowią czasami ratunek dla „domowego budżetu”.

Oferta terminali Planet Pay do placówki bankowej tel. 801 50 80 50 lub adres email: rh@itcard.pl.

Forum Bankowe 2019

Coraz większa polaryzacja sektora bankowego

Wyzwania na nowe czasy, były tematem przewodnim ostatniego Forum Bankowego, zorganizowanego przez Związek Banków Polskich. W konferencji wzięli udział przedstawiciele sektora bankowego, rządu, instytucji finansowych, a także świata nauki. Dyskusja została podzielona na kwestie o charakterze ekonomicznym oraz zagadnienia dotyczące technologii.

Opracowanie redakcyjne na podstawie
artykułu **Janusza Orłowskiego**

Otwierając spotkanie, Krzysztof Pietraszkiewicz, prezes ZBP, zwrócił uwagę, że sektor bankowy stał się dzisiaj mało atrakcyjny dla inwestorów i chociaż notuje dobre wyniki, to pozostaje w stagnacji.

Prof. Teresa Czerwińska, minister finansów

podkreśliła w swoim wystąpieniu, że miniony rok był dla Polski szczególny, ponieważ znaleźliśmy się w gronie trzech krajów Unii Europejskiej, które odnotowały najwyższy wzrost gospodarczy. Przy czym wzrost ten był zrównoważony. Nie bez znaczenia była też lepsza ściągalskość podatków i składek na ubezpieczenie społeczne. A zdrowe finanse publiczne, to fundament rozwoju gospodarczego. Trzeba jednak mieć świadomość, że w obecnym roku, tempo wzrostu produktu krajowego brutto (PKB) będzie wolniejsze, ale jest to zjawisko normalne, związane z cyklicznym rozwojem gospodarczym.

Nie ma dobrze funkcjonującej gospodarki

bez prawidłowo działającego sektora bankowego, stwierdził w swoim wystąpieniu na Forum, prof. Adam Glapiński,

prezes Narodowego Banku Polskiego. Jego zdaniem, sytuacja Polski jest dzisiaj bardzo korzystna ze względu na wysoki wzrost gospodarczy. Prognozy na przyszłość także są korzystne, ale mimo tego trzeba zachować ostrożność, ponieważ ekonomia nie jest nauką ścisłą, jak chociażby matematyka. Musimy też śledzić rozwój sytuacji w innych krajach, głównie z Unii Europejskiej, z którymi jest powiązana nasza gospodarka. Mamy stabilny wzrost bez inflacji, co trudno było przewidzieć. Kredyty rosną także w dobrym tempie i nie zanoszą się na szybką zmianę stóp procentowych. Są one stabilne i dodatnie, w przeciwieństwie do większości krajów Europy Zachodniej. Mniej optymistyczna sytuacja jest natomiast w przestarzałym sektorze energetycznym i na rynku pracy. Analizy pokazują, że nasz system finansowy jest stabilny. Ale potrzebne są też działania, takie, jak na przykład, monitorowanie przez banki kredytów udzielonych na znaczne kwoty. Zmian wymaga też sektor banków spółdzielczych. Powinny one być radykalne i szybkie. NBP ceni sobie opinie bankowców, ale nie zawsze je podziela.

>>



dzielczej cechuje specyfika wynikająca z faktu, że chociaż ponoszą prawie takie same obciążenia finansowe, jak sektor komercyjny, to muszą jednocześnie inwestować w swój rozwój znaczne środki, żeby nadrobić zaległości wynikające z prowadzenia rozproszonego biznesu.

Lidia Jabłonowska-Luba, wiceprezes mBanku, zwróciła uwagę, że chociaż wartość spłacanych kredytów frankowych spadła blisko o połowę, to wymogi kapitałowe dla banków nie uległy zmianie, a nadto muszą

Prof. Małgorzata Iwanicz-Drozdowska

zastępca przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego, podkreśliła, że nie wolno zapominać o zagrożeniach. Efektem zawirowań na światowych rynkach jest spadek dynamiki wzrostu. Niska też jest zdolność kredytobiorców do zaciągania zobowiązań. Niskie stopy procentowe też nie są dane raz na zawsze. Spadek bezrobocia generuje natomiast presję płacową, a to oznacza spadek rentowności branż. Duże jest też ryzyko udzielania kredytów konsumentom na wysokie kwoty i długi okres czasu. Martwić też może niedobór kapitałów w niektórych bankach. W sektorze banków spółdzielczych potrzebne są zmiany, bo problemem staje się ryzyko kredytowe, spadająca liczba udziałowców, czy też nadszarpnięta reputacja. Banki te mają również kłopoty z jakością sporządzanych sprawozdań finansowych i wyceną zabezpieczeń dokonywaną przez rzeczoznawców.

O doświadczeniach zebranych podczas przygotowań

planów przymusowej restrukturyzacji banków, poinformował uczestników konferencji Zdzisław Sokal, prezes Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. Przedstawił też zmiany w przepisach o BFG, które umożliwiają obecnie wsparcie Funduszu dla banków przejmujących inną instytucję finansową (m.in. gwarancja pokrycia strat). Przypomniał zarazem, że podstawowym narzędziem restrukturyzacji jest upadłość banku.

Podczas pierwszej sesji, dyskusja dotyczyła uwarunkowań regulacyjnych finansowania polskiej gospodarki przez sektor bankowy. Sławomir S. Sikora, prezes Citi Handlowy, powiedział, że przez najbliższe 5 lat rynki kapitałowe nie będą realną alternatywą dla rynku bankowego. Dlatego warto, żeby banki miały środki na udzielanie kredytów dla przedsiębiorstw, czy samorządów lokalnych. Nie byłoby też lepszej ścieżki ściągalności podatków, gdyby nie banki.

Kolejny uczestnik dyskusji, Mirosław Skiba, prezes SGB Banku w Poznaniu, zwrócił uwagę, że sektor bankowości spół-

one budować kolejne bufor kapitałowe. A przecież inwestycje w infrastrukturę banków, związane chociażby z budową cyberbezpieczeństwa, wymagają ogromnych nakładów finansowych.

Dr Mariusz Cholewa, prezes Biura Informacji Kredytowej, przedstawił analizy, z których wynika, że kredyty gotówkowe zaciągane na 5 lat i charakteryzujące się znaczną kwotą



zobowiązania, mają wysoką szkodowość. A większość nowych kredytów cechuje wydłużony okres kredytowania. Nie jest to problem przy obecnej, dobrej koniunkturze. Ale może być kłopot, kiedy ta tendencja ulegnie odwróceniu.

W ocenie prof. Lecha Kurklińskiego, dyrektora ośrodka badań i analiz ALTERUM, coraz bardziej widoczny jest w sektorze bankowym podział na grupę największych banków, które sobie bardzo dobrze radzą i grupę tych najmniejszych, które borykają się z poważnymi problemami. To oznacza poważne zagrożenie dla funkcjonowania banków małych, a nawet średnich, które mają kłopoty z pokryciem kosztów regulacyjnych, jak również wynikających z konieczności wdrożenia nowoczesnych rozwiązań technologicznych. ●

Konwent w Józefowie

Zmieniaj się albo zginiesz

W styczniu 2019 r. w Józefowie pod Warszawą obradował Konwent na rzecz Współpracy i Rozwoju Polskiej Bankowości Spółdzielczej. Przedstawiciele banków spółdzielczych zapoznali się podczas tego spotkania z zasadniczymi ustaleniami przyjętymi podczas poprzedniej edycji konferencji, jak również z najważniejszymi zapisami rekomendacji przyjętymi po konferencji.

Janusz Orłowski

Krzysztof Pietraszkiewicz, prezes Związku Banków Polskich, organizator spotkania i inicjator powołania Konwentu, przypomniał zebranych o konieczności wprowadzenia nowego modelu funkcjonowania sektora bankowości spółdzielczej, w odpowiedzi na bardzo szybko postępujące zmiany na rynkach finansowych. Rodzi się więc pytanie, jak banki spółdzielcze odnajdą się w tej nowej rzeczywistości? Już teraz widoczny jest spadek przychodów, zmniejszanie się liczby udziałowców i znaczne zaostrzenie konkurencji. Koniecznością jest zabieganie o klienta, przy jednocześnie zmianie jego wymagań i preferencji. Spada liczba placówek bankowych, powiększa się także luka technologiczna między bankami spółdzielczymi i komercyjnymi. Zauważalne zaczynają być też kłopoty kadrowe niektórych banków, wynikające ze wzrostu płac.

Zagrożeniem dla banków spółdzielczych jest możliwość utraty rynku, dalszy spadek liczby udziałowców, jak również migracja klientów i pogarszająca się jakość portfeli kredytowych. Wyzwaniem staje się więc utrzymanie pozycji rynkowej, pozyskiwanie nowej kadry oraz model biznesowy adekwatny do potrzeb klientów.

O potrzebie wprowadzenia zmian mówią już coraz częściej członkowie rad nadzorczych. A przedstawiciele lokalnych samorządów zwracają uwagę na gwarancje bezpieczeństwa swoich depozytów zgromadzonych w bankach spółdzielczych, w przypadku konieczności ogłoszenia upadłości tych instytucji finansowych.

Jaka jest rada na te zagrożenia? Trzeba je umieć wcześniej zidentyfikować i podejmować wspólne działania dla dalszego rozwoju, zwłaszcza infrastruktury technologicznej, która pozwoli na obniżenie kosztów działania. Warto zapytać, czy spółdzielcy są w stanie podejmować działania wyprzedzające, zamiast czekać na decyzje wymuszane przez systemy ochrony instytucjonalnej albo nadzór finansowy?

Od dawna wiadomo, że lokalne instytucje finansowe

to centra płatnicze, rozliczeniowe, depozytowe, kredytowe, edukacyjne i sponsorzy życia społecznego i gospodarczego w regionie. Warto więc wykorzystać dobrą opinię lokalnych społeczności o bankach spółdzielczych. Wprawdzie istnieją różnice gospodarcze w rozwoju poszczególnych regionów, ale nie powinno to stanowić przeszkody w budowaniu wspólnej oferty dostępnej w każdym banku spółdzielczym. Warto też zastanowić się, czy w każdym banku nie powinien być przedstawiciel do kontaktów z udziałowcami i lokalnymi instytucjami? Potrzebny jest dialog z klientami i wspólne rozwiązywanie problemów, które z pewnością pojawią się wkrótce, chociażby z powodu zwiększającej się liczby emerytów o bardzo niskich dochodach. Krótko mówiąc, znacznie lepsze powinno być rozpoznawanie potrzeb klientów i ich edukowanie w kwestiach finansowych.

>>



Potrzebą chwili staje się poszukiwanie odpowiedzi na pytanie, jaki jest pomysł na osiągnięcie sukcesu, w jaki sposób funkcjonują w obecnych czasach banki spółdzielcze w innych krajach i dlaczego przybywa im udziałowców, a w naszym kraju ich liczba spada?

O ustaleniach poprzedniej konferencji Konwentu i przyjętych rekomendacjach poinformował zebranych Włodzimierz Kiciński, wiceprezes Związku Banków Polskich. Trwają procesy budowy nowych modeli biznesowych, które pozwolą na wykorzystanie synergii sektora i ograniczą ryzyko bankowe. Toczą się też prace związane z budową wspólnej platformy informatycznej, jak również zrzeszeniowych centrów usług wspólnych, które umożliwią oferowanie jednolitych produktów, efektywne wykorzystanie kapitałów, poprawę wizerunku i prowadzenie wspólnych przedsięwzięć marketingowych. Niestety, nie została jeszcze powołana wspólna grupa kapitałowa, ponieważ wiąże się to także ze wspólną odpowiedzialnością za podejmowane działania. Wdrożony został natomiast system szkoleń prowadzonych przez Warszawski Instytut Bankowości, przy współpracy z instytucjonalnymi systemami ochrony, dla członków rad nadzorczych.

Wciąż nie ma postępu w pracach nad zbudowaniem wspólnego systemu informatycznego i pozyskania na ten cel pomocy finansowej od administracji publicznej, co znacznie ogranicza możliwości rozwoju banków spółdzielczych. Trudno też mówić o wspólnym zarządzaniu ryzykiem, ponieważ oba zrzeszenia robią to w odmienny sposób. Ważnym przedsięwzięciem zdefiniowanym w przyjętych rekomendacjach było opracowanie wzorcowej umowy zrzeszeniowej, która obowiązywałaby wszystkie banki. Tego problemu nie udało się rozwiązać, ponieważ mniejsze grupy spółdzielców

blokują rozwiązania proponowane przez większość bankowców. Nie udało się także skutecznie rozwiązać kwestii wewnętrznej konkurencji między bankami spółdzielczymi, jak również zrzeszeniami.

Zaczynają natomiast być widoczne skutki przedsięwzięć mających poprawić wizerunek sektora banków spółdzielczych. Chodzi tutaj przede wszystkim o pozytywny przekaz na ten temat, który trafia do klientów. Warto podkreślić, że te działania muszą być podejmowane szybko, a to oznacza też konieczność szybkiej realizacji przyjętych projektów.

Realizację propozycji przyjętych przez Konwent

w ubiegłym roku przez Bank Polskiej Spółdzielczości, przedstawił Zdzisław Kupczyk, prezes BPS. Poinformował m.in., że powołany został specjalny zespół do współpracy zrzeszeniowej. Chodzi tu przede wszystkim o zidentyfikowanie obszarów aktywności banków zrzeszających, pozwalających na budowę międzyzrzeszeniowej synergii. Dla realizacji tego celu konieczne jest jednak wypracowanie form współpracy. W tym przypadku potrzebne jest przede wszystkim pełne zaufanie banków do podejmowania zobowiązań na rzecz całego zrzeszenia.

Szef BPS zwrócił też uwagę na niebezpieczeństwa związane z elektronicznym handlem kryptowalutami i zagrożeniami z tego tytułu, które uświadocniły się w kilku bankach. To problem cyberbezpieczeństwa banków spółdzielczych, które muszą inwestować w nowoczesne rozwiązania informatyczne zapobiegające atakom hakerów, wymieniać informacje o możliwych zagrożeniach i szkolić pracowników (System Wzajemnych Ostrzeżeń o Zagrożeniach).

Trwają konsultacje w sprawie budowy Centrum Usług Zrzeszeniowych. Powołana już została spółka realizująca zadania

nia tego centrum i zaczęła swoją działalność od wynegocjowania bardzo dobrych warunków współpracy banków z operatorami telefonii mobilnej. Prezes BPS potwierdził kłopoty z wdrożeniem wspólnej umowy zrzeczeniowej, ale jednocześnie poinformował o trwających nadal pracach nad tym projektem, które pozwoliły na zdefiniowanie dobrych praktyk w zakresie konkurencji wewnętrznej, zwiększenia kompetencji zrzeczenia oraz powołaniu Komisji Etyki oraz Sądu Polubownego.

Spotkania kierownictwa obu banków zrzeszających na temat współpracy technologicznej, w kwestiach nowych regulacji i dbałości o wizerunek sektora banków spółdzielczych, potwierdził Mirosław Skiba, prezes SGB-Banku SA. Poinformował także o staraniach zarządów obu banków w celu stworzenia warunków koniecznych do skorzystania z pomocy Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, w przypadku konieczności przeprowadzenia procesu sanacji banków. Dotyczy to m.in. wskazania banku gotowego przejąć bank spółdzielczy wymagający pomocy. Sporo uwagi poświęcił także współpracy z fundacją „Polska Bezgotówkowa”. Do tego programu przystąpiło już 177 banków zrzeczenia SGB, a w tym roku wdrożony zostanie nowy model sprzedaży terminali POS. W kwestii wdrażania nowych regulacji podkreślił, że samo życie weryfikuje przepisy dotyczące ochrony danych osobowych (RODO), ale bank stara się też wykorzystywać doświadczenia zdobyte w tym zakresie przez konkurentów. Wiele działań poznański bank zrzeszający podejmuje także w sprawie poprawy wizerunku sektora bankowości spółdzielczej. Przygotował nową stronę internetową i prowadził kampanię kredytową, do której przystąpiło 101 banków.

W prezentacji wizerunku zrzeczenie stara się przedstawiać osiągnięcia całego sektora, a nie tylko konkretnych banków. Jest to konieczne przede wszystkim z tego powodu, że dzisiaj brakuje takiego wizerunku. Trzeba podkreślać, że banki spółdzielcze, to nie tylko lokalność i wynikająca z niej bliskość klienta oraz rzetelność świadczonych usług, ale coraz częściej również nowoczesność. Żeby oferować klientom to, czego oni potrzebują trzeba jednak mieć odpowiednie możliwości i produkty.

Działania podejmowane przez spółdzielnię IPS zrzeczenia SGB przedstawiła zebraniem jej wiceprezes, Ewa Kamińska. Niestety, nie udało się wdrożyć pomysłu powołania wewnętrznego kuratora, który mógłby wspomagać proces sanacji zagrożonego banku spółdzielczego. Przedstawiciele banków mają bowiem obawy, że takie rozwiązanie mogłoby być bardziej opresyjne niż działania podejmowane przez nadzór finansowy. Boją się słowa kurator. Obecnie w dwóch bankach zrzeczenia wprowadzono kuratora, ale są to banki, które znalazły się w trudnej sytuacji i wdrażają program naprawczy. Kuratorzy natomiast powołani zostali na podstawie umowy zrzeczeniowej, która szczegółowo określa też ich rolę. W tych

dwóch bankach, które korzystają z pomocy zrzeczeniowej, funkcja kuratora się sprawdza, ponieważ przekazują oni na bieżąco informacje o sytuacji banku. Pomysł, żeby Bankowy Fundusz Gwarancyjny mógł pomagać bankom zagrożonym przejęciem lub upadłością na razie jest w sferze projektów. Zmiany w ustawie o BFG umożliwiają wsparcie tej instytucji dla banku przejmującego inny bank. Ale chodzi o to żeby podobną pomoc mógł otrzymać bank, który znalazł się w trudnej sytuacji, co mogłoby spowodować, że nie byłoby potrzebne jego przejęcie lub ogłoszenie upadłości.

Problemem jest dzisiaj znalezienie banku przejmującego

jak również określenie kwoty wsparcia. BFG musi bowiem oszacować rzetelnie stratę banku, co nie jest takie proste. Problemem jest także przejmowanie części obowiązków przez system IPS od banków spółdzielczych. Na przeszkodzie stoi przede wszystkim brak zintegrowanego systemu informatycznego, umożliwiającego swobodną wymianę informacji.

Od dawna wiadomo, że lokalne instytucje finansowe to centra płatnicze, rozliczeniowe, depozytowe, kredytowe, edukacyjne i sponsorzy życia społecznego i gospodarczego w regionie. Warto więc wykorzystać dobrą opinię lokalnych społeczności o bankach spółdzielczych.

Ważnym zadaniem IPS jest informowanie banków spółdzielczych o wynikach tzw. testów skrajnych określających odporność banków na zawirowania na rynkach finansowych, które mogą mieć wpływ na ich kondycję. Dla banków pomocne są też wskazania interpretacyjne takich testów. IPS opracował także wzór informacji zarządczej dla zarządów banków spółdzielczych i rad nadzorczych. Jednocześnie przeszkolono 150 przedstawicieli banków, jak korzystać z takich informacji. Nie bez znaczenia są też przekazywane bankom informacje o przygotowywanych i wprowadzanych zmianach regulacyjnych.

Co mogą one oznaczać zarówno dla banków, jak i ich klientów?

Oba systemy IPS prowadzą rozmowy z resortem finansów na temat potrzeby zwolnienia z opodatkowania pomocy finansowej przekazywanej bankom z funduszy pomocowych IPS. Ważne informacje o bankach spółdzielczych systemy IPS uzyskują z danych Biura Informacji Kredytowej, dlatego wskazane jest przystąpienie przez banki do programu BIK Przedsiębiorca. Informacje z bazy danych BIK pozwalają na wczesne wykrywanie zagrożeń wynikających z kłopotów kredytobiorców, zwłaszcza takich, którzy zadłużają się w kilku różnych instytucjach finansowych.

Kuratora wewnętrznego nie udało się też powołać w spółdzielni IPS banku BPS, poinformował uczestników spotkania w Józefowie dr Wiesław Żółtkowski, wiceprezes tej instytucji. Powód był taki sam jak w banku poznańskim. Stosowany jest więc ścisły monitoring banków realizujących programy naprawcze lub procesy łączeniowe. System IPS stara się przejąć część obowiązków od banków spółdzielczych, ale problemy wynikają z różnych metod raportowania stosowanych przez banki. IPS wypracował też system wczesnego

ostrzegania dla banków informujący o złej sytuacji, która przy braku odpowiednich działań może doprowadzić do konieczności wprowadzenia programu naprawczego.

W zrzeczeniu SGB tylko dwa banki pozostają na razie poza systemem ochrony IPS, ponieważ realizują programy naprawcze, uzupełnił wcześniejsze wystąpienie przedstawicielki poznańskiej spółdzielni IPS, Michał Ołdakowski, prezes tej spółdzielni. Niekorzystna sytuacja sektora banków spółdzielczych wynika m.in. z większej dynamiki przyrostu depozytów, niż kredytów. Nie wiadomo też jak taką tendencję odwrócić. Depozyty lokowane są głównie w papiery wartościowe, ponieważ nie udaje się ich zagospodarować w inny sposób, a zwłaszcza wykorzystać do udzielania kredytów.

Jednocześnie banki charakteryzujące się dużą aktywnością nie dysponują wystarczającym kapitałem w stosunku do swoich potrzeb.

Banki zrzeczenia SGB legitymują się bezpiecznym, bo wynoszącym 18% współczynnikiem wypłacalności, ale granica tego bezpieczeństwa się obniża ze względu na wciąż wprowadzane nowe zmiany regulacyjne i nadzorcze. Niestety, pogarsza się jakość portfeli kredytowych, co może być niekorzystne zwłaszcza w obliczu globalnych tendencji do pogarszania się sytuacji gospodarczej i dlatego trzeba z wyprzedzeniem myśleć o kwestiach windykacji tych należności. Tutaj warto wspomnieć o zmieniającej się roli dłużnika i wierzyciela. Zmiany w przepisach coraz częściej bowiem stawiają dłużnika w uprzywilejowanej sytuacji. Lepsze jednak jest obecnie zabezpieczenie kredytów rezerwami utworzonymi na ten cel.

Zakończony audyt w bankach spółdzielczych

pozwoił na dokładniejszą ocenę ich sytuacji przez IPS, w tym zwłaszcza sytuacji dotyczące problemów kredytowych. Tutaj warto zaznaczyć, że większość banków samodzielnie rozwiązuje swoje problemy.

W funduszu pomocowym IPS SGB zgromadzono 350 mln zł, z czego 145 mln zł pomocy otrzymało 6 banków (pożyczki, kaucje itp.). Na ochronę płynności banków zrzeczenia IPS zgromadził 1,8 mld zł. W ocenie Michała Ołdakowskiego same działania zabiegające o stosowanie w sektorze spółdzielczym zasady proporcjonalności mogą być niewystarczające. Potrzebny jest także lobbing w instytucjach Unii Europejskiej, który może przynieść większe korzyści niż działania podejmowane tylko w kraju. Ważne jest także przygotowanie banków na efekty wywołane przez zapowiadane spowolnienie gospodarcze, w tym zwłaszcza możliwo-

ści utraty wypłacalności przez część klientów. Do tej sytuacji trzeba przygotować portfele kredytowe. Jednym z założeń jest udzielanie kredytów na ograniczone kwoty jednemu klientowi. Ważne jest też tworzenie rezerw na już udzielone kredyty. Istnieje również potrzeba wzmocnienia funduszy własnych banków.

Zdaniem Michała Ołdakowskiego, banki spółdzielcze wyczerpały już proste metody ograniczania kosztów działania. Radą na tę sytuację może być zacieśnianie współpracy ze zrzeczeniem. Ale istnieje także niedostatecznie wykorzystany potencjał klientów, którzy korzystają także z usług innych instytucji finansowych.

Audyty informatyczne w bankach pokazały, niestety, spore zaległości w unowocześnianiu tej infrastruktury. A to może generować dodatkowe ryzyko. Na razie w bankach spółdzielczych nie ma zbyt licznych przypadków defraudacji, ale to może się zmienić. Poważnym problemem sektora staje się też poszukiwanie środków finansowych na dalszy rozwój.

W systemie ochrony IPS zrzeczenia BPS znajduje się obecnie 309 banków. Problemem jest wypracowanie wysokiej efektywności działania, ale składa się na to bardzo wiele różnych czynników w tym nadmiar nowych regulacji. Współczynniki wypłacalności są szczegółowo monitorowane, ale żaden bank nie legitymuje się wypłacalnością poniżej minimalnej normy 8%. Podobnie jak w poznańskim zrzeczeniu, pogorszyły się portfele kredytowe banków, ale jednocześnie wzrosły rezerwy na zagrożone kredyty. W małych bankach problemem staje się koncentracja kredytów. Na pogorszenie sytuacji sektora wpływa też globalizacja oraz coraz częściej notowane przypadki „wyrastania” klientów z zakresu usług, jakie mogą im świadczyć banki spółdzielcze. Najlepiej wi-

dać to w przypadku potrzeby zaciągania kredytów o wyższej wartości, czemu można przeciwdziałać łącząc siły kilku banków. Zmienia się też tradycyjna relacyjność, która obecnie realizowana jest głównie za pośrednictwem łączności elektronicznych.

O sytuacji kredytowej klientów banków spółdzielczych, na podstawie analiz Biura Informacji Kredytowej, poinformował uczestników spotkania jego prezes, dr Mariusz Cholewa. Na koniec minionego roku wartość kredytów zaciągniętych przez mikro przedsiębiorców w bankach spółdzielczych wzrosła. Niestety, przyrost tych kredytów w ubiegłym roku był wolniejszy, niż rok wcześniej. Z analiz BIK wynika, że jedna piąta (20%) najmniejszych firm zarejestrowana jest

Banki spółdzielcze w Unii Europejskiej starają się elastycznie amortyzować napór zmian i kontroli nadzorczych, powiedział w czasie obrad Konwentu, Michał Krakowiak, wiceprezes Krajowego Związku Banków Spółdzielczych. Część banków przeszła transformację organizacyjną, przystosowując się w ten sposób do zachodzących zmian na rynkach finansowych. Podejmowane są też działania na rzecz wzmocnienia zasady proporcjonalności. Tak jak w naszym kraju, również w innych państwach Unii Europejskiej, presja regulacji skłania banki do poszukiwania nowych modeli biznesowych, podobnych do funkcjonujących w bankach komercyjnych.

w małych miejscowościach i są one klientami przede wszystkim banków spółdzielczych. Ale trzeba pamiętać, że firmy z dużych miast generują większe ryzyko.

Analizy pokazały także, że banki komercyjne dziesięć razy częściej kierują zapytania o swoich klientów do BIK niż banki spółdzielcze. Komercyjne banki nie czekają zwykle aż klientowi skończy się okres kredytowania, ale już wcześniej proponują mu pożyczkę dodatkowych środków, na takich samych warunkach, jakie miał wcześniej. To może być znaczny potencjał na dodatkowy biznes dla banków spółdzielczych, które rzadko postępują w ten sposób. Szef BIK potwierdził też, że udzielanie kredytów na wysokie kwoty pojedynczym klientom staje się coraz bardziej ryzykowne. Wprawdzie tzw. szkodowość kredytów w bankach spółdzielczych jest mniejsza niż w komercyjnych, ale dotyczy to przede wszystkim, pożyczek udzielanych na mniejsze kwoty. Banki spółdzielcze w Unii Europejskiej starają się elastycznie amortyzować napór zmian i kontroli nadzorczych, powiedział w czasie obrad Konwentu, Michał Krakowiak, wiceprezes Krajowego Związku Banków Spółdzielczych. Część banków przeszła transformację organizacyjną, przystosowując się w ten sposób do zachodzących zmian na rynkach finansowych. Podejmowane są też działania na rzecz wzmocnienia zasady proporcjonalności. Tak jak w naszym kraju, również w innych państwach Unii Europejskiej, presja regulacji skłania banki do poszukiwania nowych modeli biznesowych, podobnych do funkcjonujących w bankach komercyjnych.

