ŚWIAT BANKOWOŚCI SPÓŁDZIELCZEJ
NR 3/601 LIPIEC-WRZESIEŃ 2021
ISSN 2719-4515

BANK SPÓŁDZIELCZY

Bądźmy tam, gdzie jest Klient

rozmowa z Grzegorzem Poniatowskim

s. 5

CYBERBEZPIECZEŃSTWO – fundament Strategii SGB

s. 19

„SIĘ ROZUMIE” – PROSTY I PRZEJRZYSTY JĘZYK W BANKACH

s. 32

PROSTO I BEZPIECZNIE

Rok 2021: komunikujemy się inaczej, używając innych narzędzi. Z usług też korzystamy inaczej. Kupujemy przez Internet, bo tak jest wygodniej. Kupowałem ostatnio kwiaty dla osoby, która była na jednym końcu Polski, ja na drugim. Zależało mi, żeby bukiet był dostarczony o konkretniej porze. Wystarczyło kilka kliknięć… i po kilkunastu minutach bukiet był na miejscu. Łatwo, miło i bezpiecznie.

Licho jednak nie śpi. Najwięcej błędów w cyberprzestrzeni popełniają ludzie. Jedno nieroztropne kliknięcie, brak należytej uwagi i nieszczęście gotowe. Panuje przekonanie, że ofiarami przestępstw finansowych padają ludzie starsi. Oszust do nich dzwoni, opowiada zmyśloną historię, starszy człowiek podaje dostęp do swojego konta, bo jest pewny, że po drugiej stronie słuchawki ma policjanta albo pracownika banku. Poprzez swą nieroztropność można stracić oszczędności życia.

Złodzieje nadążają za postępem technologicznym. Słyszałem o nastolatku, który na OLX sprzedawał podręczniki szkolne. Zaraz po transakcji zadzwonił do niego ktoś podający się za pracownika banku. Poprosił go o numer karty płatniczej, którą posługuje się w sieci. Nastolatek podał, był pewny, że chodzi o transakcję, której przed chwilą dokonał. Wychował się w świecie Internetu, a mimo to dał się nabrać. Stracił pensję, którą zarobił w lodziarni, podczas wakacji; tysiąc złotych. Policja od dwóch miesięcy bezskutecznie szuka hakerów.

Na Forum Ekonomicznym (jeszcze o nim wspomnę) miałem okazję rozmawiać z Polakiem, który od ośmiu lat mieszka w Wielkiej Brytanii. Pochwalił nas za szybkie przelewy, super bankowość. Opowiedział też, że i u nich hakerzy próbują naciągnąć młodych ludzi. Cyberbezpieczeństwo stało się tak ważne, bo przybrało już globalny wymiar. Dlatego polecam artykuł Daniela Krzywca, naszego speca od bezpieczeństwa.

Cyfrowa Moc – to jeden z filarów naszej strategii „Otwieramy przyszłość". Minęło już ponad 100 dni od jej przyjęcia przez Zgromadzenie Prezesów. Polecam artykuł pióra Mirosława Skiby, prezesa SGB-Banku: to ocena stu dni, syntetyczna analiza i „mapa drogowa", zgodnie z którą podążamy:

SGB ma ambicję być grupą bardzo nowoczesnych technologicznie banków w Polsce, których siłą jest wspólne działanie, biznesowa elastyczność i bliskie, przyjazne relacje z lokalnymi społecznościami.

Jakie inicjatywy realizujemy w ramach strategii? Tego Państwo dowiecie się z tekstu Eweliny Basabe-Gnoińskiej i Adama Pietkiewicza, pod obiecującym tytułem „Przyszłość należy do nas". A jaka będzie ta przyszłość? Wracamy do tematu konsolidacji. Tym razem o swoich doświadczeniach w łączeniu banków opowiada Grzegorz Poniatowski, prezes Banku Spółdzielczego Ziemi Kaliskiej. Bank po fuzji jest sprawniejszy, większy, z dużo lepszymi perspektywami. Jakie korzyści płyną z połączenia obu banków?

Łączenia banków mogą mieć różny charakter, ale generalnie mają jeden cel: wzmocnić się finansowo, kapitałowo i organizacyjnie. My posiadamy fundusze własne, które spowodują, iż połączona instytucja będzie miała większe możliwości działania, zaspokajania potrzeb finansowych klientów szczególnie na terenie przyłączanym – mówi prezes Poniatowski w wywiadzie dla naszego Magazynu.

O aktywności sektora bankowości spółdzielczej jest coraz głośniej. Nasze nowości technologiczne interesują rynek. Można już założyć konto na selfie, wkrótce pojawią się nowe, inne funkcjonalności.

Przedstawiciele SGB coraz częściej zapraszani są na międzynarodowe konferencje. Byliśmy obecni na Forum Ekonomicznym w Karpaczu. Tegoroczne, jubileuszowe (XXX) wydarzenie poświęcone było w olbrzymiej części perspektywom rozwoju gospodarczego po okresie pandemii, a także bezpieczeństwu energetycznemu oraz szansom i zagrożeniom związanym z nowymi technologiami.

Ciekawa debata skupiona na wyzwaniach dla bankowości, nosiła nazwę „Cyfryzacja sektora finansowego – w jaki sposób zmieniają się instytucje finansowe?" Paneliści – przedstawiciele świata nauki, finansów oraz państwowego regulatora – zwrócili uwagę, że atutem bankowości spółdzielczej jest relacyjność.

Relacyjność to mocna strona i model biznesowy, który warto rozwijać. Owszem, banki spółdzielcze mogą się łączyć, to jedno z praw ekonomii. Skoro łączą się wielkie korporacje, to nic dziwnego, że spółdzielcy też podążają tą drogą. Dobrym rozwiązaniem byłoby, żeby banki pozostały lokalne, oparte na bliskich relacjach, a technologię i standardy zapewniałyby im banki zrzeszające.

Banki spółdzielcze SGB mocno stawiają na społeczną odpowiedzialność biznesu, wpisując się w trend ekologiczny. Oferują dedykowane produkty i usługi. Ciekawe rozwiązanie wprowadził Poznański Bank Spółdzielczy – na budynku swojej centrali zainstalował panele fotowoltaiczne. Innym projektem CSR, w który zaangażowały się nasze banki jest kampania Złotej Wstążki. Polecam tekst Maryni Moś i Kasi Miler.

Jako dziennikarz, osoba od komunikacji, szczególnie polecam akcję „Się rozumie". Brawa dla naszych *Upraszczaczy* i ich lidera, Jędrzeja Szymanowskiego, autora ciekawego materiału o tym, że banki mogą się komunikować prościej, jaśniej i konkretniej.

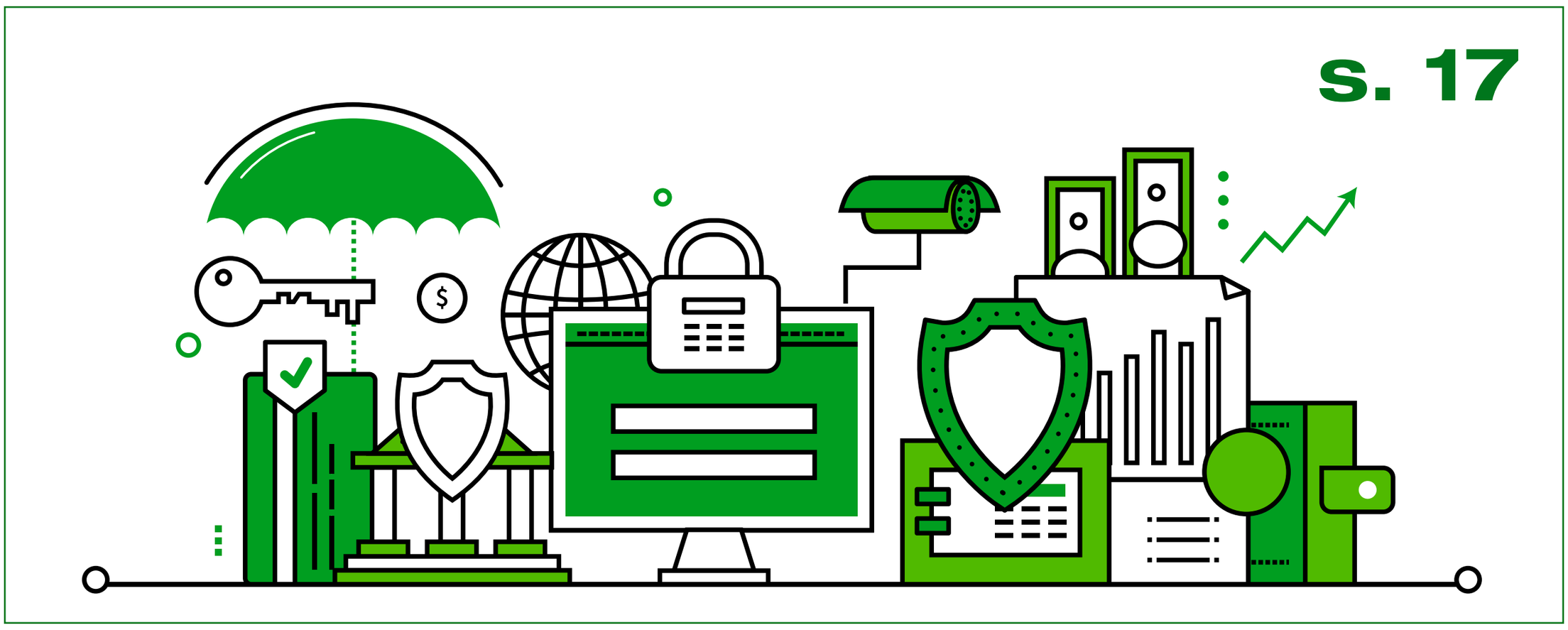
Miłej lektury!

Roman Szewczyk
Redaktor Naczelny

BANK SPÓŁDZIELCZY
Adres Redakcji: Szarych Szeregów 23a, 60-462 Poznań,
M.: **505 459 471**, E.: **wydawnictwo@bodie.pl,**
www.bodie.pl/szkolenia/bodie-extra/ wydawnictwo/ksiazki
Redaguje zespół: redaktor naczelny – **Roman Szewczyk**
redaktorzy prowadzący – **Rafał Łopka, Jerzy Sygidus**
redakcja techniczna – **BODiE**
Korekta: **Jerzy Sygidus**
Reklama: M: **505 459 471**
Projekt: **dubielstudio.pl, rm2.eu** Skład: **drukma**

Zdjęcie na okładce: **Roman Szewczyk**
Obróbka: dubielstudio.pl
Zdjęcia we wnętrzu pochodzą z **Pixabay.com** lub **Unsplash.com**.
Wydawca:
Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o.
Szarych Szeregów 23a, 60-462 Poznań, M.: 505 459 471,
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.

KLIKNIJ ŻEBY PRZEJŚĆ DO ARTYKUŁU



WAŻNE DLA SEKTORA

BĄDŹMY TAM, GDZIE JEST KLIENT s. 5
ROZMOWA Z GRZEGORZEM PONIATOWSKIM, PREZESEM ZARZĄDU BANKU SPÓŁDZIELCZEGO ZIEMI KALISKIEJ W KOŹMINKU

SPECJALNIE DLA WAS

OTWIERAMY PRZYSZŁOŚĆ BEZ KOMPLEKSÓW s. 9

PRZYSZŁOŚĆ NALEŻY DO NAS s. 11

CYFROWA OFENSYWA BANKOWOŚCI SPÓŁDZIELCZEJ s. 13

XXX FORUM EKONOMICZNE W KARPACZU s. 14
SIŁA LOKALNOŚCI I NOWYCH TECHNOLOGII

TEMAT NUMERU

CYBERZAGROŻENIA s. 17
BEZPIECZEŃSTWO WZMACNIA REPUTACJĘ

CYBERBEZPIECZEŃSTWO JAKO FUNDAMENT STRATEGII SGB s. 19

BEZPIECZNE CYBERZACHOWANIA W SIECI s. 22

CYBERATAKI NA BANKI s. 24

SPIS TREŚCI

KLIKNIJ ŻEBY PRZEJŚĆ DO ARTYKUŁU

s. 27

s. 44

ZIELONE BANKI

ZIELONE FINANSE
NOWA KATEGORIA RYZYKA BANKOWEGO s. 26

ENERGIA ZE SŁOŃCA W POZNAŃSKIM BANKU SPÓŁDZIELCZYM s. 27

NIEODKRYTY POTENCJAŁ ZAANGAŻOWANIA SEKTORA FINANSOWEGO NA RZECZ ZIELONEJ TRANSFORMACJI s. 29

GRAJMY W ZIELONE s. 31

TYM ŻYJE BANKOWOŚĆ

MOŻNA PROŚCIEJ
PROSTY I PRZEJRZYSTY JĘZYK W BANKACH s. 32

KAMPANIA ZŁOTEJ WSTĄŻKI
NA RATUNEK DZIECIOM CHORYM NA NOWOTWORY
JESTEŚMY – WSPIERAMY – POMAGAMY s. 34

SZCZĘŚCIE TO NAJLEPSZA WALUTA, A ROBOTY NIECH PŁACĄ PODATKI
ROZMOWA Z ZUZANNĄ SKALSKĄ s. 36

ZAMKNIĘTY ŚWIAT LINKEDLN s. 39

LUDZIE BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH POWINNI TRZYMAĆ SIĘ RAZEM s. 42

KONTO NA SELFIE – NOWA FUNKCJA W APLIKACJI SGB MOBILE s. 44

BANK I LEASING – DO FINANSÓW TRZEBA DWOJGA s. 46

BADANIE NBP INNOWACJE ŹRÓDŁEM PRZEWAGI KONKURENCYJNEJ s. 48

PRAWO

NOWA REKOMENDACJA R I JEJ WPŁYW NA BANKI s. 51

EGZEKUCJA WIERZYTELNOŚCI Z RACHUNKU BANKOWEGO s. 53

PERSPEKTYWY SZERSZEGO WYKORZYSTANIA PODPISU ELEKTRONICZNEGO W BANKOWOŚCI s. 54

BĄDŹMY TAM, GDZIE JEST KLIENT

ROZMOWA Z GRZEGORZEM PONIATOWSKIM,
PREZESEM ZARZĄDU BANKU SPÓŁDZIELCZEGO ZIEMI KALISKIEJ W KOŹMINKU

Skąd pomysł połączenia pańskiego banku akurat z bankiem z Pabianic? Dwa województwa, sto kilometrów odległości pomiędzy siedzibami central, dwa odmienne rynki konsumenckie... Jaki jest sens takiej integracji?

PA-CO-BANK szukał partnera łączeniowego, a my na to zaproszenie odpowiedzieliśmy. Mamy moc przyłączania, odpowiednie warunki, mamy doświadczenie w prowadzeniu podobnych procesów, więc uznaliśmy, że to może być ciekawy projekt. Odległości nie mają tu większego znaczenia, zwłaszcza w dobie możliwości świadczenia pracy zdalnej. Liczy się potencjał rynku, który wspólnie, jako bank uniwersalny, możemy wykorzystywać. Właśnie to w naszym przedsięwzięciu wydało mi się najbardziej interesujące – stworzyć bank integrujący od strony biznesowej bardzo różnorodne środowiska.

Poszerzycie swój teren działania.

Dokładnie tak. Łączenia banków mogą mieć różny charakter, ale generalnie mają jeden cel: wzmocnić się finansowo, kapitałowo i organizacyjnie. My posiadamy fundusze własne, które spowodują, iż połączona instytucja będzie miała większe możliwości działania, zaspokajania potrzeb finansowych klientów szczególnie na terenie przyłączanym. PA-CO-BANK był bankiem nieco mniejszym kapitałowo, a więc od razu dla jego dotychczasowych i potencjalnych klientów pojawia się wraz z naszym wejściem duża korzyść. Mamy niewykorzystany kapitał, którym – mówiąc obrazowo – możemy się podzielić. Po drugie, wartościowe jest to, że mimo różnic bardzo do siebie pasujemy. My byliśmy skoncentrowani na sektorze rolnym, z kolei w grupie klientów z Pabianic dominowały małe i średnie przedsiębiorstwa oraz klienci indywidualni. Połączenie obu instytucji nie tylko spowoduje większą dywersyfikację naszej aktywności rynkowej, ale też zmniejszy ryzyko biznesowe.

Na państwa stronie internetowej jest napisane, że już dziś łączycie siły dla lepszego jutra...

Mamy hasło: Duży może więcej. I to jest fakt. Połączona instytucja będzie miała większe możliwości finansowania klientów oczekujących współpracy przy projektach o dużej skali. W przeszłości często mówiłem o tym, że traciliśmy część klientów z tego powodu, że oni rozwijali się szybciej niż obsługujący je bank spółdzielczy. Dzisiaj z pewną satysfakcją chcę powiedzieć, że w tym rozwoju wyprzedzamy naszych klientów i mamy potencjał, by przyciągnąć innych, którzy jeszcze nas na rynku usług finansowych nie zauważyli.

Wiąże pan najbliższą przyszłość banku z biznesem, czyli w uproszczeniu mówiąc – z pożyczaniem pieniędzy, czy też z digitalizacją, technologiami, tym wszystkim, co możemy dziś zaproponować młodszemu pokoleniu, które de facto urodziło się ze smartfonem w dłoni?

Nie rozdzielam tych elementów. Kapitały mają szczególne znaczenie, zwłaszcza, gdy chodzi o finansowanie podmiotów gospodarczych, natomiast digitalizacja to sfera narzędzi, dzięki którym możliwe jest wyjście naprzeciw młodego klienta. Powiedziałem przed laty, że bank spółdzielczy postrzegany jest, jako instytucja finansowa, która oferuje proste produkty dla mało wymagającego klienta. Dzisiaj takie zdanie nie ma już racji bytu! Wszystko mocno się zmieniło, klient i rynek są skrajnie inne niż jeszcze cztery, pięć lat temu. Jesteśmy zaskoczeni tym, że wprowadzając produkty mobilne notujemy tak wielkie zainteresowanie klientów, choć i tak uważam, iż mogłoby ono być dużo większe.

Dlaczego nie jest?

Marketing kosztuje. Niestety, muszę przyznać, że ciągle zbyt mało promujemy naszą ofertę, ponosimy zbyt niskie wydatki na marketing i promocję usług. Mówiąc „my", mam na myśli zarówno nasz bank, jak i całe Zrzeszenie.

Myśli pan, że gdybyśmy je bardziej reklamowali, klientów byłoby jeszcze więcej?

Jestem o tym przekonany. Jeśli przy obecnej aktywności reklamowej pozyskaliśmy tak wielu klientów dla naszych usług mobilnych, to zasadne jest pytanie: co moglibyśmy osiągnąć, gdybyśmy inwestowali w marketing większe środki?

Pozostańmy przy kliencie. Jaki pożytek płynie dla Kowalskiego z faktu, że łączą się wasze dwa banki? Będzie nowy produkt, specjalna oferta? Zrobicie coś wyjątkowego, wartościowego dla klientów? Bo dziś otrzymują oni tylko ten jeden komunikat – łączą się dwa banki.

Przede wszystkim łatwiej nam jest do niego dotrzeć i zaoferować wszystkie produkty zrzeszeniowe. Małego banku spółdzielczego nie stać na wiele rozwiązań, które wiążą się z wysokimi kosztami zarówno w zakresie wdrożenia oferty produktowej dla klientów, jak i w obszarze backoffice'u. Oczywiście, my tutaj, jako połączona instytucja nie zamierzamy tworzyć nic nowego ponad to, co oferuje nam Zrzeszenie. Ale połączenie daje siłę, by każdy z tych dużych projektów wdrożyć. Mam na myśli różnorodne usługi finansowe, od leasingu i ubezpieczeń aż po dedykowane precyzyjnie określonym grupom klientów kredyty, instrumenty finansowe czy aplikacje. Chyba nie jest tajemnicą, że są banki, które wdrażają niemal 100 procent produktów zrzeszeniowych, ale są i takie, w których wdrożenie produktów oferowanych przez Grupę jest na poziomie kilku-kilkunastu procent… Powinniśmy mieć spójną ofertę, ewentualnie różnić się warunkami cenowymi, ale oferować zbliżony pakiet usług finansowych. Dla mnie bank zrzeszający jest i powinien być liderem, za którym podążają wszystkie banki. Mamy większą siłę i odporność na kryzysy, gdy działamy wspólnie, a nie w pojedynkę.

Często słyszę głosy samouspokojenia, że były już gorsze czasy w bankowości spółdzielczej, że przeczekamy jeszcze rok, półtora i gdy stopy procentowe pójdą w górę, znów będziemy lokowali pieniądze w banku zrzeszającym i wrócimy na spokojne morze biznesu.

To są błędne założenia. Nie w tych czasach, nie przy tak galopujących zmianach na rynku. Konkurencja nie stoi w miejscu, lecz ciągle się rozwija – rozwija w tym sensie, że daje klientom coraz lepszą ofertę produktową, coraz mocniej digitalizuje procesy, obniża koszty. Zauważmy, że my, działając w rozproszonej strukturze, mamy te koszty – gdyby je wszystkie zsumować – znacząco wyższe niż nasza konkurencja. Nie nawiążemy z nią równorzędnej walki o rynek, jeżeli będziemy myśleć wstecznie, jeśli nie przestaniemy oglądać się na lata naszej świetności. Takie myślenie cofa nas w rozwoju. Może przyjdą lepsze czasy i może jakoś przeżyjemy kolejne dziesięć lat. Ale konkurencja odjedzie nam bardzo daleko i w konsekwencji koszty, które będziemy musieli ponieść w przyszłości, by nadrobić stracony czas, będą nie do udźwignięcia. Zresztą… jaką dziś mamy pewność, że nasza sytuacja się polepszy? A może za chwilę będziemy mieli do czynienia z ujemnymi stopami procentowymi, jak w wielu krajach Europy i w Japonii? Kto nam da gwarancję, że po krótkim okresie koniunktury znów nie wrócą trudne czasy, do których nie będziemy przygotowani?

Czy to jest dobry czas dla bankowej integracji?

Tak, zdecydowanie tak. Dzisiaj mamy do czynienia z dużym poziomem aprobaty społecznej dla procesów łączeniowych i to jest najlepszy moment, w którym powinniśmy je przeprowadzać. Pandemia przyspieszyła integrację, uświadamiając nam, że nie mamy szans na dalsze działanie w dotychczasowych strukturach i w obowiązującym do tej pory stylu. Musimy umieć funkcjonować z otoczeniem zewnętrznym, które w mniejszym lub większym stopniu akceptuje procesy łączeniowe. Często związane jest to z utratą tożsamości podmiotu przyłączanego, co jego klienci mogą odbierać, jako „zamach" na tradycję, sprzeniewierzenie się historii. Taka jest cena przetrwania na rynku… 21 lat temu uczestniczyłem w procesie połączeniowym banków na Ziemi Kaliskiej. Wtedy akceptacja dla integracji była minimalna, lokalna społeczność kojarzyła ją właśnie z utratą tożsamości, co w tamtym czasie było trudne do przyjęcia.

Łączenia banków mogą mieć różny charakter, ale generalnie mają jeden cel: wzmocnić się finansowo, kapitałowo i organizacyjnie. My posiadamy fundusze własne, które spowodują, iż połączona instytucja będzie miała większe możliwości działania, zaspokajania potrzeb finansowych klientów szczególnie na terenie przyłączanym.

Dzisiaj mamy trochę inne, bardziej otwarte podejście. Klienci nie obawiają się skutków fuzji, zwłaszcza wtedy, gdy jest ona otwarcie i precyzyjnie komunikowana. Jest nowe pokolenie klientów, które wyrosło w rzeczywistości wolnego rynku, gdzie procesy łączeniowe widziane są już w zupełnie innym świetle. Przecież łączą się wielkie firmy, fuzje w biznesie stały się rzeczą zupełnie naturalną. Przywiązanie do pewnych tradycji, do nazw marek było głównym czynnikiem ograniczającym. Na szczęście teraz to się zmienia i akceptacja społeczna, szczególnie w grupie młodszego pokolenia klientów, jest znacząco większa niż dwadzieścia kilka lat temu.

Myśli pan, że można przeprowadzić integrację bezkonfliktowo? „Dziennik Łódzki" poinformował, że bank dokona grupowych zwolnień pracowników...

Największym problemem konsolidacji jest problem ludzki, w ujęciu dwuaspektowym. Pierwszy, naturalny problem pojawia się wraz z pytaniem: czy po połączeniu wszyscy będziemy mieli pracę? Kto będzie zarządzał połączoną instytucją? A z drugiej strony jest kwestia przystosowania się do nowych warunków, zadań i obowiązków. Czy jesteśmy na to gotowi? Czy umiemy się przekwalifikować? 21 lat temu, gdy dokony-

waliśmy połączenia, nikt w jego efekcie nie utracił pracy. Dzisiaj jednak sytuacja jest nieco inna. Największym czynnikiem kosztotwórczym w instytucjach finansowych są te związane z zatrudnieniem. Kwestia efektywności liczona na jednego zatrudnionego nabiera coraz większego znaczenia.