Zwłaszcza, że regulacje poważnie ograniczają zyski banków działających w sposób tradycyjny. Pojawiła się konkurencja ze strony firm technologicznych, powodująca osłabienie tradycyjnej relacyjności. Przyspieszają zmiany w udzielaniu kredytów, płatnościach, przetwarzaniu danych i zmieniają się też metody kontaktu z klientami. W Unii Europejskiej trwa reorganizacja sektora banków spółdzielczych, jak również zaczyna się zmieniać podejście do tradycyjnych idei i wartości spółdzielczych. Są oczekiwania na wdrożenie innowacyjności w tych bankach, rozumianej, jako rynkowy przetom. Trzeba więc szukać nowych rozwiązań i nakreślać kierunki zmian. Banki spółdzielcze mogą generować innowacje, ale na razie naśladują innych, a nie są same liderami przemian. A przecież zbyt powolne zmiany mogą nawet zagrażać bytowi bankowości spółdzielczej. Radą na to zagrożenie może być wykorzystanie synergii wynikającej z połączeń technologicznych, kojarzonej z wypracowaną marką sektora spółdzielczego. Mariaż technologii z wizją banku relacyjnego, przyjaznego dla klientów, to może być filozofia nowej relacyjności, nowego modelu biznesowego. Warto też pamiętać, że cyfryzacja tworzy również grupy osób wykluczonych z rynku finansowego,

a banki spółdzielcze mogą pomagać tym grupom w dostępie do usług finansowych.

Można powiedzieć, że pewnym posumowaniem tego, co dzieje się obecnie w sektorze bankowości spółdzielczej, było badanie przeprowadzone przez prof. Lecha Kurklińskiego, dotyczące perspektyw rozwoju banków tego sektora. Warto tutaj zaznaczyć, że na 313 osób z kadry kierowniczej banków, aż 273, czyli przeszło 80%, odmówiło udzielenia telefonicznego wywiadu. Odpowiedź, dlaczego tak się stało wynika prawdopodobnie z efektów samego badania. Wykazało ono, że wśród spółdzielców nie ma poczucia, że są sobie nawzajem potrzebni. Postrzeganie strategii działania banków, po-

tencjału sektora, w ocenie badanych skłania tylko do zmian marketingowych. Reformy są postrzegane, jako olbrzymie przedsięwzięcia trudne do realizacji. Rozbieżność zdań na wiele podstawowych kwestii powoduje napięcia i nie pozwala na integrację środowiska, a nawet sprawia jego jeszcze większe rozwarstwienie i rodzi tendencje separatystyczne, czego przykładem może być próba powołania do życia nowego banku zrzeszającego. Dominuje strach przed utratą autonomii i tendencja do przeczekania zmian, co jest efektem specyfiki nadzoru właściścielskiego w sektorze banków spółdzielczych (ochrona tego, co mamy, bez ryzykownych zmian). Duża grupa banków jest zachowawcza i pragnie tylko zachować status quo. Dla tych banków trwanie stało się strategią działania. Grupa najbardziej zachowawczych banków (14%) hamuje rozwój innych, które widzą

potrzebę zmian. Dla wielu spółdzielców integracja sektora jest jednoznaczna ze zdradą środowiska. Pojawia się więc pytanie, w jaki sposób zneutralizować destrukcyjną mniejszość i ją uaktywnić?

Badanie pokazało, że pozycja sektora na rynku słabnie. Wartości spółdzielcze stały się słowami wytrychami usprawiedliwiającymi własną bierność i słabość. Banki spółdzielcze stoją dziś na progu kryzysu ze względu na zbyt małą skalę działania, kosztowne wymogi regulacyjne i niechęć do wypracowania wspólnych rozwiązań. A to oznacza zgodę na realizację pomysłu nadzoru, czyli przymusową integrację. Wprawdzie większość spółdzielców wie, co należy zrobić ale dzieje się niewiele. Dominują brak woli i niemoc. Są nawet przykłady samooszukiwania i twierdzenie, że sytuacja mojego banku jest dobra. Brakuje w środowisku autorytetów i widocznego lidera, którym powinny być banki zrzeszające, ale i one są w kłopotach. W logice nadzoru dominują kryteria ostrożnościowe wymuszające bezwzględną integrację. A to zabija atut lokalności. Jeśli więc banki spółdzielcze nie zmienią swojego modelu działania, to zginą, podsumował swoje badanie prof. Lech Kurkliński. ●

Badanie pokazało, że pozycja sektora na rynku słabnie. Wartości spółdzielcze stały się słowami wytrychami usprawiedliwiającymi własną bierność i słabość. Banki spółdzielcze stoją dziś na progu kryzysu ze względu na zbyt małą skalę działania, kosztowne wymogi regulacyjne i niechęć do wypracowania wspólnych rozwiązań. A to oznacza zgodę na realizację pomysłu nadzoru, czyli przymusową integrację. Wprawdzie większość spółdzielców wie, co należy zrobić ale dzieje się niewiele.

ITCARD

Planet
pay

Darmowe terminale dla Banków Spółdzielczych

0 zł za terminal
płatniczy

0% prowizji
od transakcji
przez rok



WEŹ
TERMINAL
ZA 0 zł
I PRZYJMUJ
PŁATNOŚCI
ZA RACHUNKI

Sprawdź ofertę w ITCARD pod numerem 801 50 80 50
lub wyślij maila na rh@planetpay.pl

Przedsiębiorca nie ponosi żadnych kosztów związanych z posiadaniem terminala jak również kosztów związanych z realizacją transakcji o ile nie przekroczy 100 tys. zł obrotu rocznie na jeden terminal w skali 12 miesięcy. Jeśli obrót przekroczy tę kwotę, przedsiębiorcy będą naliczane opłaty zgodnie z umową z agentem rozliczeniowym. Więcej informacji o programie Polska Bezgotówkowa, w tym warunki uczestnictwa w Programie, znajdują się na www.polskabezgotowkowa.pl.

Brakuje nam poczucia wspólnoty

Rozmowa z prof. **Lechem Kurklińskim**, dyrektorem
Ośrodka Badań i Analiz Systemu Finansowego ALTERUM

W Józefowie, podczas obrad Konwentu na Rzecz Współpracy i Rozwoju Polskiej Bankowości Spółdzielczej, przedstawił pan wyniki badania opinii spółdzielców na temat konieczności wprowadzenia zmian w tym sektorze. Jakie są wnioski z tego badania?

Badanie pokazało, co myślą i jak oceniają potrzebę zmian w bankowości spółdzielczej, przedstawiciele tego sektora, jak również klienci – osoby indywidualne, przedsiębiorcy oraz samorządowcy z lokalnych środowisk. Jednak wiele osób odmówiło (zwłaszcza kadry menedżerskiej – ponad 80%) udziału w badaniu, co świadczy o ich stosunku do tej kwestii. Generalnie można powiedzieć o znacznym stopniu samozadowolenia spółdzielców z wyników ich pracy. Szefowie banków mają przeświadczenie, że dobrze sobie radzą na rynku i są zdolnymi menedżerami. Wysoko oceniają swoją wiedzę zarówno o środowisku, w jakim prowadzą działalność, jak i o zarządzaniu bankiem. Jednocześnie zaznaczają, że muszą pokonywać wiele, różnej natury przeszkód, które utrudniają im codzienną pracę. Mimo tego są przeświadczeni, że w zasadzie kontrolują działalność swoich banków. Nie odczuwają więc bezpośredniego zagrożenia dla ich funkcjonowania. Krótko mówiąc, jest dobrze, chociaż występują pewne kłopoty. W tym miejscu warto zapytać, że skoro jest tak dobrze, to dlaczego pojawia się coraz więcej krytycznych uwag, a napotymane kłopoty w prowadzeniu działalności nie wydają się przypadkowe. Badanie potwierdziło niechęć spółdzielców do podejmowania wspólnych działań, chociażby w kwestii zbudowania wspólnego systemu informatycznego. Trwanie na obecnym poziomie rozwoju dominuje w strategiach działania banków. Po co nam nowy system informatyczny, skoro mamy swój, który w zasadzie spełnia nasze oczekiwania, jest pod naszą kontrolą i wiemy, jak z niego korzystać. Budowa nowego rozwiązania, najprawdopodobniej przez dużą firmę informatyczną, może natomiast grozić zmonopolizowaniem dostawy tych usług, co pociągnie za sobą dodatkowe koszty, ograniczy elastyczność. Jednak brak wspólnego systemu informatycznego powoduje, że bankom spółdzielczym bardzo trudno już teraz redukować koszty działania, ponieważ nie są i nie będą w stanie oferować wspólnych usług i produktów. W innych krajach Unii Europejskiej koszty działalności banków spółdzielczych w stosunku do dochodów, także są wyż-

sze niż komercyjnych, ale różnica ta jest znacznie mniejsza niż w naszym kraju. Spółdzielcy niechętnie porównują wyniki swoich banków z komercyjnymi, a nawet z wynikami całego sektora bankowości spółdzielczej, bo wolą, żeby porównywać ich z bankami równieściznymi z tego samego zrzeszenia. Tylko, że wówczas nie widać zdecydowanych różnic między kosztami działania na tle sytuacji rynkowej i tym samym wynikami wypracowywanymi przez banki, które świadczą o ich kondycji.

Jaka jest więc obecna sytuacja sektora banków spółdzielczych?

Oczywiście, nie jest to sytuacja jakiegoś kryzysu, chociaż już widać, że banki spółdzielcze powoli zaczynają tracić swoją dotychczasową pozycję rynkową, na rzecz banków komercyjnych i innych przedsiębiorstw świadczących usługi finansowe. Spowolnienie najlepiej pokazują dynamiki poszczególnych wskaźników. Widać, że koszty działalności wzrastają, a banki nie są w stanie wygenerować dochodów, które pokryłyby te koszty. Kłopot polega też na tym, że spółdzielcy nie potrafią pozyskać nowego klienta, albo nie wiedzą, jak i gdzie go szukać. W tej dziedzinie atutem nie jest rozbudowana sieć placówek (40% wszystkich w kraju, a tylko 7–10% udziału banków spółdzielczych w całym rynku bankowym). Mają też ograniczone możliwości zwiększania sprzedaży dla dotychczasowych klientów. Spółdzielcy twierdzą, że ich pozycja jest mocna na rynkach lokalnych, bo bardzo dobrze znają swoich klientów. Tutaj trzeba wyraźnie powiedzieć, że zaufanie klientów do banków spółdzielczych jest rzeczywiście bardzo wysokie, co pokazało nasze badanie. Ale liczy się też ocena emocjonalna i funkcjonalna, które nie wiążą się bezpośrednio z zaufaniem. Te oceny wypadły, niestety, słabo. Oznacza to, że więzi lokalne wcale nie są tak silne, jak wynikałoby to z oceny bankowców. Dotyczy to przede wszystkim klientów indywidualnych. Natomiast najlepiej wypadła ocena więzi banków spółdzielczych z lokalnymi przedsiębiorcami. Zróżnicowane opinie na ten temat były wśród przedstawicieli samorządów terytorialnych. Przedsiębiorcy, którzy charakteryzują się emocjonalnym podejściem do więzi łączących ich z bankami spółdzielczymi i którzy wysoko oceniają te banki, stanowili 40% spośród badanych. Jednocześnie, taki sam odsetek przedstawicieli lokalnych

>>

firm miało przeciwną opinię, czyli najniżej oceniało banki spółdzielcze w obu kategoriach jednocześnie. Zarówno klienci indywidualni, jak i samorządowcy dużo gorzej oceniali współpracę z bankami spółdzielczymi. W przypadku samorządów lokalnych problemem jest brak ochrony ich środków gromadzonych w bankach przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny. A przecież zdarza się, że banki spółdzielcze ogłaszają upadłość, tego doświadczyliśmy boleśnie. Trzeba też pamiętać, że fundusze przeznaczone na ratowanie banków, które wpadły w kłopoty, ulokowane w systemach ochrony instytucjonalnej, są mocno ograniczone. O te kwestie także pytaliśmy w naszym badaniu. Okazało się, że wielu spółdzielców stawia sobie pytanie, dlaczego mają łożyć na banki, które są źle zarządzane? Wśród spółdzielców panuje przeświadczenie, że jeśli bank jest prawidłowo zarządzany, to nawet w razie kłopotów jest w stanie sobie poradzić. Natomiast, jeśli doszło do jakiegoś przestępstwa lub rażącego niedbalstwa, to nie obejdziesz się bez pomocy z zewnątrz. Ale wówczas powraca pytanie, dlaczego ci, którzy dobrze zarządzają swoim bankiem, mają ponosić koszty sanacji banku, który zgotował swój los na własne życzenie? W mojej ocenie, banki coraz częściej mają kłopoty, gdyż nie radzą sobie na obecnym rynku, albo popełniają błędy w zarządzaniu. Są przecież lepsi i gorsi menedżerowie. Ale w tym przypadku pewną pułapką mogą być wysokie samooceny zarządzających bankami. Bo skoro jestem dobrym menedżerem, to na pewno poradzę sobie w razie kłopotów.

Skąd się bierze niechęć do podejmowania wspólnych działań w sektorze bankowości spółdzielczej?

W tym przypadku problemem jest brak myślenia o całym sektorze, ponieważ większość zarządów myśli przede wszystkim o swoich interesach. Mimo wszystko zaczyna się obserwować pewną (niestety, ograniczoną) wolę reformowania banków, co było widoczne zwłaszcza podczas dyskusji w Józefowie dotyczącej budowy wspólnego systemu informatycznego. Właściwie każdy (występujący) opowiadał się za takim systemem, ale najlepiej, gdyby był on oparty na bazie systemu, którym już dysponuje mój bank. Wprawdzie podejmowane są próby budowania wspólnego systemu informatycznego przez grupę banków (w ramach zrzeszenia BPS), które starają się zacieśniać współpracę w ramach zrzeszenia, ale na razie nie przynoszą one oczekiwanych rezultatów. Dlaczego? – tu padła konkretna odpowiedź – bo nie ma kasy. Ponadto ta sprawa nie jest łatwa do rozwiązania, przede wszystkim ze względu na dużą liczbę banków i bardzo różne systemy informatyczne, których używają. W tym miejscu warto przypomnieć wypowiedź prezesa największego banku w Polsce, który powiedział, że jego zdaniem, polski sektor bankowy zaczyna pękać na dwie części. Jest grupa dużych, silnych banków, które rozwijają się, wypracowują dobre wyniki, mają klientów i są coraz bardziej nowoczesne oraz reszta, która tylko markuje, że sytuacja jest dobra, chociaż tak wcale nie jest. Patrząc obiektywnie, to trudno nie zgodzić się z opinią, że małe banki mają duży kłopot przy obecnym kierunku rozwoju bankowości na świecie. Są wprawdzie kraje z silną bankowością spółdzielczą, ale faktem też jest, że utrzymanie swojej pozycji zawdzięczają postępującej centralizacji. W książce „Bankruption” (wyd. BODiE), amerykański autor stawia tezę, że banki spółdzielcze mają szansę przetrwać na rynku tylko wtedy,

jeżeli praktycznie przekształcą się w małe firmy technologiczne (FinTechy). Jeśli tego nie zrobią, to znikną z rynków.

Czy istnienie polskiej bankowości spółdzielczej jest dzisiaj zagrożone?

Jak już wspomniałem, dramatycznej sytuacji nie ma, chociaż mamy sporo zagrożonych banków, które nie radzą sobie z samodzielnym prowadzeniem działalności. Nie można natomiast wykluczyć poważnego zagrożenia, jakie może pojawić się w pewnym horyzoncie czasowym, kilku lub kilkunastu lat. Obecny, zdecentralizowany model działania i uporczywe trwanie w nim, oznacza wyeliminowanie z rynku znacznej części banków spółdzielczych. Te banki mają zbyt małe przychody, żeby pokryć koszty działania, które są co raz wyższe ze względów regulacyjnych i innych. Muszą je więc chociaż częściowo „wyprowadzić” na zewnątrz, np. współdzieląc się nimi. Ale nic nie ma za darmo. Konsekwencją takiego rozwiązania będzie ograniczenie autonomii banku i narzucenie mu określonej funkcjonalności. Poza tym, takim bankom władze (ani unijne, ani krajowe) nie pomagają, ponieważ nie stosują zasady proporcjonalności, co oznacza, że takie same obciążenia są nakładane i egzekwowane zarówno od małych banków, jak i od tych wielkich. I to mimo deklaracji, że obowiązuje zasada proporcjonalności. Kolejna kwestia dotyczy decyzji podejmowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w ocenie którego, jednolita oferta cenowa produktów i usług oferowanych przez banki spółdzielcze ma charakter zмовy cenowej. Takie działania świadczą, że sektor bankowości spółdzielczej nie może liczyć na pomoc ze strony państwa, co najmniej z tej strony. Uważam, że wymaga to zmiany sposobu myślenia i podejścia do problemów tego sektora bankowego.

Jakie, pana zdaniem, są potrzebne najpilniejsze zmiany w bankach spółdzielczych?

Potrzebny jest lider takich zmian. Teoretycznie powinny to być banki zrzeszające, ale i one mają dzisiaj kłopoty. To powinny być silne podmioty gospodarcze, bo w przeciwnym razie, podobnie jak banki spółdzielcze, nie będą w stanie stawić czoła konkurencji. Uważam, że warto tutaj przeanalizować uzasadnienie, jakie otrzymała Komisja Nadzoru Finansowego, do wniosku dotyczącego powołania banku apeksowego. Tam pojawia się wątek negacji funkcjonowania dotychczasowych zrzeszeń i powołania nowej instytucji, która nie byłaby obciążona tymi wszystkim balastami, jakie widoczne są zarówno w zrzeszeniu SGB, jak i BPS. Trzeba sobie jednak odpowiedzieć na pytanie, czy taki bank apeksowy, bez prowadzenia działalności komercyjnej jest w stanie samodzielnie się utrzymać? Niektórzy uważają, że istnieje taka szansa. Ale czy taki bank będzie w stanie wygenerować odpowiednią nadwyżkę finansową, żeby jeszcze wspierać zrzeszone banki? Jednocześnie banki spółdzielcze w ostatnich latach zaczęły dużo środków finansowych lokować w bankach zrzeszających, bo tam mogły otrzymać wyższe oprocentowanie, niż w przypadku zakupu papierów wartościowych, np. obligacji. To spowodowało presję, żeby bank zrzeszający, jak najwięcej płacił za ulokowane w nim środki banków spółdzielczych. W ten sposób jednak sam ma ograniczone możliwości na własny rozwój, jak i pomoc zrzeszonym bankom. Jednocześnie nie ma silnych struktur banku komercyjnego, ani lokalnego charakteru, a to ozna-

cza, że konkurencję z komercją zdecydowanie przegrywa. Jak więc pogodzić te kwestie z działalnością wyłącznie służebną wobec banków spółdzielczych? To nie lada wyzwanie!

Czy, pana zdaniem, spółdzielcze formy gospodarowania są adekwatne do obecnych czasów, kiedy rynki dominowały spółki prawa handlowego?

To jest pewien problem. Jeden ze spółdzielców powiedział mi, że idea ta ma sens w społeczeństwie wysoce obywatelskim. Pojawiła się w czasach (XIX w.) wymagających wzajemnego wsparcia, a w przypadku Polski i restrykcji stosowanych przez ówczesnych zaborców (potrzeba ekonomicznej obrony). Inna też była sytuacja materialna społeczeństwa, które nie miało dostępu do instytucji kredytowych, jak

również nie było go stać na zadłużanie się w bankach komercyjnych. Powoływano więc spółdzielnie, których siłą było wspólne podejmowanie działań na rzecz wsparcia lokalnych społeczności i rozwoju gospodarczego regionu. Dzisiaj sytuacja uległa zmianie. Przy bardziej indywidualnym podejściu (określanym, jako familiarne), które można zaobserwować w naszym kraju i w krajach byłego bloku wschodniego, spółdzielczość rozwija się znacznie wolniej, niż w społeczeństwach Europy Zachodniej. Bankowość spółdzielcza relatywnie najsilniejsza jest w Polsce, ale i tu napotyka na poważne bariery. Inne mamy tradycje kulturowe, inne możliwości gospodarcze i organizacyjne. Brakuje nam woli wspólnych

działań, bo każdy proponuje rozwiązania, które będą korzystne przede wszystkim dla niego samego, rodziny lub najbliższych znajomych. Nie ma świadomości, że trzeba niekiedy zrezygnować z czegoś na rzecz wartości ogólnej. Musi być lepsze zrozumienie interesu wspólnego. Brakuje nam poczucia wspólnoty. Twarde dane KNF pokazują, że w bankach spółdzielczych systematycznie ubywa udziałowców. Powody są różne, ale głównie ograniczenia w wypłacie dywidendy i brak innych przywilejów dla udziałowców. Ale z drugiej strony oznacza to, że przede wszystkim czynnik ekonomiczny jest brany pod uwagę przy podejmowaniu decyzji o zakupie/umorzeniu udziałów. Nikłe znaczenie ma możliwość wpływania na własną instytucję finansową, która stworzona została dla naszych potrzeb i że dzięki temu może nam się żyć lepiej. Takiej świadomości nie ma. Jeśli poza wartościami ekonomicznymi mają decydować także inne wartości, to zaczynają mieć większe znaczenie sprawy kulturowe, a tych nie da się zmienić z dnia na dzień. Poza tym, w okresie realnego socjalizmu i późniejszych zmian gospodarczych ukształtowało się społeczeństwo, dla którego wartości społeczne poważnie straciły na znaczeniu.

Czy, pana zdaniem, istnieje jakieś panaceum na obecną sytuację w sektorze banków spółdzielczych, czy lekarstwem może być tylko konsolidacja?

W mojej ocenie, przez konsolidację (rozumianą, jako łączenie się podmiotów) zatracą się lokalny charakter banków spółdzielczych. Nie jest tajemnicą, że jest to wygodne rozwiązanie dla nadzoru finansowego, bo w razie kłopotów najłatwiej jest połączyć banki o słabej kondycji z mocniejszymi. Poza tym duże banki spółdzielcze i tak nie będą miały szans konkurowania z komercyjnymi. Dlatego nie uważam, żeby konsolidacja na zasadach łączenia banków była najlepszym rozwiązaniem. Przede wszystkim powinno się doprowadzić do takiej konsolidacji, która zapewni powstanie zintegrowanego zaplecza. Banki powinny przede wszystkim obsługiwać klientów

i ich pozyskiwać, natomiast całe zcentralizowane, wspólne zaplecze powinno zajmować się częścią operacyjną, tworzeniem analiz, sprawozdań, windykacją itp. Jednocześnie trzeba utrzymać, aby banki spółdzielcze miały większą autonomię od zwykłego sprzedawcy produktów i usług w banku komercyjnym. Takie rozwiązanie może zapewnić sukces rynkowy – lokalny, ale o taki nam chodzi. W przeciwnym razie nie da się konkurować z komercją. Tak zrobiły Niemcy, Finlandia czy Holandia. Dlatego też rozwiązanie w rodzaju: łączymy się z większym bankiem, uważam za postępowanie typu ratowania tonącego. To nie jest sposób na długoterminowe przetrwanie i rozwój banków spółdzielczych. Jestem za utrzymaniem

małych banków spółdzielczych, ale powinny one być zintegrowane informatycznie i scentralizowane. Jednocześnie powinny zachować swoją autonomię na styku z klientem. Jeżeli taki model działania uda się opracować, to jest szansa na przetrwanie. Nie można też wykluczyć, że rozwój tego sektora będzie podążał w kierunku bankowości, tak zwanych dwóch prędkości. To znaczy, że część środowiska, która ma świadomość konieczności wprowadzenia zmian, zacznie się integrować i wówczas nastąpi podział na banki zachowawcze, liczące tylko na trwanie i takie, które chcą wprowadzać zmiany. Być może jakieś rozwiązania zostaną narzucone przez nadzór finansowy. Są przecież głosy, że wszystkie dobre zmiany, jakie pojawiły się w bankach spółdzielczych, zostały wymuszone przez regulatora. Przykładem mogą być systemy ochrony instytucjonalnej, które zostały wymuszone na spółdzielcach, a teraz są uważane za ich największy sukces i to również przez samo środowisko. Nasze badanie pokazało, że już obecnie następuje rozwarstwienie sektora. Pojawia się jednak coraz częściej świadomość, nawet w dużych bankach spółdzielczych, że ich potencjał jest zbyt mały, żeby utrzymać się na rynku. ●

Rozmawiał: Janusz Orłowski

Reprezentacja interesów banków spółdzielczych na forum Unii Europejskiej

dr hab. **Eugeniusz Gostomski** prof. UG,
Wydział Ekonomiczny, Uniwersytet Gdański

W krajach Unii Europejskiej według danych na koniec 2017 r. funkcjonowało 2914 banków spółdzielczych (47% wszystkich banków uniijnych), które posiadały 53 tys. oddziałów bankowych, co stanowiło 29% ich ogólnej liczby w krajach UE. W spółdzielczym sektorze bankowym pracowało 719 tys. osób, czyli 27% wszystkich uniijnych pracowników bankowych. Banki spółdzielcze liczyły 81 mln członków i obsługiwały 209 mln klientów, wśród których znajdują się głównie osoby prywatne (prawie co drugi mieszkaniec UE), małe i średnie firmy, rolnicy i jednostki budżetowe. Ich udział w rynku depozytów i bezpośrednich kredytów bankowych wynosi średnio około 20%. Najwięcej banków spółdzielczych jest w Niemczech, Polsce i Austrii, ale największy udział w systemie bankowym kraju mają one we Francji, Finlandii i Holandii (zob. tab. 1).

We wszystkich krajach, w których funkcjonuje spółdzielczość bankowa, istnieją samorządowe organizacje gospodarcze (izby lub związki) banków spółdzielczych reprezentujące ich interesy ekonomiczne na szczeblu krajowym/regionalnym wobec organów władzy i administracji państwowej bądź reprezentantem spraw banków spółdzielczych na forum krajowym, a niekiedy także międzynarodowym, jest ich bank centralny/zrzeszający. Instytucje te podejmują też wielorakie działania na rzecz rozwoju banków spółdzielczych i kształtowania ich pozytywnego wizerunku w społeczeństwie.

W Grecji, Niemczech, Polsce, Portugalii, Rumunii, na Węgrzech i we Włoszech istnieją krajowe związki banków spółdzielczych otwarte dla wszystkich spółdzielni kredytowych z danego kraju. W większości z wymienionych wyżej krajów, niezależnie od tego czy przynależność do związku jest obowiązkowa czy dobrowolna, organizacje te skupiają wszystkie krajowe banki spółdzielcze w danym państwie. Natomiast w Polsce do Krajowego Związku Banków Spółdzielczych należy tylko 221 banków członkowskich, co stanowi 40% wszystkich polskich banków spółdzielczych. W Finlandii większość banków spółdzielczych zrzeszona jest w OP Financial Group Central Cooperative. W Austrii istnieją dwie, a we Francji trzy izby gospodarcze reprezentujące interesy banków spółdzielczych w życiu gospodarczym kraju i społeczeństwie. W Hiszpanii reprezentantem 43 banków spółdzielczych jest Narodowy Związek Spółdzielni Kredytowych (*Unión Nacional de Cooperativas de Crédito*), a 18 wiejskich kas spółdzielczych jest reprezentowanych przez bank zrzeszający – Banco de Crédito Cooperativo (BCC) w Madrycie. Bank zrzeszający jest reprezentantem banków spółdzielczych także w Bułgarii, Holandii, Luksemburgu, Rumunii i Słowenii.

W Europie najważniejszą międzynarodową organizacją

spółdzielczego sektora bankowego lobbującą na rzecz banków spółdzielczych na forum Unii Europejskiej jest Europejska

>>

Tab. 1. Podstawowe dane statystyczne dotyczące banków spółdzielczych w Europie (stan na koniec 2017 r.)

Kraje EU	Aktywa (w mld €)	Kapitał własny (w mld €)	Zatrudnienie (w tys.)	Liczba klientów (w tys.)	Liczba banków	Liczba członków (w tys.)	Udział w depozytach (w %)	Udział w kredytach (w %)
Austria Österreichische Raiffeisenbanken Österreichische Volksbanken	286 25	19,9 2,2	29 4,1	3600 1134	406 10	1700 661	30,6 5,3	28,9 4,5
Bułgaria Central Cooperative Bank	2,8	0,2	2	1733	b.d.	6	5,8	4,2
Dania Nykredit	192	10,6	3,5	1 101	56	468	5,1	31
Finlandia OP Financial Group	137	11,1	12,2	4,4	167	1833	37	35,5
Francja Crédit Agricole Crédit Mutuel BPCE Group	1762 813 1300	107,7 53 70,5	139 82 106,5	52 000 31 600 31 200	39 18 30	9700 7800 9000	24,4 15,6 22,7	21,7 17 21,1
Grecja ACB of Greece	2,7	0,2	0,9	0,4	9	178	1	0,8
Hiszpania Unión Nacional De Cooperativas De Crédito Banco de Crédito Cooperativo (BCC)	98 41	7,4 3,1	12,2 5,7	7194 3538	43 19	1507 1434	6,4 2,3	4,7 2,7
Holandia Rabobank Nederland	603	39,6	37,2	8 500	102	1916	34	b.d.
Litwa LCCU Group (Latvian Cleveland Credit Union)	0,4	0,03	0,4	113	50	105	1,6	1,2
Luksemburg Banque Raiffeisen	7,9	0,4	0,6	119	13	31	19	14
Niemcy BVR (Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken)	1243	104,4	177,2	30 000	915	18 500	21,5	21,7
Polska KZBS	42	3,2	31,1	b.d.	553	969	10,2	7,3
Portugalia Crédito Agrícola (CA)	18	1,4	4,1	1500	81	400	7,1	5
Rumunia Creditcoop (Banca Centrală Cooperatistă)	0,3	0,03	1,9	610	41	655	b.d.	b.d.
Słowenia Deželna banka Slovenije d.d.	0,9	0,06	0,3	89	1	0,3	3	2,2
Węgry SZHISZ (Szövetkezeti Hitelintézetek Integrációs Szervezete)	7,4	0,7	6,7	1507	19	33	10,7	8,7
Wielka Brytania Building Societies Association	440	23,9	32,4	23 000	44	23 000	18,3	b.d.
Włochy Federcasse (BCC) Federazione italiana delle banche di credito cooperativo	212	19,4	30,1	6000	289	1275	7,8	7,2
Suma	7234,4	479,2	719,1	133 742	2905	62 672	x	x

skie Stowarzyszenie Banków Spółdzielczych (*European Association of Cooperative Banks – EACB*) z siedzibą w Brukseli. Powstało ono w 1970 roku z inicjatywy największych krajowych związków banków spółdzielczych w Europie. Obecnie liczy ono 21 pełnoprawnych członków, wśród których jest także reprezentant polskich banków spółdzielczych, czyli Krajowy Związek Banków Spółdzielczych – KZBS i 6 członków stowarzyszonych. Członkami EACB są następujące związki i spółdzielcze banki centralne:

- Fachverband der Raiffeisenbanken i Österreichischer Genossenschaftsverband (Austria)
- Central Cooperative Bank (Bułgaria)
- Cooperative Central Bank (Cypr)

- OP Financial Group (Finlandia)
- Confédération Nationale du Crédit Mutuel, Fédération Nationale du Crédit Agricole i BPCE (Francja)
- Association of Co-operative Banks of Greece (Grecja)
- Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, Banco de Crédito Cooperativo – BCC (Hiszpania)
- Rabobank Nederland (Holandia)
- Banque Raiffeisen Luxembourg (Luksemburg)
- Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken-BVR i DZ Bank AG (Niemcy)
- Krajowy Związek Banków Spółdzielczych – KZBS (Polska)
- FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Portugalia (Portugalia)



- Banca Centrală Cooperatistă (Rumunia)
- Deželna banka Slovenije d.d. (Słowenia)
- Integration Organisation of Co-Operative Banks (Węgry)
- Federazione Italiana delle Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali ed Artigiane (Włochy)

Ponadto do EACB należy sześciu członków stowarzyszonych, w tym trzech z Unii Europejskiej: KBC Ancora and CERA (Belgia), Nykredit (Dania) i The Building Societies Association (Wielka Brytania) oraz trzech spoza UE: Raiffeisen Schweiz (Szwajcaria), Mouvement des Caisses Desjardins (Kanada) i The Norinchukin Bank (Japonia).

EACB jest ważnym głosem spółdzielczego sektora bankowego na forum europejskim. Najwyższym organem EACB jest Komitet Wykonawczy złożony z przedstawicieli wszystkich organizacji członkowskich, który spotyka się na sesjach odbywających się 3–4 razy do roku. Z ramienia polskiej spółdzielczości bankowej w pracach Komitetu Wykonawczego uczestniczy Krystyna Majerczyk-Żabówka, prezes KZBS. Komitet Wykonawczy wybiera przewodniczącego EACB i dwóch jego zastępców na dwuletnią kadencję. Przewodniczącą, którym obecnie jest niemiecki działacz spółdzielczy Gerhard Hofmann, prowadzi obrady Komitetu Wykonawczego i stoi na czele pięcioosobowego zarządu sprawującego funkcje administracyjne. Natomiast bieżące prace EACB wykonuje Sekretariat Generalny na czele z Dyrektorem Generalnym, którym od 2001 roku jest francuski ekonomista Hervé Guider.

EACB powołała dziewięć grup roboczych (komitetów) złożonych z przedstawicieli banków spółdzielczych i specjalistów do rozwiązywania szczegółowych problemów z zakresu:

- regulacji bankowego
- nadzoru bankowego
- systemu płatniczego
- polityki ochrony konsumentów
- rynków finansowych
- rachunkowości i audytu
- społecznej odpowiedzialności biznesu i spraw spółdzielczych
- ładu korporacyjnego i prawa
- podatków.

Polscy specjaliści z KZBS uczestniczący w pracach

zespołów koncentrują się na następujących zagadnieniach: prawo bankowe, społeczna odpowiedzialność biznesu, określenie długofalowej strategii rozwoju spółdzielczego sektora bankowego w Europie, polityka ochrony konsumpcji i bankowość detaliczna.

Głównym celem EACB jest reprezentowanie, promocja i ochrona interesów swoich członków, a w szczególności banków spółdzielczych na forum europejskim. EACB jest ich oficjalnym rzecznikiem w relacjach z instytucjami europejskimi: Komisją Europejską, Parlamentem Europejskim, Europejskim Bankiem Centralnym i innymi instytucjami paneuropejskimi. Realizując swoje zadania, EACB informuje spółdzielcze organizacje członkowskie o wszystkich inicjatywach i działaniach Unii Europejskiej dotyczących sektora bankowego, w tym banków spółdzielczych. Ponadto wypracowuje wspólne stanowisko członków w sprawach ich nurtujących, stanowi platformę do wymiany doświadczeń i opinii między ban-

kami spółdzielczymi z różnych krajów, prowadzi aktywny lobbing w instytucjach europejskich oraz opracowuje i przedstawia na forum europejskim stanowisko dotyczące wspólnych interesów sektora banków spółdzielczych.

Zadaniem EACB jest również zacieśnianie współpracy między europejskimi grupami bankowości spółdzielczej oraz wspieranie i rozwijanie idei spółdzielczości bankowej w Europie. Organizacja ta wspólnie z Centre for European Policy w Brukseli gromadzi dane statystyczne i prowadzi badania naukowe, których celem jest rozpoznanie prawidłowości i czynników rozwoju banków spółdzielczych w Europie oraz popularyzacja w społeczeństwach europejskich wiedzy o znaczeniu spółdzielczego sektora bankowego dla zrównoważonego rozwoju gospodarczego. W swoich publikacjach EACB podkreśla, że model bankowości spółdzielczej jest alternatywnym w stosunku do modelu bankowości komercyjnej rozwiązaniem na rynku usług bankowych, w którym nie stawia się na maksymalizację korzyści tylko dla akcjonariuszy, lecz dla wszystkich interesariuszy, a więc członków banków spółdzielczych, ich klientów i lokalnych społeczności. Banki spółdzielcze przyczyniają się do stabilizacji systemu finansowego kraju, co wyraźnie uwidoczniło się podczas globalnego kryzysu finansowego i gospodarczego lat 2008–2009.

Aby jasno przedstawić stanowisko banków spółdzielczych w interesujących je sprawach i przekonać do niego decydentów europejskich, EACB wykorzystuje różne kanały przepływu informacji: uczestniczy w pracach grup roboczych oraz komisji powoływanych przez Parlament Europejski, bierze udział w przesłuchaniach Parlamentu Europejskiego dotyczących istotnych dla spółdzielczości kredytowej zagadnień, a także angażuje się w prace organów Europejskiego Banku Centralnego i Europejskiego Nadzoru Bankowego.

Propagowaniu idei bankowości spółdzielczej w Europie

służą organizowane przez EACB w Brukseli i w inny miastach europejskich konferencje naukowe, warsztaty, sympozja i spotkania z różnymi grupami społecznymi. Spotkania robocze z udziałem EACB odbywały się także w Polsce i były poświęcone zagadnieniom kluczowym dla dalszego rozwoju spółdzielczego sektora bankowego w naszym kraju.

W ostatnich latach działalność EACB koncentrowała się głównie na wypracowaniu stanowiska bankowości spółdzielczej odnośnie przygotowywanych przez Komisję Europejską i Bazylejski Komitet Nadzoru Bankowego nowych regulacji bankowych w zakresie wymogów kapitałowych i wskaźników płynności finansowej, a także w kwestii budowanej w krajach eurolandu unii bankowej. Odpowiednie dezyderaty sformułowały grupy robocze działające w ramach EACB, które stanowiły podstawę stosownych wystąpień do instytucji europejskich. W swoich pismach do Parlamentu Europejskiego i Komisji Europejskiej EACB zwracał uwagę na to, że dyskutowane na płaszczyźnie europejskiej rozwiązania prawne nie uwzględniają specyfiki banków spółdzielczych: ich struktury, stosowanych modeli zarządzania prowadzących do redukcji asymetrii na rynku usług bankowych i dużej odporności na kryzysy. Nie biorą też pod uwagę kluczowej roli spółdzielczego sektora bankowego w finansowaniu gospodarstw domowych, rolników, małych i średnich firm, ani nie uwzględniają znaczenia banków spółdzielczych w budowaniu kapitału społecznego, społecznej odpowiedzialności i solidarności ludzi

Aby jasno przedstawić stanowisko banków spółdzielczych w interesujących je sprawach i przekonać do niego decydentów europejskich, EACB wykorzystuje różne kanały przepływu informacji: uczestniczy w pracach grup roboczych oraz komisji powoływanych przez Parlament Europejski, bierze udział w przesłuchaniach Parlamentu Europejskiego dotyczących istotnych dla spółdzielczości kredytowej zagadnień, a także angażuje się w prace organów Europejskiego Banku Centralnego i Europejskiego Nadzoru Bankowego.

w środowisku ich funkcjonowania. EACB w rozmowach z urzędnikami unijnymi postulował, aby do lokalnych banków spółdzielczych nie przykładano takiej samej miary jak do dużych banków komercyjnych, lecz w większym stopniu uwzględniano specyfikę ich modelu biznesowego. W 2018 r., jak stwierdził dyrektor generalny H. Guider w wywiadzie opublikowanym przez KZBS, EACB intensywnie współpracowało z unijnym nadzorem bankowym w zakresie przygotowania przepisów regulujących odpowiedzialność członków zarządu i rady nadzorczej banku. Przedmiotem współpracy z organami UE było też wdrożenie drugiej dyrektywy w sprawie usług płatniczych (PSD2). Od kilku lat banki zalewane są nowymi, a przy tym często nieprzejrzystymi regulacjami ostrożnościowymi. W związku z tym EACB usilnie zabiega na forum europejskim o większą stabilność i transparentność otoczenia prawnego banków, co ma szczególnie duże znaczenie dla banków spółdzielczych nie dysponujących dużymi siłami prawników.

Reprezentowanie i ochronę interesów banków spółdzielczych

na szczeblu krajowym można przedstawić na podstawie funkcjonowania niemieckiej izby gospodarczej banków spółdzielczych – Federalnego Związku Niemieckich Banków Ludowych i Banków Raiffeisena (Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR). Organizacja ta stanowi serce Spółdzielczej Grupy Finansowej (Genossenschaftliche FinanzGruppe), którą tworzą:

- 915 banków spółdzielczych szczebla podstawowego działających pod szyldem Raiffeisenbank, Volksbank, Sparda Banken, PSD Bank, Evangelische Bank i innymi markami, które liczyły łącznie 18,5 mln członków, zatrudniały 146 tys. pracowników i dysponowały aktywami o wartości 981 mld euro (dane na koniec 2017 r.);
- spółdzielczy banki centralny DZ Bank;
- specjalistyczne banki i instytucje finansowe: Münchener

Hypothesenbank, DG HYP, Bausparkasse Schwäbisch Hall, towarzystwo ubezpieczeniowe R+V Versicherung, towarzystwo funduszy inwestycyjnych Union Investment Gruppe oraz inne specjalistyczne podmioty świadczące usługi na rzecz banków spółdzielczych;

- 5 regionalnych związków banków spółdzielczych.

Głównym celem BVR jest reprezentowanie i ochrona interesów ekonomicznych swoich członków wobec krajowych organów władzy i instytucji UE oraz podejmowanie i wspieranie wszelkich działań na rzecz umocnienia spółdzielczego sektora bankowego w Niemczech. Do zadań BVR należy też:

- opracowanie strategii rozwoju Genossenschaftliche FinanzGruppe przy respektowaniu pełnej autonomii banków spółdzielczych szczebla podstawowego;
- prowadzenie Systemu Ochrony Instytucjonalnej oraz Systemu Gwarantowania Depozytów dla niemieckiego spółdzielczego sektora bankowego;
- doradzanie bankom spółdzielczym i innym członkom BVR w sprawach prawnych, informatycznych, marketingowych i innych;
- wspieranie instytucji działających na rzecz spółdzielczego sektora bankowego;
- współpraca z pozostałymi izbami gospodarczymi banków niemieckich, której celem jest wypracowanie propozycji i wspólnego stanowiska całej branży bankowej dla parlamentu, rządu federalnego, banku centralnego i urzędu nadzoru finansowego w kwestiach przygotowywanych regulacji bankowych;
- wypracowywanie standardów płatniczych, w tym także dotyczących kart płatniczych i płatności mobilnych;
- angażowanie się w charakterze członka EACB w reprezentowanie i ochronę interesów banków spółdzielczych na forum UE;
- podejmowanie współpracy bilateralnej z izbami gospodarczymi banków spółdzielczych w krajach europejskich i wspieranie spółdzielczości kredytowej poza Europą;
- tworzenie, utrzymywanie i wspieranie instytucji edukacyjnych dla sektora banków spółdzielczych;
- zbieranie danych statystycznych, informowanie społeczeństwa o aktualnych problemach banków spółdzielczych, wydawanie miesięcznika „Bank Information” dla banków spółdzielczych oraz publikowanie książek i broszur dotyczących bankowości spółdzielczej.

Oprócz BVR w Niemczech funkcjonują regionalne i branżowe związki banków spółdzielczych, które uprawnione są do kontrolowania i przeprowadzania lustracji w bankach członkowskich. Obecnie w Niemczech funkcjonuje pięć regionalnych związków banków spółdzielczych, które mają siedzibę w Karlsruhe, Monachium, Neu-Insensburgu, Münster i Oldenburgu, a ponadto istnieją dwa związki branżowe: Verband der Sparda Banken z siedzibą w Frankfurt nad Menem i Verband der PSD Banken z siedzibą w Bonn. Pełnią one też funkcję związków rewizyjnych, badających sprawozdania finansowe i kontrolujących działalność banków spółdzielczych pod kątem zgodności z prawem bankowym i prawem spółdzielczym. Zajmują się też szkoleniem personelu bankowego i reprezentują interesy zrzeszonych banków w kontaktach z rządami krajów związkowych i organami władzy oraz administracją na szczeblu regionalnym. ●



Cyberbezpieczeństwo

Moda, mit czy konieczność?

Żyjemy w czasach, w których duża część społeczeństwa pozostaje on-line przez większą część dnia. Zanurzeni w globalną sieć nawiązujemy kontakty towarzyskie, zwiedzamy galerie świata, robimy zakupy i oczywiście korzystamy z kont bankowych, dokonując różnych transakcji. Wraz z nowymi możliwościami pojawiły się jednak i nowe zagrożenia.

Robert Azembski

Internet ułatwia życie i stał się powszechny. Nie jest to odkrywcze stwierdzenie, ale warto to przypomnieć. Nie musimy wstępować do sklepu, by kupić buty czy koszulę. Klienci nie mają potrzeby, a co więcej, nie odczuwają konieczności odwiedzenia placówki bankowej, by za te zakupy, zrobione w sieci, zapłacić. Już 10 milionów Polaków, by dokonać transakcji finansowej sięga po smartfona. Do swojego

konta bankowego loguje się albo klasycznie przez odpowiednią stronę, albo poprzez dedykowane do tego aplikacje, które można ściągnąć na mobilne urządzenie. Kolejna grupa włącza w tym celu komputer. Szacuje się, że z bankowości elektronicznej aktywnie korzysta już około 17 mln osób i stale, systematycznie ta grupa rośnie wraz z wejściem w dorosłe życie kolejnych pokoleń Polaków.

>>

Wygodnie nie zawsze oznacza bezpiecznie

Dzięki dynamicznie rozwijającym się technologiom, wielu klientów banków mogło zapomnieć jak wygląda kolejka do okienka, w którym zmęczona kasjerka przyjmuje do realizacji przelew, sprawdza stan konta, czy wypłaca gotówkę. Bankomat, komputer i telefon zastąpiły bowiem zapracowaną panią. Jednak to wszystko ma swoją cenę. Z możliwości, jakie daje globalna sieć zaczęli korzystać także przestępcy. Atakują firmy, osoby prywatne i konta bankowe w sposób coraz bardziej wyrafinowany. Potwierdza to firma Fortinet, która w swoim najnowszym raporcie o cyberzagrożeniach w trzecim kwartale 2018 roku wykazała, że rośnie liczba i rodzaj ataków. Na celowniku hakerów są szczególnie firmy i urządzenia mobilne – przede wszystkim smartfony i tablety z systemem Android. Trudno nawet ocenić skalę tych przestępstw, bo nikt nie prowadzi dokładnych statystyk, ale jest ona poważna. Jeśli chodzi o banki, coraz mniej notuje się klasycznych napadów i włamań do sejfów w samych placówkach bankowych. Są zbyt ryzykowne i niekoniecznie przynoszą złodziejom wymierne korzyści, gdyż oddział często posiada na stanie tylko tyle gotówki, na ile przewidywane jest jej dzienne wykorzystanie. Przestępczość przenosi się więc do świata wirtualnego, zapewniając złodziejom większą anonimowość i stając się przy tym coraz bardziej dochodowym procederem.

Po stronie banków

Banki są, a przynajmniej powinny dbać o to, by być, instytucjami zaufania publicznego. Osobę powierzającą im swoje pieniądze interesuje przede wszystkim to, czy są one skutecznie chronione przed kradzieżą. Dziś, kiedy duża grupa Polaków posiada dostęp do rachunku w swoim telefonie, czy na tablecie, bank musi ochraniać klientów także w rzeczywistości wirtualnej. Ponieważ liczba takich użytkowników bankowości internetowej i mobilnej niewątpliwie będzie dynamicznie rosła, jakość usług IT staje się dziś dla wszystkich banków wręcz priorytetem.

sta z Internetu nie jest bezpieczny. Ucierpieć mogą pojedyncze osoby, ale także firmy, czy nawet instytucje państwowe, które już niejednokrotnie były atakowane przez hakerów. Międzynarodowe organizacje zajmujące się tym tematem, przyznają, że obecnie nie są w stanie ani przewidzieć, ani skutecznie odeprzeć, czy przeciwdziałać każdemu cyberatakowi. Wojna w wirtualnej przestrzeni trwa i dopóki korzystamy z obecnych możliwości technologicznych raczej się nie skończy, gdyż po obu stronach, za klawiaturą komputerów zasiadają tęgie umysły. Nie oznacza to jednak, że nie można nic zrobić. Bank wprowadzając wiele procedur zabezpieczających, może skutecznie zmniejszyć chęć hakerów do prób włamania się na trudno dostępne konto.

Niestety, pojawiło się nowe niebezpieczeństwo. Wraz z wejściem w życie dyrektywy PSD2 instytucje finansowe,

które prowadzą rachunki płatnicze, muszą udostępniać dane swoich klientów zewnętrznym podmiotom. By było to możliwe, konieczne są zmiany w architekturze IT poprzez przygotowanie API. Przy tym zabezpieczenie interesów i bezpieczeństwa klientów stają się istotnym wyzwaniem, gdyż poprzez otwarcie się banków na zewnętrzne firmy hakerzy zyskują nowe drogi i możliwości ataku.

Z zagrożeniami chcą walczyć także banki spółdzielcze. Dlatego też, podczas styczniowego Konwentu na rzecz Współpracy i Rozwoju Polskiej Bankowości Spółdzielczej w Józefowie pod Warszawą (nazywanego przez niektórych bankowców „Spółdzielczym Davos”), wiele uwagi poświęcono technologiom poruszając kwestię cyberbezpieczeństwa, formułując tam też szczegółowe zalecenia dla sektora bankowości spółdzielczej (patrz ramka).

Nie da się jednak ukryć, że walka z internetową przestępczością generuje bardzo konkretne koszty. Jednak jeszcze bardziej kosztowne mogłoby okazać się

zaniechanie tej walki i zdanie się na ślepy los, że „jakoś tam będzie”. Z 19. Światowego Badania Bezpieczeństwa Informatyki „Droga do cyberbezpieczeństwa: wykrywaj, chroń, reaguj”, przeprowadzonego przez koncern EY wynika, że na całym świecie firmy często przeznaczają na bezpieczeństwo w sieci zbyt małe budżety. Fałszywym jest jednak mniemanie, że skoro niebezpieczeństwa potrafią nie doceniać duże, globalne firmy, mniejszych od nich zdecydowanie banków spółdzielczych ono nie dotyczy. Jest wręcz odwrotnie – im mniejszy podmiot, znajdujący się na technicznie niższym poziomie zaawansowania, tym większa pokusa dla cyberprzestępców, by dobrać się do jego

zasobów. Pod tymi zasobami nie należy rozumieć tylko samych pieniędzy, ale także przechowywane przez bank wrażliwe dane, dotyczące stosowanych procedur i strategii, ale i bazy klientów.

Po pierwsze – edukacja

Eksperti zgodnie twierdzą, że największym ogniwem cyberbezpieczeństwa są ludzie. Firmy, inwestując w coraz lepsze i skuteczniejsze zabezpieczenia znacząco utrudniają hakerom ataki. Klienci banków są dla przestępców często łatwiejszym celem niż same instytucje finansowe. Wiele osób ma bowiem niewielką świadomość, z jakimi zagrożeniami mogą mieć do czynienia. Często nie korzystają z aktualnego oprogramowania antywirusowego, a logując się do rozmaitych kont w serwisach internetowych używają wszędzie tych samych haseł, łatwych do poznania. Hakerzy natomiast, z roku na rok zyskują doświadczenie, są coraz lepiej wyspecjalizowani i często zamiast tracić czas i energię na przełamywanie wciąż ulepszanych zabezpieczeń, posługują się metodami socjotechnicznymi. Do kont dostają się prostymi metodami wykorzystując fakt, że ludzie są łatwowierni i wygodni. Przesyłają np. klientowi email z linkiem do płatności, który przenosi go na stronę podszywającą się pod prawdziwą stronę banku. W ten sposób przestępcy łatwo uzyskują pełne dane do logowania. Dlatego banki powinny szybko reagować, jeśli dostaną informację, że taki proceder ma miejsce, wysyłając stosowny komunikat ostrzegaczy do swoich klientów.

Podobnych metod uzyskiwania informacji lub kradzieży tożsamości jest wiele. Gdyby ludzie byli odpowiednio wyedukowani, w prosty sposób uniknęliby większości niebezpieczeństw. Tymczasem instalują oni oprogramowanie z niezaufanych źródeł, klikają w rozmaite linki. Nie sprawdzając skąd one pochodzą, nieświadomie ujawniają swoje hasła i loginy, a logując się do bankowości internetowej korzystają z niezabezpieczonych sieci publicznych.

W interesie banków leży więc permanentna edukacja klientów. I wiele banków już to robi rozsyłając użytkownikom wirtualnych kont broszury i ostrzeżenia informujące, jak stosować zasady bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej. Warto też uczulić pracowników mających kontakt z klientami, by ostrzegali ich przed pojawiającymi się niebezpieczeństwami.

W grupie siła

Walka z cyberprzestępczością oznacza, niestety, spore nakłady finansowe, konieczność korzystania z szeregu specjalistów i duże zaangażowanie czasu pracowników. Dlatego

Jak długo istnieć będzie Internet, tak długo działający w sieci przestępcy nie przestaną atakować użytkowników na różne sposoby.

Wraz z rozwojem technologii zyskujemy, co prawda, lepsze możliwości do walki z hakerami, ale niestety, ten rozwój równocześnie i im dostarcza narzędzi do podejmowania coraz bardziej wyrafinowanych i skutecznych ataków. Dziś, nikt nie ma już chyba wątpliwości, że cyberbezpieczeństwo to nie moda, nie mit i że dbałość o nie to absolutna konieczność.

warto myśleć o wspólnych działaniach, często skuteczniejszych i pozwalających na podzielenie się kosztami. Dostarcie z wiedzą do klientów także generuje spore wydatki. Dlatego też ponad dwadzieścia banków, w tym Bank Polskiej Spółdzielczości i Spółdzielcza Grupa Bankowa wraz ze Związkiem Banków Polskich, Warszawskim Instytutem Bankowości oraz Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa wspólnie podjęło akcję edukacyjną. W ramach programu „Bankowcy dla Edukacji” została już wyemitowana pierwsza transza filmów o tematyce cyberbezpieczeństwa, bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej i sklepów internetowych.

Jak długo istnieć będzie Internet, tak długo działający w sieci przestępcy nie przestaną atakować użytkowników na różne sposoby. Wraz z rozwojem technologii z-

yskujemy, co prawda, lepsze możliwości do walki z hakerami, ale niestety, ten rozwój równocześnie i im dostarcza narzędzi do podejmowania coraz bardziej wyrafinowanych i skutecznych ataków. Dziś, nikt nie ma już chyba wątpliwości, że cyberbezpieczeństwo to nie moda, nie mit i że dbałość o nie to absolutna konieczność.

Podczas Konwentu na rzecz Współpracy i Rozwoju Polskiej Bankowości Spółdzielczej w Józefowie banki wypracowały osiem rekomendacji w celu zwiększenia swojego cyberbezpieczeństwa, m.in.:

- wypracowanie standardu zarządzania cyberbezpieczeństwem w zrzeczeniach oraz jasny podział zadań pomiędzy IPS a BZ;
- ustawowe zapewnienie w Prawie Bankowym zapisu dot. udostępniania IPS danych ze SWOZ;
- zapewnienie dobrej współpracy pomiędzy BFG, KNF, IPS i BZ;
- wypracowanie praktycznych ścieżek, mechanizmów sieci bezpieczeństwa dot. szybkiej realizacji możliwości wsparcia BS ze środków BFG;
- monitorowanie międzynarodowych rozwiązań dotyczących respektowania zasady proporcjonalności w regulacjach bankowych np. na wzór banków niemieckich;
- przegląd standardów sprawozdawczych;
- usunięcie wadliwych dla banków spółdzielczych regulacji w ramach resolution;
- utworzenie platformy współpracy pomiędzy UKNF i IPS do spraw interpretacji i stosowania przepisów prawa. ●

Źródło: alebank.pl

Banki spółdzielcze nie zwalniają tempa

Andrzej Nowakowski

dyrektor Pionu Banków Spółdzielczych,
Asseco Poland

Już 60 banków spółdzielczych udostępniło swoim klientom możliwość mobilnej autoryzacji transakcji za pośrednictwem aplikacji mToken Asseco MAA. Jest to metoda, która stała się już standardem wprowadzanym przez największe instytucje finansowe w Polsce. Z czego wynika jej popularność? Przede wszystkim z faktu, że jest to zdecydowanie bezpieczniejsze rozwiązanie, niż np. dotychczas stosowane kody autoryzacyjne wysyłane przez SMS-a. Jej niewątpliwą zaletą jest również redukcja kosztów po stronie banków. Co jeszcze sprawia, że stopniowo eliminuje ona inne metody autoryzacji?