Przed połączeniem Bank Spółdzielczy Ziemi Kaliskiej był w czołówce pod względem efektywności pracy na jednego zatrudnionego, w odniesieniu do sumy bilansowej, w odniesieniu do obliga kredytowego czy obliga depozytowego i wielu innych… Dzisiaj, gdybyśmy nie zrobili redukcji w instytucji połączonej, te wskaźniki w znaczący sposób by spadły. Redukcja zatrudnienia spowodowana jest więc tym, aby efektywności naszego działania nie zaniżać poprzez fakt samego połączenia.

Małego banku spółdzielczego nie stać na wiele rozwiązań, które wiążą się z wysokimi kosztami zarówno w zakresie wdrożenia oferty produktowej dla klientów, jak i w obszarze backoffice'u.

Ekonomia góruje nad czynnikiem ludzkim...

Jeśli chcemy zachować ciągłość działalności i nie popaść w tarapaty finansowe, musimy myśleć ekonomicznie.. Gdy zaczynałem pracę w banku, przewodniczący rady pokazał mi dwa palce i powiedział: „Ten dłuższy to twoje przychody, krótszy to koszty. I żebyś tych palców nie pomylił" – myślę, że to sedno działania każdej firmy. Szukać nowych przychodów, redukować koszty tam, gdzie to konieczne. Obecnie digitalizujemy większość procesów zarządzania bankiem i finansami, a to sprawia, że dzisiaj mniej osób może wykonać tę samą pracę, którą przez lata wykonywała większa grupa. W dwóch bankach, mamy do czynienia z dwiema centralami. Po połączeniu, część osób, które są zatrudnione w centrali w jednej i w drugiej instytucji, będzie musiała odejść. To jest brutalne, ale taki jest rynek. Myślę jednak, że w obecnej sytuacji, kiedy mamy do czynienia z rynkiem pracownika, odejście części naszego personelu nie będzie aż tak bolesne, jak to miało często miejsce w przeszłości. Lokalny rynek jest bardzo chłonny i poszukuje pracowników dobrze wykwalifikowanych. Nie boję się więc o przyszłość specjalistów, którzy odejdą z połączonego banku. Poradzą sobie, są dobrymi fachowcami.

Dzisiaj mamy do czynienia z dużym poziomem aprobaty społecznej dla procesów łączeniowych i to jest najlepszy moment, w którym powinniśmy je przeprowadzać. Pandemia przyspieszyła integrację, uświadamiając nam, że nie mamy szans na dalsze działanie w dotychczasowych strukturach i w obowiązującym do tej pory stylu.

Możecie im jakoś pomóc? Mam na myśli szkolenia, odprawy...

Z punktu widzenia pracownika, który dzisiaj ma zatrudnienie, ale musi poszukiwać na rynku nowego miejsca pracy, sytuacja jest trudna i bardzo stresująca. Doskonale to rozumiem. Powtórzę: to jest ta smutniejsza strona gospodarki rynkowej, ale pewnie inaczej się nie da. My realizujemy proces grupowych zwolnień. Wcześniej kierownictwo spotykało się z załogą banku przyłączanego, z całą załogą, i długo rozmawialiśmy na te tematy. Od czterech miesięcy zarządzamy bankiem przyłączanym i do tej pory trudno było podjąć decyzję o tym, kto musi odejść, a kto zostanie. Chcemy to zrobić możliwie jak najmniej boleśnie dla osób, z którymi będziemy musieli się rozstać. Spotkaliśmy się również z przedstawicielami pracowników banku i podczas tego spotkania wypracowaliśmy warunki, na których nastąpi rozwiązanie umów o pracę. Niezależnie od stażu pracy i związanego z tym okresem wypowiedzenia, wszystkim będziemy wypłacać odprawy w wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia.

Jeśli ktoś przepracował tylko rok, to dostanie większą odprawę niż gwarantuje mu prawo pracy?

Tak. Chcemy, aby nasze rozstania z pracownikami odbywały się w możliwie jak najlepszej atmosferze.

Od wpisania połączenia waszych banków do KRS minęły już ponad dwa miesiące. Można ten czas jakoś podsumować?

Uważam, że decyzja była właściwa. Daje nowy impuls obu instytucjom i obu lokalnym społecznościom. Jeszcze raz powtórzę: duży może więcej. W ciągu tych dwóch miesięcy musieliśmy wykonać ogromną pracę związaną z przygotowaniem dokumentów do KNF, porozumieć się w kwestii szczegółowych warunków łączeniowych. Przed nami ciągle jest migracja danych, która będzie kolejnym krokiem milowym w procesie łączenia. To ogromne wyzwanie, które zostanie ukończone zgodnie z założeniami 5 grudnia.

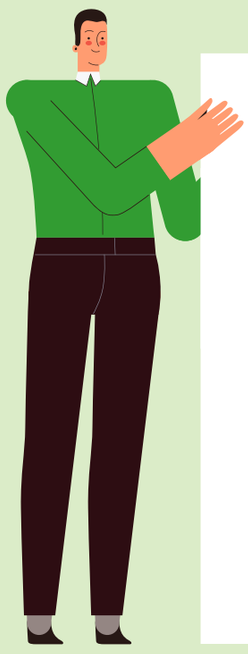
Musimy też ułożyć się organizacyjnie, dopasować w konkretnych zespołach, ujednolicić procedury i podejście do klientów. Ale najważniejszy jest proces wewnętrznej samoorganizacji – procedury nie są panaceum na wszystkie bolączki, liczą się ludzie i ich wzajemne rozumienie współpracy. Mamy różne sposoby podejścia do klienta, do biznesu. To wynika choćby z tego faktu, że operowaliśmy na odmiennych rynkach. Nasz jest rynkiem wiejskim, Pabianice to domena klienta miejskiego, mającego inne potrzeby i oczekiwania. To samo dotyczy całej aglomeracji łódzkiej. Musimy więc rozumieć się faktycznie, a nie na papierze i nie tylko w zapisanych dokumentach. Działać wspólnie, a nie w podziale na jedną i drugą ekipę.

A zatem... Opłacało się integrować?

Myślę, że lokalne społeczności i sami pracownicy szybko to docenią. Połączenie dwóch banków spółdzielczych jest wielką szansą na przyszłość. Wkrótce będziemy wdrażać konta na selfie, a później rachunki otwierane z poziomu samej aplikacji. Będziemy prezentować naszym klientom coraz ciekawszą, bogatą ofertę. Mamy teraz znacząco większy potencjał i powinniśmy zrobić wszystko, aby go nie zmarnować. ●

Rozmawiał: Roman Szewczyk.
Koźminek, 13 września 2021 r.

Łączymy **siły**



Łódzki Bank Spółdzielczy

Bank Spółdzielczy w Strykowie

Bank Spółdzielczy w Bełchatowie

Bank Spółdzielczy w Krośniewicach

Bank Spółdzielczy Ziemi Kaliskiej

PA-CO-Bank w Pabianicach

Żuławski Bank Spółdzielczy
w Nowym Dworze Gdańskim

Bank Spółdzielczy w Nowym Stawie

Bank Spółdzielczy w Skórczu

Bank Spółdzielczy w Lubichowie

KLIKNIJ ŻEBY POSŁUCHAĆ ARTYKUŁU

OTWIERAMY PRZYSZŁOŚĆ BEZ KOMPLEKSÓW

Mirosław Skiba
Prezes Zarządu
SGB-Banku SA

Mija sto dni od Zgromadzenia Prezesów SGB, które przyjęło Strategię „Otwieramy przyszłość", będącą planem działań i celów Grupy na lata 2021–2024. Chcę wrócić do tego dokumentu, by raz jeszcze spojrzeć na rysujące się przed nami scenariusze, zadania i zagrożenia.

Nasza Strategia to zestaw konkretów w czterech obszarach: Dobro Klienta, Dobro Zrzeszenia, Cyfrowa Moc i Efektywność. Właśnie te cztery równorzędne filary rozwoju – wsparte przez wyspecjalizowane zespoły pracowników i głęboko zakorzenioną lokalność – zdecydują o przyszłości Spółdzielczej Grupy Bankowej na długie lata. W pewnym też sensie będą one decydowały o rozwoju całej bankowości spółdzielczej: mimo podziału na dwa zrzeszenia, jesteśmy przecież jedną rodziną, mamy wiele synergicznych powiązań i wspólnych narzędzi.

Słowa „Otwieramy przyszłość" to wyzwanie. Strategia nie jest celem samym w sobie: to zestaw celów do osiągnięcia i dróg, którymi chcemy podążać. Wszystko – dla dobra klientów i dla dobra spółdzielczego biznesu. Cyfryzacja, technologie, nowe systemy informatyczne i aplikacje, sztuczna inteligencja… To tylko narzędzia monetyzacji, których chcemy użyć, by zdobyć lepszą pozycję na rynku, rozwijać bankowość spółdzielczą, być jeszcze lepszymi bankami dla naszych klientów.

SGB ma ambicję być grupą bardzo nowoczesnych technologicznie banków w Polsce, których siłą jest wspólne działanie, biznesowa elastyczność i bliskie, przyjazne relacje z lokalnymi społecznościami. Wiem, że jest to zapowiedź śmiała, można by wręcz powiedzieć – buńczuczna, zważywszy na informatyczny dystans, który całkiem niedawno dzielił nas od konkurencji, ale mam też głębokie przekonanie, że jest to cel realny i aspiracyjny.

Kto by nie chciał pracować w tak zdefiniowanej grupie bankowej? Nowe technologie w bankowości są i będą coraz bardziej potrzebne. Nasza branża będzie rozwijała nowe technologie, żeby zapewnić klientom jak najlepsza odczucia w relacjach z bankami, udostępnić im sprawne procesy szybkiego zakładania rachunków i kredytowania działalności bez konieczności przychodzenia do placówek bankowych. To już nie jest okresowe zjawisko, lecz długoterminowy trend, który trwale zmieni oblicze bankowości.

Jednocześnie innowacyjne rozwiązania technologiczne będą pomagały bankom w podnoszeniu efektywności działania. To będzie bardzo potrzebne w nadchodzącej przyszłości! Dlatego tak usilnie pracujemy nad rozbudową i udostępnieniem Systemu SGB oraz narzędziowym wsparciem dla sprzedaży. Dlatego przyspieszamy w zakresie automatyzacji procesów, rozbudowujemy katalog usług zrzeszeniowych, uzupełniamy naszą aplikację SGB Mobile o kolejne, unikatowe funkcje.

Otwieramy drzwi do nowoczesności i efektywności

Tak właśnie widzimy rolę banku zrzeszającego. Istniejemy i działamy na rzecz banków spółdzielczych – naszą Strategię przygotowaliśmy przecież wspólnie z nimi – i promujemy kulturę wewnętrznego dialogu i współpracy. Mamy wyszukiwać i dostarczać Bankom, naszym partnerom, najlepsze rozwiązania, wspierać je w codziennych działaniach, budować ich potencjał i tworzyć wspólne projekty biznesowe.

Najbardziej wartościowym przykładem dobrze przemyślanej kooperacji wewnątrz Zrzeszenia i poza jego strukturami jest BS API, które pozwoliło nam nie tylko na integrację siedmiu platform informatycznych wykorzystywanych przez banki spółdzielcze, ale przede wszystkim na dynamiczny rozwój usług dla klienta. Daliśmy dowód, że możemy współpracować z najlepszymi partnerami informatycznymi na rynku, że nie ma konkurencyjnego podziału między zrzeszeniami, że działając razem możemy zrobić więcej i… taniej.

Chciałbym ten rodzaj partnerstwa przenosić na inne płaszczyzny. Jesteśmy świadkami konsolidacji czterech banków spółdzielczych, które rozpoczynają działalność pod szyldem Łódzkiego Banku Spółdzielczego. To dojrzała i mądra decyzja, której zarząd SGB-Banku sekunduje z wielką życzliwością. Duże nadzieje towarzyszą również innym projektom konsolidacyjnym; chcemy je wspierać merytorycznym i technologicznym doradztwem.

Jeśli banki widzą swoją przyszłość poprzez działanie w silniejszych, mniej rozproszonych strukturach, to tym lepiej dla nich i dla rynku. Ale na proces konsolidacji musimy patrzeć wyłącznie przez pryzmat zasady win-win. Tu nie może być przegranych! Tu wszystkie rozwiązania powinny być przyjmowane na drodze dialogu, rachunku ekonomicznego i – co najważniejsze – budowania efektu korzyści dla naszych klientów.

Bank w żółte kropki

Pytania o przyszłość banków spółdzielczych zawsze będą pytaniami o dobro klienta. Długie miesiące pandemii pokazały, jak ważny jest przepływ informacji między dwiema stronami biznesowego partnerstwa – im więcej o sobie wiemy, im bliższe są nasze relacje, tym łatwiej jest znajdować adekwatne do potrzeb konsumentów rozwiązania finansowe. Kontakt z klientem – ten wirtualny i bezpośredni – to dzisiaj klucz do sukcesu. Nie ma lepszej drogi.

W jednym z banków usłyszałem niedawno żart, że jeśli klienci banków spółdzielczych będą chcieli mieć zielone banki w żółte kropki, to my im te kropkowane na żółto banki udostępnimy. To zabawna przenośnia, ale celnie oddająca istotę sprawy. Klient jest najważniejszy, on rządzi! Jemu podporządkowujemy nasze działania, jego satysfakcja jest naszym celem.

Dla banku zrzeszającego klientami są banki spółdzielcze. Wsłuchujemy się w ich oczekiwania! Zapisaliśmy to w naszej Strategii, akcentując zwłaszcza powołanie dedykowanej sieci obsługi dla banków spółdzielczych – huby z mobilnymi doradcami i wsparcie narzędzi technologicznych (CRM/Workflow). Chcemy też, by do projektów zrzeszeniowych, tych o największym formacie, już na starcie angażowane były banki spółdzielcze.

Nasze wspólne działania będą miały nową, uspójnioną oprawę wizerunkową i aktywną promocję.
Taka współpraca, nowy model biznesowy oparty na stałym dialogu i pełnym partnerstwie, ma na celu zwiększenie potencjału ekonomicznego samych banków i Zrzeszenia. Pomoże nam zbudować w oczach opinii publicznej wizerunek banku spółdzielczego, jako podmiotu aktywnego, nie obawiającego się dużych wyzwań, gotowego do obsługi różnych grup klientów. Nie musimy przecież ograniczać naszej działalności do rynku małych miast i wsi – możemy, tak jak ma to w planach Łódzki Bank Spółdzielczy, szukać swojej szansy w obsłudze klientów z wielkich aglomeracji, zarówno indywidualnych, jak i biznesowych.

Rynek finansowy po pandemii

Kluczowe dla naszej wspólnej przyszłości będą dwa-trzy najbliższe lata. Kolejne lockdowny zatrzymały apetyty inwestycyjne klientów biznesowych i indywidualnych. Wszyscy mamy nadzieję, że przewidywana czwarta fala koronawirusa obejdzie się z nami łaskawie, ale nie można wykluczyć, że już jesienią znów będziemy mieli do czynienia z częściowym zamrożeniem gospodarki.
Gdzie widać nadzieję? Dostarcza jej nasza narodowa cecha – umiejętność dostosowania się do trudnych warunków. Polacy są przedsiębiorczy, radzą sobie z przeciwnościami dużo lepiej niż inni. Po otwarciu gospodarki wzrasta biznesowe ożywienie – wystarczy przejechać się autostradą A2, by dostrzec sznury ciężarówek podążających na Zachód.
Poprawia się klimat w rozmowach z przedsiębiorcami. Już nie są oni tak asekuracyjni, jak kilka miesięcy temu, coraz częściej pojawiają się nowe projekty inwestycyjne, wzrasta zainteresowanie kredytowaniem obrotowym... Koniec stagnacji to dobry znak dla wszystkich. Polskim firmom sprzyja niskie oprocentowanie, klienci indywidualni chętniej sięgają po kredyty hipoteczne, których sprzedaż radykalnie wzrosła. Ale gwoli ostrożności: warto wsłuchać się w ostrzeżenia regulatora, który nie wyklucza wzrostu stóp procentowych… Dla banków będzie to oznaczało konieczność zachowania reżimu chłodnej oceny w relacjach z klientami, a dla nich samych – konieczność zachowania zdrowego rozsądku...
Powinniśmy być na takie wydarzenia dobrze przygotowani. Mieć scenariusze na każdą okoliczność i każdą zmianę zachowań konsumenckich. Dziś obserwujemy ogromne zainteresowanie usługami mobilnymi – transakcje, płatności mobilne, otwarcie konta przy użyciu selfie czy kredyt w aplikacji mobilnej to standard, który stopniowo staje się udziałem klientów Spółdzielczej Grupy Bankowej. Po latach zastoju wreszcie dochodzi do tego, że spełniamy oczekiwania klientów! Dajemy im oferty lepsze od propozycji banków komercyjnych, z dobrym poziomem technologii.
Widzimy wzrost dochodów pozaodsetkowych i skokowy wzrost finansowania mniejszych przedsiębiorstw przez banki spółdzielcze. To pierwsze jaskółki dobrych zmian.
Ale… Nie wolno nam szukać pretekstów do samozadowolenia: trzeba hołubić w sobie pokorę i zdolność do poszukiwania odpowiedzi na wszelkie trudne pytania. Czy jesteśmy drodzy, czy tani w stosunku do konkurencji? Mamy prostsze czy bardziej skomplikowane procedury? Czy umiemy zdobywać nowych klientów? Czy nasz management rozwija się, szkoli, zdobywa nowe doświadczenia? Czy nasza strona internetowa przyciąga klientów, czy odpycha?
Liczą się sprawy wielkie – efektywność, wskaźniki ekonomiczne, bezpieczeństwo – i liczą się detale, biznesowe niuanse. Liczy się nawet język, którym posługujemy się w kontaktach z klientami. Czy mówimy w sposób dla nich zrozumiały?

Bez kompleksów przed nowymi wyzwaniami

Zmienia się także nasze otoczenie. Zapowiadane są gigantyczne inwestycje związane z Krajowym Planem Odbudowy i Polskim Ładem, stoimy wobec ogromnej transformacji energetycznej i przejścia na system „zielonej gospodarki", w najbliższej perspektywie uaktywnione zostaną programy pomocowe, fundusze europejskie i krajowe…
Tam kryją się nasze szanse i perspektywy rozwojowe. Wielkie strumienie finansowe zostaną skierowane nie tylko na inwestycje centralne, ale także na projekty lokalne, w wymiarze gminnym, powiatowym i wojewódzkim.
To jest gigantyczny potencjał, ale żeby z niego skorzystać – banki spółdzielcze muszą być do tej operacji perfekcyjnie przygotowane. Mam na myśli technologię, infrastrukturę, sprawny system organizacyjny, współpracę z BGK i PFR, a także aspiracyjnie nastawiony, żądny sukcesów personel.
I tu – ważna uwaga. Możemy wykorzystać nasze doświadczenia i związki z lokalnymi społecznościami, wielopokoleniową wiedzę, nowe technologie – to wszystko bardzo się liczy – ale najważniejsza zawsze będzie… nasza mentalność. Wygramy, jeśli podejdziemy do procesów związanych z pozyskiwaniem funduszy pomocowych bez kompleksów, z wolą zwycięstwa, jak twardzi, rynkowi gracze.

> Tak właśnie widzimy rolę banku zrzeszającego. Istniejemy i działamy na rzecz banków spółdzielczych – naszą Strategię przygotowaliśmy przecież wspólnie z nimi – i promujemy kulturę wewnętrznego dialogu i współpracy.

To się dzieje. Tu i teraz!

Skuteczne organizacje nie chowają strategii do szuflady, lecz używają jej, jak biznesowego GPS, który ma doprowadzić firmę do wybranego celu. Patrzę na nasze zaangażowanie w realizację założeń strategicznych z dużym optymizmem – wszystkie zaplanowane cele cząstkowe osiągamy w terminie, mamy dużą dynamikę rozwojową, którą coraz częściej docenia otoczenie rynkowe, klienci i media.
Z optymizmem spoglądam też na twórczy ferment w bankach spółdzielczych SGB. Każdy szuka nowych kontaktów z klientami, sięgając często po nowe narzędzia komunikacyjne – tu brawa dla banków, które świetnie sobie radzą na Facebooku i LinkedIn! – pojawiają się atrakcyjne inicjatywy, banki rozmawiają o sojuszach i łączeniu sił, wewnętrzna współpraca ma coraz bardziej partnerski charakter, a klienci otrzymują coraz ciekawsze oferty.
Za tę wielką aktywność, która tak pięknie popycha nas do przodu, chciałbym wszystkim pracownikom banków SGB serdecznie podziękować. To bardzo ekscytujące uczucie: uczestniczyć w działaniach, które mają wagę przełomu. Budujemy zupełnie nową jakość, dajemy przykład dynamicznej transformacji, udowadniamy, że bankowość spółdzielcza ma przyszłość i chyba po raz pierwszy od wielu lat czujemy, że te słowa nie są tylko zaklęciem, pobożnym życzeniem. To się dzieje tu i teraz. ●

Tekst ukazał się na stronach bs.net.pl oraz kzbs.pl

PRZYSZŁOŚĆ NALEŻY DO NAS

Ewelina Basabe-Gnoińska
SGB-Bank SA

Adam Pietkiewicz
SGB-Bank SA

Sto dni obowiązywania Strategii SGB „Otwieramy przyszłość" to dobry pretekst do pierwszych podsumowań. Co zrobiliśmy? Które z naszych działań zostały już zakończone, a które są w fazie wdrożeń?

Zacznijmy od… komunikacji. Czy znają Państwo wśród pracowników SGB kogoś, kto nie wiedziałby o przyjęciu strategii rozwoju Zrzeszenia na lata 2021–2024? Chyba nie ma takich osób. Warto bowiem zwrócić uwagę, jaką rangę nadaliśmy naszemu strategicznemu dokumentowi: omawiano go na wielu konferencjach i wydarzeniach prowadzonych przez Zarząd SGB-Banku, szczegóły Strategii pojawiły się w intranecie, na łamach magazynu „Bank Spółdzielczy", w mediach społecznościowych, na portalach branżowych i w serwisach informacyjnych wielu polskich redakcji. O tym, że „Otwieramy przyszłość" było głośno… i echo się niesie.

Budowa zaangażowania

Przywiązujemy dużą wagę do komunikacji, ponieważ to zaangażowanie ze strony wszystkich pracowników Zrzeszenia w realizację Strategii zadecyduje o jej ostatecznym sukcesie. Potoczne „dowiezienie wyniku" jest możliwe jedynie przy wielowymiarowej i wieloobszarowej współpracy, a razem możemy działać tylko wtedy, kiedy wszystkie ogniwa naszej struktury mają pełną wiedzę o planowanych i wdrażanych działaniach. Jak wiadomo, za powodzeniem każdej strategii kryje się zaangażowanie wszystkich członków organizacji. Zaangażowanie budujemy i wzmacniamy przez transparent-

ność działań, cykliczne powiadomienia o osiągnięciu cząstkowych celów, o nawet najdrobniejszych sukcesach, czy pokonanych przeszkodach.

Jednym z naszych pierwszych działań było utworzenie zespołu ds. strategii i rozpoczęcie systematycznej pracy monitorującej proces jej wdrażania (szczegółowo opisane projekty, monitorowanie postępu prac nad nimi, harmonogram działania, planowanie, określenie kluczowych wskaźników sukcesu itp.). Zespół aktywnie działa oraz nadzoruje i wspiera między innymi wdrożenia 14 inicjatyw, tzw. quick-wins. Inicjatywy te mają za zadanie uzyskanie konkretnych celów biznesowych już w 2021 roku, w tym – osiągnięcia nowych przychodów (bo przecież planujemy uruchamiać nowe produkty), wyższej jakości obsługi klientów (bo działamy szybciej i jesteśmy technologicznie zaawansowani) oraz dalszego przybliżania się do klientów poprzez kanały zdalne.

Transformacja cyfrowa

Digitalizacja procesów to jedna z centralnych osi, wokół których koncentruje się największa aktywność SGB. We wrześniu br. pierwsze banki udostępniły klientom usługę „konto na selfie". Przed inauguracją sezonu letniego uruchomiliśmy w aplikacji SGB Mobile funkcję Autopay, ułatwiając klientom banków przejazdy wybranymi autostradami. Pojawiła się funkcjonalność Active, doceniana przez klientów i pracowników Grupy np. przy okazji akcji sportowego wyzwania RakReaton.

Upraszczamy wdrożenia systemu def3000, rozwijamy rozwiązania technologiczne uruchamiając Moje Dokumenty SGB (trwały nośnik), a także Platformę SGB. Wdrożenie systemu Platforma SGB umożliwia bankom realizację procesów biznesowych, integrację z własnym systemem księgowym oraz systemami/bazami zewnętrznym, zapewniając automatyzację i uproszczenie procesów. Prowadzimy też mocno zaawansowane prace nad rozwojem systemu ochrony anytfraudowej usług bankowości internetowej i mobilnej (Fraud Detection System – FDS), gwarantującego możliwie wysoki poziom cyberbezpieczeństwa transakcji, a przez to środków naszych klientów.