Choć kod SMS miał być odpowiedzią na wszelkie bolączki związane z bezpieczeństwem transakcji, to jednak rozwój technologiczny pokazał jego niedoskonałości. Wraz z upowszechnieniem się smartfonów nastąpił rozkwit różnych form przestępczości wymierzonej w osoby korzystające z tej formy autoryzacji transakcji. Obecnie znaczna część ataków phishingowych nakierowanych jest właśnie na pozyskanie SMS-a. Jest to metoda, która traci rzeszę dotychczasowych zwolenników także z powodu zagrożeń związanych z przekierowaniami wiadomości, czy też relatywnie prostych możliwości uzyskania duplikatu karty SIM. Nie bez znaczenia są tu także koszty wynikające z obsługi płatnych kodów SMS. Szacuje się, że

w skali roku wydatki z tego tytułu ponoszone przez banki w Polsce to ok. 80 mln zł. Jest to znacząca kwota, która nie tylko ogranicza instytucje w pro-

wadzeniu aktywnej polityki informacyjnej, ale przez część banków jest także często przerzucana na klienta.

PUSH zamiast SMS

To wszystko sprawiło, że w 2018 roku sektor bankowy postawił na autoryzację mobilną – czyli nowocześniejszy, a przede wszystkim bezpieczniejszy sposób zatwierdzania transakcji internetowych, który bazuje na technologii PUSH. Z tego typu rozwiązań korzysta już większość liczących się banków komercyjnych w Polsce – szczególnie tych, które znajdują się w czołówce pod względem implementacji nowoczesnych rozwiązań mobilnych. Do tego grona dołączyło już także kilkadziesiąt banków spółdzielczych, które mogą udostępniać swoim klientom komunikaty PUSH wraz z aplikacją mobilną mToken Asseco MAA.

Choć jest to stosunkowo nowa metoda autoryzacji transakcji bankowych to jednak w bardzo szybkim tempie zyskuje ona kolejnych zwolenników. Nie ma w tym jednak nic dziwnego, ponieważ dla klienta jest ona zdecydowanie wygodniejsza niż powiadomienia SMS, bo nie musi on przepisywać dodatkowych kodów. Natomiast z punktu widzenia banku spółdzielczego stanowi wręcz bezkosztowe rozwiązanie, które eliminuje wydatki związane z wysyłaniem płatnych powiadomień tekstowych SMS.

Oszczędność dla banków, wygoda dla klientów

Banki spółdzielcze, które udostępniają token mobilny Asseco nie ponoszą żadnych wydatków z tytułu komunikatów PUSH, z których mogą korzystać bez limitu. Nie mają więc najmniejszych ograniczeń związanych z prowadzeniem aktywnej polityki informacyjnej, ponieważ koszt komunikacji z klientem banku spada do zera. Aplikacja pozwala na tzw. silne uwierzytelnianie – Strong Customer Authentication (SCA), które gwarantuje wyższy poziom wiarygodności i odporności na fraudy. Umożliwia tym samym spełnienie zaleceń dyrektywy PSD 2, jednocześnie upraszczając proces potwierdzania transakcji w zdalnych kanałach dostępu.

Funkcjonalność tokena mobilnego oferowana przez Asseco Poland, pod nazwą mToken As-

seco MAA, to sposób na zmniejszenie kosztów udostępniania klientom usług bankowości internetowej. Widzimy w nim również potencjał, który pozwoli przyciągnąć do banków spółdzielczych młodych ludzi, dla których nowinki techniczne są istotnym czynnikiem wyboru banku. Ważne jest także, że dzięki wykorzystaniu mToken Asseco MAA bank wypełni zobowiązania wynikające z dyrektywy PSD 2. Niewątpliwie aplikacja ma też potencjał rozwojowy i widzimy możliwość udostępniania w niej

kolejnych ciekawych funkcjonalności – powiedział Piotr Mazur, kierownik Zespołu Informatyki, Poznański Bank Spółdzielczy.

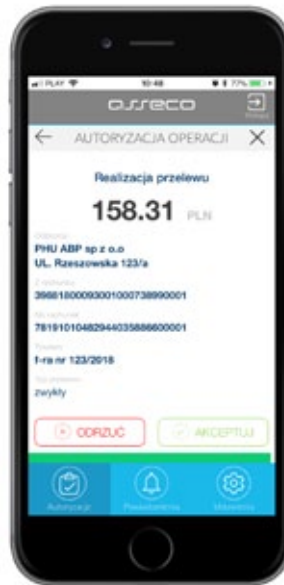
Banki spółdzielcze nie odbiegają dzisiaj technologicznie od banków komercyjnych i podobnie, jak one powinny rozwijać usprawnienia dla klientów. To właśnie za sprawą mToken Asseco MAA zyskują one dostęp do nowej, szybkiej i wygodnej formy akceptowania operacji w bankowości internetowej.

Aktualny trend miniaturyzacji kieruje aktywność z poziomu notebooków i tabletów do używania w coraz większym

stopniu telefonów komórkowych i smartwatchy. Dopóki do komunikacji potrzebny jest telefon w formie dodatkowego urządzenia – każdy chciałby mieć wszystko, co jest dla niego potrzebne w jednym miejscu. Token mobilny to podstawa bezpieczeństwa oraz nowoczesności – daje nam możliwość skorzystania z bankowości zawsze i wszędzie, a do tego zachowując wszystkie standardy bezpieczeństwa i wygody – powiedział Roland Węgrzynowski, Kierownik Zespołu Teleinformatyki, Gospodarczy Bank Spółdzielczy w Barlinku.

Asseco jest obecnie jedynym dostawcą tego typu rozwiązań dla banków spółdzielczych w Polsce. Za pośrednictwem swojego Centrum Usług Internetowych udostępnia aplikację, dzięki której przepisywanie kodów generowanych przez tokeny sprzętowe lub otrzymywanie komunikatów SMS przechodzi do historii. Do realizacji transakcji wystarczy tylko jedno kliknięcie na urządzeniu mobilnym. Wszystko po to, aby zapewnić większą konkurencyjność, bezpieczeństwo oraz podnieść jakość obsługi klientów.

Więcej informacji o aplikacji: tokenmobilny.pl
Aplikacja dostępna do pobrania w sklepach Google Play i App Store

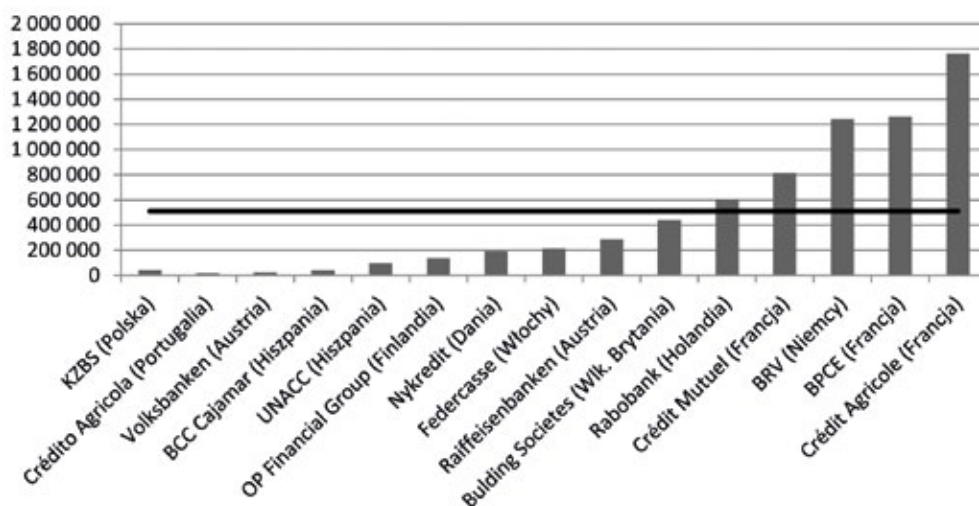


Bankowość spółdzielcza wobec postępującej digitalizacji usług i produktów bankowych

dr hab. **Ewa Miklaszewska** prof. UEK,
Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

Globalny kryzys finansowy lat 2007–2009 spowodował nie tylko dogłębną restrukturyzację regulacyjno-nadzorczą rynku bankowego, ale w długim okresie przyniósł szereg procesów zmieniających strukturę rynku i poziom konkurencji na rynku bankowym. Wszystkie te procesy dotyczą bezpośrednio sektora bankowości spółdzielczej. W zakresie strukturalnym, w wielu krajach nastąpił znaczny wzrost koncentracji rynku bankowego i wzrost bezpośredniej obecności państwa w sektorze bankowym, co wraz ze wzrastającymi kosztami prowadzenia działalności bankowej pociągnęło w wielu krajach również centralizację bankowości spółdzielczej, opartą albo o wzrost znaczenia banków zrzeszających, albo o wdrażanie systemów ochrony instytucjonalnej (IPS)¹. Model spółdzielczy, charakteryzujący się historycznie stosunkowo stabilnymi zyskami z działalności depozytowo-kredytowej prowadzonej na szczeblu lokalnym, okazał się mniej atrakcyjny w środowisku malejących stóp procentowych i spadającej marży odsetkowej, a próba większej ekspansji kredyto-

wej spowodowała wzrastające ryzyko kredytowe. Ponadto regulatorzy unijni zakładają istnienie nadwyżki zasobów na europejskim rynku bankowym i promują koncentrację, jako działanie zwiększające rentowność, a więc i stabilność rynku bankowego².



Wyk. 1. Aktywa grup spółdzielczych w wybranych krajach europejskich w 2017 roku (mld euro).

Źródło: Key Statistics – Financial Indicators 2017, EACB, <http://www.eacb.coop/en/cooperative-banks/key-figures.html>.

Europejskie grupy spółdzielcze przyjmują różne modele dotyczące integracji zarządzania i kontroli, czy niezależności banków lokalnych i regionalnych. Wśród struktur organiza-

1. Groeneveld H., *Snapshot of European Co-operative Banking*, TIAS, Tilburg University 2017.

2. The EU: European Social and Economic Commission, *Europe's Cooperative Banking Models*, www.eesc.europa.eu, 2018.



Wyk. 2. Inwestycje w sektor FinTech na rynku globalnym (mld dol).

Źródło: The Pulse of FinTech 2018, KPMG.

cyjnych grup spółdzielczych wyodrębnić można dwa podstawowe modele: scentralizowany – charakterystyczny dla spółdzielczych grup bankowych działających we Francji oraz w Holandii, oraz zdecentralizowany reprezentowany historycznie przez włoską bankowość spółdzielczą. Do modeli częściowo zcentralizowanych zaliczyć można banki spółdzielcze austriackie oraz niemieckie, których forma organizacyjna opiera się na strukturze dwu – lub trójszczeblowej. Banki spółdzielcze są istotną siłą na europejskim rynku bankowym w krajach o scentralizowanym modelu biznesowym, luźno opartym o misję spółdzielczą (Credit Agricole, BPCE i Credit Mutuel we Francji, Rabobank w Holandii i DZG w Niemczech – wyk. 1). Tam, gdzie pozostały one wierne modelowi biznesowemu małego banku depozytowego nastawionego na kredytowanie rynku krajowego (np. Polska czy Włochy) przeżywają szereg problemów konkurencyjnych i strukturalnych.

Zagrożenia związane z postępowaniem technologicznym dla pozycji konkurencyjnej i modelu biznesowego banków spółdzielczych

Oprócz wyzwań związanych z konsolidacją rynku, banki spółdzielcze jak i komercyjne muszą się zmierzyć z wyzwaniami konkurencyjnymi, związanymi z dynamicznie rosnącym sektorem firm określanym, jako FinTech (Financial Technology) (wyk. 2). Sektor FinTech, który Financial Stability Board (FSB) definiuje, jako firmy, które oferują innowacyjną technologię w usługach finansowych, która może skutkować powstaniem nowych modeli biznesowych, aplikacji mobilnych, procesów i produktów, które mają istotny wpływ na świadczenie usług finansowych przez instytucje finansowe³, istotnie wpływa nie tylko na naturę produktów i technologii, ale i na wewnętrzną architekturę banków.

Sektor ten na razie kooperuje z bankami lub oferuje rozwiązania, usprawniające procesy i usługi, ale w przyszłości będzie stanowić bezpośrednie zagrożenie konkurencyjne, szczególnie w segmencie młodszych klientów. Rozwojowi

zaawansowanych technologicznie usług finansowych sprzyja też stały i dynamiczny wzrost klientów bankowości mobilnej i rozwój aplikacji mobilnych. Tak więc postępująca transformacja cyfrowa współczesnej gospodarki – zmieniające się technologie, procesy i produkty, oraz oczekiwania klientów, stanowić będzie kolejne istotne wyzwanie strategiczne dla banków spółdzielczych. Zmierzenie się z rewolucją technologiczną będzie wymagało znacznych nakładów, które mogą okazać się trudne dla rozdrobnionego sektora bankowości spółdzielczej.

Spółdzielczy model banku niesie ciągle wiele zalet na szczeblu lokalnym – aktywizację członków, koncentrację na bankowości detalicznej i kredytowanie lokalnej społeczności. Wyzwaniem jest natomiast wzrost efektywności i poszerzenie bazy klientów i członków, w czym pomocny może być pozytywny stosunek do nowych technologii, który będzie jednym z fundamentalnych problemów w decyzjach strategicznych banków w najbliższych latach, tym bardziej że klienci wydają się być otwarci na nowe produkty i firmy, mimo braku formalnej ochrony na tym rynku⁴. Innowacje technologiczne oferują szybszy i tańszy dostęp do usług finansowych, oraz mogą usprawnić procesy wewnętrzne banku oraz zapewnić lepszą komunikację z klientem; współpraca z firmami FinTechowymi generuje jednak problemy regulacyjne, cyberbezpieczeństwa i ochrony prywatności⁵ (tab.1).

Sektor FinTech wywiera już obecnie bardzo silny wpływ na instytucje finansowe – zwłaszcza w zakresie stosowanych technologii, na razie powodując wiele obopólnych korzyści,

Tab. 1: Wpływ sektora FinTech na rynek bankowy.

	Ryzyko	Szansa
Konsumenci	• Ochrona danych • Przejęcie niektórych usług bankowych	• Redukcja wykluczenia • Niższe koszty i szybsze usługi • Usługi dopasowane do klienta
System bankowy	• Ryzyko strategiczne, operacyjne, płynności, • Ryzyko zgodności • Cyberrisk • Pranie pieniędzy • Ryzyko partnera	• Lepsze procesy • Większa konkurencja • Innowacyjne wykorzystanie danych

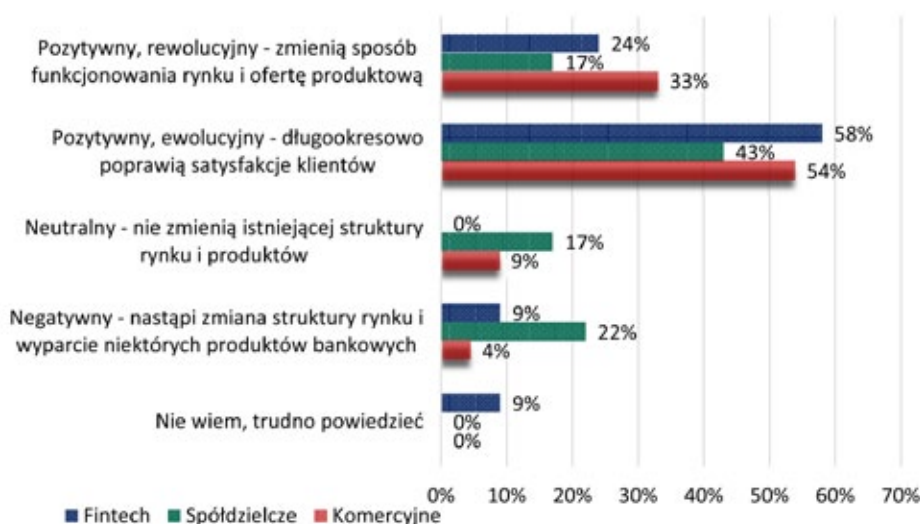
Źródło: BKNB: Implications of FinTech Developments for Banks, February 2018; www.bis.org; EACB: Implications of Fintech Developments for Banks and Bank Supervisors – Consultative Document, Brussels, 31 Oct. 2017.

poprawiając szybkość i atrakcyjność produktów dla klientów. Dla małych lokalnych instytucji firmy te mogą stanowić źródło poprawy rentowności, poprzez usprawnienie proce-

3. FSB, *Financial Stability Implications from FinTech*, June 2017; FSB: *FinTech and market structure in financial services: Market developments and potential financial stability implications*, www.fsb.org/ 2019/02.

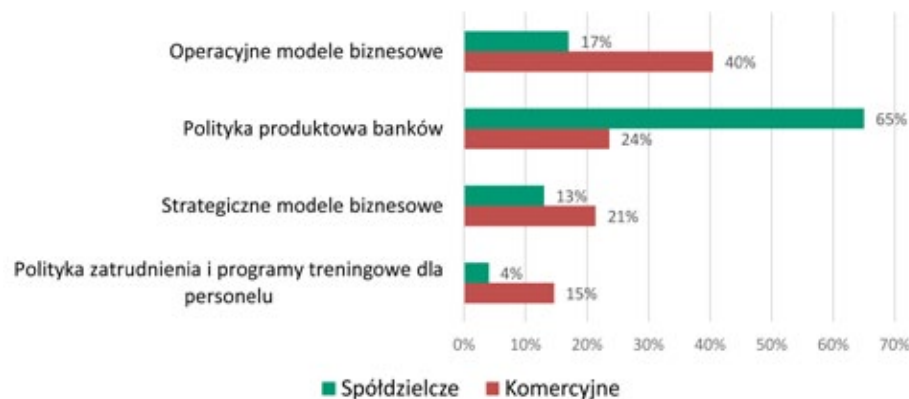
4. Carbo – Valverde S., *The Impact of Digitalization on Banking and Financial Stability*, „Journal of Financial Management, Markets and Institutions”, vol. 5 no. 1, 2017, p. 133.

5. The Economist Intelligence Unit: *Whose Customer are you? The Reality of Digital Banking*, 2018, <https://perspectives.eiu.com>.

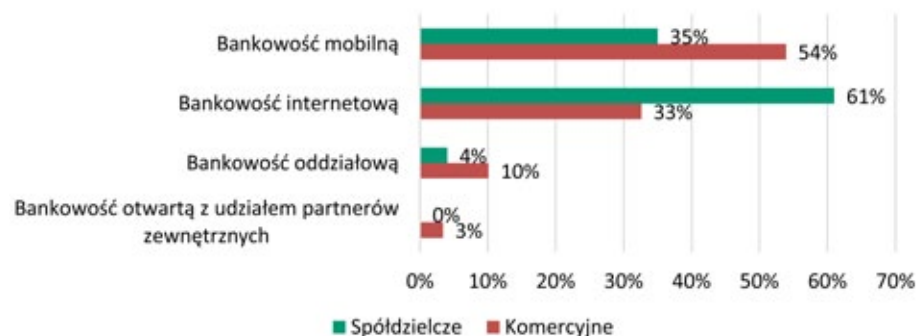


Wyk. 1. Jaki efekt dla rynku bankowego przyniosą zmiany technologiczne i rozwój sektora FinTech?

Źródło: Wykresy 1–8: badanie ankietowe, E. Miklaszewska, M. Folwarski, K. Kil oraz M. Idzik.



Wyk. 2. W którym z obszarów działania banków nastąpią największe zmiany pod wpływem nowych technologii?



Wyk. 3. Jaki kanał świadczenia usług bankowych będą preferować klienci?

sów i dotarcie do młodszych klientów, co jednak kreuje presję na zwiększenie wydatków technologicznych.

Reakcja polskich banków spółdzielczych na rozwój sektora FinTech – wyniki badania ankietowego

Powstaje pytanie, jakie skutki może przynieść dynamiczny rozwój branży FinTech dla funkcjonowania banków w Polsce

– zarówno komercyjnych jak i spółdzielczych. W tym celu w okresie lipiec-wrzesień 2018 r., zespół Katedry Bankowości Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie przeprowadził badanie ankietowe, koncentrujące się na kwestii wyzwań i zagrożeń związanych ze wzrostem znacznie firm FinTechowych na rynku bankowym⁶. Odpowiedzi na ankiety nadesłały 33 firmy sektora FinTech (FF), 24 banki spółdzielcze (BS) i 17 banków komercyjnych (BK). Pytania adresowane były do członków zarządów banków i dyrektorów departamentów odpowiedzialnych za strategię, modele biznesowe i nowe technologie, toteż z każdej instytucji możliwe było przesłanie kilku ankiet, w sumie badanie oparto na 138 ankietach.

Pierwsza grupa pytań dotyczyła zakresu ingerencji firm FinTechowych w strukturę i dynamikę rozwoju rynku bankowego. Wszystkie badane grupy akcentowały korzystne jej skutki, ale raczej o charakterze ewolucyjnym (wyk. 1). Banki komercyjne i spółdzielcze różnił natomiast stosunek do ingerencji nowych technologii w wewnętrzną strukturę banku – BK prognozowały o wiele głębszą ingerencję w modele biznesowe, głównie operacyjne, a BS deklarowały, że zmiany dotyczyć będą głównie polityki produktowej (wyk. 2). Wszystkie ankietowane grupy podkreślały łatwość rezygnacji przez klientów z kontaktów fizycznych z bankiem i transakcji gotówkowych. BK i BS różniły się natomiast w zakresie odczytania preferencji klientów, co do kanałów kontaktu, te pierwsze wskazywały na bankowość mobilną, te drugie na internetową, przy czym prawie nikt nie wskazywał na propagowany przez firmy konsultingowe model otwartej bankowości (wyk. 3).

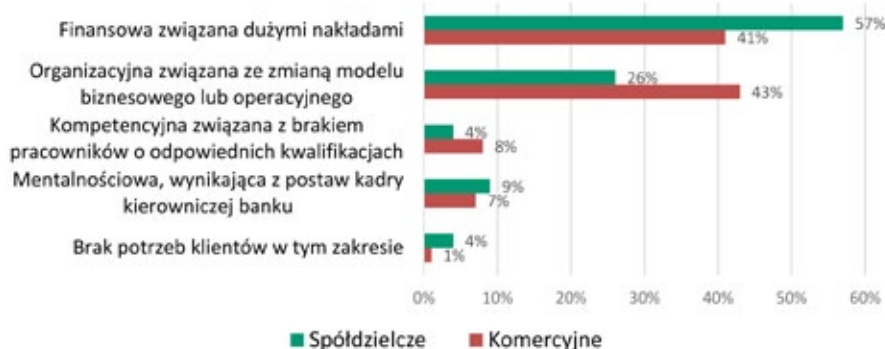
Druga grupa pytań dotyczyła korzyści i wyzwań związanych ze zmianami technologicznymi. Zarówno BK jak i BS podkreślały poprawę szybkości i efektywności działania. Pewne różnice w spojrzeniu dotyczyły kwestii kierunku, z którego płyną zagrożenia – dla BS była to konieczność ponoszenia dużych nakładów, zaś dla BK konieczność zmiany modelu bizneso-

6. Badanie przeprowadził zespół w składzie Ewa Miklaszewska, Mateusz Folwarski i Krzysztof Kil oraz Krzysztof Idzik z Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego. Szczegółowe wyniki badania są omówione w artykule w „Bezpiecznym Banku” nr 3/2018.

wego i integracji procesów opartych na nowych technologiach (wyk. 4). Wszystkie analizowane grupy wskazywały jednak na kwestie cyberbezpieczeństwa, jako problem nadrzędny (wyk. 5). Na pytanie o źródło przewagi konkurencyjnej banków (wyk. 6) zarówno BK jak i BS wskazywały silnie na reputację, gwarantowanie depozytów i lojalność klientów, natomiast FF jako swoją przewagę konkurencyjną wskazywały parametry techniczne – szybkość, zaawansowanie technologiczne, niskie koszty transakcji i lepsze dopasowanie oferty do potrzeb klienta.

Podsumowanie

Analizując wyniki badania ankietowego przeprowadzonego w 2018 r. na polskim rynku bankowym, wydaje się, że ankietowane banki komercyjne są bardziej świadome i otwarte na daleko idące zmiany, związane z nowymi technologiami i nową sytuacją konkurencyjną na rynku bankowym, niż banki spółdzielcze. Ankietowane banki spółdzielcze wydają się nie do końca świadome skali nowych procesów i zakresu ingerencji w modele biznesowe banków. Daleko idąca digitalizacja produktów i procesów wymaga znacznych nakładów, co może stanowić istotną barierę w otwarciu się na nowe rozwiązania. Czynniki te stanowią będą kolejną przesłankę do centralizacji rozproszonego modelu polskiej bankowości spółdzielczej. To zjawisko dokonało się już w wielu krajach europejskich, skutkując odbudowaniem pozycji dużych banków o historii czy afiliacji spółdzielczej, będących w stanie sprostać wyzwaniom regulacyjnym i strategicznym w ich otoczeniu. ●



Wyk. 4. Jaka jest główna bariera we wdrażaniu nowoczesnych rozwiązań technologicznych w bankach?



Wyk. 5. Jakie są główne wyzwania dla banków we wdrażaniu innowacji.



Wyk. 6. Jakie są główne przewagi banków w konkurencji z sektorem FinTech? (możliwe dwa wskazania)

Literatura:

- BKNB: *Implications of FinTech Developments for Banks*, February 2018, www.bis.org.
- Carbo – Valverde S., *The Impact of Digitalization on Banking and Financial Stability*, „Journal of Financial Management, Markets and Institutions”, vol. 5 no. 1, 2017, p. 133–140.
- EACB, *Implications of FinTech Developments for Banks and Bank Supervisors – Consultative Document*, Brussels, 31 Oct. 2017.
- The Economist Intelligence Unit: *Whose Customer are you? The Reality of Digital Banking*, 2018, <https://perspectives.eiu.com>.
- The EU: European Social and Economic Commission, *Europe's Cooperative Banking Models*, www.eesc.europa.eu, 2018.
- FSB, *Financial Stability Implications from FinTech*, June 2017.
- FSB: *FinTech and Market Structure in Financial Services: Market Developments and Potential Financial Stability Implications*, www.fsb.org/2019/02.
- Groeneveld H., *Snapshot of European Co-operative Banking 2017*, TIAS, Tilburg University 2017.
- KPMG: *The Pulse of Fintech 2018*.

Czy zapomnimy o gotówce

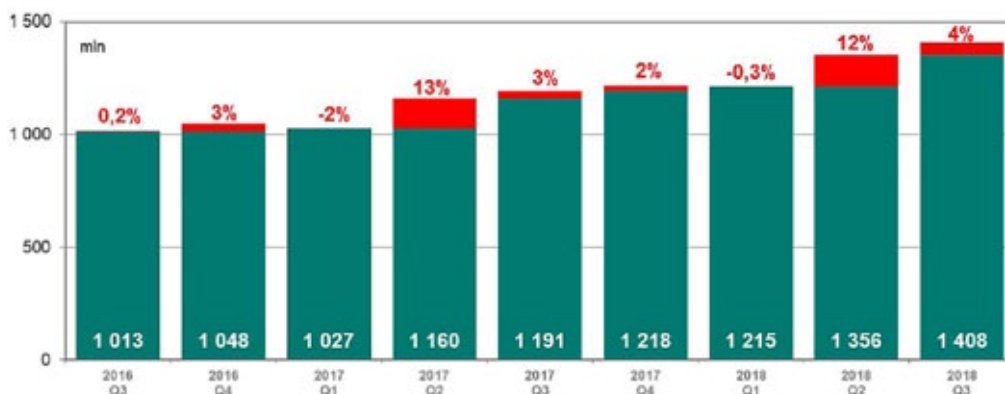
Wielu Polaków już nie nosi portfela grubego od monet i banknotów. Przyzwyczailiśmy się do płacenia kartą, a coraz więcej osób sięga też po smartfona, by zakupić bilet w autobusowym automacie lub uregulować rachunek w sklepie bądź restauracji. Czy oznacza to zmierzch gotówki, a banki mogą bazować na takim przypuszczeniu?