Najważniejsi: Klient i Zrzeszenie

W trakcie wdrożenia jest rozwiązanie wyczekiwane z niecierpliwością przez wiele banków spółdzielczych – kredyt online. Rozwiązanie to planujemy, aby było dostępne dla wybranych banków już przed końcem tego roku. Poza właśnie uruchamianym kontem na „selfie" to jeden z najważniejszych elementów cyfrowej transformacji, który znacząco wzbogaci funkcjonalność aplikacji SGB Mobile i wpłynie na wzrost zainteresowanie ofertą naszych banków ze strony lokalnego klienta.

Rozpoczęły się pierwsze działania związane z wprowadzeniem roli doradcy zrzeszeniowego. To osoby kontaktowe pomiędzy bankami spółdzielczymi a SGB-Bankiem, które stanowią pierwszą linię wsparcia merytorycznego i organizacyjnego dla banków. Przekazują i koordynują wszystkie sprawy związane z produktami i systemami, wspierają w pozyskiwaniu informacji na temat dobrych praktyk w zakresie pozyskiwania i obsługi klientów firmowych oraz w przystępowaniu do procesów centralnych.

Nowe formy zrzeszeniowej aktywności mają już swoje konkretne wymiary – do współpracy w ramach jedenastu inicjatyw zrzeszeniowych zgłosiło się 23 przedstawicieli banków spółdzielczych, prawie 30 banków zaangażowało się w spotkania focusowe poświęcone zmianom w systemie identyfikacji Zrzeszenia i badaniom marki SGB. Kolejne 10 banków będzie ściśle współpracować nad wypracowaniem nowego modelu sprzedaży dla Zrzeszenia.

> Jak wiadomo, za powodzeniem każdej strategii kryje się zaangażowanie wszystkich członków organizacji. Zaangażowanie budujemy i wzmacniamy przez transparentność działań, cykliczne powiadomienia o osiągnięciu cząstkowych celów, o nawet najdrobniejszych sukcesach, czy pokonanych przeszkodach.

Przyspieszenie w leasingu

Minione sto dni to również wiele zmian związanych z produktami Grupy. Widać dynamiczny wzrost sprzedaży usług leasingowych – pojawiają się konsorcja z bankami, przybywa nowych klientów, rośnie liczba umów i zainteresowanie konsumentów. Zaczynamy też prace nad wspomnianym nowym modelem sprzedaży, obejmującym w szczególności: dzień pracy doradcy, procesy sprzedażowe, strukturę sprzedaży, narzędzia, system motywacyjny, poszukiwanie klientów, zarządzanie bazami klientowskimi i uproduktowienie.

Nasz firmowy „master plan" ma dopiero sto dni. Jeszcze nie możemy powiedzieć, że pojawiły się powody do świętowania, ale pierwsze szybkie sukcesy już są. Pojawiły się również pierwsze refleksje – o potrzebie kontynuacji dialogu i bliskiej współpracy z bankami, o budowaniu zaufania i tworzeniu stabilnej, biznesowej konstrukcji, która wzmocni naszą Grupę. Sto dni temu pisaliśmy „Otwieramy przyszłość" – dziś wiemy już, że nie były to słowa na wyrost.

SGB OTWIERAMY PRZYSZŁOŚĆ

CYFROWA OFENSYWA BANKOWOŚCI SPÓŁDZIELCZEJ

JERZY JAROSIŃSKI

Banki spółdzielcze zmieniają swój wizerunek. Jeszcze do niedawna pozostawały w tyle za bankowością komercyjną. Dziś niektóre z nich stają się cyfrową awangardą sektora. Nie omijają ich jednak trendy, które zachodzą w całej branży. Placówek ubywa, rośnie rola digitalizacji. To kluczowy moment na ucieczkę do przodu.

Bankowość zmienia się na naszych oczach. Na zewnątrz najlepiej widać to po znikających placówkach z ulic miast. Jeszcze do niedawna miejskie deptaki pełniły funkcję „uliczek bankowych", gdzie obok siebie sąsiadowały licznie placówki instytucji finansowych. Dziś na powrót wraca tam mały biznes, a banki wypowiadają umowy najmu lokali. Placówek bankowych ubywa od kilku dobrych lat, co potwierdzają m.in. raporty publikowane przez Komisję Nadzoru Finansowego czy Bank Światowy. Skala zmian jest olbrzymia.

Banki zwijają placówki

Najmocniej w kość dostaje sektor komercyjny, który musi dziś dopasować sieć oddziałów do skali biznesu prowadzonego w nowej rzeczywistości. Na koniec maja 2021 roku banki miały 11,3 tys. oddziałów, filii i ekspozytur. To aż o 3,2 tys. mniej niż jeszcze przed dekadą. Nie oznacza to jednak, że sektor spółdzielczy się nie kurczy. Tylko w ubiegłym roku liczba placówek spółdzielczych (bez central) zmniejszyła się o 324 placówki (do poziomu 3424). W sektorze spółdzielczym spadki nie są jednak tak gwałtowne, jak w „komercji".

Generalizując można powiedzieć, że wpływ na taki stan rzeczy ma m.in. postępująca cyfryzacja i rozwój elektronicznych kanałów obsługi. Według raportu NetB@nk opracowanego przez Związek Banków Polskich, obecnie z bankowości internetowej korzysta już blisko 20 mln klientów banków. Rosnącą popularnością cieszą się usługi mobilne – z bankowości w telefonie korzysta z kolei 14,5 mln klientów banków. Osoby, które korzystają z elektronicznych kanałów rzadziej zaglądają do placówek bankowych, bo większość operacji są w stanie wykonać samodzielnie z poziomu komputera czy smartfona. Wszystko wskazuje też na to, że trend ten będzie się nasilał w najbliższej przyszłości.

Cyfryzacja, niskie stopy i pandemia

Nie jest to jednak jedyny powód, dla których sieć bankowa się kurczy. Miniona dekada upłynęła pod znakiem postępującej konsolidacji sektora – zarówno komercyjnego, jak i spółdzielczego. Z kilkudziesięciu głównych banków uniwersalnych, na rynku pozostało kilkanaście największych instytucji. Sektor spółdzielczy w ubiegłym roku skurczył się o kolejnych 8 banków. Na koniec grudnia 2020 r. działało 530 banków spółdzielczych, z czego 326 było członkami systemu ochrony IPS BPS, a 192 IPS SGB. Poza IPS funkcjonowało 12 banków. W kontekście czynników mających wpływ na sieć placówek nie sposób nie wspomnieć o rekordowo niskich stopach procentowych i pandemii, które wymusiły zmiany w organizacji bankowego biznesu.

Bankowość zmienia się i jest to proces nieuchronny. Podobne ruchy obserwujemy na całym świecie. Z danych Banku Światowego wynika, że z roku na rok zmniejsza się liczba placówek dostępnych na 100 tys. mieszkańców. Rekordowy pod tym względem był rok 2014, gdzie na 100 tys. mieszkańców przypadało średnio 12,39 placówek. W roku 2019 (to najnowsze dostępne dane), było ich już tylko 11,51. To średnia, ale niektóre kraje poszły pod tym względem jeszcze dalej. Np. w Norwegii jest to raptem 5,5 placówki na 100 tys. mieszkańców, a w Finlandii 4,4 oddziały.

Ofensywa bankowości cyfrowej

Nie oznacza to jednak, że tracą na tym klienci. Ostatnie lata pokazały, że rozwój usług cyfrowych z powodzeniem zastępuje to, co do niedawna możliwe było do załatwienia wyłącznie w oddziale. Więcej – dostępne na polskim rynku aplikacje i systemy mobilne w coraz większym stopniu odpowiadają na potrzeby nowoczesnego klienta banku. Nie są to już jedynie proste programy do obsługi finansów osobistych – pozwalające jedynie zlecić przelew czy założyć lokatę. Zaczynają one przypominać szwajcarskie scyzoryki – wielofunkcyjne kombajny do zarządzania różnego rodzaju płatnościami.

Co ciekawe, nowe trendy na tym rynku zaczyna wyznaczać sektor spółdzielczy. Za wzór może posłużyć aplikacja SGB-Banku, która oprócz podstawowych funkcji pozwala zarządzać subskrypcjami, ma wszystkie dostępne na rynku formy płatności mobilnych, a ponadto pozwala… śledzić i monitorować kondycję fizyczną użytkownika. Do tego dokłada płatności zegarkami Garmin i Fitbit. Takiej palety może pozazdrościć nie jeden bank uniwersalny.

Spółdzielcy w awangardzie

Sektor banków spółdzielczych w ostatnich latach nadrobił zaległości względem swojego starszego brata – bankowości komercyjnej. Klient BS-ów nie jest już dziś skazany na gorszą ofertę – ma dostęp to podobnej palety usług, jak w bankach zasilanych kapitałem zagranicznym. SGB-Bank udostępnia SGB ID, oferuje dostęp do BS API, za chwilę pozwoli zakładać klientom konta na „selfie". Co ciekawe, usługa ta otworzy bank na możliwość akwizycji klientów spoza rodzimego podwórka – konto będzie mógł założyć każdy, niezależnie od lokalizacji czy dostępności placówki.

Sektor bankowości spółdzielczej ma jeszcze jeden atut w ręku, którego próżno szukać w „komercji" – mocno rozwinięte relacje z klientami. W tym kontekście można śmiało mówić o partnerstwie. Czy cyfryzacja tego nie zaburzy? Przedstawiciele branży są przekonani, że jedynie je uzupełni. W odróżnieniu do sektora uniwersalnego, w bankowości spółdzielczej usługi cyfrowe wprowadzane są obok – a nie zamiast, budowania relacji z klientami. Nie zastępują kanałów, a jedynie je uzupełniają. Dzięki temu bankowość spółdzielcza wchodzi w zupełnie nowy etap rozwoju. Otwiera się nowy rozdział, w którym bankowość cyfrowa będzie nowoczesnym uzupełnieniem tradycyjnych relacji z klientem. Czas pokaże, jak spółdzielcy wykorzystają nową szansę. ●

XXX FORUM EKONOMICZNE W KARPACZU
SIŁA LOKALNOŚCI I NOWYCH TECHNOLOGII

ROMAN SZEWCZYK

XXX Forum Ekonomiczne w Karpaczu, którego partnerem była w tym roku Spółdzielcza Grupa Bankowa, to największa w Europie Środkowo-Wschodniej platforma międzynarodowego dialogu społeczno-politycznego i gospodarczego.

Tegoroczne, jubileuszowe wydarzenie poświęcone było w olbrzymiej części perspektywom rozwoju gospodarczego po okresie pandemii, a także bezpieczeństwu energetycznemu oraz szansom i zagrożeniom związanym z nowymi technologiami. Wiele uwagi poświęcono współczesnym wyzwaniom politycznym i sposobom rozwiązywania lokalnych kryzysów. W kilku sesjach plenarnych i prawie dwustu debatach panelowych oraz innych wydarzeniach Forum Ekonomicznego uczestniczyło ponad cztery tysiące gości z Europy, Azji Centralnej i USA. Uczestnicy reprezentowali blisko 60 państw.

Panel, w którym skoncentrowano się na problemach bankowości, nosił nazwę „Cyfryzacja sektora finansowego – w jaki sposób zmieniają się instytucje finansowe?" Wziął w nim udział m. in. Mirosław Skiba, prezes Zarządu SGB-Banku SA, który przyznał, że dzięki cyfrowej transformacji ogromną szansę otrzymało wiele małych banków z polskim kapitałem:

– Te banki mają pomysł na siebie i doświadczenia w bezpośrednich relacjach z klientami. Poziom technologiczny banków spółdzielczych, przyjęte przez nie systemowe rozwiązania i nowoczesne podejście do rynku zaskakuje najlepszych znawców naszej branży. Mówię to z pełną świadomością, mając w swoich zawodowych doświadczeniach zarówno budowę potencjału międzynarodowego banku komercyjnego, jak i pracę na rzecz banków spółdzielczych. Postęp, jakiego dokonały, budzi wielki szacunek.

Siła w Grupie

Zdaniem prezesa Skiby, na tym etapie rozwoju banki spółdzielcze potrzebują silnych partnerów. A także wiary, że lokalny, wspierany przez całą Grupę, może być atrakcyjnym sojusz-

nikiem przy wielu przedsięwzięciach gospodarczych średniej i dużej skali.

– *Działając w pojedynkę* – dodał Mirosław Skiba – *nie jesteśmy tak mocni, jak bankowość komercyjna, ale działając razem, w Grupie, mamy duży potencjał. Dlatego – zapraszam do banków spółdzielczych SGB wszystkich, którzy szukają wiarygodnych partnerów finansowych.*

Poziom technologiczny banków spółdzielczych, przyjęte przez nie systemowe rozwiązania i nowoczesne podejście do rynku zaskakuje najlepszych znawców naszej branży.

Do wypowiedzi Mirosława Skiby nawiązał przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego, Jacek Jastrzębski, który podkreślił, że model biznesowy banków spółdzielczych opiera się na relacyjności, ale nie zwalnia ich z wdrażania nowoczesnych, bezpiecznych technologii. Zdaniem szefa KNF w transformacjach cyfrowych bardzo dużą rolę do odegrania mają banki zrzeszające.

Lokalność, relacje i technologia

Dobrym rozwiązaniem byłoby, żeby banki spółdzielcze nadal pozostały lokalne, oparte na bliskich relacjach a technologię i odpowiednią jakość standardów zapewniały im banki zrzeszające. To jedno z rozwiązań, które pozwoliłoby na pozostawienie modelu biznesowego opartego na relacjach, a nie skali.

Zdaniem Jacka Jastrzębskiego, jest wiele problemów, które łączą banki spółdzielcze z komercyjnymi.

– *Przede wszystkim cyberbezpieczeństwo, temat odmieniany dzisiaj przez wszystkie przypadki. Drugi wątek to wyrównanie poziomu cyfryzacji w całym sektorze bankowym. Jesteśmy dumni z liderów, ale sektor bankowy ciągle jest pod tym względem bardzo zróżnicowany. Jesteśmy zainteresowani dążeniem do stworzenia choćby minimalnych standardów technologicznych, które mogłyby zostać zaoferowane najmniejszym graczom, którzy nie są w stanie sami zaimplementować takich rozwiązań. Ci mniejsi gracze mogą okazać się pod względem technologicznym „miękkim podbrzuszem" sektora bankowego. Przez to sektor może być bardziej podatny na cyberataki czy incydenty związane np. z praniem pieniędzy. Trzeci wątek: cyfryzacja służy zwiększeniu efektywności prowadzonego biznesu, jednak chcielibyśmy, aby w ślad za tym te silniki technologiczne, które są bardzo zaawansowane, były wykorzystywane nie tylko do celów stricte biznesowych, ale także do tych, które wiążą się z bezpieczeństwem czy integralnością, pozwalając np. identyfikować podejrzane czy oszukańcze transakcje.*

Forum Ekonomiczne to jedno z wielu spotkań, na które zapraszani są przedstawiciele Spółdzielczej Grupy Bankowej. W pierwszych dniach września dużą aktywność SGB można było zanotować podczas kolejnego Forum Liderów Bankowości Spółdzielczej, a także na Europejskim Kongresie Finansowym, poświęconym finansom w nowej, odmienionej przez COVID-19 rzeczywistości. ●

Tu mamy wszystko...

w zasięgu ręki!

SGB MOBILE

KLIKNIJ ŻEBY ZAINSTALOWAĆ

Pobierz aplikację z:

Google Play

App Store

Bezpłatna infolinia 24/7:

800 888 888

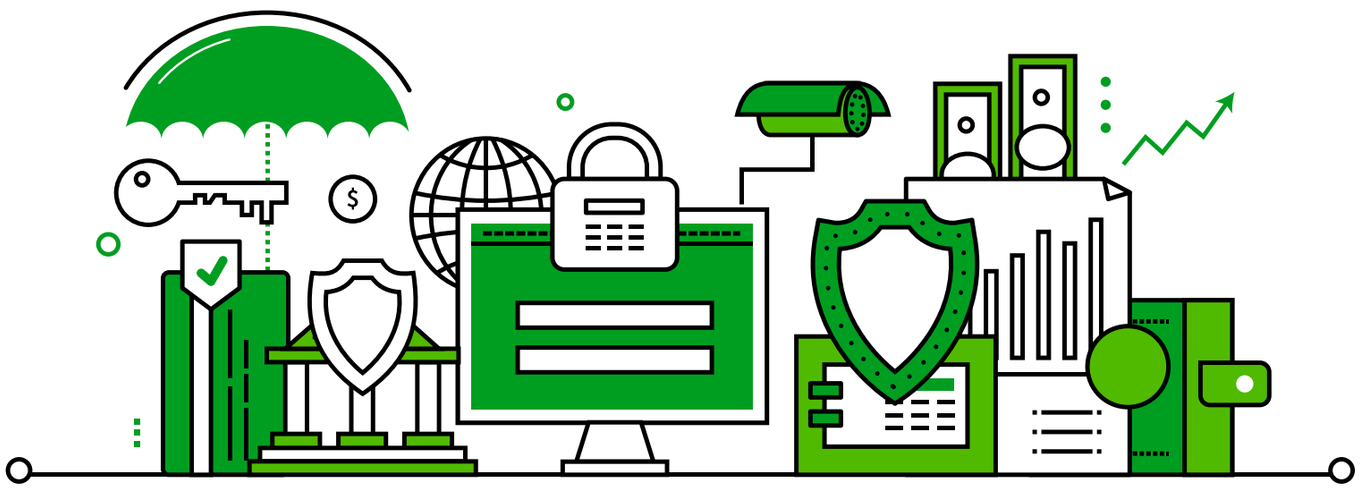
www.sgb.pl/sgbmobile

Aplikacja mobilna SGB Mobile dostępna jest w SGB-Banku S.A. oraz w wybranych bankach spółdzielczych SGB. Szczegóły oferty, w tym informacje o opłatach i prowizjach za korzystanie z produktów i usług w ramach aplikacji mobilnej, wymagania techniczne, regulamin korzystania z aplikacji mobilnej SGB Mobile, przewodnik po aplikacji SGB mobile (w tym opis dostępnych funkcjonalności) oraz lista banków spółdzielczych SGB oferujących możliwość korzystania z aplikacji mobilnej dostępne są na stronie **www.sgb.pl/sgbmobile**

CYBERZAGROŻENIA

BEZPIECZEŃSTWO WZMACNIA REPUTACJĘ

JANUSZ ORŁOWSKI



Aktywność w cyberprzestrzeni to nie tylko wygoda i oszczędność czasu, ale także rosnące wyzwania związane z bezpieczeństwem.

Polacy w zdecydowanej większości czują się bezpiecznie korzystając z nowoczesnej bankowości zapewniającej im elektroniczny dostęp do rachunków bankowych. Jednak mimo tego, że wskazują na kwestie bezpieczeństwa, jako szczególnie ważne, to jednocześnie ich praktyczne podejście do tego aspektu nie jest już tak powszechne. Jedynie połowa z nas deklaruje, że zmienia hasło do bankowości internetowej co najmniej raz w roku. Jeszcze mniej naszych rodaków aktualizuje hasło do bankowości mobilnej.

Badania Związku Banków Polskich pokazują, że aż 40% z nas czuje się słabo albo bardzo słabo poinformowanych w zakresie ryzyka pochodzącego z cyberprzestrzeni. Trzeba też pamiętać, że jest to obszar ulegający niezwykle dynamicznym przemianom. I to zarówno w sferze rozwiązań i możliwości technologicznych, jak i technik stosowanych przez przestępców.

Nie bez znaczenia jest także fakt, że zdecydowana większość Polaków (81%) uważa, że to przede wszystkim bank ponosi odpowiedzialność za bezpieczeństwo finansowe usług elektronicznych, chociaż w rzeczywistości znacząca odpowiedzialność jest także po stronie klienta, który otrzymał od banku narzędzia umożliwiające przeprowadzanie na bieżąco operacji bankowych. Odpowiedzialność ta wiąże się głównie z przestrzeganiem regulaminów i procedur bankowych, w tym szczególnie poufności danych służących do weryfikacji klienta lub posiadania aktualnego programu antywirusowego.

Z badań przeprowadzonych na świecie wynika, że wykrywanych jest 40% ataków hakerów na elektroniczne systemy bankowe. Negocjacje prowadzone z osobami szantażującymi banki, to zwykle gra na czas w celu sprowokowania ich do podjęcia działań i popełnienia jakiegoś błędu, umożliwiającego wykrycie sprawcy przestępstwa. Spełnienie warunków stawianych przez hakerów to ostateczność wynikająca z faktu, że 1/3 wartości finansowej firmy stanowi jej reputacja i dlatego jest zwykle więcej warta niż pieniądze.

Eksperci są zgodni

że nie da się całkowicie wyeliminować wszystkich zagrożeń związanych z cyberbezpieczeństwem. Stąd duże znaczenie edukacji klientów, zwłaszcza w sytuacji przenoszenia na nich w coraz większym stopniu czynności wykonywanych wcześniej przez bank. Dzisiaj to klient wykonuje samodzielnie operacje finansowe i ponosi ich skutki. Wciąż jednak nie dokonały się wystarczające zmiany w naszej świadomości, bo taki proces przebiega powoli, a postęp technologiczny znacznie szybciej. Nadal więc, każdy bardziej pilnuje swego dowodu osobistego lub karty bankowej, niż danych osobowych.

Dzisiaj instytucje finansowe dzielą się na takie, które są atakowane przez hakerów i takie, które nie wiedzą, że są atakowane. Wszystkie banki razem tworzą system bezpieczeństwa i tutaj nie ma żadnej konkurencji, ale jest współpraca. Wyciek danych z jednego banku powoduje niebezpieczeństwo dla wszystkich pozostałych. Stąd konieczność spełnienia przez wszystkie obowiązujących, chociaż minimalnych standardów bezpieczeństwa. Dlatego też instytucje, które takiego minimum nie spełniają, wcześniej lub później znikną z rynku, bo taka jest rzeczywistość.

W ocenie ekspertów Związku Banków Polskich i firmy doradczej Accenture, którzy przeprowadzili badanie na temat chmury obliczeniowej w sektorze bankowym wynika, że migracja danych do chmury, będąca częścią rewolucji technologicznej, to obecnie światowy trend, który z roku na rok będzie przybierał na sile.

Warto jednak pamiętać, że poziom bezpieczeństwa usług oferowanych w ramach chmury obliczeniowej ma zasadnicze znaczenie dla banku decydującego się korzystać z takiego rozwiązania. Dzisiaj jeszcze nie ma obowiązku

> Polacy w zdecydowanej większości czują się bezpiecznie korzystając z nowoczesnej bankowości zapewniającej im elektroniczny dostęp do rachunków bankowych.

korzystaniu z chmury, ale w niedalekiej przyszłości sytuacja może się zmienić na skutek zachodzących zmian rynkowych. Rekomendacja D zaleca monitorowanie usług chmurowych, ich jakości i dostępności. Ale wielu dostawców tych usług wciąż nie udostępnia wystarczających mechanizmów takiej kontroli.

Problemem może być także
bezpieczne usuwanie danych z chmury. Dane te powinny zostać usunięte w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie. W przypadku chmury publicznej wiąże się to z listą lokalizacji centrów przetwarzania danych, które są częścią określonej usługi w chmurze. Wielu dostawców uważa, że lista lokalizacji jest zbędna lub nawet niemożliwa do przedstawienia, ponieważ dane mogą być przetwarzane równolegle w wielu lokalizacjach jednocześnie albo w ciągłym tranzycie pomiędzy nimi.

Jednak z punktu widzenia sektora finansowego takie rozwiązanie jest w praktyce nie do przyjęcia z kilku powodów. Lista lokalizacji musi być znana z przyczyn legislacyjnych (np. z powodu ochrony danych osobowych), a także z przyczyn kontrolnych i nadzoru dla możliwości oceny bezpieczeństwa nieznanych lokalizacji, a także z powodu możliwych problemów legislacyjnych wynikających z transgranicznego przesyłania danych.

Bankowość mobilna to obecnie najważniejszy kanał komunikacji z perspektywy rozwoju nowych technologii. Pojawienie się smartfonów oraz tabletów zmieniło postrzeganie tych urządzeń z powodu bardzo szybkiej ich akceptacji przez rynek konsumencki. Z punktu widzenia bezpieczeństwa rodzi to jednak wiele zagrożeń. Przede wszystkim żadne z tych urządzeń nie było projektowane pod kątem bezpieczeństwa, co powoduje, że ich poziom zabezpieczeń może pozostawiać wiele do życzenia. Trudno się temu dziwić, ponieważ konsumenci nie kupują ich kierując się przede wszystkim poziomem zabezpieczenia. Problemem jest też to, że zarówno kontrola operacyjna, jak i wszystkie operacje kryptograficzne są kosztowne, a także to, że bank nie ma żadnej kontroli nad tym, jakie inne aplikacje, niż te służące do obsługi platform płatniczych są przez konsumentów instalowane na urządzeniach mobilnych.