Robert Azembski

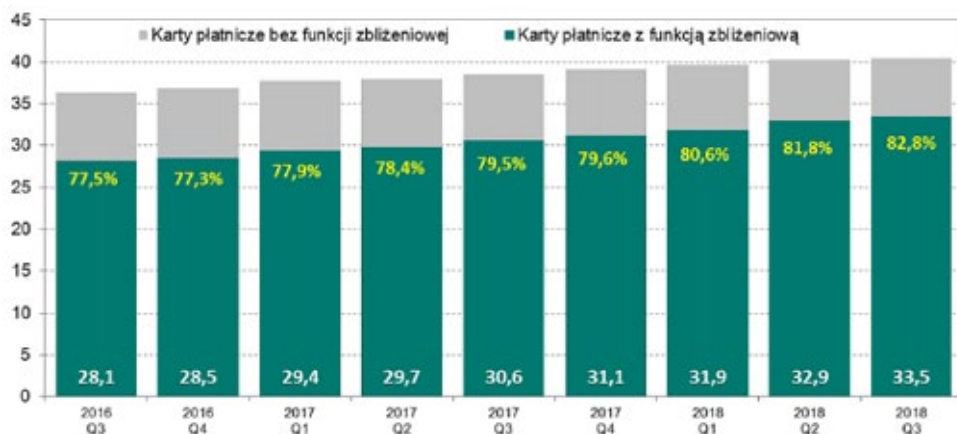
Polacy coraz chętniej korzystają z możliwości płatności bezgotówkowych. Z badania Instytutu IBRIS dla Polskiego Standardu Płatności wynika, że prawie 20% osób w ogóle nie nosi przy sobie gotówki, a 33% spośród

grupy do 26. roku życia korzysta wyłącznie z elektronicznych form rozliczania. Jednak, jeżeli chodzi o rezygnację z klasycznego pieniądza, wciąż pozostajemy daleko poza światową, a nawet europejską, czołówką. W opinii aż 38%

Polaków pytanych przez IBRIS, gotówka nie znika nigdy. Z roku na rok przybywa jednak osób nierozstających się z plastikową kartą. Co więcej – okazuje się, że jesteśmy europejskim liderem bezgotówkowych płatności zbliżeniowych. Mimo tego, wciąż 40% Polaków sięga po banknoty i monety, podczas, gdy robi to tylko niewielu (ponad 1%) Szwedów. W Australii



Wykres 3.1. Liczba (w mln) transakcji kartami w kolejnych kwartałach od III kwartału 2016 r.



Wykres 2.12. Liczba wyemitowanych kart zbliżeniowych oraz kart zbliżeniowych w liczbie wszystkich kart płatniczych na koniec kolejnych kwartałów od III kwartału 2016 r.

ponad połowę płatności to te bezgotówkowe. Także Finowie i Duńczycy nie są miłośnikami wypchanych portfeli. Już w 2015 r. rząd Danii zaproponował zwolnienie wybranych sklepów z obowiązku przyjmowania zapłaty w gotówce. Co trzeci Duńczyk w tym czasie korzystał z zainstalowanej w smartfonach aplikacji MobilePay umożliwiającej transakcje zbliżeniowe. Obecnie, Dania odchodzi od druku banknotów, a bicie monet powierzyła Finlandii. Do czołówki niechętnych gotówce należą również Chiny i USA.

W torebce karta, ale i gotówka

Polacy są zdecydowanie większymi tradycjonalistami od Skandynawów. Z analiz NBP podanych na koniec 2018 r. wynika, że w obiegu znajduje się wciąż ponad 1,3 mld sztuk banknotów. W obrocie było 219,2 mld zł, czyli niemal 10% więcej niż rok wcześniej. Sporo osób sięga dziś po tradycyjne pieniądze tylko w miejscach, które nie posiadają terminali – w małych sklepikach, kioskach, na bazarach, świątecznych jarmarkach, czy też robiąc zakupy u ulicznych sprzedawców pamiątek. Jednak wciąż 31% po prostu woli tę formę płatności i posługuje się nią w każdym miejscu. Te osoby, nierzadko, wprost po wypłacie pensji biegną do pobliskiego bankomatu wyciągnąć swoje wynagrodzenie w postaci gotówki. Część Polaków w ogóle nie posługuje się żadną kartą – nawet tą do bankomatu. Co więcej, 17% nie posiada nawet konta w banku. Najbardziej niechętnie płatnościom bezgotówkowym są osoby powyżej 65 roku życia.

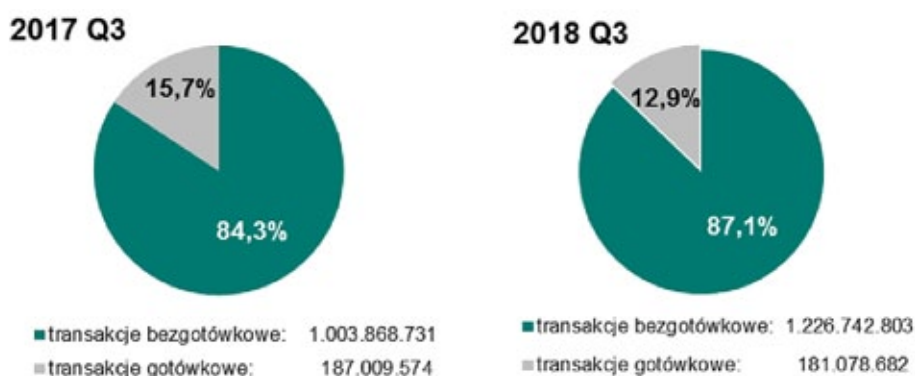
Niektórzy pomimo tego, że posiadają kartę debetową, trzymają ją zapomnianą i zakurzoną w szufladzie. Z badań wynika, że nawet ci Polacy, którzy pokochali zakupy w sieci, często swoje rachunki płać w tzw. realu. 30 % wybiera płatność za pobraniem i reguluje należność gotówką w momencie odbierania towaru. Większość jednak już zmieniła przyzwyczajenia i płaci przelewem lub kartą. NBP informuje o rekordowym wręcz korzystaniu z kart płatniczych w Internecie w ubiegłym roku. W III kw. 2018 r. użyto plastiku

ponad 19 mln razy, wydając 3,4 mld zł za zakupy i usługi w sieci. Także coraz chętniej płacimy zbliżeniowo. W ten sposób wykonuje się prawie 76% wszystkich płatności kartami. Tym łatwiej to robić, że w Polsce już 99,2% z 740 tys. terminali jest przystosowanych do kart zbliżeniowych. Niemal wszędzie można więc płacić bezstykowo. To z kolei pozwala na użycie smartfona. W wielu przypadkach z powodzeniem może on zastąpić klasyczny „plastik”. I Polacy coraz częściej się do tego przekonują. Nie trzeba już

wyciągać z portfela karty, wystarczy sięgnąć po telefon, także w sytuacjach, gdy musimy opłacić parkometr, czy kupić bilet kolejowy lub autobusowy.

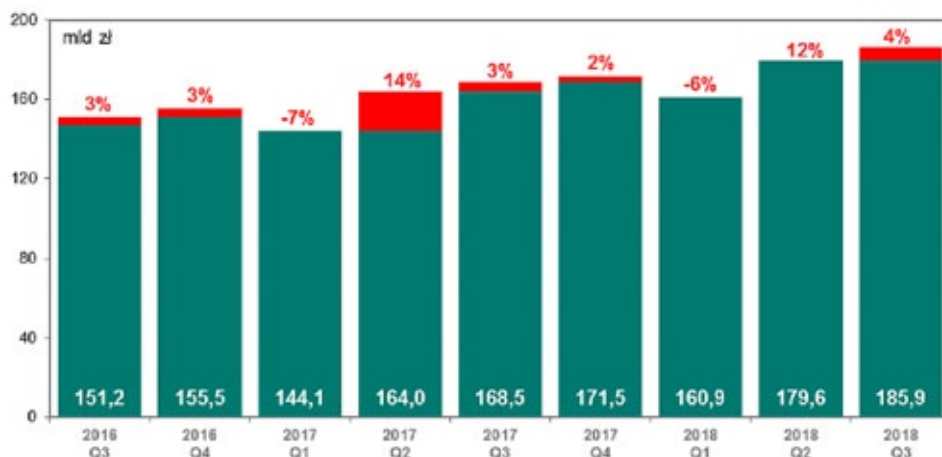
Ludzie mogą wybierać. Firmy – już nie

Prawdą jest, że posługując się kartą, pieniądze wydaje się „łatwiej”. To jeden z głównych argumentów przeciwników używania kart płatniczych. Twierdzą, że płać gotówką, łatwiej im kontrolować wydatki. Kolejną istotną przyczyną niechęci do korzystania z bezgotówkowych form płatności jest obawa przed inwigilacją. Użycie karty płatniczej nigdy nie jest anonimowe. Gdy wyciąga się „plastik” pozostawia się ślad, gdzie, za co i ile się zapłaciło. Dziś, nawet karty przedpłacone, muszą być zarejestrowane na konkretne nazwisko. Część osób, ceniąc sobie prywatność, buntuje się przeciw temu. Dają temu wyraz na forach dyskusyjnych w Internecie. – „Obrót bezgotówkowy to przedostatni etap



Wykres 3.3. Udział transakcji bezgotówkowych i gotówkowych w ogólnej liczbie transakcji przeprowadzonych przy użyciu kart płatniczych w III kwartale 2017 r. oraz 2018 r.

wzięcia wolnych społeczeństw za mordę i totalnej kontroli. Potem już tylko wszczepianie chipów i obozy reedukacyjne dla niepokornych.” – piszą. Nie ufają też bankom – „Banki lub ci, którzy za nimi stoją mogą w każdej chwili zablokować możliwość płatności elektronicznej niewygodnym osobom, a nawet dużym grupom osób”. – uważają niektórzy, chociaż podstaw do takiego twierdzenia nie ma żadnych. Już dziś, w niektórych krajach większe transakcje, takie jak zakup dzieł sztuki, biżuterii, czy domu, nie mogą być finan-



Wykres 3.4. Wartość (w mld zł) transakcji kartami w kolejnych kwartałach od III kwartału 2016 r.

sowane gotówką. To sposób na wyeliminowanie, a przynajmniej ograniczenie szarej strefy i czarnego rynku. Polacy jednak, jako osoby prywatne wciąż mają sporą dowolność wyboru sposobu płacenia za nabyty towar.

Jednak możliwość śledzenia transakcji bezgotówkowych jest właśnie jedną z istotnych przyczyn, dla których wiele krajów mniej, czy bardziej naciska osoby fizyczne, a przede wszystkim firmy do rezygnacji z klasycznego pieniądza. W Europie pojawiło się sporo zwolenników całkowitego wycofania gotówki z obiegu. Argumentują oni to tym, że utrudni to oszustwa podatkowe, także te związane z unikaniem VAT oraz ograniczy przestępstwa związane m.in. z praniem brudnych pieniędzy. Przyspieszy zarazem przepływ funduszy. Oznacza to według nich także mniejsze koszty i większą wydajność gospodarki. W Polsce, od początku 2017 r. wszystkie transakcje między firmami powyżej 15 tys. zł muszą odbywać się elektronicznie, inaczej wydatki te nie mogą zostać zaliczone w koszty. Przedsiębiorstwa, która wcześniej preferowały transakcje gotówkowe zostały w ten sposób zmuszone do wysyłania przelewu bankowego, łatwego do skontrolowania przez państwo.

Czy zrezygnujemy z gotówki

Być może przyjdzie taki dzień, kiedy portfele ostatecznie wymienimy na etui do kart. Być może wtedy i karty przestaną być w użyciu, bo będziemy płacić smartfonami, smartwatchami, czy innymi wielofunkcyjnymi urządzeniami. Z ostatniego badania Finanse Przyszłości, przeprowadzonego przez IBRIŚ na zlecenie Banku Millennium wynika, że wielu Polaków nie wyobraża sobie całkowitego zaniku gotówki. To nie nastąpi nigdy – stwierdziło 38% pytanym (co jest zbliżone z badaniami NBP), szczególnie tych w wieku 50 plus. Odpowiednio 17 i 9% uważa, że rozstaniemy się z takimi płatnościami w ciągu 20 lub 10 lat.

Niewątpliwie Polacy są wciąż przywiązani do portfeli wypchanych pieniędzmi. A i ci, którzy chętnie by się ich pozbyli, noszą przy sobie jednak także żywą gotówkę. Nadal nie wszędzie zapłaci się kartą, nie mówiąc o smartfonie. Wciąż w miejscach publicznych sporo automatów z napojami czy słodczymi wymaga wrzucenia monet. Wielu usługodawców – fryzjerzy, szewcy, czy zegarmistrzów nie posiada terminali. Nie ma ich też część małych sklepów, kiosków, punktów gastronomicznych, sprzedawców na bazarach, targach, czy jarmarkach. Czy zmienią zdanie i za-

opatrzą się choćby w przenośne urządzenie? Z jednej strony poniosą koszty posiadania terminala, z drugiej – klienci płacąc kartą chętniej wydają większe kwoty. A to już przekłada się na konkretny zysk, a przy okazji napędza gospodarkę. Gotówka to też konieczność dbania o jej ochronę (koszty), potrzeba prowadzenia kasy (koszty), a także niebezpieczeństwo przyjęcia fałszywego banknotu, czy monety. I o tym nie wolno zapominać.



Wykres 3.6. Liczba (w mln) transakcji bezgotówkowych w kolejnych kwartałach od III kwartału 2016 r.

Trzeba jednak pamiętać np. o rencie emisyjnej. Ten dochód z tytułu emisji pieniądza przez bank centralny, jest źródłem przychodów publicznych i finansuje deficyt budżetowy, szczególnie w okresie wysokiej inflacji. Z punktu widzenia państwa gotówka bywa więc czasem wręcz użyteczna. Jeśli chodzi o osoby prywatne to mimo niewątpliwiej wygody i bezpieczeństwa, jakie niesie za sobą obrót bezgotówkowy, wiele osób ceni sobie anonimowość w swoich zakupowych wyborach. Będą więc protestować przeciw odebraniu im możliwości płacenia gotówką. Poczucie wolności i niezależności wiążące się ściśle z prawem do prywatności, to bariera psychologiczna, którą trudno obejść, chociaż nie jest to niemożliwe. Tendencje panujące na rynku wskazują, że Polacy pokochali płatności mobilne i będą z nich coraz częściej korzystać. ●

Jak konsumenci i ich oczekiwania zmieniają banki?

Zmieniające się oczekiwania klientów silnie wpływają na rynek usług bankowych.

Dzisiejszy klient chce, żeby jego bank był czymś więcej niż tylko instytucją dysponującą jego oszczędnościami. Jak wynika z badania przeprowadzonego na zlecenie On Board Think Kong, aż 48% Polaków oczekuje, że bank pomoże mu w podejmowaniu decyzji zakupowych, innych niż zakup produktów finansowych. To ważna informacja dla banków, które nieustannie prowadzą walkę o klienta.

Katarzyna Reck, Corporate Communications
ON BOARD THINK KONG

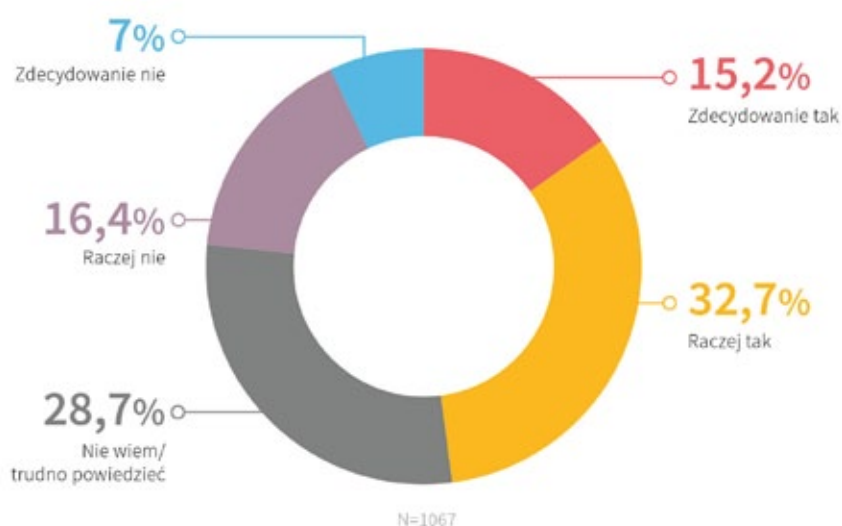
Polski sektor bankowy należy do najbardziej zaawansowanych technologicznie na świecie, a Polacy są w czołówce, jeśli chodzi o popularność cyfrowych rozwiązań. Dobrym przykładem są karty zbliżeniowe, w których Polska jest światowym liderem. Jednak świat idzie naprzód. Presja klientów i konkurencji skłaniają sektor finansowy do wdrażania i rozwijania nowych technologii. Banki przyszłości będą z pewnością jeszcze wygodniejsze, lepiej wspierające człowieka w jego finansowych - i nie tylko - decyzjach.

Bank partnerem w decyzjach zakupowych

Podstawową rolą banku jest świadczenie usług finansowych i to z tym obszarem najczęściej kojarzy się pojęcie bankowości. Jednak Polacy mają apetyt na więcej – chcą żeby stał się on zaufanym doradcą, który będzie im pomagał podejmować również inne decyzje zakupowe.

Z badania On Board Think Kong wynika, że prawie połowa Polaków (47,9%) jest zainteresowana doradczymi usługami banku w kwestiach produktów niefinansowych. 1/3 respondentów nie ma jeszcze wyrobionego zdania na ten temat. 30% tych klientów, którzy dostęp do takiej nietypowej oferty mają już w swoim banku, jest z tego powodu zadowolona.

Czy chciałabyś/chciałbyś, aby bank pomagał Ci przy decyzjach zakupowych innych niż produkty finansowe, jak zakup domu czy samochodu (na przykład informując o najlepszym ubezpieczeniu czy hipotece w oparciu o lokalizację, preferencje własne i zakres cenowy)?



Żeby sprostać nowej rzeczywistości i konkurencji, banki muszą coraz śміalej sięgać po nowoczesne technologie i rozważać nowe modele biznesowe. Czy banki będą zamyślały pizzę? Może dziś brzmi to nierealnie, jednak jest to wyzwanie, przed którym stoi dziś bankowość. Klient cyfrowy przyzwyczajony jest do tego, że jego potrzeby są zaspokajane w tych domenach sieciowych, z których najczęściej korzysta. Szybkie tempo życia i wieczny brak czasu powo-

>>



dują, że również sprawy finansowe chcemy załatwiać dynamicznie, w każdym miejscu i o każdej porze. Klienci oczekują, że bank będzie wyprzedzać ich oczekiwania i dostarczać ofertę adekwatną do potrzeb. Chcą, żeby w przyszłości banki stały się platformą, dzięki której będą mogli w jednym miejscu kupić, niemal wszystko, czego potrzebują. Rezerwacja hotelu czy możliwość wynajęcia samochodu – to czynności, których dziś dokonujemy przez aplikacje mobilne – dlaczego więc nie miałyby to być aplikacja banku? Już dziś niektóre banki oferują produkty zarezerwowane dotąd dla innych sektorów. Dla przykładu, poprzez bankowość elektroniczną oraz mobilną można kupić zegarek, rower albo wyszukać promocje w centrach handlowych.

Bank dla pokolenia Z

Przed bankami kolejne wyzwanie - właśnie w dorosłość wkracza pokolenie generacji Z, czyli urodzeni w połowie lat 90-tych XX w. „Zetki” zaczynają właśnie poszukiwania produktów finansowych i mogą okazać się kolejną wielką szansą dla zwiększenia portfela klientów. Według niektórych prognoz, do roku 2020, będą oni stanowić aż 40% wszystkich konsumentów. To olbrzymi potencjał dojrzewający na oczach bankowców. Poko-

lenie „Zet” to również pokolenie mobilne, dla którego smartfon to niemal przedłużenie ręki. Ci najmłodszy klienci zdecydowanie doceniają nowoczesną bankowość internetową, dającą możliwość korzystania z najnowszych technologii.

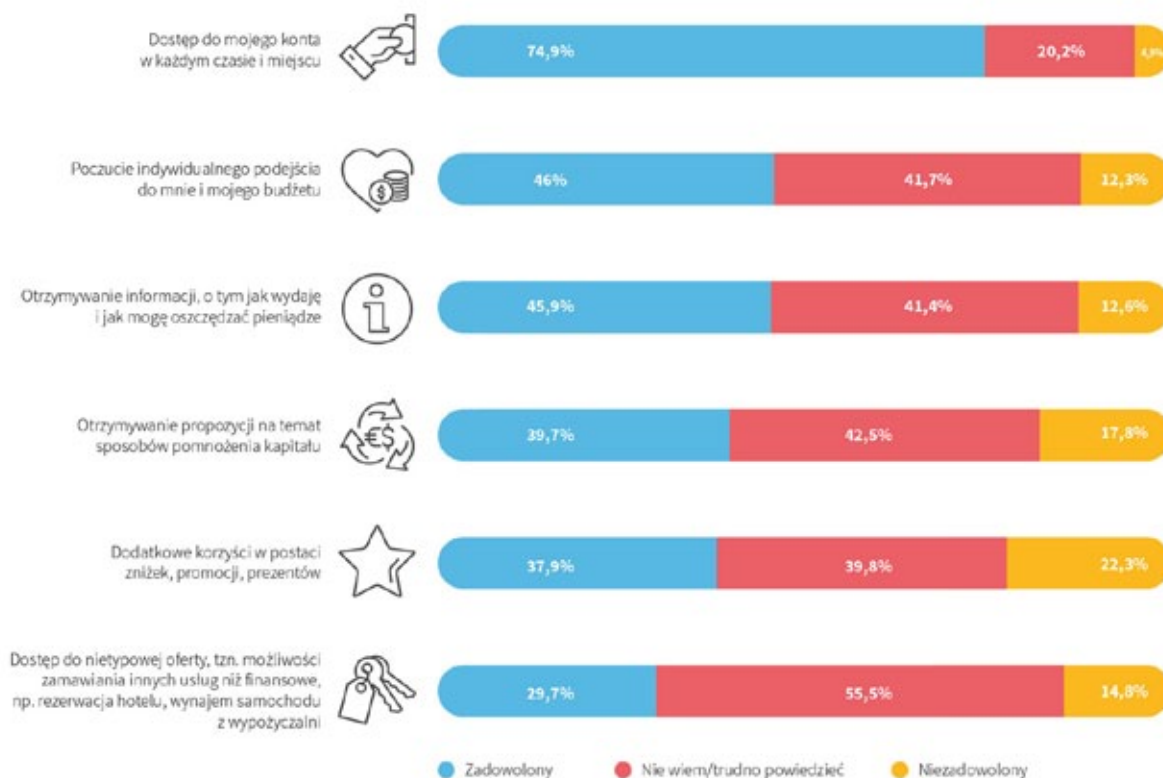
Bank zaufanym doradcą

Jak wynika z badań Gemius Polska, generacja Z to pokolenie bardziej dociekliwe

niz te poprzednie, pokolenie lubiące zadawać pytania. Aby sprostać ich wymaganiom, banki powinny przygotować odpowiedzi na pytania i zaspokoić głód wiedzy finansowej. Wsparcie, którego szukają najmłodszy klienci ze strony swoich banków, to przede wszystkim fachowe porady, które pomogą im wejść w dorosłe życie i ułatwić samodzielność finansową. Od swoich banków oczekują narzędzi i pomocy w rozumieniu systemów pożyczkowych, różnych rodzajów rachunków bankowych oraz spersonalizowanego podejścia i wskazówek, jak pomnożyć swoje pieniądze.

Potwierdzeniem znaczenia funkcji doradczej banków, są odpowiedzi na pytanie: które treści publikowane przez banki są dla ich klientów najbardziej istotne. To właśnie porady okazują się najbardziej interesującymi treściami publikowanymi przez instytucje finansowe (30,9%). Porównywalnie Polacy oceniają wszelkie zestawienia i opinie (28%), na kolejnym miejscu znalazły się komentarze ekspertów odnośnie bieżącej sytuacji. To dowód na to, że banki to zaufana instytucja wśród Polaków, wierzymy w ich autorytet i traktujemy niczym eksperta w sprawach naszych finansach. To duży potencjał do zagospodarowania w przestrzeni komunikacji: klient- bank. ●

Czy jesteś zadowolona/zadowolony z poniższych usług swojego banku?



N=1067

Łatwe procedury, szybka decyzja

Rozmowa z **Waldemarem Kwiatkowskim**,
wiceprezesem SGB Leasing.

SGB Leasing uprościł procedury uzyskania przez rolników finansowania.

Radykalnie. Z pełną odpowiedzialnością mogę zapewnić, że są one równie proste, jak w spółkach leasingowych, które mają dzisiaj największy udział w finansowaniu rolnictwa.

Pracownicy banków spółdzielczych nie są o tym przekonani.

Być może są takie osoby, ale tylko te, które podchodzą do finansowania rolnictwa tak samo, jak do finansowania przedsiębiorców. Bankowcy są przyzwyczajeni, i nie należy się temu dziwić, że mają klienta dysponującego sprawozdaniami finansowymi, książką przychodów, PIT-ami lub deklaracjami VAT-owskimi. Na podstawie tych dokumentów oraz oceny realności biznes planu łatwo podjąć decyzję na przykład o udzieleniu wieloletniego kredytu. Z rolnikami jest trudniej...

A jednak!

Powoli, proszę dać mi skończyć. Z rolnikami jest trudniej, bo ogromna większość gospodarstw rolnych, właściwie nie prowadzi żadnej księgowości. Robi to tylko nieliczna grupa, która zdecydowała się na płacenie VAT-u. Ta grupa rzeczywiście dysponuje rejestrami sprzedaży i zakupów.

Jak w takim razie ocenić, czy rolnik będzie w stanie regulować swoje zobowiązania?

Spółka SGB Leasing ocenia rolnika na podstawie jego potencjału i zadeklarowanej produkcji, biorąc pod uwagę jej strukturę i oczywiście majątek, którym rolnik dysponuje. Mamy wyspecjalizowany, autorski wniosek kredytowy, w którym rolnik deklaruje ile ma ziemi, jakiej klasy jest ta ziemia, opisuje budynki i najważniejsze maszyny oraz na

przykład w wypadku specjalizowania się w produkcji mleka, stado i mleczność swoich krów. To sparametryzowany wniosek, nieodbiegający od standardu obowiązującego obecnie na rynku. Przygotowaliśmy go bardzo starannie, badając sytuację na rynku oraz analizując działania konkurencji. Mogę ze stuprocentową pewnością powiedzieć, że jest on równie prosty, jak u naszych największych konkurentów. Przygotowaliśmy też nową, autorską metodologię oceny potencjału gospodarstwa rolnego.

Teraz więc możecie zacząć się już ścigać z największymi firmami leasingowymi działającymi w rolnictwie.

Jesteśmy firmą leasingową pracującą w ramach Zrzeszenia SGB i naszym priorytetowym zadaniem jest zasypanie pewnej luki w ofercie produktowej, z którą do niedawna banki spółdzielcze SGB musiały się borykać. Luki, która nasze Zrzeszenie sporo kosztowała. Proszę zwrócić uwagę, jakie firmy leasingowe dominują dzisiaj w rolnictwie. Właściwie tylko jedna z nich, należąca do BGŻ BNP Paribas, ma związki z rolnictwem, dla pozostałych ten sektor gospodarki narodowej

nie jest naturalnym „łowiskiem”. A jednak to one zdominowały rynek. I to ma bardzo konkretne przełożenie na finanse banków spółdzielczych. Bo to nie jest tak, że firma leasingowa z jakiejś dużej grupy bankowej udziela rolnikowi finansowania i później z założonymi rękoma obserwuje, jak on spłaca swoje zobowiązanie. To działa inaczej, te grupy bankowe są bardzo ekspansywne i sukcesywnie przejmują całą obsługę gospodarstwa. W efekcie rolnik, który jeszcze wzorem swojego ojca, a najpewniej również dziadka był klientem banku spółdzielczego, współpracował z nim przez wiele lat, przechodzi do konkurencji. I to konkurencja zarabia na jego finansowaniu.



I to zarabia nieźle.

Tylko w 2017 roku firmy leasingowe sfinansowały rolnikom maszyny o wartości ponad 4 mld zł. W 2018 r. było to już prawie 5,2 mld zł. Proszę zwrócić uwagę, jak bardzo ta kwota rośnie.

To efekt środków pomocowych z Unii Europejskiej.

W znacznej mierze tak. Korzystając z tych środków polscy rolnicy bardzo gwałtownie odmładzają swój park maszynowy i ta tendencja z pewnością utrzyma się również w następnych latach. Utrzyma się, bo rolnicy dostają ze środków unijnych nawet 50 procent ceny zakupu netto. Nie widzę żadnego powodu, aby banki spółdzielcze naszego Zrzeszenia z tego nie korzystały, przyczyniając się do unowocześnienia polskiego rolnictwa, w czym mają zresztą duży udział.

Warunkiem jest jednak to, że SGB Leasing dostarczy bankom spółdzielczym dobry, prosty produkt finansowy, na przyznanie którego rolnik nie będzie czekał tygodniami.

Już dostarczamy taki produkt, decyzja jest rolnikowi znana po dwóch, najdalej trzech dniach, a cały proces trwa nie dłużej niż tydzień.

Mówi pan o wprowadzonej w połowie ubiegłego roku pożyczce leasingowej. Dlaczego pożyczka, a nie klasyczny leasing?

Pożyczka, jeśli rolnik dostaje dotację unijną, jest dla niego korzystniejsza. Bo w wypadku pożyczki leasingowej od razu dostaje z unijnej kasy całą dotację, podczas gdy w wypadku klasycznego leasingu, co kilka miesięcy ubiegałby się o zwrot części zapłaconych rat. Wówczas pieniądze mu „kapią”, niewielkimi kwotami, a gdy dostaje cały zwrot, może go wykorzystać na przykład do kolejnych inwestycji. Dlatego rolnicy wolą pożyczkę. Przyzwyczaili się do niej tak bardzo, że wybierają tę formę finansowania nawet, gdy kupują maszyny bez dotacji z Unii Europejskiej.

Wróćmy do początku naszej rozmowy. Powiedział pan, że ogromna większość gospodarstw domowych nie prowadzi żadnej dokumentacji finansowej. Jak więc oceniacie ich zdolność kredytową?

Przygotowaliśmy metodologię oceny gospodarstw rolnych, która bazuje na danych statystycznych przygotowywanych przez Ośrodki Doradztwa Rolniczego. Takie ośrodki istnieją w każdym województwie i pracują naprawdę bardzo profesjonalnie, przygotowując dwa razy w roku tzw. kalkulacje rolnicze. To nic innego, jak kalkulacja opłacalności konkretnej produkcji rolniczej. Te materiały, dotyczące ponad trzydziestu kierunków produkcji z ostatnich czterech lat, starannie przeanalizowaliśmy i z absolutną pewnością mogę stwierdzić, że warto się na nich opierać. Wiedząc, co rolnik uprawia, jaką ma ziemię i jaka jest wielkość areálu, którym dysponuje, wyliczamy wielkość nadwyżki z produkcji rolniczej, która musi mu wystarczyć na zapłacenie podatku, ubezpieczenia, utrzymanie, koszty pośrednie i oczywiście na uregulowanie wszystkich zobowiązań. To pierwszy filar oceny, czyli zdolność do spłaty. Drugi filar, być może nawet ważniejszy, to poziom zadłużenia. Weryfikujemy go oczywiście w Biurze Informacji Kredytowej.

Pozostaje ocena wartości majątku. I tu już chyba nie jest tak łatwo.

Jest jeszcze łatwiej. Wartość majątku jest uwidocznioma na obowiązkowej polisie ubezpieczeniowej, a także na nakazie płatniczym, który każdemu gospodarstwu rolnemu wystawia co roku gmina. Tam znajdują się wszystkie informacje dotyczące użytkowanej przez rolnika ziemi. Trzeci element składowy majątku stanowią maszyny. Doliczamy do majątku te najcenniejsze, nie starsze niż pięć lat. Dodajemy do siebie wartość ziemi, budynków oraz maszyn i znamy wartość majątku trwałego.

Jest jeszcze majątek obrotowy.

Jest, ale nim się nie zajmujemy, bo to tylko skomplikowałoby i znacząco wydłużyło cały proces. Bierzymy pod uwagę to, co jest pewne i bezdyskusyjne.

I to się sprawdza?

Tak, przypomnę, że rolnicy spłacają swoje zadłużenie lepiej niż inne grupy społeczne. Byłoby dobrze, gdybyśmy w przyszłości w całym Zrzeszeniu stosowali podobne podejście do ryzyka, choć rzecz jasna banki mają nieco bardziej skomplikowane wymogi, narzucone przez regulatora.

Na czym polega współpraca SGB Leasing z bankami spółdzielczymi?

Metodologia jest u nas, mamy dobrze przygotowanych doradców, którzy na każdy sygnał ze strony banku spółdzielczego przejmują zainteresowanego klienta i doprowadzają cały proces do szczęśliwego finału.

Chcicie jednak w przyszłości ten model współpracy z bankami spółdzielczymi pogłębiać.

Już to z niektórymi bankami spółdzielczymi robimy. Zależy nam na modelu, w którym na przykład bank finansuje budowę jakiegoś obiektu rolniczego, a my finansujemy jego wyposażenie. Ten model jest dobry z punktu widzenia banku, bo rozprasza ryzyko koncentracji. Rozwiązuje też problem niedoboru zabezpieczenia. Z reguły banki starają się zabezpieczać swoje kredyty na hipoteczne, a my ograniczamy się do konkretnego przedmiotu, na przykład kombajnu czy ciągnika, którego zakup finansujemy. Dzięki temu nie „zjadamy” hipoteki, która w przyszłości może się przydać na inwestycje budowlane.

To korzystne nie tylko dla banku spółdzielczego, ale również dla rolnika.

Dokładnie tak. Dodam tylko jeszcze, że mamy łatwiejszą niż banki windykację. Ona nie może na przykład, gdy rolnik nie spłaca swoich zobowiązań, zabierać maszyn. My mamy dużo prostszy system w postaci przewłaszczenia. Ale to przypadki skrajne, bo jak już mówiłem, rolnicy dobrze regulują swoje zobowiązania. Najważniejsze jest to, że banki spółdzielcze z naszego Zrzeszenia mają produkty leasingowe, które są przez rolników bardzo poszukiwane i dzięki temu ta grupa przedsiębiorców nie będzie już musiała szukać instytucji kredytujących ich inwestycje poza naszym Zrzeszeniem. ●

Rozmawiał: Andrzej Matuszewski

Słowo o biernym prawie wyborczym do organów spółdzielni, czyli jak to jest z tą równością członków?

Marta Gosk, radca prawny, **Magdalena Hampelska**, radca prawny,
Wojciech Pietrzykowski, radca prawny, Kancelaria Radców Prawnych
A. Pieścik, W. Pietrzykowski, W. Wolniewicz Spółka Komandytowa w Poznaniu

Idea polskiej spółdzielczości, w ramach której funkcjonują banki spółdzielcze ma długoletnie tradycje oraz cieszy się dużą popularnością w środowiskach lokalnych, co przez wiele lat przyczyniało się do ich wielowątkowego rozwoju. Spółdzielczość to ludzie. Wiele osób z rozrównaniem wspomina, kiedy uregulowania dotyczące banków spółdzielczych ograniczone były w zasadzie wyłącznie do ustawy prawo spółdzielcze i ustawy prawo bankowe.

Na przestrzeni ostatnich lat

dynamika zmian w sferze prawa i organizacji banków spółdzielczych tak przyspieszyła, iż trudno „połapać się” w gąszczu regulacji prawnych (w tym ustaw, rozporządzeń, wytycznych i rekomendacji) stale zwiększających obowiązki związane z zapewnieniem prawidłowego funkcjonowania banku spółdzielczego. Idea spółdzielczości odchodzi powoli na dalszy plan, ustępując miejsca normom unijnym regulującym wielowątkowo wszystkie, nawet najdrobniejsze sfery działalności banku spółdzielczego, w tym także wybór członków organów w szczególności rady nadzorczej oraz zarządu. Spotyka się to ze znacznym oporem środowiska spółdzielczego, które dotąd pomimo braku tak restrykcyjnych regulacji i funkcjonując, jako samorządna struktura o nieograniczonym składzie osobowym i zmiennym funduszu kapitałowym, zapewniała z powodzeniem kompleksową obsługę finansową lokalnym gminom i powiatom, firmom działającym na terenie miast i wsi, przedsiębiorstwom sektora rolno-spożywczego oraz rolnikom, będąc wiarygodnym, cieszącym się zaufaniem partnerem. Wydaje się, iż zbyt restrykcyjne stosowanie instrumentów nadzorczych spowodować może odpływ kapitałów złożonych przez członków tych banków, bowiem wskutek licznych nowych regulacji krajowych i unijnych samorządność spółdzielni

podlega wielu istotnym ograniczeniom, co spotyka się z dezaprobatą członków organizacji.

Szczególną popularnością w kontekście

zbliżających się zebrań przedstawicieli i wyborów do rady nadzorczej, cieszy się aktualnie tematyka związana z prawem bycia wybieranym do organów spółdzielni, które z powodu Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego z dnia 21 marca 2018 r. w sprawie oceny odpowiedniości członków organu zarządzającego (dalej: Wytyczne EBA), obowiązujących od lipca ub.r., uległo kolejnemu znaczącemu ograniczeniu.

Zgodnie z wytycznymi EBA, instytucje CRD, które nie są znaczące (w tym banki spółdzielcze), ani nie zostały umieszczone w wykazie, zasadniczo zobligowane są posiadać jednego członka niezależnego w ramach organu zarządzającego pełniącego funkcję nadzorczą. Należy przy tym wspomnieć, iż bycie niezależnym, odnosi się do relacji i powiązań pomiędzy członkiem rady nadzorczej lub zarządu a bankiem, które mogłyby mieć wpływ na obiektywny osąd i wyważoną ocenę sytuacji przez tę osobę i w konsekwencji rzutowałyby na zdolność podejmowania decyzji w sposób niezależny.

Czym innym jest jednak kwestia niezależności osądu, która jest pewnego rodzaju cechą zachowania członka rady nadzorczej lub zarządu, odnoszącą się do jego umiejętności związanych z umiejętnością wyraźnego, stanowczego wypowiadania swoich poglądów (niezależnie czy cieszą się one popularnością pośród innych członków organu), umiejętnością przekonywania innych do swojego stanowiska, a także umiejętnością wyrażania konstruktywnej krytyki członków zarządu, o ile zachodzi taka potrzeba. Niezależność członków rady nadzorczej przejawiać się będzie również i umiejętnością zadawania pytań członkom zarządu.

>>

Oczywiście w ramach badania niezależności osądu bank zobowiązany jest również zbadać, czy pomiędzy członkiem zarządu lub rady nadzorczej, a bankiem nie zachodzi konflikt interesów w stopniu, w którym zakłóca ich zdolność do wykonywania swoich obowiązków w sposób niezależny i obiektywny. Przedmiotowy konflikt interesów może odnosić się do interesów ekonomicznych członka (np. kredytów udzielonych przez bank spółce, której właścicielem jest członek rady nadzorczej lub zarządu), osobistych bliskich powiązań z pracownikami banku, zatrudnienia w okresie ostatnich 5 lat, powiązań osobistych lub zawodowych z istotnymi dostawcami czy firmami konsultingowymi świadczącymi dla banku usługi, członkami innych banków spółdzielczych lub innych podmiotów posiadających sprzeczne interesy, wpływów lub powiązań politycznych. Jak widać już na pierwszy rzut oka potencjalnych konfliktów interesów może wystąpić bardzo wiele, tym bardziej przy uwzględnieniu specyfiki banków spółdzielczych, bliskich swoim klientom i działającym w środowisku lokalnym.

Przypomnieć w tym miejscu należy

iż wymogi o podobnym, choć nie tożsamym charakterze w odniesieniu do niektórych członków rady nadzorczej (pełniących funkcje w Komitecie audytu) wprowadził polski ustawodawca ustawą z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Jest jednak pewna istotna różnica pomiędzy wskazanymi wyżej regulacjami prawnymi – wytyczne EBA przewidują bowiem, iż sam fakt znalezienia się w jednej lub wielu sytuacjach określonych w pkt. 91 wytycznych EBA, nie kwalifikuje automatycznie członka na członka niebędącego niezależnym. Bank, po dokonaniu szczegółowej analizy może wykazać przed właściwym organem, że członka należy jednak uważać za „będącego niezależnym”, wskazując uzasadnienie i powody, dla których sytuacja nie ma wpływu na zdolność członków do dokonywania obiektywnej i wyważonej oceny oraz podejmowania decyzji w sposób niezależny. Wytyczne EBA w sprawie oceny odpowiedniości mogą również stanowić o kierunku wykładni istotnych stosunków gospodarczych, które na gruncie polskiej ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, zostały określone nieprecyzyjnie. Na potrzeby wytycznych EBA, stwierdzono bowiem, iż bycie udziałowcem instytucji CRD, posiadanie prywatnych rachunków lub kredytów bądź korzystanie z innych usług w przypadkach innych niż wyraźnie wymienione w wytycznych nie będzie prowadzić do sytuacji, w której członka uważa się za niebędącego niezależnym, jeśli nie przekroczy on określonego progu de minimis. Przypomnienia w tym miejscu wymaga, iż pomoc de minimis (czyli tzw. dozwolona pomoc publiczna) jest udzielana maksymalnie do wysokości 200 000 EUR w okresie trzech lat podatkowych, co stanowi kwotę ok. 870 000 złotych.

Odpowiedzialność za naruszenie przepisów ustawy

Należy podkreślić, że niespełnienie wymogów m.in. w zakresie powołania, składu i funkcjonowania komitetu audytu, określonych w ustawie z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym, zagrożone jest nałożeniem sankcji wskazanych w art. 193 ustawy. Administracyjna kara finansowa nakładana jest przez Komisję Nadzoru Finansowego na bank, członka za-



rzędu lub członka rady nadzorczej lub na członków komitetu audytu. Wysokość kary nie może przekraczać 250 000 złotych na każdą z karanych osób. Karą może być również zakaz pełnienia funkcji członka zarządu lub członka rady przez osoby odpowiedzialne za naruszenie przepisów przez okres od roku od trzech lat. Kara nałożona na bank nie może przekroczyć 10% przychodów netto ze sprzedaży towarów i produktów, osiągniętych przez tę jednostkę w poprzednim roku obrotowym. Konsekwencje naruszenia ustawy mogą być więc wysoce dotkliwe, w szczególności w stosunku do członków organów banku.

Jak zapewnić zgodny z przepisami ustawy skład komitetu audytu i rady nadzorczej?

Komitet audytu składający się z minimum trzech osób wybierany jest przez radę nadzorczą banku, spośród jej członków. Tym samym niezbędne jest, aby w skład rady nadzorczej weszły osoby spełniające wymagania ustawowe w tym zakresie, aby zgodny z ustawą wybór był w ogóle możliwy. Rada nadzorcza składa się z osób posiadających wymaganą wiedzę z zakresu szeroko pojętego nadzoru, objętych obowiązkiem aktywnego pełnienia funkcji, poświęcania wystarczającej ilości czasu oraz dokształcających się w potrzebnych do pełnienia funkcji dziedzinach. Rada nadzorcza posiada więc wymaganą wiedzę, ażeby odpowiedzialnie dokonać zgodnego z ustawą wyboru.

Jednakże członków rady nadzorczej wybiera walne zgromadzenie członków bądź zebranie przedstawicieli, których członkowie nie zawsze posiadają szczegółową wiedzę na temat aktualnych przepisów prawa. Niezbędne jest więc zaplanowanie przez zarząd banku w roku wyborczym, punktu w porządku



obrad dotyczącego wyjaśnienia specyfiki instytucji komitetu audytu oraz konsekwencji związanych z wyborem składu komitetu niespełniającego ustawowych wymogów. Nie zagwarantuje to jednak, iż dokonany wybór organu będzie umożliwiał utworzenie prawidłowego komitetu audytu.

W związku z powyższym

pojawiają się rozwiązania modyfikujące regulamin wyborów rady nadzorczej w taki sposób, aby zapewnić wybór co najmniej dwóch osób spełniających kryterium niezależności oraz jednej spełniającej warunek posiadania wiedzy i umiejętności z zakresu rachunkowości bądź badania sprawozdań finansowych, a także jednej osoby w składzie rady nadzorczej spełniającej wymogi „niezależności” i „niezależności osądu” w rozumieniu wytycznych EBA. Kandydaci na członków rady nadzorczej, podlegają uprzedniej ocenie odpowiedniości, w ramach której ocenia się m.in. ich wiedzę, doświadczenie, umiejętności czy reputację. Aby wyłonić osoby spełniające wymogi dot. członkostwa w radzie nadzorczej i w Komitecie audytu, można wprowadzić obowiązek złożenia dodatkowego oświadczenia poprzez udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące spełnienia kryterium niezależności czy też posiadania odpowiedniej wiedzy. Następnie wybory dzielone są na tury, w ramach których mogą kandydować tylko osoby, które dane wymogi spełniają.

Tym sposobem w pierwszych dwóch turach wybrani mogą zostać dwaj członkowie spełniający wymogi niezależności, następnie jeden posiadający wiedzę i umiejętności z zakresu rachunkowości bądź badania sprawozdań finansowych, a w trzeciej turze pozostali członkowie, którzy już tych wymogów spełniać nie muszą. Skład rady nadzor-

czej wybranej w ten sposób umożliwia więc wyłonienie zgodnego z przepisami komitetu audytu.

Wątpliwości związane z równym biernym prawem wyborczym do organów banku

Równość praw członków spółdzielni zapisana jest w prawie spółdzielczym, statutach banków oraz stanowi fundament całej idei spółdzielczości. Jednym z praw członka spółdzielni jest prawo wybierania i bycia wybieranym do organów spółdzielni (art. 18 § 2 pkt 2 ustawy prawo spółdzielcze). Czy więc opisane zmiany regulaminu wyborów rady nadzorczej można uznać za naruszające tę zasadę?

W pierwszej kolejności podkreślenia wymaga, iż wybory przeprowadzane są na podstawie regulaminu, który walne zgromadzenie członków bądź zebranie przedstawicieli musi przyjąć w formie uchwały. Projekt regulaminu wcześniej jest także przedstawiany na zebraniach grup członkowskich, w ramach prezentowania materiałów na walne zgromadzenie członków/zebranie przedstawicieli. Wszyscy członkowie są więc poinformowani o modyfikacji i jej przyczynach – jest też czas na wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości. Jeżeli więc po odbyciu całej tej drogi zmodyfikowany w powyżej opisany sposób regulamin zostaje przyjęty większością głosów przez najwyższy organ banku, otwiera się możliwość przeprowadzenia wyborów ten sposób.

Oczywiście, każdy głosujący ma możliwość oddania głosu przeciw takiemu projektowi, a każdy członek ma prawo do zaskarżenia uchwały do sądu w trybie określonym w prawie spółdzielczym. Należy jednak zwrócić uwagę, iż każdy członek może kandydować i zostać wybrany w trzeciej turze – odnosząc się do wcześniejszego przykładu. Liczba miejsc jest owszem mniejsza, niemniej nikt nie jest pozbawiony tej możliwości.

Podkreślenia wymaga raz jeszcze fakt

iż ustawodawca Komisja Nadzoru Finansowego, Europejski Nadzór Bankowy itd. nakładają na banki spółdzielcze coraz więcej obowiązków i warunków do spełnienia, za których naruszenie grożą różne sankcje. Prowadzi to do konieczności wprowadzania nowych rozwiązań zapewniających ich przestrzeganie. Na przykładzie przepisów dotyczących komitetu audytu i opisanego powyżej rozwiązania dotyczącego wyborów do rady nadzorczej, wyraźnie widać przyczynę i sposób reakcji. Sankcje finansowe są w tym przypadku surowe i mogłyby dotknąć zarówno bank, czyli następnie wszystkich członków, jak i poszczególnych członków organów, w tym zarządu, który w ogóle nie ma wpływu na wybór ani rady nadzorczej, ani komitetu audytu. Trudno jednocześnie wymagać od członków organu zbierającego się zwykle tylko raz w roku (walne zgromadzenie członków/zebranie przedstawicieli), specjalistycznej i aktualnej wiedzy w zakresie stale rozrastającego się ustawodawstwa. Zaproponowanie więc projektu rozwiązania przez zarząd banku, złożony ze specjalistów doskonale orientujących się w meandrach tych przepisów i nowości, należy uznać za wyraz dbałości o dobre interesy banku i ocenić pozytywnie dla wszystkich. Nie należy też zapominać, iż nowe rozwiązania mają służyć dostosowaniu się do nowych, bardziej szczegółowych przepisów prawnych czy też do obowiązujących wytycznych – trudno więc doszukiwać się tutaj naruszenia równości praw członków. ●

Kilka słów o RODO w obszarze kredytowym

Już niedługo upłynie rok, od kiedy stosujemy RODO¹. Ostatnie słowo ustawodawcy w tej sprawie jednak jeszcze nie padło. Obecnie bowiem toczą się w sejmie prace nad nowelizacją ponad 160 aktów prawnych, w tym prawa bankowego. Planowane zmiany mają zapewnić właściwe stosowanie unijnego rozporządzenia. W niniejszym artykule odpowiadam na niektóre pytania, jakie pojawiają się w ramach procesu kredytowego i przyglądam się nadchodzącym zmianom regulacyjnym.

Patrycja Bryl-Weiss, radca prawny, SLS Seredyński,
Sandurski Kancelaria Radców Prawnych sp.p.

Wpływ RODO na proces kredytowy

Choć RODO bywa w pewnych obszarach znacznie mniej restrykcyjne niż dotychczasowe przepisy, wprowadziło niewątpliwie sporo zmian, które odcisnęły swoje piętno na działalności banków. Zanim rzeczywistość spod znaku RODO stała się faktem, banki na szeroką skalę wykorzystywały dostępne im dane chociażby po to, by najpierw na etapie negocjacji, a następnie w trakcie obowiązywania umowy, ocenić zdolność kredytową klienta. Procesowi temu sprzyjał rozwój technologii. Wykorzystując algorytmy i mechanizmy wspierające prognozowanie, banki tworzyły profile klientów, którzy w niedalekiej przyszłości będą mieli problemy ze spłatą kredytu. Ilość danych czy też ich rodzaj bywały nawet dla samych bankowców zaskaku-

jące. Profil nierokującego dobrze klienta mógł zostać utworzony w oparciu o takie dane, jak chociażby czas i miejsce dokonywania zakupów. O ile jednak klienci mieli świadomość, jakie dane pozostawiali w banku, o tyle ich wiedza na temat dalszych procesów przetwarzania nie była już tak oczywista. Dając temu odpór, ustawodawca europejski wprowadził rozwiązania chroniące z jednej strony „właścicieli” danych, z drugiej zaś służące zwiększeniu ich świadomości.

Zasady przetwarzania danych osobowych

Jako punkt wyjścia w procesie przetwarzania danych osobowych postawione zostały zasady przetwarzania danych osobowych*. To one nakreślają ramy, w jakich każdy administrator, a więc także i bank, powinien się poruszać. I tak w pierwszej kolejności należy zadbać o to, by dla każdego rodzaju danych bank miał właściwą podstawę prawną przetwarzania. Jeszcze do niedawna pokutowało błędne przekonanie, że przetwarzanie danych osobowych klien-

1. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

tów w większości przypadków należy oprzeć na ich zgodzie. Jeżeli jednak określone dane niezbędne są do wykonania umowy, albo wypełnienia obowiązku prawnego, bank nie tylko nie musi, ale wręcz nie może odbierać od klienta zgody na ich przetwarzanie. W takim bowiem przypadku to niezbędność danych do realizacji umowy czy prawnego obowiązku stanowi podstawę prawną przetwarzania. Należy także pamiętać, że jeśli bank sięga po zgodę klienta, musi być ona wyrażona w sposób dobrowolny, świadomy, wyraźny i odrębnie na każdy cel przetwarzania. Klient powinien mieć także możliwość wycofania jej w każdym czasie i to bez jakichkolwiek negatywnych konsekwencji. Jeśli więc bank uzależnia przyznanie promocyjnej prowizji od zgody klienta na przetwarzanie jego danych w kanałach elektronicznych w celach marketingowych, to jest to dopuszczalne, ale tylko wtedy, gdy wycofanie tej zgody nie będzie skutkowało utratą promocyjnej stawki. W przeciwnym razie zgoda klienta będzie nieważna. Przetwarzając dane osobowe należy także zadbać, aby ich zakres był adekwatny i niezbędny do osiągnięcia założonego celu przetwarzania. Jeżeli zaś cel przetwarzania zostanie zrealizowany (a inaczej rzecz ujmując, gdy cel przetwarzania „odpadnie”) bank powinien zaprzestać przetwarzania danych. Na każdym administratorze spoczywa też obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa i poufności danych oraz wykazania, że przestrzega wszystkich podstawowych zasad przetwarzania.

Czyje dane może przetwarzać bank?

W zależności od tego, na jakim etapie procesu kredytowego znajduje się bank, przetwarzane są dane osobowe różnych podmiotów. O ile oczywiście jest, że do grupy tej zalicza się składającego wniosek kredytowy, a następnie klienta zawierającego umowę, o tyle często zapominamy, że to dopiero początek listy. W ramach procesu kredytowego przetwarzane są także dane osób przejmujących dług, pełnomocników, przedstawicieli ustawowych, współmałżonków, dłużników rzeczowych czy innych osób, które ustanawiają zabezpieczenia prawne spłaty kredytu. Dotyczy to oczywiście wyłącznie podmiotów będących osobami fizycznymi i nie ma tu znaczenia fakt, czy prowadzą one działalność gospodarczą, rolniczą albo też nie prowadzą takowej. Należy też pamiętać, że wobec każdej z tych osób bank musi wywiązywać się z obowiązków informacyjnych. Każdej z nich RODO daje bowiem prawo do tego, by wiedzieć, w jaki sposób bank postępuje z jej danymi osobowymi.

Profilowanie – to dowolna forma zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych czynników osobowych osoby fizycznej, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy tej osoby fizycznej, jej sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się.

Zautomatyzowane decyzje – to umiejętność podejmowania decyzji środkami technicznymi bez udziału człowieka; mogą się one częściowo nakładać na lub wynikać z profilowania.

Lista zasad

- 1) **zasada zgodności z prawem, rzetelności i przejrzystości** – nakazuje, aby dane przetwarzane były na podstawie wyraźnie określonej przesłanki prawnej (np. zgoda, konieczność wykonania umowy); zakłada ona również prawidłowe wypełnianie obowiązków informacyjnych, posługiwanie się jasnym i prostym językiem oraz umożliwienie osobom fizycznym wykonywania ich praw;
- 2) **zasada ograniczenia celu** – nakazuje przetwarzanie danych w celach, dla których zostały zebrane;
- 3) **zasada minimalizacji danych** – nakazuje, aby zakres przetwarzanych danych był adekwatny, stosowny oraz niezbędny dla osiągnięcia założonego celu przetwarzania oraz by usuwać niepotrzebne już dane;
- 4) **zasada prawidłowości** – nakazuje, aby przetwarzane dane były prawidłowe i odpowiednio uaktualniane;
- 5) **zasada ograniczenia przechowywania** – nakazuje, aby okres przetwarzania (w tym przechowywania) danych był ograniczony do czasu niezbędnego dla osiągnięcia założonego celu przetwarzania;
- 6) **zasada integralności i poufności** – nakazuje odpowiednio zabezpieczyć dane, w tym zapewnienie im ochrony przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem;
- 7) **zasada rozliczalności** – zobowiązuje administratora do przestrzegania powyższych sześciu zasad oraz do wykazania, że działa zgodnie z nimi.

wymi, jak długo będzie je przetwarzał, czy też komu będzie je udostępniał. Obowiązek ten nie tylko odzwierciedlony został w zasadzie przejrzystości, ale także w przyznanym osobom fizycznym prawie do informacji oraz prawie dostępu.