Warto też pamiętać, że przeglądarki internetowe są obecnie coraz bardziej złożonymi aplikacjami o niezwykle szerokiej funkcjonalności. A zgodnie z zasadami bezpieczeństwa, czym bardziej złożona i większa funkcjonalność, tym większe możliwości ataku hakerów.

Banki budując swoje bezpieczeństwo cybernetyczne korzystają zarówno z outsourcingu oferowanego przez spółki ze swojej grupy kapitałowej albo zrzeszenia, jak też z rozwiązań dostarczanych przez zewnętrznych dostawców. Dużym problemem jest jednak dla nich monitorowanie bezpieczeństwa w sposób ciągły, bowiem na przeszkodzie bardzo często staje ograniczona wydajność komputerów, zwłaszcza w momencie włączenia pełnego audytu zdarzeń. Innym newralgicznym elementem są bazy danych, przede wszystkim z powodu podatnej na atak aplikacji bankowości elektronicznej.

Niezależnie od stosowanego podejścia
bank musi być przygotowany na atak, zanim on nastąpi. Oznacza to nie tylko zabezpieczenie techniczne, ale także odpowiedni proces monitorowania dostępności i wydajności usług oraz poszczególnych komponentów systemu, jak również odpowiedniej procedury na wypadek ataku i stopnia przeszkolenia personelu. Brak symulacji na tego typu ataki i zbadania reakcji ludzi na działania w przypadku stresowej sytuacji zawsze prowadzi do popełniania błędów podczas prawdziwego incydentu.

Poza atakami na przeglądarki internetowe, czy urządzenia mobilne trzeba też pamiętać o atakach na użytkowników systemu bankowości elektronicznej. Wraz z rozwojem zabezpieczeń po stronie użytkownika, jak i systemów bankowości elektronicznej, następuje także ewolucja złośliwego oprogramowania. Warto też pamiętać, że każde nowe zabezpieczenie po stronie systemu bankowości elektronicznej powoduje próbę jego obejścia lub neutralizacji. Oznacza to, że zabezpieczenia muszą ewoluować razem ze złośliwym oprogramowaniem i wykorzystywanymi metodami ataku.

Otwarcie się banków na outsourcing usług zapewniających bezpieczeństwo systemów elektronicznych, jak i korzystanie z rozwiązań chmurowych jest, zdaniem ekspertów, dobrym kierunkiem, pozwalającym obniżać koszty budowania systemów informatycznych przy jednoczesnym zapewnieniu wymaganego poziomu bezpieczeństwa. Nie oznacza to jednak, że w obszarze bezpieczeństwa zrobiono już wszystko i można spać spokojnie.

> Poza atakami na przeglądarki internetowe, czy urządzenia mobilne trzeba też pamiętać o atakach na użytkowników systemu bankowości elektronicznej.

Z najnowszego raportu firmy badawczej KPMG zatytułowanego „Barometr cyberbezpieczeństwa" wynika, że pandemia spowodowała w minionym roku wzrost podatności na cyberataki w związku z wymuszonymi przez COVID-19 zmianami organizacji pracy. Dotyczyło to przeszło połowy (58%) ankietowanych firm, a jednocześnie zaledwie w przypadku ¼ z nich (23%) wiązało się ze zwiększeniem budżetu na bezpieczeństwo.

Zdaniem ekspertów KPMG
tłumaczy to wzrost o 10% odsetka polskich przedsiębiorstw dotkniętych cyberatakami w porównaniu z wcześniejszym rokiem. Skutków cyberprzestępczości doświadczyła w 2020 roku większość (64%) polskich firm. W minionym roku znaczący wzrost liczby prób cyberataków zanotowała 1/5 (19%) badanych firm, natomiast ich spadek odnotowało zaledwie 2% przedsiębiorców.

Polacy najczęściej obawiają się złośliwego oprogramowania oraz ataków socjotechnicznych (pishing). Skutkiem tego rodzaju przestępstw może być wyciek wrażliwych danych lub zablokowanie do nich dostępu poprzez ich zaszyfrowanie, a następnie żądanie okupu.

Raport zwraca też uwagę na wysoki optymizm polskich przedsiębiorców w kwestii skuteczności wdrożonych zabezpieczeń. W ocenie ekspertów KPMG, tak wysoka samoocena może po części wynikać z wciąż niedostatecznej świadomości polskich firm o skali i złożoności dzisiejszych cyberzagrożeń. Dotyczy to zwłaszcza ryzyka związanego z podatnością na tego typu zagrożenia występującymi powszechnie w aplikacjach. ●

KLIKNIJ ŻEBY POSŁUCHAĆ ARTYKUŁU

PODCAST SPÓŁDZIELCZY SGB

CYBERBEZPIECZEŃSTWO
JAKO FUNDAMENT STRATEGII SGB

Daniel Krzywiec
SGB-Bank SA

Sektor usług finansowych jest bardzo atrakcyjnym celem dla cyberprzestępców. Skala ataków na klientów banków rośnie w zawrotnym tempie, a stosowane przez przestępców techniki podszywania się pod pracowników banków lub instytucji publicznych są bardzo skuteczne. Przestępcy dosłownie „czyszczą" konta bankowe wykorzystując zaufanie klientów oraz ich niewiedzę i słabości.

W ostatnim czasie bardzo popularna jest metoda ataku, która polega na podszywaniu się pod pracownika banku i przekonania klienta do wykonania przelewu bądź instalacji oprogramowania pozwalającego przestępcom na zdalne zarządzanie komputerem. Tego typu atak stosowany jest w wielu odmianach z zastosowaniem różnych scenariuszy działań. Najczęściej przebiega wg scenariusza, w którym klient odbiera telefon od przestępcy podającego się za pracownika banku reprezentującego dział bezpieczeństwa. Numer telefonu, z którego przychodzi połączenie prezentowany jest, jako numer infolinii banku, dlatego klienci są przekonani, że mają kontakt z pracownikiem banku. W pierwszej chwili wszystko wygląda bardzo wiarygodnie, rzekomy pracownik banku informuje swoją ofiarę, że np. doszło do próby wykonania nieautoryzowanej transakcji z jej rachunku bankowego. Zabieg ten ma celu wywołanie u ofiary intensywnych emocji, które mają prowadzić do wykonania działania oczekiwanego przez przestępców. Chodzi o to, aby wywołać u klienta strach, niepokój, przerażenie lub zaskoczenie, które ma doprowadzić do ataku paniki. Jeśli klient nie ma świadomości i wiedzy o technikach działania przestępców, dość trudno będzie mu zidentyfikować symptomy, świadczące o ataku. W takich przypadkach nie będzie zastanawiał się, co robić i zacznie działać instynktownie, stanie się podatny na sugestie i wyłączy ośrodek logicznego myślenia. Co ciekawe, osoba, która będzie obserwować i oceniać całą tę sytuację z boku lub post factum z łatwością zidentyfikuje symptomy oszustwa. Przestępcy liczą na to, że klient zadziała pod wpływem chwili w sposób nieprzemyślany.

Jeśli „rybka połknęła haczyk"

i klient został wyprowadzony ze stanu rozumowania, przestępcy mają otwartą drogę do wydawania poleceń, których konsekwencją będzie utrata danych i środków finansowych. Klient

jest przekonany, że działania są wykonywane w jego interesie i wszystkie przekazywane polecenia służą zabezpieczeniu środków finansowych przed kradzieżą. Kolejne działania przestępców są już realizowane z wykorzystaniem różnych scenariuszy. Klient może zostać nakłoniony do wykonania przelewu na rachunek bankowy, na którym rzekomo jego pieniądze będą bezpieczne. W innym scenariuszu, klient zainstaluje oprogramowanie, które pozwoli przestępcom na zdalne przejęcie kontroli nad komputerem, zalogowanie się do usług bankowości internetowej i finalnie wykonanie transakcji oszukańczych. Oczywiście, klient będzie przekonany, że instaluje oprogramowanie, które ma na celu zabezpieczenie komputera oraz zablokowanie złośliwego oprogramowania. W kolejnym scenariuszu, klient może nie tylko stracić posiadane środki, ale przestępcy mogą zaciągnąć na niego zobowiązania, zmieniając limity lub korzystając z oferty kredytów internetowych. Kolejne scenariusze mogą wyglądać podobnie i łączy je jeden wspólny cel – kradzież danych i środków finansowych ofiary.

Co zatem może zrobić klient jeśli znajdzie się w takiej sytuacji? Powinien zachować szczególną ostrożność w przypadku odebrania telefonu od osoby, której tożsamości nie jest w stanie zweryfikować. Powinien wiedzieć, że numer telefonu który wyświetla się podczas połączenia może być fałszywy. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości powinien się rozłączyć i niezwłocznie skontaktować z bankiem, aby poinformować o zaistniałej sytuacji. Pamiętajmy, aby zawsze stosować zasadę ograniczonego zaufania i zdecydowanie większą ostrożność niż zwykle. Tylko ostrożność i dokładne weryfikowanie otrzymywanych informacji pozwoli uniknąć przykrych konsekwencji.

Co zatem powinien zrobić bank? Priorytetem działań banku jest zapewnienie odpowiedniej ochrony danych i środków finansowych klientów. Dlatego cyberbezpieczeństwo stało się fundamentem nowej Strategii SGB na lata 2021–2024.

Priorytetem działań banku jest zapewnienie odpowiedniej ochrony danych i środków finansowych klientów. Dlatego cyberbezpieczeństwo stało się fundamentem nowej Strategii SGB na lata 2021-2024.

Fundament Strategii SGB

tj. rozwój obszaru cyberbezpieczeństwa jest aktywnie wspierany przez Zarząd SGB-Banku. Zarząd ma wysoką świadomość cyberzagrożeń, rozumie i akceptuje konieczne zmiany. Nasze strategiczne ambicje definiują m.in. sposób w jaki będziemy zapewniać bezpieczeństwo klientom, wspierać banki spółdzielcze w zarządzaniu obszarem cyber, prowadzić współpracę sektorową czy transformować nasze usługi. Koncentrujemy się w niej na stosowaniu proaktywnego podejścia do bezpieczeństwa, w którym chcemy sprawnie reagować na występujące incydenty, zapobiegać transformacji drobnych incydentów w poważne oraz utrzymać reputację i ograniczyć szkody dla klientów Zrzeszenia SGB. Niezmiennie wyzwaniem jest szybkie wykrywanie i skuteczna obsługa zdarzeń. W tym celu wdrażamy rozwiązania technologiczne i organizacyjne mające na celu doskonalenie metod działania oraz podniesienie poziomu odporności systemów bezpieczeństwa. Istotnym

PAMIĘTAJ O ZASADACH BEZPIECZEŃSTWA

- Wpisuj adres strony logowania do bankowości internetowej lub korzystaj z oficjalnej strony banku – nie korzystaj ze stron pojawiających się w wynikach wyszukiwania w przeglądarce. Adres strony logowania rozpoczyna się od https (oznaczającego bezpieczne połączenie internetowe).
- Zawsze sprawdzaj adres strony www, na której się logujesz. Adres rozpoczyna się od https:// (w adresie strony widnieje wyłącznie domena banku, np. sgb24.pl).
  Pamiętaj również o weryfikacji ważności certyfikatu. Możesz to sprawdzić, klikając w kłódkę.
- Nigdy nie loguj się do bankowości internetowej za pośrednictwem linku otrzymanego w wiadomości e-mail/ sms lub będącego wynikiem wyszukiwania w przeglądarce.

elementem strategii jest budowanie świadomości klientów. Będziemy koncentrować się na ich edukacji poprzez upowszechnianie wiedzy na temat cyberzagrożeń. Organizować kampanie informacyjne oraz przestrzegać przed potencjalnymi zagrożeniami. Nieustannie też przypominać, jak rozpoznawać ataki socjotechniczne, jak na nie reagować, a także, jakie mogą być konsekwencje lekceważenia zaleceń w tym zakresie.

Krajobraz cyberzagrożeń ulega ciągłym zmianom, dlatego ważne jest, aby stale analizować rodzaje cyberataków i ich wpływ na funkcjonowanie banków. Rozumienie zagrożeń, z którymi musimy się mierzyć jest kluczem do skutecznego wdrażania strategii cyberbezpieczeństwa. Ocena poziomu dojrzałości w tym zakresie i zdefiniowanie celów strategicznych, stanowi podstawę wdrożenia programu cyberbezpieczeństwa. Banki mogą wykorzystać np. standardy NIST Cybersecurity Framework. Tworzą one zbiór wytycznych, które pomagają doskonalić środki cyberbezpieczeństwa, aby lepiej identyfikować, wykrywać, blokować i reagować na skutki cyberataków.

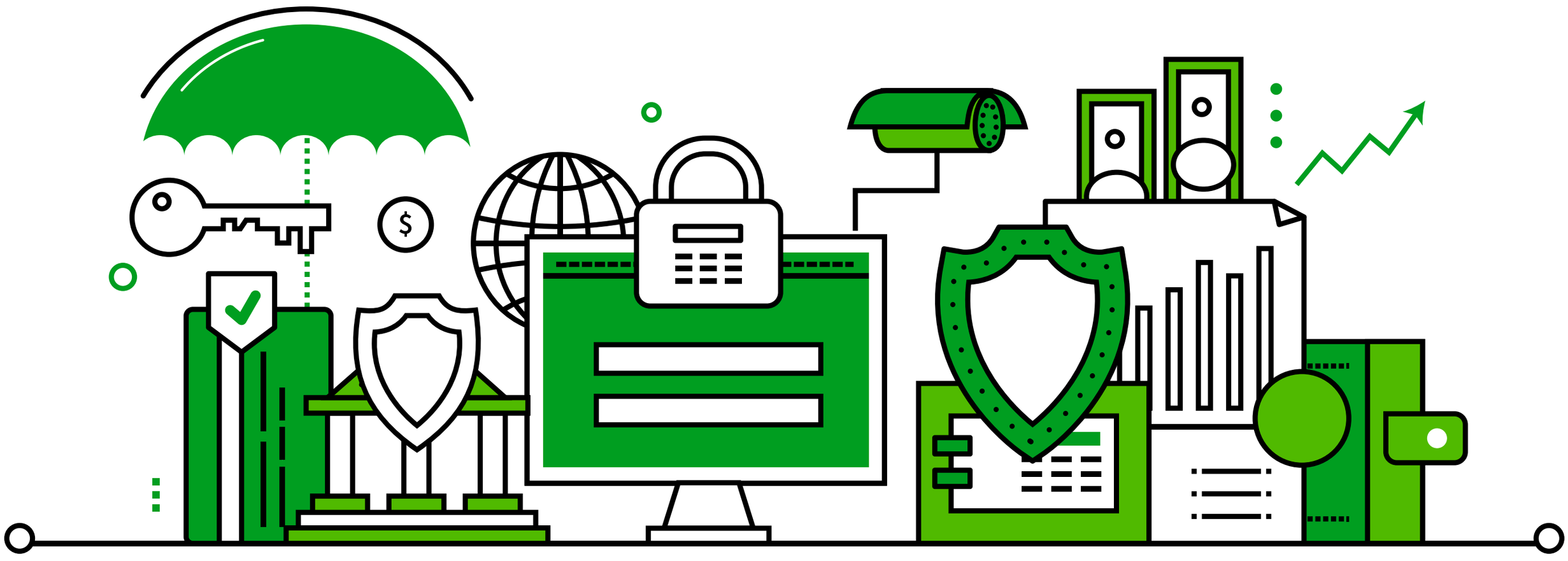
Poza technologią i procesami, fundamentem obszaru cyberbezpieczeństwa jest silny, zgrany zespół kompetentnych architektów, ekspertów, analityków, inżynierów i specjalistów z kompetencjami potwierdzonymi praktycznym doświadczeniem, tworzący centrum kompetencyjne Cyber SGB. Dobrze ustawione procesy, komplet różnorodnych zdolności, wspólna wizja daje gwarancję skuteczności programu cyberbezpieczeństwa.

Wdrożenie strategii cyberbezpieczeństwa

oznacza zmianę profilu ryzyka oraz kultury cyberbezpieczeństwa. Wiąże się to z wyrobieniem w klientach i pracownikach przekonania, że ryzyko wynikające z cyberzagrożeń jest realne, a ich codzienne działania mają na nie istotny wpływ. Banki muszą zachęcać klientów i pracowników do podejmowania przemyślanych decyzji zgodnych z zasadami kultury cyberbezpieczeństwa. Wydawanie milionów złotych na rozwiązania technologiczne przy zaniedbywaniu tych prostych czynności dotyczących budowania świadomości cyberzagrożeń raczej nie przyniesie oczekiwanej skuteczności działania. Uczenie rozpoznawania cyberzagrożeń, ograniczanie niepożądanego zachowania i przestrzeganie higieny cyberbezpieczeństwa może być najlepszym zwrotem z inwestycji.

Celem działań SGB-Banku jest zatem budowanie i transformacja świadczonych usług w taki sposób, aby system obrony przed cyberzagrożeniami obejmował możliwie wszystkie banki spółdzielcze Zrzeszenia SGB.

Bez wątpienia, ataki wykorzystujące socjotechniki są skuteczne i przynoszą duże szkody finansowe. Dzisiaj klienci oczekują od banków bezpiecznych usług, które będą odporne na każdy rodzaj ataku. Celem działań SGB-Banku jest zatem budowanie i transformacja świadczonych usług w taki sposób, aby system obrony przed cyberzagrożeniami obejmował możliwie wszystkie banki spółdzielcze Zrzeszenia SGB.



BEZPIECZNE CYBERZACHOWANIA W SIECI

Robert Azembski

Bank nigdy nie wysyła do swoich klientów pytań dotyczących haseł lub innych poufnych danych i nie prosi o ich aktualizację. Gdy ktoś pisze, lub dzwoni do klientów prosząc o podanie danych dotyczących bankowości internetowej, mobilnej czy kart, jest to z reguły początek ataku hakerskiego. Przypominamy podstawowe zasady zachowania cyberbezpieczeństwa w sieci, na które banki powinny uczulić swoich klientów.

Pracownicy banków powinni, gdy tylko mają ku temu okazję, doradzać klientom by nie otwierali załączników nieznanego pochodzenia. Załączniki takie zawierają wirusy lub inne oprogramowanie szpiegujące. Obecnie jest to jedna z głównych metod oszustw stosowanych przez złodziei. Najlepiej też nie odpowiadać na e-mail, a już na pewno nie wolno przekazywać poufnych danych. Nie należy oglądać też zbyt atrakcyjnych treści lub tych z nadzwyczajnymi „superokazjami". Czasem jest to krępujące wyjaśnić, ale strony porno często przenoszą programy typu „freeware". Są one niebezpieczne, bo dostarczają do komputera złośliwe kody.

Według raportu Acme Labs sześć na dziesięć e-maili i SMS-ów to próby oszustwa. Blisko 100% wirusów trafia do komputera właśnie, jako otworzony załącznik do e-mail. Prognozy Xopero mówią o tym, że tylko w tym roku ataki z użyciem e-maili i numerów przyniosą 20 mld dolarów strat światowej gospodarce.

Gdy serfujemy po sieci

Przestrzegać należy też przed wchodzeniem na stronę banku spółdzielczego przy pomocy przesłanego e-mailem linku. Jest to zazwyczaj akcja złodziei. Należy używać wyłącznie oficjalnego adresu internetowego banku. Witryny prawdziwych banków zazwyczaj zaczynają się od: "https://", a nie "http://". Gdy nie ma litery "s" w skrócie "http" oznacza to, że transmisja nie jest szyfrowana i nie ma nic wspólnego z bankiem. Także nienajlepszym rozwiązaniem jest wchodzenie na stronę banku przez tzw. „zakładki" lub „ulubione, bo wpuszczony do kompu-

Słowniczek podstawowych pojęć

Adware – rodzaj oprogramowania, które w pełnej, funkcjonalnej wersji udostępniane jest za darmo, a którego autor lub producent otrzymuje wynagrodzenie za reklamy zlecane przez sponsorów, wyświetlane najczęściej w oknie programu.

FireWall – zapora sieciowa (ang. firewall – zapora ogniowa, ściana ognia). Jest ona jednym ze sposobów zabezpieczania komputerów, sieci i serwerów przed przestępcami.

IDS – system wykrywania włamań (ang. Intrusion Detection System). Jego celem jest zidentyfikowanie niebezpiecznych działań w sieci. Wyszukuje wszystkie niedozwolone lub podejrzane ruchy w Internecie, które mogą stanowić zagrożenie dla systemu. Wykrywa też nieudane próby ataku lub przygotowania do pełnego włamania.

Pharming – forma ataku podobna do phishingu, ale od niego dużo groźniejsza. W jej przypadku prawidłowe wpisanie adresu strony internetowej nie gwarantuje w żaden sposób, że nie padniemy ofiarą oszustwa.

Phishing – podstępne pozyskanie poufnej informacji osobistej, jak hasła czy szczegóły karty kredytowej, przez udawanie pracownika banku lub urzędnika państwowego czy policjanta.

Peer-to-Peer (P2P) – model komunikacji w sieci np. internetowej pomiędzy użytkownikami, w którym każdy z użytkowników ma równe prawa. Najczęściej spotykanym modelem P2P są programy służące do wymiany plików w Internecie.

Sniffing – technika stworzona na potrzeby administratorów sieci. Polega na "podsłuchiwaniu" wszystkich pakietów krążących po sieci komputerowej. Analiza takich pakietów pozwala na łatwe wychwycenie jakichkolwiek nieprawidłowości w funkcjonowaniu sieci. Dzięki monitorowaniu pracy sieci administrator widzi jej słabe i mocne punkty.

Spyware –jest rodzajem złośliwego oprogramowania, które bez zgody użytkownika zbiera i wysyła informacje o jego systemie komputerowym.

Stealware – (ang. "Stealing Software" – oprogramowanie okradające) – służy do okradania użytkowników z pieniędzy. Moduł śledzi wszelkie poczynania użytkownika w systemie. Gdy ten chce zapłacić za jakąś usługę przez Internet, odpowiedni moduł okradający uaktywnia się i przekierowuje dany przekaz pieniężny na odpowiednie konto.

VPN – prywatny „tunel" pomiędzy użytkownikiem, a Internetem. Ukrywa prawdziwy adres IP, a także szyfruje przesyłane dane. Pozwala bezpiecznie i anonimowo korzystać z Internetu.

tera wirus potrafi zmodyfikować adres na inny – podstawionej przez hakerów witryny.
Warto czasem też skorzystać z szyfrowania VNP, o ile istnieje oczywiście taka możliwość. VPN zamaskowuje adres IP użytkownika Internetu.

Bezpieczne płatności

Klienci powinni umieć poprawnie przeprowadzać transakcje przy użyciu bankowości elektronicznej. Po zalogowaniu do systemu nie należy odchodzić od komputera, potem trzeba się wylogować i zamknąć system. Niby wszyscy to wiedzą, ale czasem przeoczenie, drobny błąd, mogą narazić środki klienta na poważne niebezpieczeństwo. Szczególnie wówczas, gdy przy logowaniu widzi komunikaty lub prośby o podanie danych osobowych lub jest proszony o powtórzenie haseł służących do autoryzacji płatności.
Może warto przygotować dla klientów krótki poradnik? Zawarte byłyby w nim m.in. informacje, jak krok po kroku bezpiecznie korzystać z bankowości elektronicznej. Warto w nim umieścić także informację, że płacić przez sieć można tylko ze znanych urządzeń nie korzystając w tym celu z nieznanych komputerów na przykład w bibliotekach, czy kawiarenkach internetowych.

Aplikacje mobilne banków

Są bezpieczne. Można z ich użyciem robić przelewy, sprawdzać stan konta, otwierać czy zamykać lokaty. Przy pomocy aplikacji można autoryzować wirtualnie przeprowadzane przez klientów transakcje, używając na przykład biometrii oka czy palca. Aplikacja mobilna może też dostarczać różnych usług. Istotne przy niej są też ułatwienia oraz zabezpieczenia techniczne.
Niektóre banki przygotowaną mają głosową aplikację w postaci robota – asystenta klienta, który może także udzielać prostych rad z dziedziny cyber bezpieczeństwa.

Niezbędne techniczne zabezpieczenia

Warto powtarzać to wielokrotnie: używany, szczególnie do operacji finansowych komputer powinien mieć zainstalowany dobry program antywirusowy, na bieżąco aktualizowany z dodatkami typu skaner poczty czy firewall. Oprogramowanie powinno być legalne – programy ściągane przy pomocy Peer-to-Peer (P2P) mogą mieć wirusy lub szpiegujące trojany.
Klienci powinni pamiętać też o tym, by przed wejściem do systemu bankowości elektronicznej sprawdzić swój komputer programem antywirusowym, zwłaszcza system operacyjny oraz przeglądarki internetowe oraz dokonywać ich bieżącej aktualizacji.
Nie wolno nikomu udostępniać identyfikatora ani hasła dostępu. W razie wątpliwości klienta należy udzielić mu porad oraz niezbędnej pomocy przez infolinię – co najmniej jeden lub więcej pracowników infolinii powinno być więc dokładnie przeszkolonych w kwestiach bezpieczeństwa sieciowego.