Czy bank może przetwarzać dowolne dane?

Obowiązująca administratorów zasada minimalizacji danych nakazuje, aby bank przetwarzał wyłącznie takie dane, które są konieczne dla przeprowadzenia procesu kredytowego. Chodzi tu m.in. o dane konieczne do wykonania umowy czy do monitorowania spłacanego kredytu. Mowa tu zarówno o danych identyfikacyjnych klientów, ich danych adresowych oraz kontaktowych, ale także o danych dotyczących wykształcenia, sytuacji majątkowej czy sytuacji rodzinnej. Należy pamiętać też o tym, że od momentu, gdy dysponujemy danymi pozwalającymi na ustalenie tożsamości danej osoby fizycznej, każda kolejna informacja na jej temat (a więc także informacja o tym, gdzie i kiedy dokonała zakupów czy komu przekazała darowiznę lub alimenty) stanowi dane osobowe. A ich wykorzystanie jest możliwe wyłącznie w granicach wyznaczonych przez zasady przetwarzania danych osobowych.

Skąd pochodzą przetwarzane dane?

Źródłem przetwarzanych danych osobowych jest przede wszystkim ich właściciel. Bank pozyskuje dane również z baz zewnętrznych czy informacji dostępnych w mediach. Dane takie mogą być jednak samodzielnie wytworzone przez bank. Chodzi tu w szczególności o przypad-

ki, gdy bank na podstawie posiadanych już informacji przeprowadza analizy i prognozy odnoszące się do kredytobiorców. Będąca wynikiem takiej analizy informacja o tym, że dany klient może mieć trudności ze spłatą kredytu, stanowi element zbioru danych osobowych. A to oznacza, że nawet do danych samodzielnie wytworzonych przez bank należy stosować wymogi związane ochroną danych osobowych.

Czy można stosować profilowanie i zautomatyzowane decyzje**?

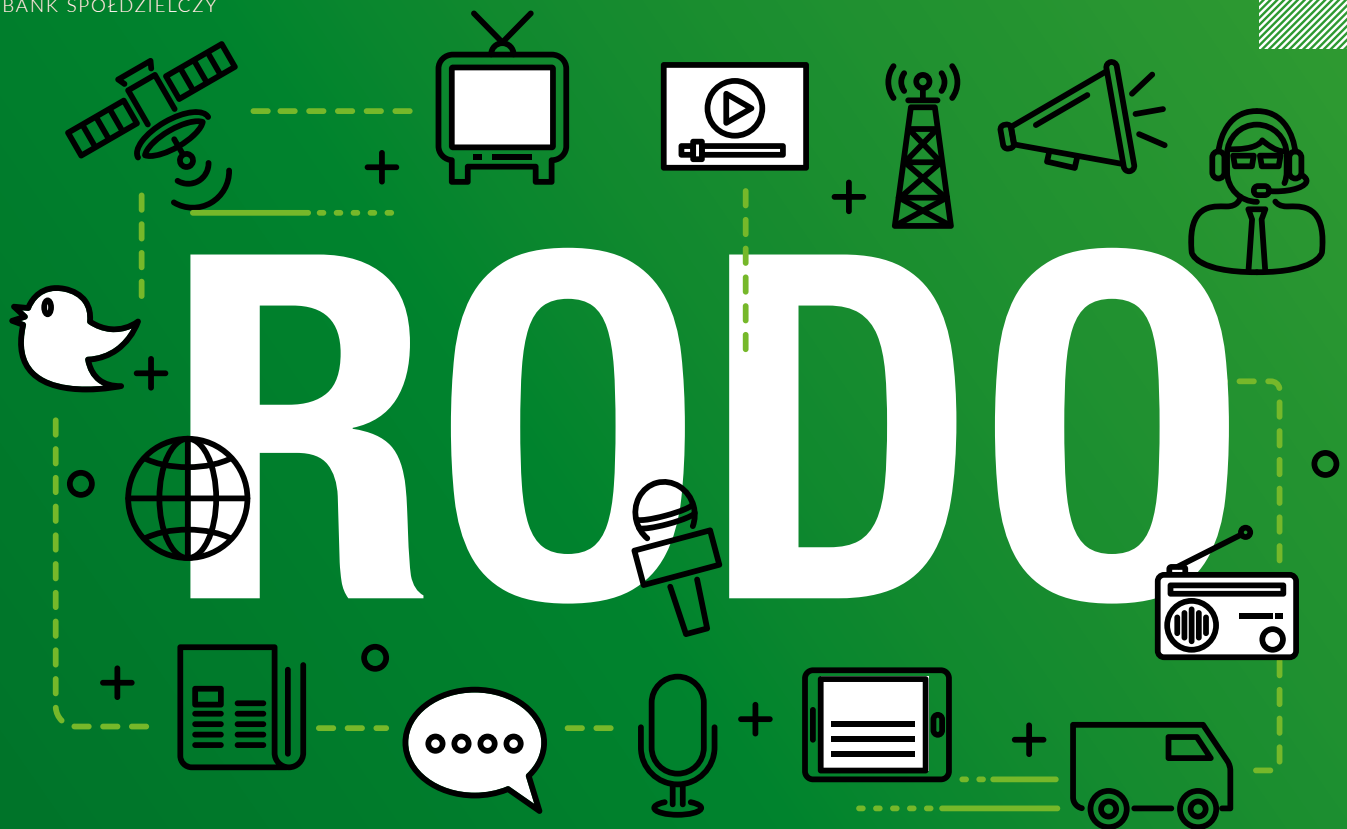
Profilowanie i automatyczne podejmowanie decyzji stało się faktem na długo przed pojawieniem się RODO. Administratorzy stosowali tego typu operacje zwłaszcza w obszarze marketingowym. W przypadku banków, profilowanie, ale też automatyczne decyzje stały się istotnym elementem procesów kredytowych. Są one wykorzystywane zarówno na etapie ustalania zdolności kredytowej, jak i monitorowania kredytu. Ilość przetwarzanych danych, jak również brak przejrzystości procesów przyczyniły się w dużym stopniu do ujęcia w ramy prawne wszystkich operacji tego rodzaju. I tak, o ile samo profilowanie nie jest zakazane, o tyle już stosowanie automatycznych decyzji, które wywołują wobec klienta skutki prawne, jest niedozwolone. Ustawodawca europejski przewidział jednak trzy wyjątki. Otóż, jeśli jest to niezbędne do wykonania umowy, dozwolone prawem unijnym lub krajowym albo klient wyraził zgodę, administrator może podejmować wyłącznie automatyczne decyzje oparte na przetwarzaniu danych osobowych klientów. Problematy-

ka ta znalazła swoje odzwierciedlenie w projektowanych zmianach do prawa bankowego. Przygotowany pakiet zmian nowelizujących ponad 160 ustaw przewiduje bowiem możliwość zastosowania przez banki automatycznych decyzji, w tym profilowania, w celu oceny zdolności kredytowej i analizy ryzyka kredytowego. Projekt zakłada jednak, że banki będą mogły stosować automatyczne decyzje, o ile zapewnią klientom prawo do uzyskania wyjaśnienia, jakie były podstawy podjętej decyzji, ale też prawo do jej zakwestionowania, wyrażenia własnego stanowiska oraz uzyskania interwencji ludzkiej. Projekt wzbudził sporo kontrowersji w środowisku instytucji finansowych, chociażby dlatego, że zakładał zamknięty katalog danych wykorzystywanych przy automatycznych decyzjach. Z ostatnich doniesień wynika jednak, że katalog ten zostanie otwarty. Być może ostateczną wersję poznamy przed wakacjami.

Co jeszcze czeka banki?

Oprócz nadchodzących zmian w prawie, należy się spodziewać, że wdrożone przez banki rozwiązania zostaną w najbliższym czasie zweryfikowane przez regulatora. Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych opublikowała bowiem plan kontroli na 2019 r., w którym m.in. zapowiedziała sprawdzenie profilowania w sektorze bankowym. Można się także spodziewać, że w ciągu najbliższego roku pojawiać się będą kolejne stanowiska czy wytyczne, które z jednej strony ułatwią zrozumienie wymogów RODO, z drugiej zaś będą punktem wyjścia dla regulatora w trakcie prowadzonych kontroli. ●





Poruszenie naruszeniem

W niemal każdej organizacji największym novum jakie niesie z sobą RODO, wydaje się obowiązek zgłaszania organowi nadzorczemu (UODO) naruszeń ochrony danych (art. 33 RODO) i, w niektórych sytuacjach, zawiadamianie o tym także osoby, której dane zostały tym naruszeniem dotknięte (art. 34 RODO). Tymczasem zdrowe podejście do naruszeń może wspierać zaangażowane pracowników w codzienną ochronę danych i świadczyć o wadze, jaką administrator przykładają do dbania o prywatność. A to już w biznesie wartość dodana. I choć początkowo, zwłaszcza przedstawicielom branży finansowej, wydaje się to trudne do pogodzenia ze starą maksymą „pieniądze lubią ciszę”, warto przypomnieć sobie inny cytat, tym razem tytuł znanej komedii filmowej: „pieniądze to nie wszystko”.

Renata Góralczyk-Zielonka,
Inspektor Ochrony Danych w SGB-Banku SA

Naruszenie, czyli co?

Najprościej rzecz ujmując naruszeniem będzie każdy incydent powodujący utratę poufności, integralności i dostępności danych osobowych. Sięgnijmy do art. 32.2, w którym na administratorze ciąży ocena stopnia bezpieczeństwa pod kątem możliwości „przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty, modyfikacji, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobo-

wych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych”. Przy czym zniszczenie danych to proces najczęściej nieodwracalny, utrata natomiast może być czasowa, podobnie jak modyfikacja. Z kolei nieuprawnione ujawnienie lub nieuprawniony dostęp oznacza przypadki, gdy skutek zamierzonego lub niezamierzonego działania wewnętrznego (np. działania pracownika, awarii systemu) lub zewnętrznego (np. czynu hakerskiego) z danymi prze-

>>

tworzonymi przez administratora mogą się zapoznać i/lub je wykorzystać odbiorcy: osoby czy podmioty, których on nie upoważnił lub nie powierzył im przetwarzania, a one nie miały uprawnień do otrzymania tych danych, czy uzyskania do nich dostępu.

Zanim podejmiemy decyzję o zgłoszeniu naruszenia należy ustalić w oparciu o motyw 76 RODO, biorąc po uwagę charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania czy ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych jest wysokie. Administrator ma tu jeszcze furtkę pozwalającą uniknąć zawiadomienia organu pod warunkiem, że „jest mało prawdopodobne, by naruszenie to skutkowało ryzykiem naruszenia praw i wolności osób fizycznych”. W jakich przypadkach takie małe prawdopodobieństwo może zachodzić? Na przykład podczas zagubienia czy kradzieży pendrive'a albo laptopa z danymi osobowymi, pod warunkiem jednak, że były one zaszyfrowane, inny przypadek może mieć miejsce podczas wysłania zaszyfrowanego maila, czy zagubienia danych wyłącznie z imieniem i nazwiskiem, na przykład listy uczestników szkolenia.

Tylko w przypadku, gdy „jest mało prawdopodobne, by incydent skutkował ryzykiem naruszenia praw i wolności osób fizycznych” administrator z tego obowiązku może się zwolnić. Jak zatem to prawdopodobieństwo określić? Posiłkujemy się motywem 75 RODO, który określa, co w szczególności powoduje ryzyko albo... po prostu, upewniając się, czy w formularzu zgłoszenia dane zdarzenie zostało wskazane, jako naruszenie. Jeśli tak, to z pewnością będzie wymagało zawiadomienia Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Liczy się czas

W przypadku naruszenia, czas, w którym musi ono zostać zgłoszone do Urzędu Ochrony Danych Osobowych liczy się nie tyle od momentu, w którym do naruszenia doszło, ale od momentu potwierdzenia, że rzeczywiście do niego doszło. Najczęstszymi, jak dotychczas, naruszeniami bywają niewłaściwe adresacje email zawierających dane osobowe. Uchronienie się przed tymi zdarzeniami, jest o tyle proste, że wystarczyłoby treść wiadomości zaszyfrować i innym kanałem przesłać hasło. Wówczas niewłaściwy adresat nie miałby możliwości zobaczenia, co jest w treści nie dla niego przeznaczonej korespondencji. Ale, niestety, mimo regulacji i szkoleń adresowanych do pracowników, tam gdzie pracuje człowiek pomyłki się zdarzają. Zatem czas 72 godzin do obowiązkowego zgłoszenia liczymy nie od momentu wysłania błędnie adresowanego maila, ale od momentu spostrzeżenia tego faktu.

Jest to o tyle ważne, że zwłaszcza w sytuacji ataków hakerskich czas od zainfekowania systemu, do potwierdzenia tego faktu przez służby informatyczne może sięgać nawet kilku dni, tygodni czy miesięcy.

Rzecz jasna może się też zdarzyć, że w czasie 72 godzin nie zgromadzimy całej wiedzy potrzebnej do starannego wypełnienia formularza zgłoszenia do UODO (dostępnego w wersji elektronicznej na str. urzędu). Wówczas administrator powinien podjąć decyzję albo o wysłaniu zgłoszenia wstępnego, albo o zgłoszeniu po wymagalnym czasie, ale ze szczegółowym uzasadnieniem spóźnienia. Zwykle jednak zaleca się zgłoszenie wstępne uzupełniane w miarę dokonywania kolejnych ustaleń.

Zgłaszać, czy nie?

Oczywiście zgłaszać. Dużo mniejszym przewinieniem w oczach organu będzie zapewne zgłoszenie naruszenia (niepełnego, czy nawet po upływie 72 godzin, od potwierdzenia, że do zdarzenia naruszającego prywatność doszło) niż próba jego ukrywania. Zresztą zwłaszcza w przypadku utraty poufności nigdy nie można mieć pewności, że UODO nie otrzyma zawiadomienia z innego źródła, np. od osoby, której dane dotyczą lub przypadkowego odbiorcy tych danych. Zawiadomienia dokonuje administrator.

Przy okazji zgłaszania warto wspomnieć o roli podmiotu przetwarzającego, bowiem zgodnie z umową powierzenia przetwarzania danych osobowych, jest on zobowiązany zawiadomić o naruszeniu administratora, a administrator Urząd Ochrony Danych Osobowych. Podmiot przetwarzający nie zawiadamia urzędu.

Zgłoszenie naruszenia ochrony danych osobowych do UODO polega na wypełnieniu stosunkowo prostego formularza, w którym większość możliwych naruszeń została już zdefiniowana, trzeba tylko zaznaczyć odpowiednie pole. Wśród nich są

m.in. zagubienie lub kradzież nośnika/urządzenia, dane osobowe wysłane do niewłaściwego odbiorcy, nieprawidłowa anonimizacja danych osobowych w dokumencie, nieuprawnione uzyskanie dostępu do informacji poprzez złamanie zabezpieczeń czy dokumentacja papierowa (zawierająca dane osobowe) zgubiona, skradziona lub pozostawiona w niezabezpieczonej lokalizacji.

Podobnie organ przygotował (wylistował) możliwe skutki dla osoby, której dane dotyczą (np. utrata kontroli nad własnymi danymi, dyskryminacja, kradzież lub sfałszowanie tożsamości, strata finansowa czy utrata poufności danych osobowych chronionych tajemnicą zawodową).

Szczegółowo natomiast należy opisać samo zdarzenie, przyczynę, podjęte działania mające zminimalizować skutki naruszenia. Należy dokładnie opisać dotychczas stosowane środki bezpieczeństwa, odrębnie te, które zostały zastosowane w celu zminimalizowania ponownego wystąpienia ryzyka, a także te środki, które zastosowaliśmy w celu zaradzenia temu konkretnemu naruszeniu i zminimalizowania

negatywnych skutków dla osób, których dane naruszono. W formularzu warto natomiast poświęcić chwilę na ocenę liczby osób i wpisów. Nie muszą one być tożsame. Trzeba bowiem przeanalizować czy np. błędnie wysłany mail z danymi adresowymi zawierał tylko jedną informację o osobie, której danych dotyczyło naruszenie, czy może kilka, np. dane z kilku wyciągów, wielu transakcji, kopie różnych dokumentów itp. Liczba osób i wpisów nie musi być tożsama. Jeśli np. naruszeniu uległy dane dotyczące wyciągu bankowego jednego klienta, to liczba osób będzie równa 1, jeśli jednak w tym wyciągu znajduje się siedem przelewów, które klient przesyłał, z tego 5 do osób fizycznych, to liczba wpisów będzie równa 5.

Przygotowując formularz warto kierować się zasadą, że im bardziej precyzyjnie, tym dowód większej rzetelności i wiarygodności administratora. W takich sytuacjach UODO nie musi podejmować kontroli, czasem wystarczy przyjęcie zgłoszenia, niekiedy tylko dopytanie o dodatkowe wyjaśnienia. Pamiętajmy, że poprawna współpraca z organem będzie z pewnością jednym z elementów miarkowania kary, a nawet może się przyczynić do zastąpienia kary finansowej innym zaleceniem z repertuaru art. 58 RODO (uprawnienia organu nadzorczego).

Formularz, podobnie jak wcześniej wyznaczenie inspektora ochrony danych, przesyła się drogą elektroniczną przez ePUAP lub platformę biznes.gov.pl.

Zawiadomienie osoby fizycznej

Jeśli do naruszenia doszło, kolejnym krokiem, jaki musi podjąć administrator jest rozważenie, czy powinien zawiadomić osobę, której dane dotyczą, bowiem tylko w przypadku, gdy ryzyko konsekwencji materialnych i niematerialnych dla tej osoby oceni, jako NISKIE, z obowiązku tego będzie zwolniony. Ocenę skutków naruszenia ochrony danych warto powierzyć inspektorowi ochrony danych. To on będzie najbardziej świadom ryzyka, jakie konkretne naruszenie może nieść dla osoby fizycznej. I będzie musiał na nie spojrzeć nie z punktu widzenia interesu banku, ale właśnie rzeczywistych i potencjalnych strat materialnych i niematerialnych, jakie mogą w związku z tym naruszeniem dotknąć osobę. Inspektor powinien zatem przygotować, pamiętając o tzw. zasadzie rozliczalności, najlepiej pisemną, ocenę skutków tego naruszenia i ocenić czy jest ono niskie, czy wysokie. Jak to zrobić? Po pierwsze, warto konkretnie opisać, do czego w naruszeniu doszło (np. czy naruszenie dotyczyło utraty poufności, czy może niedostępności, a może jednocześnie jednego i drugiego), dlaczego (wskutek jakiego działania wewnętrznego lub zewnętrznego, celowego czy przypadkowego), czy można było temu zapobiec, czy takie środki zapobiegawcze były zastosowane i ewentualnie dlaczego nie zadziałały?

Drugi etap oceny skutków naruszenia powinien zawierać ustalenia dotyczące zakresu danych (jakie dane zostały dotknięte naruszeniem, czy tylko kontaktowe (takie jak imię i nazwisko, może adres lub email), a może identyfikacyjne (np. PESEL, nr dowodu osobistego), finansowe (o stanie konta, dokonanych transakcjach, numerze rachunku, posiadanych nieruchomościach), dane dotyczące seksualności (np. przelew na konto organizacji LGBT), albo o zdrowiu (np. zawarty w przelewie opis za jaki rodzaj badania czy usługi medycznej klient płaci).

Trzeci etap to rozważenie strat, jakie poniosła lub może ponieść osoba fizyczna. Np. czy narazi ją to na przesłanie niezamówionego marketingu? Albo może ponieść szwank jej reputacja? Czy może przy wykorzystaniu tych danych zostać oszukana, albo narażona na jakieś niebezpieczeństwo? Warto tu wziąć pod uwagę też drugą stronę, nie każdy przypadkowy odbiorca emaila, musi być potencjalnym przestępcą. Bywa, że źle zaadresowany mail trafia do przypadkowej osoby, która natychmiast o tym zawiadamia nadawcę, usuwa email i nie planuje żadnych działań ani przestępczych, ani jakichkolwiek innych. Każdą taką sytuację należy analizować indywidualnie, nie da się tego zrobić szablonowo. Należy tylko być racjonalnym.

Jeśli IOD przyjmie, że np. jednorazowa niewłaściwa adresacja maila nie narazi osoby, której dane dotyczą, na wysokie ryzyko poniesienia przez nią szkód, to może zarekomendować administratorowi niezawiadamianie osoby o tym incydencie. Decyzję podejmuje administrator.

Rejestrowanie naruszeń

Zgłoszenie naruszenia do UODO, zawiadomienie, lub nie, osoby, której dane dotyczą, wymagają jeszcze wpisania naruszenia do prowadzonego w banku rejestru naruszeń. Rejestr naruszeń może być prowadzony w formie rejestru naruszeń bezpieczeństwa informacji lub odrębnie prowadzonym przez IOD rejestrze naruszeń ochrony danych osobowych. Rejestr prowadzony przez administratora danych powinien krótko opisywać samo naruszenie (co się zdarzyło, kiedy, dlaczego), datę naruszenia i datę stwierdzenia naruszenia (nie muszą być tożsame, co wyjaśnialiśmy powyżej), informacje o zawiadomieniu UODO oraz ewentualnie osoby, której dane naruszono, a także podjęte działania zapobiegawcze. Nieco odmiennie wyglądać powinien rejestr naruszeń prowadzony przez podmiot przetwarzający: w nim bowiem należy zamieścić nie tylko informacje o incydencie (przyczynach, przebiegu, podjętych działaniach), ale i o tym, czy we właściwy sposób i w terminie (zgodnym z umową powierzenia przetwarzania danych osobowych) poinformowany został administrator zlecający przetwarzanie. Jest to o tyle, ważne, że administrator może obciążyć podmiot przetwarzający kosztami ewentualnych kar i odszkodowań dla osób, których dane dotyczą, jeśli udowodni mu działania niezgodne z umową powierzenia, w tym niedotrzymanie obowiązku zawiadomienia o naruszeniu. Dlatego też w umowach powierzenia należy pamiętać, by czas na zawiadomienie administratora o naruszeniu, które wydarzy się u podmiotu przetwarzającego był, krótszy niż 72 godziny. Bo tylko w takim czasie administrator zdąży dokonać ocen, o których była mowa wyżej i przygotować formularz do UODO.

Na tym nie koniec

Ostatnim etapem prac nad naruszeniem winno być opracowanie przez IOD sprawozdania dla zarządu, zaproponowanie zaleceń pozwalających na ograniczenie w przyszłości podobnych incydentów (np. przeprowadzenie szkoleń dla pracowników, zmian w regulacjach wewnętrznych, dopracowanie zasad komunikacji w czasie naruszenia, wyznaczenie ról w procesie obsługi naruszenia itp.) a, w przypadku pozytywnej decyzji zarządu, monitorowanie ich wdrożenia. ●

W Warszawie powstaje Centrum Historii Polskiej Bankowości Spółdzielczej

Ocalić od zapomnienia szlachetną ideę spółdzielczości

Jak wyglądała historia polskiej bankowości? Jakie znaczenie miała w dniu, gdy Polska odzyskała niepodległość? Kim są ojcowie spółdzielczości bankowej? Tego wszystkiego można dowiedzieć się w Centrum Historii Polskiej Bankowości Spółdzielczej w Warszawie.

Weronika Roger

Historia bankowości jest bardzo długa. Pierwsze banki spółdzielcze powstawały na ziemiach polskich przeszło 150 lat temu, w czasach, gdy na mapach naszego państwa w ogóle nie było. Polscy pionierzy spółdzielczości oszczędnościowo-pożyczkowej inspiracje czerpali od sąsiadów z zachodniej Europy, przekładając na nasz grunt obowiązujące tam zasady działania banków spółdzielczych. Szczególnie na ziemiach Wielkopolski, w zaborze pruskim, ta działalność rozwijała się w zawrotnym tempie. Prekursorami polskiej spółdzielczości oszczędnościowo-pożyczkowej byli: Karol Marcinowski, ks. Augustyn Szamarzewski i ks. Piotr Wawrzyniak. Pierwszą instytucją o charakterze banku spółdzielczego było powołane do życia w 1862 r. Towarzystwo Pożyczkowe dla Przemysłowców m. Poznania. Dziś te wszystkie historie przypomni powstające właśnie w Warszawie Centrum Historii Polskiej Bankowości Spółdzielczej (dawniejsza Ogólnopolska Izba Pamięci Spółdzielczości Bankowej im. Edwarda Kańskiego).

- Historia polskiej bankowości to znakomite nazwiska, które należy Polakom przypomnieć. Učení, a przede wszystkim księża przyczynili się do rozwoju banków spółdzielczych w czasach trudnych i wyjątkowych. Miało to niebywałe znaczenia dla odzyskania przez Polskę niepodległości. Ponieważ to ojcowie polskiej bankowości budowali kapitał państwa. Idea spółdzielczości przekładała się na kwestie społeczne. Centrum ma o tym wszystkim przypomnieć – mówi Lena Dąbkowska-Cichocka, koordynująca ekspozycję, która pojawi się w Centrum Historii Polskiej Bankowości Spółdzielczej.

Spółdzielnie oszczędnościowo-pożyczkowe, przeszło 150 lat temu, oprócz działalności ekonomicznej prowadziły również działalność oświatową i uświadamiającą, mającą na celu obronę polskości i przeciwdziałanie wynarodowieniu czyli germanizacji. Centrum Historii Polskiej Bankowości Spółdzielczej przypomni sylwetki działaczy gospodarczych, a także ich walkę o utrzymanie polskiego kapitału pod zaborami, czego efektem było odzyskanie przez Polskę w 1918 r. niepodległości.

- Wówczas chodziło o to, by wspierać lokalnych przedsiębiorców, budzić w nich ducha spółdzielczości, tworzyć organizacje, kasy

spółdzielcze czy zrzeszenia, ale przede wszystkim budzić poczucie, że my Polacy, wspólnie za coś odpowiadamy – dodaje Lena Dąbkowska-Cichocka.

Centrum gromadzi archiwalne zbiory dokumentujące fazy rozwoju bankowości spółdzielczej od czasu zaborów, poprzez okres I wojny światowej, krótki okres niepodległości II RP, II wojnę światową, okupację niemiecką, okres scentralizowanej gospodarki PRL, aż do czasu tworzenia podstaw nowoczesnej bankowości spółdzielczej, funkcjonującej w ramach gospodarki rynkowej, po historycznym przełomie w 1989 roku.

- Centrum w bardzo interesujący sposób opowiadać będzie o tradycjach sektora spółdzielczego. Ten język, a przede wszystkim obraz, mam nadzieję, trafią do młodego odbiorcy, który informacji szuka dziś w swoim smartfonie – zapewnia Mirosław Skiba, Prezes Zarządu SGB-Banku SA.

Wśród eksponatów, które będzie można zobaczyć w Centrum Historii Polskiej Bankowości Spółdzielczej znajdą się przedwojenne dokumenty bankowe, a także te pochodzące jeszcze z przełomu XIX i XX wieku. Miłośnicy numizmatyki będą mogli zobaczyć monety sprzed 150 lat. Całość okraszają fotografie dokumentujące rozwój polskiej spółdzielczości, a także przedwojenna prasa branżowa. Perełką będą książki bankowe jeszcze z XIX wieku z zachowanymi ręcznymi wpisami. Wszystko to przedstawione zostanie w nowoczesnej, czytelnej formule.

- Historia spółdzielczości zostanie przełożona na ekspozycję audio-wizualną. Przy wykorzystaniu najnowszych rozwiązań technicznych, goście Centrum będą mieli także okazję zobaczyć chociażby przedwojenne reklamy bankowe – dodaje Lena Dąbkowska-Cichocka.

Wszystkie materiały wykorzystane do tworzenia dzisiejszej ekspozycji Centrum przez lata znajdowały się w Centralnym Ośrodku Doskonalenia Kadr Banku BGŻ w niewielkiej miejscowości Leszno (koło podwarszawskiego Błonia). Natomiast siedzibą Centrum jest budynek Centrali Banku BPS przy ul. Grzybowskiej 81 w Warszawie. ●

W następnym numerze relacja z otwarcia Centrum



Wirtualne manewry, czyli Cyber-EXE Polska 2018

Rafał Łopka, SGB-Bank SA

Za nami kolejna edycja ćwiczeń spod znaku Cyber-EXE™ Polska 2018 organizowana przez Fundację Bezpieczna Cyberprzestrzeń. W roli współorganizatora ćwiczeń tegorocznej edycji wziął udział Związek Banków Polskich. Cybermanewry dla sektora finansowego odbyły się w styczniu bieżącego roku. Przedsięwzięcie organizowane jest od 2012 roku, a sektor finansowy po raz pierwszy wziął w nim udział w roku 2013. W tegorocznym ćwiczeniu organizowanym dla całego sektora finansowego w roli uczestników wystąpiło łącznie 11 banków, w tym banki komercyjne, jeden bank spółdzielczy, jeden bank zrzeszający (SGB) oraz także w roli uczestnika Związek Banków Polskich. SGB-Bank SA, jako jedyny spółdzielczy bank zrzeszający uczestniczył w pełnej symulacji, tzn. oprócz warstwy technologicznej, która obejmowała reakcję i obsługę symulowanego incydentu – w tym techniczną analizę zagrożenia, obsłużona została także warstwa PR oraz obszar ochrony danych osobowych. Oprócz

podmiotów aktywnie uczestniczących w tegorocznych zmaganiach z zagrożeniami, w roli obserwatorów wystąpili przedstawiciele podmiotów państwowych oraz komercyjnych.

Motywem przewodnim

Cyber-EXE™ Polska 2018 był złożony atak na sektor finansowy, polegający na szybko rozprzestrzeniającym się zagrożeniu ransomware. Tego typu zagrożenie jest szkodliwym oprogramowaniem, którego zadaniem jest m.in. uniemożliwienie ofierze dostępu do danych. Najczęściej celem przestępców jest w takim przypadku wyłudzenie okupu (ang. ransom - okup, ware/software – oprogramowanie). Możliwym scenariuszem jest także nastawienie przestępców na trwałe usunięcie danych w infrastrukturze ofiary lub wyłączenie paraliż operacyjny danej organizacji (np. doprowadzenie do spadku jej akcji notowanych na giełdzie).

Krzysztof Sobieraj – szef Biura Bezpieczeństwa SGB-Banku

>>

SA, uczestniczący wraz z zespołem szybkiego reagowania w SGB na tego typu zagrożenia podkreśla w rozmowie z naszą redakcją serwisu, że ten typ oprogramowania jest szczególnie niebezpieczny, gdyż z uwagi na możliwości jego rozprzestrzenienia może w stosunkowo bardzo szybkim tempie unieruchomić zasoby cyfrowe sporej organizacji. Dowodem na taki stan rzeczy są chociażby skuteczne kampanie „WANACRY” oraz „Not-Petya” z roku 2017, w której przestępcy wykorzystali oprogramowanie typu ransomware, unieruchamiając całe firmy.

Tegoroczna edycja

Cyber-EXE™ Polska 2018 w warstwie technicznej dostarczyła analitykom oraz inżynierom bezpieczeństwa SGB-Banku SA sporych wrażeń, bowiem efektem symulacji była analiza autentycznej próbki złośliwego kodu. Ćwiczenie zakładało, że złośliwy kod przedostał się do zaatakowanej infrastruktury i został w niej wykonany, co oznacza w praktyce poważne niebezpieczeństwo i konsekwencje dla zaatakowanego podmiotu. Jak dodaje Krzysztof Sobieraj – oczywiście wszystko odbyło się w warunkach laboratoryjnych, w środowisku w pełni odizolowanym od zasobów banku, to jednak fakt pracy z rzeczywistym ransomware, jak i realistyczny (oraz bardzo dynamiczny) przebieg symulacji spowodowały, że wyzwanie było dość złożone. Nasz personel bardzo sprawnie poradził sobie szczególnie w fazie identyfikacji zagrożenia, a co za tym idzie, jako jedni z pierwszych uczestników ćwiczenia, skutecznie powstrzymaliśmy rozprzestrzenianie się ataku w naszym banku. Równie dobrze wypadła komunikacja wewnątrz bankowych struktur, a w jej efekcie sprawne działanie biorącego udział w ćwiczeniu zespołu PR z banku. Przywrócenie pełnej sprawności operacyjnej naszej organizacji również oceniamy pozytywnie. W tym miejscu należy podkreślić, że przy skutecznych cyberatakach niezwykle istotna jest prawidłowo zarządzana profesjonalna komunikacja z otoczeniem zewnętrznym organizacji (w tym także zdefiniowany kontakt z szeregiem instytucji). W rzeczywistości taki atak spowodowałby spory szum komunikacyjny, nie tylko w we wnętrzu sektora finansowego, ale również wśród klientów banków, czy chociażby podmiotów rządowych.

Pierwsze poważne wyzwanie

Dla nas pierwszym poważnym wyzwaniem podczas ćwiczenia Cyber-EXE™ Polska 2018 było zidentyfikowanie zagrożenia oraz odnalezienie próbki złośliwego kodu, co udało się

nam bardzo szybko, tutaj decydują minuty – podkreśla Krzysztof Sobieraj. Dodaje, że zespół bezpieczeństwa banku musiał w bardzo szybkim tempie, pod kątem technicznym, przeanalizować m.in. mechanizm rozpowszechniania się złośliwego kodu, fakt istnienia oraz sposób komunikacji z tzw. C&C (ang. Command and Control), jak i określić zachowanie się ransomware

w zaatakowanym systemie operacyjnym. W efekcie pierwszych prac udało nam się zidentyfikować zarażone zasoby oraz skutecznie ograniczyć (i wykrywać) rozpowszechnianie się infekcji. Wykorzystując nasze rozwiązanie bezpieczeństwa stworzyliśmy odpowiednie wskaźniki, za pomocą których mogliśmy identyfikować symptomy zagrożenia. Jak podkreśla szef Biura Bezpieczeństwa SGB-Banku, w przypadku cyberataku istotny jest czas od rozpoczęcia ataku do jego detekcji przez ofiarę oraz profesjonalna analiza tego, co stało się i dzieje się w chwili obecnej w organizacji (np. w przypadku ataku ransomware poprzez stworzenie poprawnego dekryptora – czyli oprogramowania deszyfrującego – lub poprzez odtworzenie danych z kopii zapasowych, których wykonywania i testowania nie należy nigdy lekceważyć). Nie mniej istotne są również dobre, przetestowane i dopasowane do organizacji odpowiednie procedury oraz profesjonalne zespoły, funkcjonujące m.in. w obszarach IT i bezpieczeństwa.

Chcieliśmy wziąć udział w takiej symulacji

gdyż oprócz realistycznego przebiegu ćwiczenia, w którym zaangażowane były różne struktury operacyjne naszego banku, mogliśmy ocenić zdolność naszej współpracy w ramach sektora finansowego oraz z naszymi partnerami. Ta okazała się być na bardzo dobrym poziomie. Należy jednak pamiętać, że w praktyce – podczas autentycznego cyberataku – obiecujące wyniki takich symulacji nie muszą oznaczać zawsze od razu optymistycznego scenariusza dla rozwoju wypadków. Ćwiczenia to jednak doskonałe miejsce, by potrenować z zespołami w tak zwanym boju. Uczestnictwo w Cyber-EXE™ Polska 2018 to dla nas, jako banku zrzeszającego, bardzo cenne doświadczenie, którym zamierzamy podzielić się również podczas codziennej współpracy z bankami spółdzielczymi. ●

Kampania Kredyt+ zakończona

Od 13 listopada 2018 do 27 stycznia 2019 roku trwała kampania promująca kredyty gotówkowe banków spółdzielczych SGB. Jej celem było zwiększenie portfela kredytów gotówkowych i przyciągnięcie nowych grup klientów, zwłaszcza młodszej grupy. Jakie są efekty kampanii?

Piotr Orlik, SGB-Bank SA



Banki w różny sposób promowały lokalnie kampanię.
Na zdjęciu: siedziba Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu.

„Masz dobry kredyt i jesteś na plusie” to nazwa serii działań promocyjnych, w której prezentowano ofertę kredytową 101 banków Spółdzielczej Grupy Bankowej. Głównym narzędziem promocyjnym była strona internetowa www.kredytplus.sgb.pl, do której kierowano wszystkie osoby zainteresowane ofertą.

Kampania była widoczna przede wszystkim w Internecie, obejmując lokalne i ogólnopolskie strony i portale internetowe, media społecznościowe, własne kanały komunikacji banków, a także wybrane kina lokalne i sieciowe – w miejscowościach, w których działały banki biorące udział w promocji.

Uwagę klientów przykuwał głównie nowoczesny design, wyrazista i żywa kolorystyka, użycie motywu rodzinnego. Rodzina zresztą była jednym z podstawowych adresatów komunikacji – podkreślano, iż dzięki kredytowemu wsparciu można zrealizować swoje potrzeby bieżące i przeznaczyć odpowiednie środki na okazjonalne wydatki. Krótki spot animacyjny prezentujący ofertę banków spół-

dzielczych SGB obejrzało na różnych kanałach w Internecie prawie 1,5 miliona osób, m.in. na Youtube, Facebook, lpla.tv, czy player.pl! Niemal drugie tyle (1,2 miliona) zapoznało się z nią na ekranach kin.

Oceniając kampanię przez pryzmat narzędzi marketingu sieciowego i poniesionych kosztów, można uznać, iż wyniki prezentują się bardzo dobrze. Banki zanotowały globalny wzrost akcji kredytowych, a co ważniejsze – zauważono zmianę w strukturze wiekowej klientów. Ponad 55% osób, które odwiedziły stronę z ofertą to użytkownicy w wieku 25-44 lata, a ponad połowa z nich to kobiety.

Taki też był cel budowania grupy odbiorców – w wielu rodzinach to właśnie kobiety mają głos decydujący o domowych wydatkach i planach. Warto przy okazji zauważyć, że wśród odbiorców kampanii pojawiła się spora (około 15%) grupa konsumentów w wieku 18-24 lata. Oni jeszcze nie zawsze w pełni decydują o zobowiązaniach kredytowych, ale ważne, że już w tym wieku trafia do nich bardzo dobra oferta wypracowana przez banki spółdzielcze. ●

Kolejne samochody wręczone laureatom loterii „Lokata SGB”

Poznaliśmy laureatów nagród głównych w kolejnych edycjach ogólnopolskiej loterii promocyjnej „Lokata SGB”. W ich ręce trafiły wartościowe wygrane w postaci nowych samochodów osobowych.

Jędrzej Szymanowski, SGB-Bank SA



Prezes PBS w Gostyniu Marek Banaszak wręcza kluczyki panu Rafałowi

Szczęśliwym zwycięzcą loterii promocyjnej „Lokata SGB (Zima 2018)” odbywającej się pod hasłem „Sprawdź co zyskujesz” okazał się tym razem pan Rafał z Głuchowa, który założył lokatę terminową w Powiatowym Banku Spółdzielczym w Gostyniu. To właśnie jego rachunek został wy-

brany przez komputerowy system losujący i tym samym pan Rafał stał się właścicielem nowego samochodu osobowego: Opel Crossland X Enjoy.

Pan Rafał mieszka w Głuchowie, 20 km od Gostynia.

– Lokatę założyłem zimą zeszłego roku, najniższą na 500 zł,

>>



W trakcie spotkania rozdano też nagrody II stopnia, którymi było 12 grilli elektrycznych marki Tefal

na 6 miesięcy. Ten samochód to moja pierwsza wygrana w życiu, dotąd jakoś nie miałem szczęścia. Bardzo się cieszę z tej wygranej – mówi nowo upieczony właściciel Opla.

Zadowolona nie ukrywa też Prezes PBS w Gostyniu, Marek Banaszak: – To już piąte wygrane auto w naszym banku z Lokaty SGB, w tym drugie jako nagroda I stopnia.

Zadowolonemu Panu Rafałowi, który na uroczystość wręczenia nagrody przybył w towarzystwie rodziców, kluczyki wręczyli Prezes Marek Banaszak i Pani Dyrektor Oddziału w Pogorzeli, Barbara Owsianowska. W uroczystości wzięła też udział Małgorzata Gło-



Pani Aleksandra Bukowska, prezes zarządu Banku Spółdzielczego w Sławnie, wręcza kluczyki laureatom



Laureaci i pani prezes

wacka, Dyrektor Oddziału SGB-Banku S.A. w Lesznie. W trakcie spotkania rozdano też nagrody II stopnia, którymi było 12 grilli elektrycznych Tefal.

Główną nagrodą edycji „Wiosna 2018”, odbywającej się pod hasłem „Mistrzowskie zagranie”, był zaś samochód Hyundai Kona. Pani Danuta i pan Józef zagrali i założyli lokatę w Banku Spółdzielczym w Sławnie, jako jego wieloletni klienci. Zgodnie z hasłem – zostali mistrzami, a więc laureatami nagrody I stopnia w postaci nowego samochodu. Najwyraźniej szczęście dopisuje klientom Banku Spółdzielczego w Sławnie, bo to już trzeci wylosowany tam samochód w przeciągu 8 lat. W dniu 12 marca 2019 r. Pani Aleksandra Bukowska, Prezes Zarządu Banku, uroczystie przekazała zwycięzcom kluczyki do samochodu. Każdemu, kto – podobnie jak pan Rafał, pani Danuta i pan Józef – również

chciałby stać się właścicielem nowego samochodu (tym razem jest to Opel MOKKA X), polecamy oszczędzanie z Bankami Spółdzielczymi SGB. W bieżącej edycji, oprócz głównej wygranej, ogromna liczba innych atrakcyjnych nagród czeka na klientów, którzy do 29 marca 2019 r. otworzą w wybranym Banku Spółdzielczym SGB lokatę 3- lub 6-miesięczną, na której zdeponują minimum 500 złotych. Szanse na zwycięstwo zwiększają się z każdą wielokrotnością kwoty 500 złotych powierzonej Bankowi. Więcej informacji na temat promocji na stronie www.lokatasgb.pl. Oszczędzaj i wygrywaj!

To jednak nie koniec szans na wygraną, bo już 1 kwietnia rozpocznie się kolejna edycja popularnej loterii, tym razem pod hasłem „Oszczędzaj wiosną”. Główną nagrodą będzie nowy samochód Ford Focus. ●

Spojrzenie koniunkturalne

Michał Jurek, SGB-Bank SA

Ostatnie dni przyniosły publikacje makroekonomiczne z Polski i z zagranicy, pozwalające na bliższy ogląd toczących się procesów ekonomicznych. Dzięki temu można spróbować przewidzieć, co też się w najbliższej przyszłości wydarzy.

Od jakiegoś już czasu ekonomiści ostrzegali, że na bezchmurnym dotąd niebie polskiej gospodarki zaczynają się gromadzić chmury. W oficjalnych danych na pierwszy rzut oka nie było tego jednak widać, a główne wskaźniki makroekonomiczne z polskiej gospodarki cały czas były imponujące. Samo zaś spowolnienie gospodarcze traktowano niczym Yeti, o którym wszyscy mówią, a nikt go nie widział. Jednak – jak to zwykle bywa – istotne okazały się nieistotne na pierwszy rzut oka szczegóły.

I tak, GUS podał, że w skali roku PKB w cenach stałych roku poprzedniego w 2018 r. był realnie wyższy aż o 5,1%, a w samym IV kwartale – o 4,9%. W całym ubiegłym roku konsumpcja w sektorze gospodarstw domowych wzrosła o 4,5%, a inwestycje – o 7,3%. To przecież bardzo dobre wyniki – mógłby ktoś powiedzieć. I tak rzeczywiście jest, jednak dane te oznaczają, iż IV kwartał 2018 r. przyniósł spowolnienie tempa wzrostu inwestycji do ok. 7,0% z 9,9% w III kwartale. Wyhamował również wzrost konsumpcji prywatnej, do ok. 4,0% z 4,5% w III kwartale 2018 r. Dwa główne filary wzrostu PKB, czyli popyt konsumpcyjny i popyt inwestycyjny, które w 2018 r. odpowiadały w ok. 51% i ok. 25% za wzrost gospodarki narodowej, były więc słabsze niż jeszcze w III kwartale ubiegłego roku.

Tendencja ta zapewne utrzyma się w nadchodzących miesiącach. Odczyty wskaźników ufności konsumenckiej GUS, choć wciąż wysokie, w ostatnich miesiącach osiągały poziom niższy, niż rok temu o tej samej porze, a ankietowani konsumenci zaczęli wyrażać obawy m.in. o przyszłą sytuację na rynku pracy. Z kolei badania ankietowe NBP wskazały, że choć przedsiębiorstwa zakładają działania inwestycyjne w bieżącym roku, to chodzi im głównie o odtworzenie majątku, a nie o zwiększenie zdolności produkcyjnych.

Trudno się dziwić ograniczonej skłonności do inwestowania, zwłaszcza w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw, które muszą się zmagać z mechanizmem tzw. podzielonej płatności, utrudniającym zarządzanie płynnością. To głównie z tego powodu małe i średnie przedsiębiorstwa zaciągają obecnie kredyty, a nie po to, by realizować inwestycje. Problemy płynnościowe są jednak widoczne we wszystkich podmiotach, niezależnie od rozmiaru i typu prowadzonej działalności.

Z opublikowanych właśnie danych BIK wynika, że łączne przeterminowane zobowiązania polskich przedsiębiorstw wyniosły w 2018 r. 29,57 mld zł i wzrosły o 4,42 mld zł w porównaniu z 2017 r. Niepokojące jest to, że szczególnie szybki przyrost przeterminowanego zadłużenia wystąpił w IV kwartale minionego roku. Może to świadczyć o narastających problemach przedsiębiorstw z absorbowaniem wzrostu kosztów działalności poprzez ograniczanie marż. A przecież miniony kwartał przyniósł silny wzrost wynagrodzeń – według GUS płace w gospodarce narodowej w IV kwartale 2018 r. wzrosły o 7,7% r/r. Z badań ankietowych NBP wynika ponadto, że coraz bardziej dotkliwe dla przedsiębiorstw są podwyżki cen nośników energii. Mordercza presja konkurencyjna sprawia jednak, że przerzucanie rosnących kosztów działalności na klientów jest utrudnione. Nie najlepiej wygląda też sytuacja w otoczeniu zewnętrznym polskiej gospodarki. Komisja Europejska opublikowała właśnie zimowe prognozy, zgodnie z którymi wzrost PKB w strefie euro wyniesie 1,3% w 2019 r. Jeszcze jesienią 2018 r. prognozowano wzrost o 0,6 p.p. wyższy. Z polskiego punktu widzenia szczególnie istotne jest to, że Komisja silnie obniżyła prognozy wzrostu gospodarczego dla Niemiec: z 1,8% na 1,1%. Dane szczegółowe wskazują, że przemysł u naszych zachodnich sąsiadów złapał prawdziwą zadyszkę: produkcja przemysłowa wyrównana kalendarzowo w grudniu spadła o 3,9% r/r, a zamówienia w przemyśle zmniejszyły się aż o 7,0%. Tymczasem to właśnie ten kraj jest odbiorcą niemal jednej trzeciej polskiego eksportu.

Co to wszystko oznacza dla naszej gospodarki? Kołem zamachowym polskiej gospodarki będzie konsumpcja prywatna, jednak tempo jej wzrostu będzie słabnąć. Aktywność inwestycyjną będzie stymulować głównie wykorzystanie środków unijnych przy ograniczonej działalności przedsiębiorstw prywatnych w tym zakresie. Spadek zamówień dla sektora przemysłowego, w tym zwłaszcza ze strefy euro, negatywnie wpłynie na eksport. Napięcia płynnościowe sprawiają, że nie będzie przedsiębiorstw zbyt dużych, by nie upaść. W efekcie PKB w 2019 r. wzrośnie w tempie nieco niższym niż 4%.

To wciąż wysoki wzrost, pamiętajmy jednak, że wystarczy niewiele – ot, choćby niekontrolowany Brexit lub nałożenie przez administrację prezydenta Trumpa ceł na europejskie samochody, by wszystkie scenariusze prognostyczne wywrócić do góry nogami. ●

Rozpatrywanie reklamacji i skarg przez banki w kontekście zmiany ustawy o usługach płatniczych

Małgorzata Witkowska, SGB-Bank SA

Ustawa z dnia 10 maja 2018 roku o zmianie ustawy o usługach płatniczych i niektórych innych ustaw, uchwalona w celu implementacji dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 roku w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (PSD2), wprowadziła między innymi zmiany w przepisach dotyczących rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego.

Najistotniejsze zmiany dla pracowników banków zajmujących się rozpatrywaniem reklamacji składanych przez klientów banków (w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym) dotyczą terminów rozpatrywania reklamacji.

Zmiana wprowadzona w przepisach ustawy wprowadza nieoficjalny podział reklamacji na dwa rodzaje zgłoszeń, które należy rozpatrywać w różnych terminach.

Pierwszy rodzaj reklamacji

to reklamacje dotyczące świadczonych przez banki usług płatniczych tzw. "związanych z rachunkiem" (katalog usług płatniczych wyczerpuje treść przepisu art. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych). Od 20 grudnia 2018 roku dostawca (bank), zgodnie z treścią przepisu art. 15a ust. 2 i 3 ustawy o usługach płatniczych udziela odpowiedzi na reklamacje dotyczące działalności banku w zakresie usług płatniczych w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, np. reklamacje kartowe, fraudy, reklamacje składane przez system OGNIWO, Sorbnet, SWIFT, termin na rozpatrzenie reklamacji może ulec wydłużeniu, ale nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji przez bank. Terminów tych bank ma obowiązek przestrzegać zarówno wobec klientów indywidualnych jak i instytucjonalnych.

Odpowiedzi na reklamacje należy udzielać w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z reklamującym, na innym trwałym nośniku informacji. Istotnym jest, że do reklamacji rozpatrywanych na podstawie ustawy o usługach płatniczych, w pozostałym zakresie (poza terminem) stosuje się przepisy ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Drugi rodzaj reklamacji to takie, które nie są związane bezpośrednio ze świadczonymi przez banki usługami płatniczymi. Do rozpatrywania tego rodzaju reklamacji składanych przez klientów banków nadal stosuje się terminy określone w treści ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym tj. odpowiednio 30, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach 60 dni kalendarzowych.

Podkreślenia wymaga, że do zachowania terminów, o których mowa powyżej, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

Niezmienione pozostały zapisy dotyczące przekroczenia terminu odpowiedzi na reklamację. Nadal obowiązuje przepis art. 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, zgodnie z którym nieudzielenie przez podmiot rynku finansowego w terminu określonym w tej ustawie oraz w ustawie o usługach płatniczych (w zależności od rodzaju reklamacji) odpowiedzi na reklamację, skutkuje jej milczącym uznaniem, oznacza to więc, że w takim przypadku przyjmuje się, że zgłoszenie zostało rozpatrzone zgodnie z wolą reklamującego. Nie oznacza to jednak, że każde roszczenie klienta staje się w takiej sytuacji należne i musi być automatycznie zaspokojone przez bank. Podmiot rynku finansowego może bowiem na drodze postępowania sądowego kwestionować uprawnienia klienta.

W tym miejscu warto przypomnieć

treść uchwały Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2018 r., zgodnie z którą: „w postępowaniu wszczętym przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2270) nie wyłącza możliwości kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia; na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości” (III CZP 113/17).

Nie uległ zmianie i nadal obowiązuje obowiązek banku (dostawcy) do przekazania użytkownikowi informacji o podmiotach uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. W informacji, tej bank (dostawca) wskazuje również sposób i tryb uzyskania przez użytkownika szczegółowych informacji o zasadach rozwiązywania sporu przez podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Informacje, o których mowa powyżej muszą być precyzyjne, wyczerpujące i łatwo dostępne na stronie internetowej banku (dostawcy) jeżeli strona taka istnieje, oraz w jego oddziale, a także w ogólnych warunkach umowy między dostawcą, a użytkownikiem. ●

PRZEDSPRZEDAŻ

*Książka, która zmienia myślenie
o lokalnej bankowości,
stojącej w obliczu FinTech*

Już w październiku ukaże się książka wybitnego, amerykańskiego prelegenta i specjalisty w obszarze bankowości, Johna Waupsha.

Bankruption – przełom w bankowości. W jaki sposób bankowość lokalna może przetrwać FinTech w przekładzie Małgorzaty Małeckiej to praktyczny poradnik dla wszystkich specjalistów i pracowników lokalnych banków oraz unii kredytowych, którzy w ciągu ostatnich lat patrzyli na rozwój nowoczesnych wdrożeń FinTech i rosnącej popularności gigantów.

Dla mniejszych banków może to oznaczać koniec działalności, ale John Waupush przekonuje, że przyszłość może stać się sukcesem, podając przy tym realną i długoterminową strategię przetrwania.

Wiedza, konkretne dane, a także unikalne doświadczenie wielu specjalistów przekuło się w stworzenie metodologii:

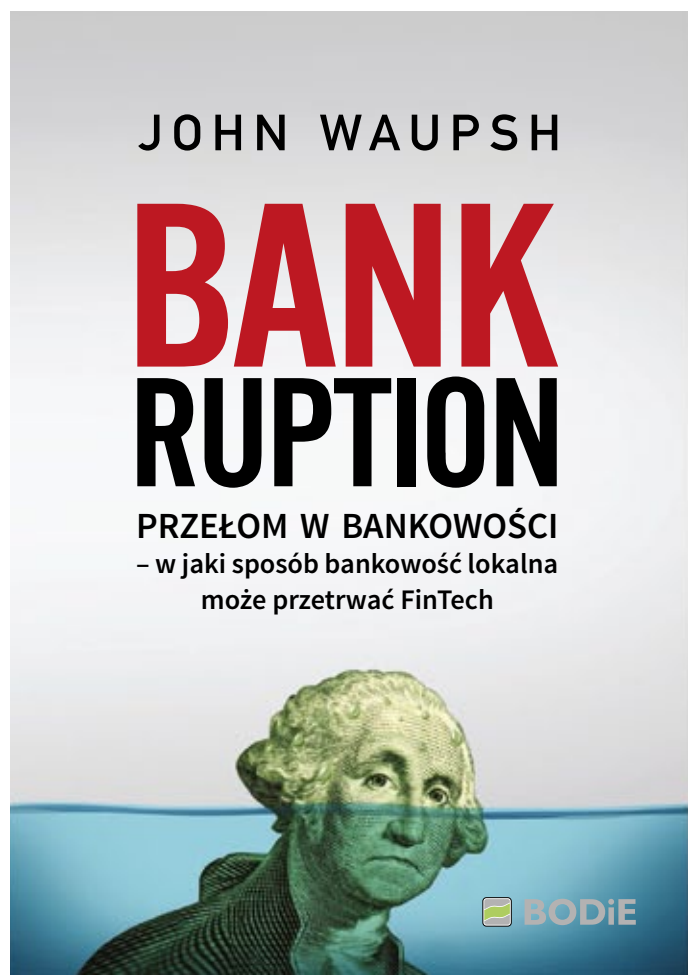
- Planu działania, który zmotywuje pracowników do rozwoju
- Pochylenia się nad obecnym stanem bankowości i wytyczenie nowej ścieżki postępowania
- Nastawienie na klienta i jego potrzeby

Autor jest zdania, że lokalna bankowość, otwierając się na zmiany, nowoczesne rozwiązania i indywidualność swoich klientów, nie musi się obawiać konkurencji w postaci dużych banków i startupów.

Książka została zbudowana w przystępny i przejrzysty sposób, dając możliwość łatwego przyswajania wiedzy, dzięki licznym wykresom i ilustracjom. To idealna propozycja dla zapracowanych prezesów i członków zarządów banków, którzy szukają wzorców, gotowych rozwiązań i inspiracji.

Premiera książki: październik 2018
Więcej informacji: Dominika Sklepik,
d.sklepik@bodie.pl, +48 505 459 471

Zamówienia: www.bankruption.pl



WYPEŁNIJ FORMULARZ I KUP KSIĄŻKĘ



		Dane do wystawienia faktury VAT:	
ilość zamawianych książek			
		Pełna nazwa firmy	
Imię			
		NIP	
Nazwisko			
		Ulica	
E-mail			
		Nr domu/lokalu	
Telefon			
		Kod pocztowy	
Adres wysyłki:			
		Miejscowość	
Ulica			
Nr domu/lokalu			
Kod pocztowy			
Miejscowość		Informacje dotyczące wysyłki	