Bezpieczeństwo karty płatniczej

Tak jak w przypadku identyfikatora nie należy udostępniać nikomu numeru karty, ani tym bardziej hasła, nawet, jeśli do klienta dzwoni ktoś podający się za dobrze znanego pracownika banku. Uczulmy klientów na to, że podszywanie się pod bankowców to jeden z najczęściej stosowanych „chwytów" przez złodziei. Oczywiście kod nie powinien być chowany razem z kartą. Bank także nie prosi o numer karty płatniczej, ani o żadne inne dane klienta przez telefon, ani e-mail. Prośby takie mieszczą się w oszustwie tzw. phishingu.
Dla zabezpieczenia transakcji internetowych warto stosować dodatkowe metody autoryzacji takie, jak 3D Secure. Klient otrzymuje – zazwyczaj SMS-em – kod autoryzacyjny, który wprowadza do przeglądarki. Czasem autoryzacja może odbyć się przez aplikację mobilną lub metodą zdefiniowanego PIN-u lub odcisku palca.
Co warte na koniec podkreślenia – banki nie wymyślają nowych zabezpieczeń po to, by informatycy mieli co robić. Przy coraz to nowszych metodach wyłudzania pieniędzy przez hakerów te zabezpieczenia mają głęboki sens. ●

Artur Wichliński, kierownik Wydziału Informatyki w Banku Spółdzielczym we Wschowie

Stworzyliśmy w naszym intranecie szereg aplikacji, które wspomagają nas w procesie informowania między innymi o zagrożeniach. Zbudowaliśmy też narzędzia nadzorcze, które pozwalają na raportowanie do władz banku o wszelkich nieprawidłowościach pojawiających się środowisku bankowym.

Nasz bank postawił na model współpracy oparty na zewnętrznych dostawcach. Nie oznacza to jednak, że nie mamy wyspecjalizowanych działów, które zajmują się bezpieczeństwem. Wręcz przeciwnie, posiadamy je i one ściśle współpracują z dostawcami zewnętrznymi, jak i bankiem zrzeszającym. Przejawem tego typu działań jest chociażby wdrożony niedawno „CyberPakiet". Dzięki temu uzyskaliśmy właśnie usługę „Ochrony reputacji".

Czy bank spółdzielczy jest w stanie zatrzymać atak DDoS, czy jest w stanie chronić swoje DNS? Czy wszystkie banki posiadają monitoring usług wystawionych w Internecie przez 24 x 7 x 365 dni? Podeszliśmy do bezpieczeństwa inaczej, ochronę newralgicznych zasobów powierzamy profesjonalistom nie dlatego, że brakuje nam kompetencji. Współpracując z wyspecjalizowanym SOC zyskujemy nie tylko pewność tego, że jesteśmy wspierani w procesie zapewnienia cyberbezpieczeństwa. Dostajemy coś więcej, czyli dostęp do wiedzy i specjalistów.

Andrzej Kiszakiewicz, prezes zarządu Lubusko-Wielkopolskiego Banku Spółdzielczego w Drezdenku

Regularnie prowadzimy kampanie informacyjne w sprawie zachowania zasad bezpieczeństwa w Internet bankingu. Reagujemy też na zdarzające się próby wyłudzenia danych, czy wręcz środków finansowych z kont klientów – sami mieliśmy jeden poważny taki przypadek i wiele pomniejszych. Często są to proste, ale niebezpieczne ataki, bazujące na prośbie podania przez klienta podszywającemu się pod pracownika złodziejowi numeru rachunku, haseł dostępowych do bankowości internetowej, karty płatniczej, czy innych wrażliwych danych.

W celu przeciwdziałania takim próbom prowadzimy szkolenia pracowników, aby w kontaktach z klientami uczulali ich na kwestie dotyczące bezpieczeństwa w sieci.

Zarówno system banku, jak i poszczególne operacje są zabezpieczone odpowiednimi certyfikatami bezpieczeństwa.

CYBERATAKI NA BANKI

mł. insp. Andrzej Borowiak
Rzecznik prasowy
Komendanta Wojewódzkiego Policji w Poznaniu

Ataki cyberprzestępców na banki oraz klientów banków są na porządku dziennym. To jest oczywiste, że w bankach zgromadzone są ogromne zasoby gotówki oraz znajdują się w nich cenne dane o klientach. Zarówno pieniądze, jak i informacje są celem działania cyberprzestępców. Zdaniem ekspertów, podmioty świadczące usługi finansowe są kilkaset razy bardziej narażone na cyberataki niż inne sektory gospodarki.
Wraz z wzrostem technologii informatycznych stosowanych w bankowości, zwiększa się także aktywność hakerów. Wykorzystują oni autorskie, złośliwe oprogramowanie, dzięki któremu włamują się do systemów bankowych. Są to oczywiście osoby o ponadprzeciętnym doświadczeniu i wiedzy informatycznej. Swoje działania silnie maskują, ażeby pozostać anonimowymi i zminimalizować ryzyko wykrycia. Działają globalnie. Na swój celownik biorą banki zazwyczaj w innych krajach. Wyszukują słabe punkty w systemach zabezpieczeń i bezwzględnie je wykorzystują dla swoich celów.
Z dostępnych źródeł wiadomo, że łakomym kąskiem dla organizatorów cyberataków mogą być bankowe systemy transferu płatności. Na przykład, na kontach do obsługi transferów międzynarodowych w jednym z meksykańskich banków, wprowadzili zmiany, które stwarzały ryzyko bezpowrotnej utraty ponad 100 milionów dolarów. W innym meksykańskim banku, w 2018 roku, wykryto pewne niezgodności w usługach przelewów międzybankowych. Okazało się, że hakerzy doprowadzili do wielu nieautoryzowanych przelewów na specjalnie stworzone konta. Wykradli w ten sposób kilkanaście milionów dolarów.

Inną metodą

zastosowaną przez międzynarodową grupę hakerów było zainfekowanie złośliwym oprogramowaniem serwerów bankomatowych w Indiach. Dzięki niemu uzyskali nielegalnie dane kart kredytowych klientów oraz kody SWIFT. W ciągu zaledwie dwóch dni sprawcy wykradli kilkanaście milionów dolarów. Wzięła w tym przestępstwie udział duża grupa osób z 22 państw. Sprawcy tego cyberataku do dzisiaj nie zostali ustaleni.
Podobna aktywność hakerów była stwierdzona nie tylko w krajach Ameryki Południowej, Afryce, w Indiach, czy Rosji. Nie oparły im się trzy lata temu duże kanadyjskie banki. Przestępcy, wykorzystując luki w systemach zabezpieczeń, wykradli dane osobowe dziesiątek tysięcy klientów. Następnie zwrócili się do banków z szantażem. Zagrozili, że jeśli nie otrzymają miliona dolarów okupu, to opublikują wykradzione dane. Cała sprawa została oczywiście zgłoszona policji, a niedociągnięcia w systemach zabezpieczeń poprawione. W tym przypadku sprawców działających z zagranicy także nie udało się zidentyfikować.
Polskie banki były również celem skutecznych cyberataków. Jesienią 2015 roku policja złapała „Polsilvera", hakera uznawanego za najniebezpieczniejszego w naszym kraju. Jego zatrzymanie było efektem intensywnego śledztwa po tym, kiedy w sieci TOR (internetowa sieć zbudowana w taki sposób, że niemożliwe jest ustalenie ruchu sieciowego i tym samym użytkowników tej sieci, mających całkowity dostęp do zasobów Internetu) opublikował dane kilkuset klientów. Bank był szantażowany, że jeśli haker nie otrzyma okupu, to będzie on systematycznie publikował kolejne dane.
Rok później w ręce policjantów wpadł „Pocket". Tego 35-latka rozpracowywali funkcjonariusze z Centralnego Biura Policji oraz Wydziału do Zwalczania Cyberprzestępczości Komendy Głównej Policji. Podejrzany włamał się do jednego z banków poprzez system bankowości elektronicznej. Pieniądze pochodzące z przelewów klientów, zamiast trafiać do miejsca przeznaczenia, docierały na konto Pocketa. Jak się okazało, Pocket współpracował z Polsilverem, zanim ten trafił do aresztu. Obaj, po włamaniu do banku przekierowali wiele przelewów na swoje rachunki. Wyłudzili w ten sposób około pół miliona złotych. Skuteczna akcja policji uchroniła bank przed dalszymi stratami. Szacuje się, że gdyby obaj hakerzy mogli dalej swobodnie działać, to na ich konta wpłynęłoby kolejne trzy i pół miliona złotych.

Eksperci z policyjnych wydziałów

zajmujących się ściganiem cyberprzestępców, ale również fachowcy z branży IT są zgodni, że liczba cyberataków będzie systematycznie rosnąć. Prognozują, że największym zagrożeniem będą ataki ransomware. Są to techniki wykorzystania oprogramowania blokującego dostęp do systemu komputerowego, albo uniemożliwiającego odczyt danych. Następnie atakujący żądają od ofiary okupu za przywrócenie stanu pierwotnego.
Ciągłym realnym zagrożeniem ze strony hakerów będzie sposobność pozyskania danych klientów umożliwiających elektroniczny dostęp do ich kont. Z chwilą pozyskania loginu i hasła, sprawcy tych przestępstw „czyszczą" rachunki ze zgromadzonych oszczędności, ale także zwiększają do maksimum limity operacji przy pomocy kart płatniczych. Zaciągają również kredyty. Wszystkie środki finansowe natychmiast materializują w formę gotówki wypłacanej w bankomatach albo, co gorsza, transferują na kryptowaluty.
Bardzo ważnym wnioskiem płynącym z tych analiz jest nie tylko ciągłe udoskonalanie systemów zabezpieczeń. Istotne jest także wczesne identyfikowanie zagrożeń i eliminowanie ich w porę. Służyć mogą do tego odpowiednio zaprogramowane urządzenia. Moduły wyposażone w sztuczną inteligencję są zdolne do śledzenia ruchu w systemach bankowych i identyfikowania anomalii. Kluczowym elementem są jednak ludzie – odpowiednio wykształceni, z dużym doświadczeniem, kompetencjami i nieocenioną wiedzą. Pracowników działów IT należy nieustannie szkolić i podnosić ich kwalifikacje pod tym względem. Także Policja, dostrzegając wzrost aktywności cyberprzestępców, zapowiada znaczącą rozbudowę wydziałów zajmujących się tą problematyką. Będzie to oczywiście wyzwanie, żeby pozyskać odpowiednio wykwalifikowaną kadrę. Taką perspektywę należy oceniać jednak bardzo pozytywnie. Jest to, mimo wszystko, dowód perspektywicznego myślenia w zakresie ochrony obywateli oraz organizacji przed cyberprzestępczością.

Zielone sąsiedztwo

SGB Banki Spółdzielcze

Postaw na ekologię!

Zapytaj o środki na inwestycje, które odmienią Twoją firmę w **Zielone Sąsiedztwo!**

Wymiana pieców na paliwa stałe

Instalacje fotowoltaiczne

Instalacje wodne

Termoizolacja budynków

Elektromobilność

Bezpłatna infolinia:

800 888 888

www.zielonesasiedztwo.sgb.pl

ZIELONE FINANSE

NOWA KATEGORIA RYZYKA BANKOWEGO

JANUSZ ORŁOWSKI

Coraz bardziej widoczny jest wpływ zasad zrównoważonego rozwoju na sektor bankowy i finansowanie przedsiębiorstw. Firma badawcza PwC opublikowała swój najnowszy raport na ten temat zatytułowany „Zielone finanse po polsku”.

Od bieżącego roku w każdym państwie Unii Europejskiej powinno być stosowane rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych. Rozporządzenie to nakłada na uczestników rynku finansowego obowiązek uwzględniania niekorzystnego wpływu działalności na zrównoważony rozwój oraz ujawniania informacji na temat ryzyka oferowanych instrumentów finansowych w aspekcie ochrony środowiska, kwestii społecznych oraz ładu korporacyjnego.

Jednocześnie organy nadzorujące instytucje finansowe (w szczególności Europejski Urząd Nadzoru Bankowego) przyjrzą się wpływowi ryzyka związanego ze zrównoważonym rozwojem na wyniki finansowe i wypłacalność nadzorowanych instytucji. Tym samym, włączenie czynników środowiskowych, społecznych i związanych z ładem korporacyjnym do analizy i oceny inwestycji oraz podejmowania decyzji przez instytucje finansowe stało się koniecznością.

Na tle tych założeń zmian regulacyjnych i nadzorczych, w powiązaniu z promowaniem zachowań i działań proekologicznych, niezwykle ważne stają się zagadnienia tzw. zielonych finansów. Chodzi o uwzględnienie szeroko rozumianych aspektów środowiskowych w procesach biznesowych, jak również odpowiednią alokację funduszy w określone przedsięwzięcia.

Zdaniem ekspertów, „zielone finanse” to już nie tylko finansowe wspieranie działań bezpiecznych dla środowiska, ale także zasadnicza zmiana sposobu myślenia o finansach. Wielu z nich traktuje ryzyko klimatyczne, jako nową kategorię ryzyka bankowego wymagającą identyfikacji, pomiaru i ograniczania. Zaznaczają jednocześnie, że kluczowym czynnikiem zapowiadanych zmian będzie traktowanie tego ryzyka, jako wynikającego z konieczności dostosowania się gospodarki do stopniowych zmian klimatu. Oznacza to, że zarządzanie ryzykiem klimatu nie będzie stanowiło wyłącznie czynnika przewagi konkurencyjnej, ale stanie się elementem zarówno oceny nadzorczej, jak i przez agencje ratingowe.

Większość badanych przez firmę PwC banków uwzględnia ryzyka klimatyczne i środowiskowe w procesach kredytowych, przede wszystkim dla wybranych branż i sektorów gospodarki. Należą do nich głównie sektor energetyczny, wydobywczy (kopalnie), przemysł ciężki i chemiczny. Blisko $^1/_3$ ankietowanych (29%) takie ryzyko uwzględnia przy kredytowaniu swoich największych i strategicznych klientów. Taki sam odsetek odpowiedzi dotyczył finansowania przedsięwzięć związanych z instalowaniem paneli słonecznych oraz termomodernizacją budynków.

Blisko połowa ankietowanych banków zwróciła uwagę, że nowe regulacje związane z aspektem środowiskowym mogą stanowić dla nich znaczące obciążenie i źródło dodatkowych kosztów, w sytuacji ogólnego wzrostu wymogów regulacyjnych, niskich stóp procentowych, efektów pandemii oraz innych niekorzystnych czynników.

Jednoczenie niektóre banki wskazywały wprost, że pomimo kosztów jakie niesie wdrożenie dużej ilości, wymagających i często złożonych przepisów, brak działań związanych z redukcją emisji gazów cieplarnianych (dwutlenku węgla) może okazać się bardzo bolesny w skutkach.

Ponad połowa banków (57%) planuje korzystać dla potrzeb identyfikacji nowego ryzyka z powszechnie dostępnych danych na temat kontrahenta. Chodzi tu m.in. o doniesienia medialne, informacje na stronach internetowych oraz dane dostarczane przez wyspecjalizowane komercyjne podmioty w postaci ratingów, certyfikatów lub dostępnych baz danych.

W procesie dostosowania do wymogów w zakresie zrównoważonego finansowania, przeszło $^1/_3$ badanych instytucji skorzystała ze wsparcia właściciela, podmiotu dominującego albo zewnętrznej firmy doradczej. Co piąta badana instytucja dostosowanie realizowała własnymi siłami. Taki sam odsetek ankietowanych znajdował się dopiero na etapie wstępnego dostosowania i planuje skorzystać ze wsparcia zewnętrznego w najbliższym roku.

Mimo, że zasady zrównoważonego rozwoju dotyczą każdego sektora gospodarki, to jednak ich wpływ będzie zróżnicowany. Przekierowanie przepływów kapitału w stronę bardziej zrównoważonej działalności i inwestycji ma realny wpływ na działalność instytucji finansowych, chociaż one same nie mają istotnego udziału w emisji np. dwutlenku węgla, natomiast swoim finansowaniem mogą wpływać na rozwój określonych branż.

Unia Europejska, stawiając na „zielony ład” już od pewnego czasu pracowała nad ramami regulacyjnymi, których celem jest zrównoważony rozwój poprzez stworzenie systemu zachęt, zarówno dla pojedynczych firm, jak i krajowych gospodarek państw członkowskich. Zgodnie z zapowiedzią zawartą w planie finansowania zrównoważonego rozwoju, aby uzyskać finansowanie z prywatnego sektora i w ten sposób pozyskać brakujące źródła finansowania, czy uzupełnić środki publiczne, UE uruchomiła kompleksowy mechanizm regulacji i ich egzekwowania, aby osiągnąć cele klimatyczne zapisane w Porozumieniu Paryskim. Mechanizm ten ma pomóc przesunąć finansowanie z wysokoemisyjnych sektorów gospodarki do tych o mniejszej lub zerowej emisji oraz wesprzeć programy modernizacji sektorów energetycznych.

ENERGIA ZE SŁOŃCA
W POZNAŃSKIM BANKU SPÓŁDZIELCZYM

Jerzy Sygidus

FOT. ROBERT WOŹNIAK

Poznański Bank Spółdzielczy dołączył do stale powiększającej się grupy obiektów czerpiących tzw. „zieloną energię" ze słońca. Na dachu PSB, a także na jego południowej ścianie, zainstalowano 135 paneli fotowoltaicznych, co się przekłada na 89 modułów. Na ścianie południowej budynku zainstalowano ich 50, a 39 modułów umiejscowiono na dachu banku. Zadaniem paneli jest zamiana energii słonecznej w darmowy prąd. Ta proekologiczna inwestycja, to nie tylko realny wkład banku w ochronę środowiska, ale i konkretne oszczędności finansowe.

Duża powierzchnia dachu i ściany południowej (panele efektownie współgrają z oknami banku), to idealne warunki do założenia instalacji fotowoltaicznej na budynku Poznańskiego Banku Spółdzielczego przy ul. Bolesława Krzywoustego 3 w stolicy Wielkopolski.

– „Prace instalacyjne zakończone zostały w lipcu 2020 r. Łączna moc zainstalowanych paneli fotowoltaicznych wynosi 45,9 kWp. Po roku ich eksploatacji już widać realne korzyści w postaci obniżenia kosztów prądu, co potwierdza słuszność podjętej decyzji o skorzystaniu z „zielonej energii". Ekologia się zwyczajnie opłaca. Nie tylko finansowo. To też pozytywny wkład w strategię ochrony środowiska naturalnego" – mówi dr Tomasz Wałowski, pełnomocnik Zarządu Poznańskiego Banku Spółdzielczego.

– „W Poznańskim Banku Spółdzielczym prowadzenie odpo-

wiedniego biznesu uwzględnia potrzeby klientów w myśl zasad zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności biznesu. Stąd w ramach programu zrzeszeniowego SGB „Zielone sąsiedztwo" dla prosumenta pod hasłem „Postaw na ekologię z naszym EKO kredytem" stawiamy do dyspozycji kredyt gotówkowy. W lipcu tego roku do oferty PBS w Poznaniu wprowadzony został kredyt na finansowanie inwestycji proekologicznych dla przedsiębiorców oraz rolników. To drugi taki zielony produkt, a tak naprawdę kolejny, bo zależy nam również na sprzedaży ubezpieczeń „oze", które dają bezpieczeństwo instalacji klientom – mówi dr Tomasz Wałowski i dodaje – Tym razem, stawiając na rolnika i sektor msp chcemy szerzej zaangażować się w inwestycje proekologiczne, a przede wszystkim wykorzystać mechanizmy zabezpieczeń kredytu, jakie dają m.in. gwarancje Banku Gospodarstwa Krajowego. Teraz jest ten moment, by za trendem wyzwań rynkowych odważnie zaangażować się w ekologię, bo nie wyobrażam sobie inaczej. Tym bardziej, że u progu stoi nowa perspektywa unijna na lata 2021–2027, gdzie ponad 30% dodatkowych środków na odbudowę po kryzysie ma być przeznaczone na realizację unijnych celów klimatycznych, w tym długofalowego, neutralności klimatycznej do 2050 roku. Do tego, budując sobie koszyk produktów Eko, bank spełnia świadomie wymogi wskaźnikowe ESG oraz przygotowuje się do czekającego sektor bankowy, raportowania niefinansowego". ●

SGB Banki Spółdzielcze

Postaw
na ekologię!

Zapytaj o środki na inwestycje, które odmienią
Twój dom w **Zielone Sąsiedztwo!**

Wymiana pieców na paliwa stałe
Instalacje fotowoltaiczne
Instalacje wodne
Termoizolacja budynków

Bezpłatna infolinia:
800 888 888

www.zielonesasiedztwo.sgb.pl

NIEODKRYTY POTENCJAŁ
ZAANGAŻOWANIA SEKTORA FINANSOWEGO NA RZECZ ZIELONEJ TRANSFORMACJI

dr Tomasz Wałowski
pracownik, trener, wykładowca
Poznański Bank Spółdzielczy

Unijne rozdanie finansowe, a ochrona klimatu

Fotowoltaika to rozwiązanie, którym interesuje się coraz więcej Polaków. Tylko od stycznia do końca maja br. przyłączono 100 tysięcy mikroinstalacji, a w ubiegłym roku w sumie podłączono ponad 320 tys. gospodarstw domowych. Daje nam to miejsce w czołówce państw Unii Europejskiej, jeśli chodzi o przyrost nowych mocy w fotowoltaice. I choć aktualnie największy wkład w rodzimy rynek energii słonecznej mają prosumenci, to stale rośnie liczba farm fotowoltaicznych o mocach do 1 MW. Zgodnie z „Polityką energetyczną Polski do 2040 r." w 2025 roku moc fotowoltaiki miała wynieść 5,1 GW. Obecnie, po I półroczu 2021 r. jest to ponad 5 GW w tym źródle, z czego 3,7 GW to mikroinstalacje. W chwili obecnej cała Unia Europejska zbliża się wielkimi krokami do płynnego przejścia z obecnych wieloletnich ram finansowych w perspektywę finansowania na lata 2021–2027. Planowane wydatki mają wynosić ponad 1,8 biliona EURO oraz będą wspierać m.in. inwestycje związane z przeciwdziałaniem zmianom klimatu. Jednocześnie aż 30% wszystkich środków z unijnego budżetu na lata 2021–2027 oraz dodatkowych środków na odbudowę po kryzysie, ma być przeznaczone na realizację unijnych celów klimatycznych, w tym celu długofalowego – neutralności klimatycznej do 2050 roku.

Przejście w stronę gospodarki nisko emisyjnej, czyli banki idą po swoje

Banki w większości już dziś aktywnie wspierają transformację energetyczną Polski w stronę zero-emisyjności. Konkurencja między nimi to nie tylko walka o klienta, ale również o precyzję i kompletność dopasowania regulacyjnych czynników ESG w proces kredytowy. Ma to dziś miejsce z jednej strony dla klienta, z drugiej zaś strony w zakresie zaostrzenia kryteriów finansowania dla sektorów wysokoemisyjnych. Zmiana kierunku działań banków ma na celu realizację zielonych modeli biznesowych, zapisanych coraz częściej w ich strategiach, wzrost limitów finansowych na ten sektor i rozbudowę portfela produktowego finansowania na rzecz zrównoważonego finansowania, gdzie wiodącym źródłem staje się fotowoltaika.

Podejmowane są wyzwania współpracy z nowymi partnerami, np. zagranicznymi funduszami, firmami branżowymi i partnerami technologicznymi, towarzystwami ubezpieczeniowymi, ale też bardzo często są to rodzimi deweloperzy o odpowiednich kompetencjach i doświadczeniu. Oferta dla klientów banku bazuje na współpracy i wzajemnych korzyściach oraz najnowszych rozwiązaniach technologicznych i systemowych. Oferowane są zarówno standardowe produkty, jak i finansowanie łączące wiele funkcjonalności tak, aby najlepiej dostosować warunki transakcji do indywidualnych potrzeb coraz bardziej świadomych i wymagających klientów. Takie działania ze strony banków gwarantują klientowi dostęp do jakości technologii wykonanej inwestycji i finansowania ze strony banku oraz zwiększa się horyzont możliwości dotarcia do klienta nie tylko przez pracownika banku, ale przede wszystkim przez partnera. Ma to miejsce chociażby poprzez wspólne działania marketingowe i kampanie informacyjne, których celem jest jak najszybsze dotarcie i pozyskanie klienta na produkt.

Kredyt odpowiedzialny społecznie

Kredyt odpowiedzialny społecznie jest instrumentem finansowym bardzo popularnym na europejskim rynku finansowym, zwłaszcza w ramach dużych ekspozycji kredytowych, ale nie tylko, bo tak naprawdę bazą udzielania takiego kredytu jest ocena klienta pod kątem odpowiedzialności za środowisko. Na rynku polskim taki produkt funkcjonuje dopiero od dwóch lat i dotyczy banków komercyjnych, a podstawowym założeniem kredytu jest skrót ESG od angielskich terminów *environmental, social* oraz *governance*, a więc celów związanych z działalnością klienta na rzecz środowiska naturalnego, odpowiedzialności społecznej i w zakresie jakości zarządzania (ład korporacyjny). Są to trzy obszary, które rok do roku, najczęściej przez cały okres trwania kredytu, są oceniane np. przez zewnętrzną agencję ratingową. Kredyty takie najczęściej udzielane są dużym graczom rynkowym, a ich limity są wysokokwotowe. Wystawiony klientowi przez daną agencję rating ESG (oceny wskaźników środowiskowych klienta w obszarach ESG) jest przekazywany do konsorcjum bankowego, a jego poziom wpływa na korektę wysokości marży kredytowej w danym roku. Czyli im lepsza ocena wskaźnikowa ESG klienta („klient sam wpływa na marżę kredytu") tym mniejszy koszt kredytu. Dzięki takiej formule kredyt może stać się wyjątkowo atrakcyjnym i korzystnym narzędziem finansowym, wspierającym realizację ambitnej strategii ESG kredytobiorcy i samego Banku. I to jest przyszłość i trend rynku, który za moment będzie dominował na rynku finansowym, dodam trend nie jednorazowy, ale stały wpisujący się w strategie biznesowe banków.

Fotowoltaika dla domu – jak skorzystać z dotacji „Mój Prąd"?

Na instalację fotowoltaiczną możemy pozyskać dofinansowanie rządowe. Ze środków może skorzystać każdy, którego instalacja fotowoltaiczna już wytwarza energię elektryczną, posiada zamontowany licznik dwukierunkowy, ma podpisaną umowę z zakładem energetycznym, a sama mikroinstalacja jest już wprowadzona do sieci elektrycznej. Co istotne, musi ona zostać zamontowana po 1 lutego 2020 roku. Jakie dodatkowe warunki należy spełnić? Przede wszystkim z pomocy

skorzystają wyłącznie gospodarstwa domowe. Moc instalacji musi mieścić się w przedziale między 2–10 kW, ale pomoc nie dotyczy rozbudowy instalacji fotowoltaicznej. Beneficjent może zyskać zwrot kosztów inwestycji – nie większy niż 3000 zł – a koszty, które nie zostały objęte dotacją, można odliczyć od podatku. Na końcu należy zamieścić tablicę, że inwestycja wsparta została środkami z programu „Mój Prąd".

Zielony portfel banków spółdzielczych, czyli z prądem naprzód

Jednym z najwygodniejszych sposobów sfinansowania instalacji OZE jest niskooprocentowany, promocyjny kredyt gotówkowy oferowany przez banki spółdzielcze.

Warunki są podobne w poszczególnych bankach, ale zazwyczaj z takiego kredytu można sfinansować nakłady na odnawialne źródła energii np. kolektory słoneczne, ogniwa fotowoltaiczne, pompy ciepła, rekuperatory. Prowizja to często 0%, a oprocentowanie wynosi od 3–6% czyli koszty kredytu są znacznie niższe niż przy standardowych kredytach gotówkowych. Maksymalny okres kredytowania wynoszący nawet 10 lat pozwala na niewielkie raty miesięczne, nawet przy kredytowaniu 100% kosztów realizacji przedsięwzięcia. Takie kredyty nie zaspokoją jednak potrzeb klientów instytucjonalnych, dla których banki coraz częściej mają odrębną ofertę.

Przykładem do wykorzystania w ramach finansowania paneli fotowoltaicznych dla banków spółdzielczych są produkty inwestycyjne przygotowane przez SGB-Bank SA.

Główne założenie tych produktów to:

- Rozróżnienie kredytu inwestycyjnego wg podmiotu dla rolnika i MŚP
- Zabezpieczenie kredytu w oparciu o gwarancję bankową
  - Dla rolnika – gwarancja BGK (linia FGR do 80% kwoty kredytu) + weksel + cesja ubezpieczenia (klauzula OZE)
  - Dla MŚP – gwarancja BGK (linia POiR do 80% kwoty kredytu) + weksel + cesja ubezpieczenia (klauzula OZE)
- W obu kredytach podstawą udzielenia kredytu jest standardowy kredyt inwestycyjny
- Udział środków własnych klienta – min. 25%

SGB-Bank SA idąc z duchem czasu stawia na instalacje fotowoltaiczne o mocy do 50 kWp, czyli te stawiane najczęściej na gruncie i wybierane przez sektor rolny. Na stronie SGB-Banku SA znajdziemy informację, o warunkach cenowych produktu, formach finansowania i ubezpieczeniu.

Finansowanie całości inwestycji, czyli zakupu wraz z montażem.

Parametry oferty:

- Okres finansowania – do 84 miesięcy
- Leasing operacyjny, finansowy lub pożyczka leasingowa
- Szybka decyzja – przy zaangażowaniu do 100 tys. zł uproszczone procedury
- Elastyczne, jasne i przejrzyste warunki umowy
- Opieka specjalisty przez cały okres umowy
- Udział własny już od 5% dla klientów z grupy SGB
- Atrakcyjne pakiety ubezpieczeniowe

W lipcu tego roku do oferty PBS w Poznaniu wprowadzony został kredyt na finansowanie inwestycji proekologicznych dla przedsiębiorców oraz rolników. To kolejny, obok kredytu gotówkowego, produkt na zielone inwestycje, cieszące się coraz większą popularnością wśród naszych klientów.

SOLARENERGIA to dedykowany produkt dla sektora rolnego i firm, w skład którego wchodzą: kredyt inwestycyjny pt. SOLARKREDYT, ubezpieczenie i technologia. Produkt powstał na zasadzie partnerskiej współpracy pomiędzy Poznańskim Bankiem Spółdzielczym, SOLVIS Group i TU Generali.

Kredyt udzielany jest do kwoty 300 tyś zł przy udziale 20% lub 25% środków własnych klienta. W ramach zabezpieczenia kredytu, bank wykorzystuje mechanizmy, jakie dają m.in. gwarancje Banku Gospodarstwa Krajowego, które zabezpieczają do wysokości 80% koszty kwalifikowane inwestycji.

> Oferta dla klientów banku bazuje na współpracy i wzajemnych korzyściach oraz najnowszych rozwiązaniach technologicznych i systemowych. Oferowane są zarówno standardowe produkty, jak i finansowanie łączące wiele funkcjonalności.

Instalacje SOLARENERGIA to rozwiązanie na grunt lub dach, wykorzystujące najwyższej jakości technologie wyłącznie z listy rankingowej „Bloomberg New Energy Finance PV Module Tiering List" W ramach technologii klientowi banku została zaproponowana przez firmę SOLVIS, partnera produktu, stała cena dopasowana do mocy instalacji, której największa moc wynosi 50 kwp.

Towarzystwa Ubezpieczeniowe widzą potencjał rynku zielonych inwestycji

Rozszerzenie zakresu ochrony o nowe ryzyka, uproszczenie procedur oraz zmiany w podejściu do ubezpieczania instalacji, to najistotniejsze nowości w ubezpieczeniu OZE oferowanym przez Generali Agro (dawniej Concordia) od sierpnia 2021 r. Celem zmian było objęcie odpowiedzialnością ubezpieczyciela nowych ryzyk, zapewnienie większej przejrzystości i przyśpieszenie procesu zawierania ochrony ubezpieczeniowej.

Czym jest ubezpieczenie OZE „Generali, z myślą o odnawialnych źródłach energii"?

Ubezpieczenie jest skierowane do klientów indywidualnych, rolników i przedsiębiorców, którzy są właścicielami paneli fotowoltaicznych, kolektorów słonecznych i pomp ciepła. Jego zadaniem jest przede wszystkim zabezpieczenie instalacji przed skutkami negatywnych zdarzeń losowych, m.in. zjawisk atmosferycznych, przepięć i wywołanych przez nie pożarów, kradzieży i wandalizmu oraz szkód wyrządzonych przez zwierzęta. Istnieje także możliwość rozszerzenia ochrony o ryzyka strat w wytwarzaniu energii elektrycznej będących następstwem zdarzenia losowego oraz efektem gorszego usłonecznienia.

Podsumowanie

Przy obecnych trendach wyzwań klimatycznych ważne jest zaangażowanie się sektora finansowego w ekologię i zaspokojenie coraz bardziej świadomych ekonomicznie potrzeb klienta kredytem ekologicznym. Po sukcesach w finansowaniu klienta indywidualnego przyszedł czas na kredyty wysokokwotowe kierowane do sektora instytucjonalnego. Prowadzenie nowoczesnego biznesu uwzględnia potrzeby wszystkich klientów w myśl zasad zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności biznesu. Przygotowując koszyk produktów ekologicznych, banki wpisują się w finansowanie segmentu inwestycji obniżających ceny energii, a tym samym realizację postanowień Porozumienia Paryskiego z 2015 r., prowadzącego do neutralności klimatycznej do 2050 roku.

GRAJMY W ZIELONE

Michał Jurek
Dyrektor departamentu
analiz i wsparcia, IPS-SGB

W ostatnim czasie nasiliła się dyskusja na temat społecznej odpowiedzialności i konieczności podejmowania przez podmioty gospodarcze działań na rzecz zrównoważonego rozwoju. I choć zachowanie społecznie odpowiedzialne jest przedmiotem debaty od późnych lat 40. XX wieku, to sama koncepcja nieustannie ewoluuje, kształtując relacje podmiotów gospodarczych z coraz liczniejszymi grupami interesariuszy. Warto więc poświęcić chwilę rozważaniom, czym jest dziś odpowiedzialność społeczna, w jakim stopniu banki spółdzielcze powinny ją implementować do swojego modelu biznesowego, a także – jakie mogą być korzyści płynące z takiego zachowania.

Społeczna odpowiedzialność początkowo nie oznaczała nic ponad prowadzenie działalności ukierunkowanej na maksymalizację zysku w granicach obowiązującego prawa. Podkreślano, że odpowiedzialność ta musi być dobrowolna, stanowi bowiem luksus, na który stać jedynie podmioty, dysponujące wystarczającymi zasobami. Nie uwzględniano wówczas roli, jaką odgrywają podmioty gospodarcze w społeczeństwie, i ich odpowiedzialności przed interesariuszami: grupami osób, na które negatywnie wpływa działalność gospodarcza. Działalność przedsiębiorstw powoduje występowanie efektów zewnętrznych i przenoszenie części kosztów wynikających z tej działalności na podmioty trzecie.

Dopiero skoncentrowanie się

na interesariuszach dało impuls do zmiany punktu widzenia. Dostrzeżono, że podmioty gospodarcze nawiązują relacje z pracownikami, klientami, partnerami biznesowymi, a zwłaszcza ze społecznościami lokalnymi, na terenie których funkcjonują. Zaczęto więc uwypuklać potrzebę połączenia dążenia do maksymalizacji zysku i podnoszenia wartości przedsiębiorstwa z przestrzeganiem prawa, etycznym zachowaniem oraz utrzymywaniem uczciwych i przejrzystych relacji z interesariuszami. W rezultacie społeczną odpowiedzialność biznesu zaczęto analizować w kategoriach odpowiedniego uwrażliwienia na postulaty interesariuszy. Zwiększyło to znaczenie działań społecznie odpowiedzialnych w hierarchii celów strategicznych przedsiębiorstw.

Rosnące poczucie, że przedsiębiorstwa nie działają w próżni, a co za tym idzie, ciąży na nich odpowiedzialność, doprowadziło do wypracowania szerszego ujęcia zrównoważonej społecznej odpowiedzialności. Wykracza ono poza kształtowanie relacji z interesariuszami, skupiając się na problematyce zrównoważonego rozwoju, zgodnie z którą potrzeby obecnego pokolenia powinny być zaspokojone bez umniejszania szans przyszłych pokoleń na zaspokojenie ich potrzeb. Zgodnie z tym ujęciem podmiot gospodarczy powinien jednocześnie zabezpieczać ekonomiczne podstawy swojego funkcjonowania, dbać o środowisko naturalne, przestrzegać zasad sprawiedliwości społecznej, a także wspierać rozwój kultury korporacyjnej. Implementacja tak rozumianej społecznej odpowiedzialności oznacza zmianę filozofii działania, misji i celów całej organizacji. Tworzy się też całkowicie nowy model biznesowy.

Podejście do wdrożenia zrównoważonej odpowiedzialności społecznej może być dwojakie: pasywne lub aktywne. W pierwszym z nich rosnące znaczenie interesariuszy, którymi dziś stają się wszyscy konsumenci dóbr i usług, może wymusić określone zachowania i nakłonić podmioty gospodarcze do angażowania się w działania prospołeczne. W drugim podejściu to same podmioty gospodarcze stają się liderami działań społecznie odpowiedzialnych.

Nagrodą jest poprawa reputacji

i rozbudowa bazy klientowskiej. Stanowi to zarazem rekompensatę za poniesione koszty, sprawia jednak również, że nie można się wycofać z raz zainicjowanych działań, aby nie zrazić do siebie i nie utracić nowo pozyskanych klientów. W takim ujęciu społeczna odpowiedzialność jest więc niezbędna dla długofalowego sukcesu, dając możliwość spojrzenia dalej niż tylko na roczny wynik finansowy. Oznacza to, że w długim okresie bycie społecznie odpowiedzialnym jest warunkiem nieodzownym do tego, by móc się rozwijać i prowadzić stabilny biznes.

Z przeprowadzonych rozważań wyłania się puenta, nawiązująca do początku niniejszego felietonu. Wszak utrzymywanie relacji z lokalnymi społecznościami – interesariuszami – i wspieranie ich rozwoju jest niczym innym, jak realizacją misji, leżącej u podstaw powstania banków spółdzielczych. Są one w szczególny sposób predystynowane do spełnienia postulatów zrównoważonej odpowiedzialności społecznej. Dlatego też banki spółdzielcze nie powinny tylko pasywnie reagować na dokonujące się w świadomości klientów zmiany i rosnące oczekiwania w zakresie działań społecznie odpowiedzialnych. Powinny być za to aktywnymi liderami, którzy wykorzystują atut bliskości i lokalności działania do budowania oraz utrzymywania więzi z klientami-współmieszkańcami, a wdrażając nowoczesne rozwiązania technologiczne, systematycznie budują markę odpowiedzialnych, nowoczesnych banków, angażujących się w proekologiczne działania, m.in. finansując przedsięwzięcia związane ze źródłami odnawialnej energii, dla których zysk i dobrostan lokalnych społeczności są równie ważne.

Takie aktywne podejście do zrównoważonej odpowiedzialności społecznej pomaga w przyciągnięciu nowych klientów, zwłaszcza młodych, dla których działania proekologiczne, wpisujące się w „zieloną" gospodarkę są bardzo ważne. Umożliwia budowanie zaufania u lokalnych społeczności, co jest kapitałem nie do przecenienia w dzisiejszych, trudnych dla prowadzenia bankowego biznesu, czasach. Nie musi jednocześnie oznaczać wzrostu kosztów działania – często liczą się bowiem nie tyle większe nakłady finansowe, co pomysł i zaangażowanie, np. w realizację działań edukacyjnych czy wolontariackich. Podejmowanie działań proekologicznych może też umożliwić redukcję kosztów – co jest już widoczne choćby w tych bankach spółdzielczych, które wykorzystują panele fotowoltaiczne, jako podstawowe źródło energii elektrycznej.

Prezentowane w niniejszym numerze „Banku Spółdzielczego" działania są niczym innym, jak praktyczną realizacją misji Grupy SGB, którą jest dostarczanie nowoczesnych i bezpiecznych rozwiązań finansowych, odpowiadających potrzebom lokalnych społeczności dla realizacji ich celów – na zasadzie partnerstwa, z zachowaniem przyjaznych relacji zbudowanych na wsparciu, edukacji i społecznej odpowiedzialności. Wszak zielony kolor w logo Grupy – niczym szlachectwo – zobowiązuje.

KLIKNIJ ŻEBY POSŁUCHAĆ ARTYKUŁU

MOŻNA PROŚCIEJ

PROSTY I PRZEJRZYSTY JĘZYK W BANKACH

Jędrzej Szymanowski
SGB-Bank SA

Szanowna/y Pani/e, informujemy, że z dniem 24. 8. 2021 r. zmieni się w Banku wysokość stawek opłat i prowizji w zakresie prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych wskazanych w dokumencie pt. Taryfa prowizji i opłat… Podobne pisma jeszcze niedawno mógł przeczytać klient banku, nie tylko spółdzielczego. Dziś na szczęście ulega to zmianie. Nie chodzi oczywiście o wartość merytoryczną tego przykładowego zdania. Stawki zmieniają się i będą się zmieniać. Chodzi nie o to, „co" jest napisane, a „jak". Bo przecież można prościej.

Prosty język

Można, a nawet trzeba! Temat upraszczania komunikacji urzędowej i publicznej od kilku lat pojawia się w środowisku i mediach. Niedawno jednak doczekał się swoistej formalizacji – przynajmniej w sferze bankowej, która interesuje nas tu najbardziej. Związek Banków Polskich stanął bowiem na czele inicjatywy, która ma na celu zadbać o to, aby język bankowy stał się jasny i zrozumiały dla każdego. Wszyscy chyba mają już dość wczytywania się w skomplikowaną korespondencję i rozszyfrowywania ciągnących się w nieskończoność konstrukcji słownych. W dodatku tak bogatych w sformułowania prawne i urzędowe, z którymi instytucje finansowe są niestety kojarzone – nierzadko nie bezpodstawnie. By nieco odczarować takie myślenie, ZBP (wraz z dwudziestoma bankami, które przystąpiły do projektu) podjął się wypracowania i wprowadzenia w życie standardu tzw. „prostego języka". Języka klarownego i zrozumiałego, takiego, który nie stawia oporów na drodze do sensu. Języka, dzięki któremu współpraca między bankami, a ich klientami będzie łatwiejsza i przyjemniejsza. – *Prosta komunikacja bankowa jest wspólną, ogólnosektorową inicjatywą polskich banków. Jej źródłem jest międzynarodowa koncepcja uproszczonego języka, czyli plain language. W zakresie prostego języka będziemy współpracować również z innymi instytucjami, w których powstają dokumenty, np. z administracją publiczną. Chcemy, aby łatwy, prosty i przejrzysty język stał się normą w naszym kraju* – mówi Krzysztof Pietraszkiewicz, Prezes ZBP.

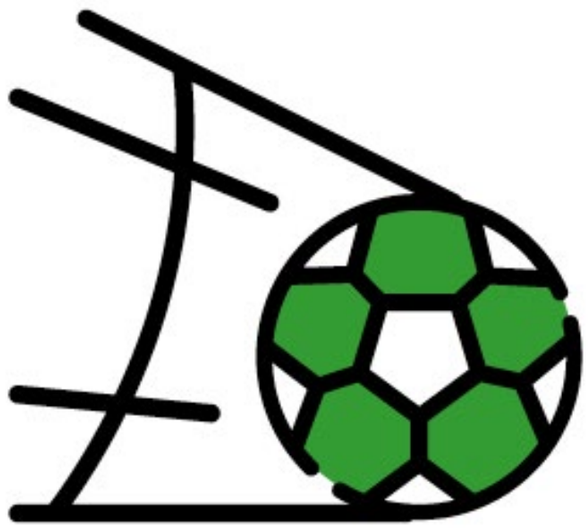
Banki poparły projekt i podpisały deklarację, w której zobowiązują się dążyć do tworzenia coraz bardziej przejrzystych tekstów, łatwych w zrozumieniu przez odbiorców. Żeby uporządkować zasady takiego pisania, przedstawiciele tych instytucji stworzyli grupę roboczą, w której wspólnie zebrali dobre praktyki prostej komunikacji bankowej i stworzyli z nich podręcznik. Dokument zawiera podstawowe zasady prostej polszczyzny, wskazówki do promowania jej wewnątrz swojej instytucji, wprowadzenie do upraszczania regulacji, a także poradnik mierzenia efektywności językowych zmian w firmie. „Dobre praktyki prostej komunikacji bankowej" można pobrać ze strony www.zbp.pl. Obecnie grupa pracuje nad kolejną publikacją, w której poruszone zostaną bardziej zniuansowane problemy.

Się rozumie

W gronie sygnatariuszy „Deklaracji banków w sprawie standardu prostego języka" nie mogło zabraknąć Spółdzielczej Grupy Bankowej. Banki spółdzielcze SGB od zawsze są przecież blisko klienta. A skoro już dysponujemy tak mocnym, wypracowywanym przez wiele lat fundamentem – czemu by tego naturalnego kontaktu nie przełożyć na grunt słowa pisanego? Aby to usystematyzować i stale zachowywać w pamięci, na początku roku wystartowaliśmy z wewnętrznym programem „Się rozumie". Celem jest wykorzystywanie dobrych praktyk językowych w odniesieniu do naszej – przyznajmy, nietypowej – spółdzielczej specyfiki.

Katarzyna Miler

Jestem konsultantką prostego języka. Wesprę Cię w drodze przez zakamarki bankowego języka i pokażę Ci kilka sposobów na lepszą komunikację. Bo prosty język jest jak... Twoja ulubiona piosenka – łatwo wpada w ucho, poprawia humor i jest efektem pracy wielu osób.



Joanna Gębka

Choć nie przeczytasz tego w mojej stopce, jestem konsultantką prostego języka. Upraszczarką – łatwiej zapamiętasz. Lubię prosty język. Prosty język jest jak Lewandowski. Z nim masz większe szanse trafić do odbiorcy.

Rafał Łopka

Jestem konsultantem prostego języka. Staram się zmieniać skomplikowane teksty na prostsze, bardziej zrozumiałe.

Konsultant prostego języka jest jak agent wywiadu. Nie może tracić kontroli, zarówno nad sobą, jak i badanym obiektem. Musi mieć wiedzę, umieć obserwować, zdobyć zaufanie drugiej osoby i przeciągnąć ją na swoją stronę. Mam licencję na upraszczanie języka i nie zawaham się jej użyć :-)

Jędrzej Szymanowski

Prosty język jest jak makaron penne, czyli popularne „rurki". Podczas konsumpcji nie wije się w nieskończoność jak nitki spaghetti i nie chlapie przy tym niechlujnie sosem na wszystkie strony. Spożywamy go szybko i estetycznie. Dodatkowo cieszymy się pełnią smaku sosu, który wypełnia rurkę. Ten sos to sens komunikatu – trafia on do nas bez żadnych nieprzyjemności.

Zespół bankowych upraszczaczy tworzą pracownicy Biura Marketingu i Komunikacji SGB-Banku, którzy są również konsultantami prostej polszczyzny w modelu Uniwersytetu Wrocławskiego, gdzie działa pracownia z największymi zasługami dla upraszczania rodzimej komunikacji bankowej. Kierownik tamtejszej pracowni, dr hab. Tomasz Piekot, przyczynił się do językowej rewolucji w banku ING, o której swego czasu huczały media branżowe.

Praca w naszym biurze przyniosła nam spore doświadczenie w tworzeniu i redakcji komunikatów z innych jednostek. Jesteśmy też w stałym kontakcie z bankami spółdzielczymi. Daje nam to wgląd w cały przekrój nawyków językowych i stylistycznych stosowanych na co dzień w naszej pracy. Ponadto – jak wszyscy – jesteśmy oczywiście konsumentami i klientami, więc cały czas stykamy się z różnymi (lepszymi i gorszymi) rozwiązaniami z zakresu wymiany informacji. Dzięki temu wiemy, w jaki sposób chcielibyśmy być traktowani i tak staramy się traktować innych. Używanie prostego, niezaburzonego języka to przecież wyraz największego szacunku do adresata.

W ramach „Się rozumie"

nie tylko dajemy wparcie w konkretnych problemach, napotykanych przez nas wszystkich w codziennej pracy w Grupie SGB. To w pierwszej kolejności program edukacyjny – cykl regularnie publikowanych w Intranecie SGB porad i „pomocy naukowych" – nie tylko czysto językowych. Od zainicjowania projektu zdążyliśmy już omówić najczęstsze komunikacyjne grzeszki, pisanie e-maili czy tworzenie prezentacji. Doradzaliśmy w temacie dużych i małych liter, używania liczebników, znaków interpunkcyjnych i skrótów, a także przestrzegaliśmy przed niewłaściwym zapisem nazw banków spółdzielczych czy zrzeszenia. Co cieszy nas najbardziej, nasza praca nie trafia w próżnię, czego dowodzi staropolski „feedback" (informacja zwrotna) ze strony pracowników banków – nie tylko w ramach sporadycznych zabaw w „zadania domowe".

Wierzymy, że treści ze znakiem „Się rozumie" realnie pomagają naszym bankowcom w rozwiewaniu językowych wątpliwości. Te z pewnością nawiedzają czasem każdego, niezależnie od doświadczenia. Choć przed nami jeszcze daleka droga, już widzimy, że nasza komunikacja – i do klientów, i między sobą – staje się stopniowo coraz bardziej klarowna. Po prostu (sama) się rozumie.

Dzień dobry, 24 sierpnia 2021 roku zmienimy opłaty i prowizje dla konta. Zobacz, co się zmieni… – czy nie lepiej w ten sposób? ●

KAMPANIA ZŁOTEJ WSTĄŻKI. NA RATUNEK DZIECIOM CHORYM NA NOWOTWORY

JESTEŚMY – WSPIERAMY – POMAGAMY

Katarzyna Miler
SGB-Bank SA

Marynia Moś
Fundacja „Na Ratunek Dzieciom z Chorobą Nowotworową”

Od ubiegłego roku wrzesień to wyjątkowy czas w SGB-Banku. Wszystko za sprawą ogólnopolskiej kampanii społecznej Złotej Wstążki. Miesiąc, w którym jest organizowana kampania nie jest przypadkowy. Właśnie we wrześniu przypada światowy miesiąc świadomości nowotworów dziecięcych, a jego symbolem jest właśnie złota wstążka. SGB-Bank SA mocno zaangażował się w tę kampanię. Dlaczego? To nie wsparcie, które jest kojarzone z bankiem zrzeszającym, szczególnie w bankowości spółdzielczej. Powód jest bardzo prosty. Co roku ponad tysiąc rodzin w Polsce słyszy diagnozę: „Państwa dziecko ma nowotwór”.

Organizator kampanii, Fundacja „Na Ratunek Dzieciom z Chorobą Nowotworową” bardzo mocno stawia na edukację i budowanie świadomości dotyczącej chorób nowotworowych u dzieci. Głównymi celami są: edukacja, profilaktyka i wsparcie w chorobie.

W tym roku kampania Złotej Wstążki skupiona jest na szerzeniu wiedzy na temat białaczki, która jest najczęstszą chorobą nowotworową u dzieci. Statystyki bardzo wyraźnie pokazują, że białaczka dotyka prawie 30 procent wszystkich zachorowań na raka wśród osób przed osiemnastym rokiem życia.

Co roku diagnozę "białaczka" słyszą rodzice 300 kolejnych dzieci w Polsce. Ta liczba nie maleje, choć z każdym rokiem rodzi się mniej dzieci. To oznacza, że problem systematycznie rośnie. Na szczęście, białaczka to nie wyrok. Wręcz przeciwnie. Dziś ponad 85% małych pacjentów szpitali onkologicznych wraca do zdrowia. Ale może być ich jeszcze więcej.

Jak w większości przypadków, kluczowym czynnikiem jest szybka diagnoza. Jak nie przeoczyć niepokojących objawów i co robić, kiedy je już zauważymy? Objawy białaczki łatwo bowiem pomylić z wieloma pozornie niegroźnymi przypadłościami.

W ramach kampanii najlepsi polscy specjaliści w dziedzinie hematoonkologii dziecięcej pomogli przygotować cykl profesjonalnych poradników dla rodziców, opiekunów, nauczycieli, lekarzy pierwszego kontaktu i wszystkich dorosłych, którzy na co dzień mają kontakt z dziećmi. Każdy może je znaleźć na stronie www.zlotawstazka.pl. W tym wypadku wiedza, to pierwszy krok do sukcesu.

Zwiększamy szanse

Wiele rodzin w Polsce potrzebuje wsparcia, a pomoc jest potrzebna od razu. Nie trzeba wielkiej wyobraźni i szerokiej wiedzy, by stwierdzić, że onkologia w Polsce – w tym dziecięca – stoi przed ogromnymi wyzwaniami. To temat, o którym dość głośno rozmawiało się w przestrzeni publicznej podczas pandemii. Zbyt późne diagnozowanie choroby, brak badań klinicznych nad lekami dla dzieci chorujących na raka, niedostateczna refundacja leków i terapii, niedostępność nowoczesnych metod leczenia lub konieczność leczenia za granicą na warunkach komercyjnych, niewystarczające wsparcie psychologiczne oraz brak wyspecjalizowanej kadry medycznej – to tylko część trudności, z którymi mierzą się lekarze i rodziny pacjentów. Terapia może trwać kilka lat i być bardzo kosztowna, ale wciąż jednemu na pięcioro dzieci nie udaje się pomóc.

Choć pozornie nasze działania nie są skupione na wsparciu lokalnych społeczności, wiemy, że w najgorszym scenariuszu, jakim jest diagnoza – wyrok i informacja o chorobie, pomoc znajdzie się właśnie dzięki działaniom fundacji. Dokładamy swoją cegiełkę do tego, by Przylądek Nadziei – najnowocześniejsza klinika w Polsce, mógł nieść pomoc każdemu małemu pacjentowi. Klinika – słusznie zresztą – chwali się tym, że do tej pory nie odmówiła leczenia żadnemu dziecku. To właśnie do Przylądka trafią zebrane podczas kampanii pieniądze.

Ta forma bardziej „globalnego" wsparcia, w które zaangażowany jest SGB-Bank to tak naprawdę pomoc lokalnym społecznościom. Chcemy, by trudna sytuacja, z jaką mierzy się wiele polskich rodzin zmieniła się w skali całego kraju. To dla nas ważne. Bo przecież przyświeca nam idea spółdzielczości – wzajemnej samopomocy. A najsłabszym i najmniejszym trzeba pomagać. Chcemy, by każde dziecko w Polsce miało realną szansę na wyzdrowienie.

Pomoc na różne sposoby

Pomóc w kampanii można nie tylko finansowo, ale też aktywnie. Niejeden raz udało nam się w ten sposób wiele osiągnąć. W ramach kampanii przez cały wrzesień trwa ogólnopolski RakReaton, którego hasłem przewodnim w tym roku jest Biegasz, jeździsz, POMAGASZ! Wyzwanie sportowe, to doskonała forma zachęcenia do współdziałania, a przy okazji łączenia przyjemnego z pożytecznym. Nie trzeba być sportowcem czy regularnie się ruszać, aby pomóc choć w małym stopniu. Bo pomóc może każdy z nas.

Wielkie rzeczy nie muszą oznaczać spektakularnych działań. To często właśnie te niewidoczne gołym okiem aktywności, potrafią zdziałać cuda. W wyzwaniach takich jak RakReaton wystarczy pamiętać, by włączyć aplikację Activy podczas spaceru z psem, powrotu z pracy do domu dłuższą drogą, czy wycieczki rowerowej. Zaangażowanie pracowników SGB-Banku to dowód na to, że współdziałanie ma moc.

Cel jest ambitny, bo do pokonania jest milion kilometrów. Tylko wtedy 100 tys. zł trafi na leczenie dzieci chorych na nowotwory. To swego rodzaju test na mobilizację i współpracę. W ubiegłym roku okazało się, że to jest możliwe dzięki działaniom ponad 7 tys. osób z całej Polski, w tym pracowników SGB-Banku.

Spośród wielu zadań i celów – jeden jest najważniejszy – chcemy zrobić wszystko, co w naszej mocy, by walczyć o zdrowie i życie dzieci.

Jesteśmy. Wspieramy. Pomagamy.

SZCZĘŚCIE TO NAJLEPSZA WALUTA, A ROBOTY NIECH PŁACĄ PODATKI

ROZMOWA Z ZUZANNĄ SKALSKĄ, PRAKTYKIEM PRZYSZŁOŚCI, ZAŁOŻYCIELKĄ FIRMY 360INSPIRATION ORAZ PARTNEREM FUTURES THINKING GROUP

FOT. ARCHIWUM ZUZANNY SKALSKIEJ

W jednym z wywiadów wspomniałaś, że „trendy to przede wszystkim świadomość. Tego, co dzieje się wokół nas, jakie następują zmiany, kim jesteśmy i kim chcemy być w przyszłości, jako firma czy marka." Co dzisiaj – Twoim zdaniem – jest najbardziej widocznym trendem w bankowości? Mobilność usług? Ucieczka od gotówki? Inny sposób podejścia do potrzeb klienta? Czy banki jeszcze będą działały w formule, jaką znamy, czy też zmieni się wszystko?

Zuzanna Skalska: No, właśnie ta ŚWIADOMOŚĆ bardzo pomaga w spojrzeniu na zachodzące zmiany. Jeżeli pytasz o banki, to takie nie zostaną zlikwidowane z dnia na dzień lub z roku na rok, ale ich funkcja w społeczeństwie, z jakiej znamy je dzisiaj, może ulec zmianom. Bo banki nie są aż tak bardzo stare, ale sam fakt pożyczania pieniędzy i sam pieniądz jest prawie tak stary, jak nasza cywilizacja. Kiedyś były to po prostu bardzo bogate rodziny, które wydawały weksle i z takim wekslem można było podróżować po całej Europie, pożyczać pieniądze czy robić wpłaty. Rodziny te były niezwykle wpływowe, mające swoje poparcie w domach królewskich

i w Watykanie, co budowało ich zaufanie. Bank, jako instytucja, będzie istnieć zawsze. Tak samo, jak sklep spożywczy, sprzedawcy garnków i noży, czy wreszcie restauracje i hotele. Bo te funkcje są przez nie pełnione od setek lat. Ale ich forma się zmienia.

A nadzór, jakiemu podlegają instytucje finansowe? Ich działalność jest bardzo regulowana.

Dzisiejsze domy królewskie, to tak naprawdę konstytucyjne teatry narodowe, Watykan staje się miejscem skandali i traci wiernych. Przez ostatnie stulecie nadzór miały państwa. Pytanie, jaka jest przyszłość państwa? Jego rola na arenie międzynarodowej. Od paru lat słyszy się, że po wiekach wielkich imperiów, powstały pastwa, a po ich upadku wrócimy do wielkich miast. Zresztą, tak już się dzieje. Patrząc na tempo, w jakich miasta rosną, wiele z nich będzie większe od niejednego państwa. Statystyki pokazują, że w 2030 roku stolica Japonii przekroczy 36 milionów mieszkańców, czyli Polska nawet nie jest największym miastem Japonii.... Bank potrzebuje nadzoru, ale co będzie tym nadzorem? Sztuczna inteligencja, algorytm? Powiem inaczej: świat zaczął się strasznie zawężać. Kiedyś jeździliśmy małymi ścieżkami, potem były szybkie drogi, potem jeszcze szybsze, a teraz mamy po prostu cyfrową autostradę. Tak jak kupowanie książek kiedyś się odbywało w księgarniach, tak teraz dokonuje się przez Internet. Zresztą, teraz już nie musisz kupować książki, można jej słuchać, kupując audiobook. Zamiast hotelu można mieć Airbnb. Następuje stała uberyzacja, airbnbizacja życia i obawiam się, że to samo może stać się z uslugami bankowymi.

Świat zaczął się strasznie zawężać. Kiedyś jeździliśmy małymi ścieżkami, potem były szybkie drogi, potem jeszcze szybsze, a teraz mamy po prostu cyfrową autostradę.

Co się może stać w przyszłości z bankowością? Co ją czeka? Poza ograniczeniem zatrudnienia i przejściem na ścieżkę cyfrową? Już teraz gros obsługi banki przerzuciły na klientów. Wejdź do aplikacji i zrób wszystko sam...

To naturalny proces, tak samo było w epoce rewolucji przemysłowej. W momencie, w którym zamieniliśmy konie na maszynę parową, jednocześnie podziękowaliśmy wszystkim koniom. Co mieli wtedy powiedzieć wszyscy kowale, kołodzieje, woźnice czy rymarze, którzy nagle zostali bez pracy? Konie przestały być potrzebne po dyliżansach, nie ciągnęły już nawet miejskich tramwajów, zaczynało ich być coraz mniej. To trwało w zachodniej cywilizacji prawie 50 lat. A potem jeszcze maszyna parowa została zastąpiona prądem. Teraz dane, które istnieją dzięki elektryczności zastępują teraz ludzi, kiedyś prowadzili rejestry, księgi i co rano otwierali Excela. To trwa przez cały czas, permanentnie dążymy, jako ludzie do tego, aby stworzyć takie narzędzia i urządzenia, aby za nas robiły całą robotę.

Coraz mniej potrzeba ludzkich rąk do pracy, zastępują je jakieś czujniki, algorytmy, automaty, roboty. Kilka lat temu odbyła się w niemieckim Bundestagu dyskusja o tym, że ludzie, gdy pracowali, musieli od swoich zarobków płacić podatki. A co z robotami? Dlaczego roboty nie płacą podatków? Robot nie ma dzieci, rodziny, nie spłaca kredytu na mieszkanie, nie musi odkładać na emeryturę, powinien więc płacić np. 80% podatku od swojej pracy. To była dyskusja o tym, że można byłoby płacić ludziom dochód gwarantowany z tego, co wypracują roboty. Jesteśmy na takim etapie rozwoju cywilizacji, że podobne pytania stają się jego naturalną konsekwencją. W wielu państwach pandemia znacząco przyspieszyła cyfryzację i dotyczy to nie tylko sektora bankowego. Dyskusje o dochodzie gwarantowanym będą więc coraz żywsze.

Tu jednak trzeba patrzeć na obie strony. To, że masz gigantyczną firmę, w której zatrudniasz tylko 10 osób, bo pracę zwolnionych właśnie 150 innych osób wykonują roboty, to wcale nie znaczy, że biznes dla ciebie będzie dużo tańszy. Może się okazać, że wszystkie twoje roboty będą musiały zapłacić taki podatek, by dało się utrzymać 150 byłych pracowników pozostających bez pracy. W Niemczech wiele branż i wiele firm już sobie to wszystko przeliczyło. I stwierdzają, że nie będą na siłę robotyzować swoich firm i swoich branż, bo im się to zwyczajnie nie będzie opłacało.

Banki spółdzielcze, jak wiesz, powstały po to, aby pomagać innym. Bank spółdzielczy ma w swoim statucie zapisane, że oprócz tworzenia dochodu spoczywa na nim obowiązek pomagania lokalnej społeczności. Może działając w ten sposób lekko antycypujemy przyszłość?

Ja zajmuję się trendami strategicznymi, można powiedzieć – pracuję w spekulatywnych przyszłościach, nad różnymi możliwymi scenariuszami naszych przyszłości. Bo nie ma jednej przyszłości. Np. na ten moment, jeden ze scenariuszy zakłada, że priorytetem będzie wyłącznie pogłębiająca się gonitwa za niekończącym się zyskiem dla kilku procent społeczeństwa Ziemi gdzie rola wiekszosci bedzie sprowadzona do bycia kolem zebatym w trybie globalnego zysku. W takim scenariuszu waluta bede Twoje dane. Inny scenariusz może zaklada, że wielkie firmy będą podlegały zasadzie: im jesteś bogatszy, tym większą jesteś obarczony odpowiedzialnością za społeczeństwo i za społeczność, w kręgu której istniejesz. Państwo już nie będzie państwem, a odpowiedzialność za służbę zdrowia, edukację i cały wachlarz innych obowiązków przejdzie na przedsiębiorców. Ten scenariusz prawdopodobnie się wydarzy w takim czy innym państwie; powinniśmy tylko obserwować – w którym.

Co jest najważniejsze na świecie? Zdrowie. Bądź zdrowy, a będziesz najbardziej bogatym człowiekiem na świecie.

Ale dopuszczamy też scenariusz taki, że walutą przestanie być cyfra, pieniądz, ale stanie się nią poziom szczęścia, to, że widzisz sens swojej pracy, bo w niej się realizujesz, i jesteś szczęśliwy przez sam fakt, że robisz to, co cię pasjonuje. Wtedy w rankingach gospodarczych państw nie będzie miał znaczenia poziom ich PKB, ale szczęście narodowe (krajowe) brutto (ang. Gross National Happiness, GNH).

W tym ostatnim scenariuszu można uznać, że najważniejsza jest zdrowa ziemia wokół nas, ekologia, mniejsza konsumpcja. Czy to właśnie w takim scenariuszu powinniśmy upatrywać naszą przyszłość?

Wyobraź sobie, że przyszłość to taki wielki korytarz z wieloma drzwiami, a ty nie wiesz, które będą otwarte. Tak dokładnie wygląda prawda z przyszłościami. Jedna rzeczywistość jest dla jednych optymistyczna, a dla drugich mniej albo w ogóle. Popatrz na dzisiejszą sytuację: są branże, które nigdy w życiu nie zarabiały tak gigantycznych pieniędzy, jak obecnie. Ale równocześnie w tej samej rzeczywistości istnieją firmy, które w swojej historii nigdy nie były tak blisko bankructwa, jak teraz. Czyli wychodzi na to, że nie ma jednej obiektywnej przyszłości. Ponieważ w jednej przyszłości może być i źle, i dobrze. Zależy od tego, kto mówi i kogo pytasz.

Całe nasze życie jest ryzykiem. Nie mamy nic, szukamy dla siebie szansy i możemy na przykład zainwestować w gospodarstwo rolne, posadzić najlepszą odmianę ziemniaka i zacząć dobrze żyć dzięki niej. Ale przyjdzie taki rok, że codziennie będzie lało i wszystko na polu zacznie gnić i znów – nie mamy nic. To też jest hazard. Postawiłeś wszystko na to pole ziemniaków i wszystko straciłeś. Życie jest pełne niespodzianek, tak samo jak przyszłość. Przyszłość nie może być taka, jak ją sobie wymalujesz. Ty musisz być świadom tego, że każda decyzja, jaką podejmiesz dzisiaj, będzie miała wpływ na jutro. Budujesz swoją przyszłość każdą decyzją, jaką podejmiesz.

Kiedy spotkałaś się z pracownikami naszego banku, mówiłaś o dzieleniu się dobrami. Czy to także jest jeden z tych scenariuszy, o których opowiadasz? Czy on się ziści i będziemy dzielić się dobrami?

Nie będziemy właścicielami wielu różnych produktów, które do tej pory do nas należały albo mieliśmy ambicje, by je posiadać, bo nadawały nam status społeczny. Własność coraz częściej będzie powiązana z odpowiedzialnością. Pełną odpowiedzialnością. Powiedzmy, że kupujesz pralkę. Pralka kosztowała cię X złotych, ale firma, która tę pralkę wyprodukowała, przenosi w momencie sprzedaży wszelkie prawa własności do tej pralki na ciebie. To ty jesteś teraz właścicielem tego przedmiotu i wszystkiego, co w nim jest. A jak ci się ta pralka zacznie psuć, to musisz za wymianę wszystkich części płacić. A w końcu, jak się już skończy jej żywot, to jako właściciel… znowu musisz zapłacić i odwieźć tę pralkę tam, gdzie nastąpi jej ostateczny recykling. Zapłacisz za to tak samo, jak płaci się za pogrzeb osoby, która umiera. To jest właśnie świadoma odpowiedzialność: jeśli chcesz mieć jakiś produkt na własność, musisz być odpowiedzialny za wszystkie fazy wykorzystywania go do swoich potrzeb. Łącznie z recyklingiem.

> Ale dopuszczamy też scenariusz taki, że walutą przestanie być cyfra, pieniądz, ale stanie się nią poziom szczęścia, to, że widzisz sens swojej pracy.

Zawsze w historii ktoś, kto miał więcej wiedzy w głowie, ten miał większe możliwości. Myślisz, że w przyszłości coś się w tym względzie zmieni?

Wiedza nie zawsze była powszechnie pożądana. W PRL profesorowie uniwersyteccy i w ogóle nauczyciele byli bardzo słabo opłacani. Kontynuacją tamtej Polski jest niestety Polska współczesna, w której ci profesorowie i nauczyciele nadal nie należą do grupy najbogatszych.

Polska jest zresztą bardzo specyficznym krajem. Mamy za dużo kompleksów, jako narod. Wiedza historyczna przekazywana kolejnym pokoleniom to jedna wielka martyrologia. Myśmy wiecznie i wyłącznie walczyli o naszą wolność i wiecznie próbowaliśmy się bronić przed najazdami obcych. Kilka wygranych wojen z Krzyżakami i Turkami to tylko nieliczne powody do glorii i historycznej satysfakcji. Jesteśmy trochę jak ten dywanik w poczekalni: wszyscy przezeń przechodzą i nikt nie zwraca na niego uwagi…

Wyjechałam z Polski 30 lat temu i uczę się tutaj innej historii Europy, podbijania świata, bycia włodarzem świata, spojrzenia na globalizację, na wielkie podboje i wojny, okręty, technologie, odkrycia itd. Brakuje mi w Polsce tej europejskiej dumy i swiadomosci. I gdy mówimy o różnych scenariuszach przyszłości, to mogę powiedzieć, że jest wielce prawdopodobne, iż będziemy mieć różne Europy. Będziemy mieć Europę wolniejszą i szybszą…

Mówisz o Europie dwóch prędkości...

Dokładnie tak. I Polska z tym reżimem politycznym, który w tej chwili jest, z tą większością, która rządzi, nie należy dziś do krajów ścigających się na innowacje, odkrycia, wielkie inwestycje. Nie podbijemy świata działając tak zaściankowo, myśląc kompleksami z przeszłości, nie otwierając się na innych ludzi, inne sposoby myślenia, nacje i kultury. Na marzenia i aspiracje.

Co możemy z naszą przyszłością zrobić? Czerpiemy jakieś nauki z pandemii?

Okazuje się, że niemożliwe stało się możliwe, że wiele zmian, które były w naszym prywatnym i zawodowym życiu, w firmach i biznesach, zupełnie niemożliwe – nagle okazały się w zasięgu ręki. Zaklinali się prezesi i właściciele firm, że celów biznesowych nie można zmienić, że nie można zmienić zachowań, rytuałów i procedur. I proszę, można. Restauracje, w których stolik trzeba było rezerwować dwa miesiące wcześniej i nigdy nie sprzedawano w nich na wynos, nagle na wynos oferują wszystkie swoje potrawy. Są dostępne dla każdego, o każdej porze.

Wcześniejsze zasady, że każdy pracownik ma obowiązek bycia od godz. 8.30 do 16.30 na miejscu pracy – upadły. Bo okazało się, że można pracować z domu. Samochód służbowy, z którego ktoś korzystał przez godzinę dziennie, a resztę dnia stał na firmowym parkingu, nagle może być wypożyczany do różnych celów – niech zarabia na siebie. Pandemia pokazała, że mamy mniej potrzeb niż wcześniej sądziliśmy. Mieliśmy bardzo dużo życzeń, zachcianek i aspiracji, które były sztucznie pompowane przez agresywny marketing. A tymczasem okazało się, że największym szczęściem było i nadal jest to, abyśmy byli zdrowi.

Co więc jest najważniejsze w życiu?

Zdrowie. Bądź zdrowy, a będziesz najbardziej bogatym człowiekiem na świecie. ●

Rozmawiał: Roman Szewczyk

KLIKNIJ ŻEBY POSŁUCHAĆ ARTYKUŁU

ZAMKNIĘTY ŚWIAT LINKEDIN

Jacek Prześluga

Do LinkedIn przylgnęła łatka serwisu, w którym możemy opublikować swoje CV i oczekiwać na zgłoszenie się rekruterów. Tak… było. Dziś jest to społeczność, której członkowie dzielą się własną wiedzą ekspercką, wymieniają poglądy na temat usług i produktów, a także informują o działaniach, które podejmują ich firmy w obszarach Employer Brandingu czy Employee Advocacy.

Czym tłumaczyć rosnącą popularność tego serwisu? Po pierwsze… pandemią. Ostatnie miesiące to czas wielkiego przełomu także w komunikacji B2B. Zwykle łączyła ona różne kanały ze świata offline (konferencje, spotkania prezentacyjne, targi, wystawy, sympozja, eventy itp.) z aktywnością internetową. Wskutek pandemii ta hybryda na naszych oczach niemal dokonała żywota: ludzie biznesu przenieśli relacje B2B do świata online. W okresie pandemii liczba postów ulokowanych przez marki w serwisie wzrosła o 60%!

LinkedIn świetnie nadaje się do takich celów. Jest miejscem spotkań wartościowych użytkowników, ciągle ma spory potencjał organiczny (nieodpłatny), dostarcza różnorodne narzędzia służące prezentacji poglądów, no i przede wszystkim – jest wolny od gimbazy, która kiedyś spacyfikowała Facebooka, a teraz opanowała Tik-Tok, Instagram i YouTube. Marketerzy cenią LinkedIn za możliwość bezpośredniego dotarcia do managementu, co skraca ścieżkę komunikacji (choć niekoniecznie koszty), dając jednocześnie możliwość prezentowania contentu na wysokim poziomie jakościowym.

Użytkownika wyróżnia między innymi status zawodowy, otwartość i aktywność, umiejętność budowania własnej marki (personal branding bez LinkedIn nie istnieje), a także chęć rozwijania własnej kariery, prezentowania swoich umiejętności zawodowych i… większa od średniej grubość portfela.

Nie można się zatem dziwić, że z serwisu korzystają niemal wszystkie polskie banki komercyjne i niewielka grupa banków spółdzielczych. Jeśli bowiem chcesz dotrzeć do managementu z najróżniejszych branż – ten serwis wydaje się być skrojony pod Twoje potrzeby.

Moja wątpliwość dotyczy skuteczności dotarcia do innych grup społecznych i zawodowych – pod tym względem LinkedIn wydaje się mocno hermetyczny, a z perspektywy bankowości spółdzielczej liczyć się powinno przede wszystkim dotarcie do małych społeczności, osób niekoniecznie związanych z zarządzaniem, do ludzi młodych, pracowników sektora usług publicznych, rolników czy rzemieślników. Oni są obecni raczej na Facebooku, Instagramie i w kanałach rozrywkowych YouTube.

Algorytm – Święty Graal LinkedIna

Jak działa LinkedIn i jak działają wszechmocne na nim algorytmy? To pytanie w rozmowach między marketerami pojawia się często, budząc emocje i liczne dociekania. W potocznej opinii serwis, podobnie jak inne media społecznościowe, „tnie zasięgi", czyli nie pozwala dotrzeć z treścią publikowaną przez użytkownika do wszystkich followersów śledzących jego poczynania.

O Facebooku zwykło się mówić, że każdy post w ramach tzw. zasięgów organicznych dociera zaledwie do kilku (3–7) procent społeczności zgromadzonej przez autora. Jeśli mamy więc 100 tysięcy lubiących nasz profil fanów, cieszmy się, gdy niepromowany post może zobaczyć na swoim wallu grupa kilku tysięcy użytkowników. Jeśli zasięg przekracza 10%, żądajmy od szefa premii… :-)

Jak tłumaczyć to cięcie za-

LinkedIn jest miejscem spotkań wartościowych użytkowników, ciągle ma spory potencjał organiczny (nieodpłatny), dostarcza różnorodne narzędzia służące prezentacji poglądów, no i przede wszystkim – jest wolny od gimbazy, która kiedyś spacyfikowała Facebooka, a teraz opanowała Tik-Tok, Instagram i YouTube.

sięgów? Czemu ono służy? Warto wyjść z ocenami ze sfery emocji do świata realnego biznesu, czyli oceniać serwisy społecznościowe tak samo, jak ocenia się… bank. Koszty muszą być niższe niż przychody, prawda? Facebook czy LinkedIn to nie tylko społeczność, to firma. Gdyby Sztuczna Inteligencja chciała „popchnąć" posty każdego użytkownika do wszystkich jego followersów, radykalnie wzrosłoby zapotrzebowanie na moc obliczeniową (taki przekaz wymaga przecież ogromnej pracy komputerów), a w ślad za nią – wzrosłyby koszty energii niezbędnej do zasilania procesorów i ich chłodzenia.

Serwisy społecznościowe nie mają więc ekonomicznego interesu (koszty!), by realizować politykę 1:100 – jeden człowiek komunikuje się ze 100 procentami swojej społeczności… Stąd, pod różnymi pretekstami, ogranicza się skalę dotarcia, przypisując wszystko ciemnym mocom algorytmów, które analizują tworzone przez nas treści, nadają im odpowiednie ratingi i udostępniają osobom będącym z nami w najbliższych relacjach bądź najczęściej reagującym na udostępniane im treści.

Firmy będące właścicielami mediów społecznościowych, stawiają sprawę jasno: jeśli chcesz dotrzeć do wszystkich swoich fanów – zapłać… Jeśli chcesz dotrzeć do jeszcze większej grupy osób – zapłać więcej… Tak to działa.

Drugie życie postów

Każde medium społecznościowe wyposażone zostało w unikatowy, ściśle strzeżony i często zmieniany algorytm, który pozwala kwalifikować treści jako wartościowe, a zatem – preferowane i nieodpłatnie promowane. One też weryfikują, które wpisy są spamem, czystą reklamą bądź mają po prostu niską wartość.

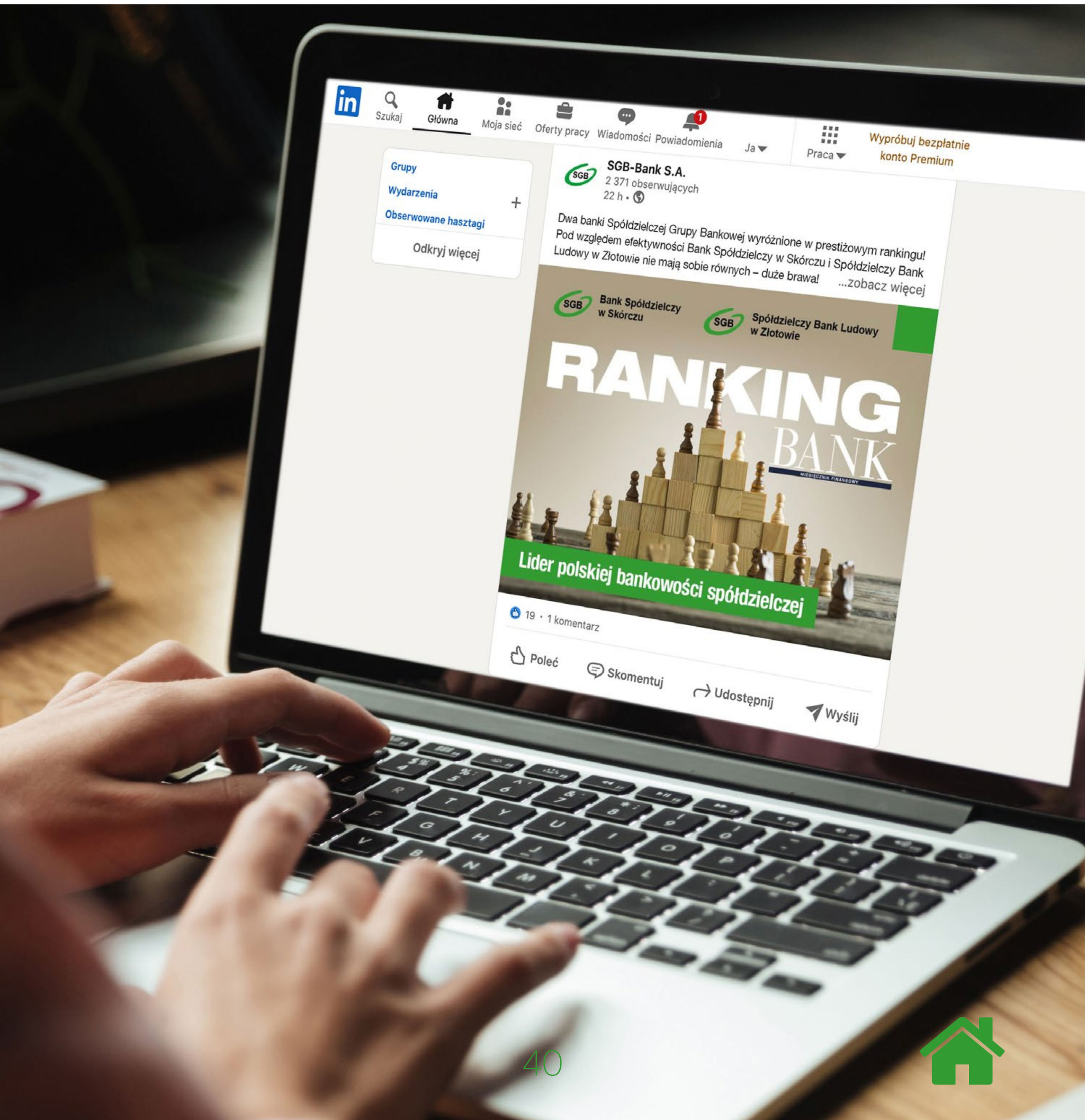
Różnica pomiędzy algorytmami Facebooka i Twittera oraz LinkedIn polega na tym, że w obu pierwszych przypadkach budowaniem zasięgów trudni się Sztuczna Inteligencja, a w przypadku LinkedIn – jest ona wspomagana przez ludzi, ekipy ulokowane w każdym z krajów, które z perspektywy firmy wykazują tendencję rosnącą. Tak właśnie jest w Polsce, gdzie roczny przyrost użytkowników serwisu sięga 18–20%.

Jeśli algorytm LinkedIn wskaże na jakiś post lub grupę postów jako wyjątkowo interesującą, personel może „podbić" popularność postów w trybie zarządzania manualnego. To jest jeden z powodów, dla których kilka dni/tygodni po publikacji niektóre posty potrafią zyskiwać jakieś „drugie życie" i są ponownie udostępniane użytkownikom.

Nie łudźmy się jednak, że każdy nasz post zakwalifikuje się pod osobistą decyzję administratorów serwisu. Żeby tak się stało, trzeba spełnić wiele wymagań, a przede wszystkim – tworzyć niekonwencjonalny, bardzo wartościowy merytorycznie i nośny content.

Cel: czysta jakość!

Algorytmy nie są udostępniane publicznie, więc wiedza na ich temat pochodzi wyłącznie ze spekulacji i jako spekulacja musi



być traktowana. Nie da się precyzyjnie określić, które typy postów są wspierane przez LinkedIn, a które „wycinane", choć można zauważyć kilka prawidłowości:

1. LinkedIn to serwis dla profesjonalistów. Przez nich jest budowany i czytany, im są dedykowane publikacje. To różni go między innymi od Facebooka, który ma charakter „ludyczny", rodzinny, koleżeński. Stąd bierze się nawet różnica w określeniach – na LinkedIn mamy „sieć kontaktów", na FB – „znajomych".
2. Boty LinkedIn koncentrują się przede wszystkim na jakości treści dostarczanej profesjonalistom i kwalifikują poszczególne publikacje według trzech podstawowych kryteriów:
   - Spam
   - Niska Jakość
   - Czysta Jakość
3. Do kategorii Spam trafiają publikacje bez wartości dla odbiorców, nie mające wpływu na poszerzenie ich wiedzy, umiejętności, informacji o świecie. Tam więc trafi każdy „piesek i kotek", każda informacja o ostatniej firmowej imprezie itp. – nawet jeśli będzie miała dużą liczbę polubień. Do tej kategorii trafiają także treści kryptoreklamowe, które udają obiektywną informację, a de facto są promocją/reklamą jakiegoś produktu lub usługi. Serwis nie ma problemu, by taki post opublikować, ale udostępniać go szerokim rzeszom followersów nie będzie. No, chyba, że za pieniądze…
4. Do kategorii Niska Jakość trafić mogą materiały nie budzące specjalnego zainteresowania, emocji i zaangażowania odbiorców. Są one z perspektywy serwisu OK, ale nie stanowią wielkiej wartości. Jeśli będą się podobały odbiorcom, algorytm przedłuży ich obecność w feedzie, ale nie podbije zasięgów.
5. Jakie treści można zakwalifikować jako „Czyste", czyli najbardziej „prozasiegowe"? Tu właśnie wdajemy się w spekulacje, ponieważ ten element stanowi pilnie strzeżoną tajemnicę serwisu. Można przypuszczać, iż do tego poziomu boty i ludzie LinkedIna dopuszczają posty, które:
   - Silnie przyciągają uwagę użytkowników – co widać np. po liczbie komentarzy i udostępnień (nie: polubień!), są ponadczasowe i zawierają słowa kluczowe istotne dla jakości komunikacji;
   - Mają viralowy charakter, czyli potrafią roznieść się w sieci szybko i samoistnie, bez płatnego wsparcia;
   - Są angażujące – wywołują emocje, mają w treści Call To Action, są emocjonalnie i różnorodnie komentowane;
   - Są źródłem unikatowej wiedzy;
   - Mają znaczenie dla dużej grupy odbiorców lub dla konkretnej branży.

LinkedIn to serwis dla profesjonalistów. Przez nich jest budowany i czytany, im są dedykowane publikacje.

Co lubi Pan Algorytm?

Nigdzie też nie można znaleźć potwierdzenia informacji, że algorytm LinkedIn promuje konkretne formaty bardziej od innych – to tylko domniemania, gdy czytamy lub słyszymy, że tak właśnie jest. Facebook i Instagram oficjalnie promują transmisje na żywo i formaty wideo (ale jako filmy wrzucane wprost na FB, a nie jako linki do YouTube, czyli konkurencji Facebooka); LinkedIn pod tym względem jest bardzo szczelny.

Nie wiemy zatem na pewno (no bo skąd?), czy lepsze zasięgi osiąga krótki post ze zdjęciem czy dłuższy artykuł publicystyczny? Grafika z podpisem czy wideo? Ankieta czy wydarzenie? To wszystko zależy od kwalifikacji TREŚCI, A NIE FORMY przez boty i ludzi LinkedIna.

LinkedIn – pozwolę sobie na osobiste przypuszczenia – jako portal dla profesjonalistów preferować może materiały, które służą poszerzaniu wiedzy. Będą to zatem RAPORTY (w formie artykułów lub ilustracji graficznych), UNIKATOWE INFORMACJE (takie, które posiada wyłącznie firma publikująca dane), CIEKAWOSTKI Z ŻYCIA BRANŻY (odnoszące się do szerszych wydarzeń, a nie tylko życia poszczególnej firmy), INFORMACJE O TRENDACH, KOMENTARZE DO BIEŻĄCYCH WYDARZEŃ GOSPODARCZYCH i GLOBALNYCH ZMIAN SPOŁECZNYCH – istotnych dla branż, w których operują firmy publikujące w tym serwisie.

Z perspektywy botów istotne mogą być także: komentarze i udostępnienia oraz czas reakcji, w którym one występują po opublikowaniu treści, sposób budowania zaangażowania odbiorców (CTA), czyli siła przyciągania komentarzy i udostępnień, liczba i rodzaje używanych tagów oraz oznaczeń osób publikujących na LinkedIn.

Można też przypuszczać, że algorytm promuje relacje osobiste, czyli takie, w których pomiędzy autorem postu i czytelnikiem istnieje znajomość bezpośrednia lub choćby wirtualno-zawodowa. Rolą algorytmów jest sprawdzić, z kim kontaktowaliśmy się osobiście, z kim wchodziliśmy w relację przy użyciu komentarzy czy udostępnień, a także jakie są punkty styczne między osobami nadawcy i odbiorcy – wspólna szkoła lub uczelnia, miejsca pracy, zainteresowania itp.

To dowodzi, że starannie dobrana sieć kontaktów – realna, nie przypadkowa – może mieć znaczenie przy budowaniu zasięgu postów na LinkedIn. Nic Ci po stu obserwatorach, którzy choć śledzą Cię od dawna, mieszkają w Kanadzie, Indiach czy Singapurze. Jeśli nie masz z nimi żadnych relacji zawodowych lub osobistych, jeśli nie piszesz treści adresowanych do nich, skreśl takich fanów z listy kontaktów. Zniekształcają obraz Twoich dokonań. ●

LinkedIn w Polsce rośnie: w kwietniu 2021 roku, według raportu NapoleonCat.com, z serwisu LinkedIn korzystało 4,4 mln użytkowników, o prawie pół miliona więcej niż rok wcześniej.

Prawie 60% z nich to osoby w wieku 25-34 lata. 21,1 proc. stanowią użytkownicy w wieku 18–24, zaś 18,8 proc. internauci powyżej 35 roku życia. Serwis cieszy się szczególną popularnością wśród kadry zarządzającej wyższego i średniego szczebla: 97% menedżerów, którzy używają social mediów, deklaruje korzystanie z LinkedIn.

Nie są to jednak wielkości imponujące w porównaniu z innymi kanałami społecznościowymi. Króluje YouTube, tuż za nim kroczy, rzecz jasna, Facebook i jego Messenger, na kolejnych miejscach plasują się Instagram, WhatsApp, Twitter i Snapchat. LinkedIn, wyprzedzony nawet przez Tik-Toka, okupuje jedenaste miejsce…

W kolejnym numerze magazynu „Bank Spółdzielczy": Jak pisać na LinkedIn?

LUDZIE BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH POWINNI TRZYMAĆ SIĘ RAZEM

Robert Azembski

Wykute po 1989 roku ostre zasady walki rynkowej jeszcze przed pandemią sprzyjały raczej atomizacji ludzi, niż ich integracji. Rzeczą naturalną jest, że wszystkie spółdzielcze wartości oparte o solidarność i wspólnotę działań nie do końca muszą przystawać do dzisiejszej rzeczywistości. Niemniej działania i zachowania idące całkowicie w drugą stronę, to strzał do własnej bramki, którego nie da się usprawiedliwiać pandemią.

Ludzie szukają wspólnoty od zarania dziejów. Jej potrzeba należy bowiem do naturalnych, potrzeb człowieka i trudno ją przykryć jakąkolwiek ideologią, zaostrzaniem konkurencji rynkowej i rywalizacji. Nie zabiją jej nawet intencjonalne działania na rzecz ograniczania emocjonalnych więzi pomiędzy ludźmi. W tzw. Piramidzie Maslowa ludzkich potrzeb, wysokie miejsce, nad nawet potrzebą bezpieczeństwa, zajmuje tak zwana potrzeba przynależności. Daje ona o sobie znać w podejmowanych, co rusz próbach przezwyciężenia osamotnienia, alienacji i obcości. Ludzie zawsze dążyli do nawiązywania bliskich stosunków oraz do uczestnictwa w życiu grupy. Według amerykańskiego nestora psychologii Abrahama Maslowa potrzebujemy poczucia przynależności i akceptacji w grupie – niezależnie od tego, czy jest to grupa duża, czy mniejsza, a nawet bardzo mała.

Pandemia rozluźnia kontakty

Profesor dr hab. Gavin Rae, który wykładał na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie jest przekonany, że przez lockdown niektóre więzi społeczne osłabły. Ma na myśli przede wszystkim koleżanki i kolegów z naszych prac, ale nie tylko. Osłabienie tych więzi było naturalną konsekwencją przejścia na pracę zdalną. Tworzone czasem wiele lat sieci społeczne zostały mocno porwane. Gavin Rae pomimo tego jest optymistą. Uważa, że Internet oraz narzędzia, które rozwinęły się jeszcze szybciej przez koronakryzys, pozwolą zbudować jakiś model nawiązywania i umacniania relacji pomiędzy ludźmi. Tym bardziej, jeśli dotyczy to osób o zbliżonym światopoglądzie, czy choćby poglądach, połączonych ze sobą w pewien sposób miejscem pracy czy branżą, w której są aktywni. Naukowiec idzie nawet dalej i uważa, że już udało się wypracować nowe formy ściślejszego utrzymywania kontaktu ze sobą, wręcz budowania nowych więzi społecznych, co należy zawdzięczać także organizacji konferencji i innych spotkań online. Nie jest to jednak aż tak proste. Przejście na kontakty wyłącznie bądź głównie przez Internet, niesie ze sobą także zagrożenia. Monitor nie zastąpi prawdziwego spotkania człowieka z człowiekiem. Źródło tych zagrożeń jest więc nadzwyczaj proste. Z biegiem czasu ludzie coraz bardziej przyzwyczają się do tego, że porozumiewają się wyłącznie lub niemal zawsze online, tracąc naturalną zdolność do rozwijania kontaktów osobistych.

Głos współczesnego psychologa

„Katastrofa lub kryzys polityczny przypominają nam o potrzebie, znaczeniu i sile wspólnoty. Gdy odczuwamy, jako zagrożenie to, co dzieje się w przestrzeni publicznej, pojawia się więź z tymi, którzy nie chcą do niego dopuścić. Ta wspólnota, to o niebo więcej niż grono znajomych czy nawet przyjaciół, szczególnie z Facebooka. Po znajomych i przyjaciołach możemy się spodziewać tego, że podzielają nasze poglądy. Wtedy zanika poczucie osamotnienia, wzrasta samoocena i wiara w siebie, a także – co bardzo ważne – poczucie sprawstwa i sensu działania” – mówi w wywiadzie dla „Zwierciadła” Wojciech Eichelberger, psycholog, psychoterapeuta i trener, autor wielu książek, współtwórca i dyrektor warszawskiego Instytutu Psychoimmunologii.

> W przeszłości, czym do dziś chlubi się jeszcze wiele banków, spółdzielczość rozwijała solidaryzm społeczny, różne formy samopomocy, współpracy i współdziałania. W tym kontekście, o którym mówimy, warto podkreślić te dwa ostatnie słowa, czyli „współpracę” oraz „współdziałanie”. Nietrudno się zgodzić, że ich wartość jest ponadczasowa i nie zawęża się tylko do sektora spółdzielczego, w tym banków spółdzielczych. Jak chyba udało mi się wyżej wykazać, najpełniej ta wartość jest pielęgnowana i utrwalana, gdy odbywają się spotkania osobiste, zarówno te większe, jak i te mniejsze.

Co z tymi spółdzielczymi spotkaniami?

Przypomnijmy podstawy, określone definicją

w Wikipedii: spółdzielnia jest to autonomiczne stowarzyszenie osób, które dobrowolnie łączą się w celu zaspokojenia wspólnych potrzeb i aspiracji gospodarczych, społecznych i kulturalnych poprzez wspólne przedsiębiorstwo. W przeszłości, czym do dziś chlubi się jeszcze wiele banków, spółdzielczość rozwijała solidaryzm społeczny, różne formy samopomocy, współpracy i współdziałania. W tym kontekście, o którym mówimy, warto podkreślić te dwa ostatnie słowa, czyli „współpracę" oraz „współdziałanie". Nietrudno się zgodzić, że ich wartość jest ponadczasowa i nie zawęża się tylko do sektora spółdzielczego, w tym banków spółdzielczych. Jak chyba udało mi się wyżej wykazać, najpełniej ta wartość jest pielęgnowana i utrwalana, gdy odbywają się spotkania osobiste, zarówno te większe, jak i te mniejsze. Bezpośrednia relacja daje bowiem możliwość omawiania różnych spraw, nie tylko biznesowych, o których w szerokim gronie nie można lub nie ma sensu mówić. To między innymi było zawsze siłą spółdzielczości bankowej, która równolegle do niezbędnych procedur wspomaganych nowoczesnymi narzędziami komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, regularnie spotykała się. Bynajmniej nie tylko przez Internet, czy przez telefon. Ale na żywo, na mniejszych, lokalnych na przykład zgromadzeniach prezesów, spotkaniach organizowanych przez banki zrzeszające, czy na większych wydarzeniach, na przykład na Święcie Bankowości, a także na największym chyba spotkaniu corocznym – na Forum Liderów Banków Spółdzielczych (FLBS). Chociaż niepozbawione wad (jak i wszystko na tym świecie) spotkanie to od lat było niezastąpioną okazją, by nie tylko wysłuchać informacji nadzoru finansowego, NBP czy innych prezentacji. Ale także i może przede wszystkim, wymienić bezpośrednie doświadczenia. Omówić różne strategie różnych banków, czy kwestie otoczenia gospodarczego bankowości spółdzielczej. Czy tylko uścisnąć sobie dłonie i stuknąć się kieliszkami. To ważne, tym bardziej, że środowisko zasiliło w ciągu ostatniego roku wiele nowych prezesek i prezesów. Tymczasem pandemia jakby jest skończona, obostrzenia znacznie mniejsze, a Forum odbywa się dalej zdalnie. Czy tak ma już zostać na zawsze?

Jeśli tak, to niedobrze. Bo to by był jeszcze jeden element dołożony do opisanej na wstępie atomizacji i alienacji, w tym przypadku mogących dotknąć szefujących bankami, a to nie posłuży ani integracji, ani dobrej współpracy między bankami spółdzielczymi. Ku rozwadze, na przyszły rok. ●

Tymczasem pandemia jakby jest skończona, obostrzenia znacznie mniejsze, a Forum Liderów Banków Spółdzielczych odbywa się dalej zdalnie. Czy tak ma już zostać na zawsze? Jeśli tak, to niedobrze. Bo to by był jeszcze jeden element dołożony do opisanej na wstępie atomizacji i alienacji, w tym przypadku mogących dotknąć szefujących bankami, a to nie posłuży ani integracji, ani dobrej współpracy między bankami spółdzielczymi. Ku rozwadze, na przyszły rok.

Wszyscy tęsknimy za bezpośrednimi spotkaniami. One pielęgnują dobre relacje.

FOT. ROBERT WOŹNIAK

KONTO NA SELFIE – NOWA FUNKCJA W APLIKACJI SGB MOBILE

Rafał Łopka
SGB-Bank SA

SGB-Bank SA i banki spółdzielcze SGB udostępniły użytkownikom aplikacji SGB Mobile kolejną atrakcyjną funkcjonalność. Po wprowadzeniu kontroli nad płatnościami za usługi streamingowe platform cyfrowych, a także usług Autopay oraz Garmin Active, przyszedł czas na zakładanie rachunku bankowego przy użyciu selfie.

To metoda, która zwłaszcza w okresie pandemii zyskuje niezwykłą popularność wśród klientów bankowości elektronicznej. Konto bankowe otwiera się z wykorzystaniem aplikacji – w tym przypadku SGB Mobile – po zaakceptowaniu określonych zgód i wykonaniu zdjęcia twarzy. Weryfikacja tożsamości następuje na podstawie biometrycznego porównania zdjęć dowodu osobistego z selfie klienta i po nagraniu kilku gestów użytkownika. Klient wypełnia wniosek i następnie akceptuje warunki umowy na prowadzenie rachunku bankowego

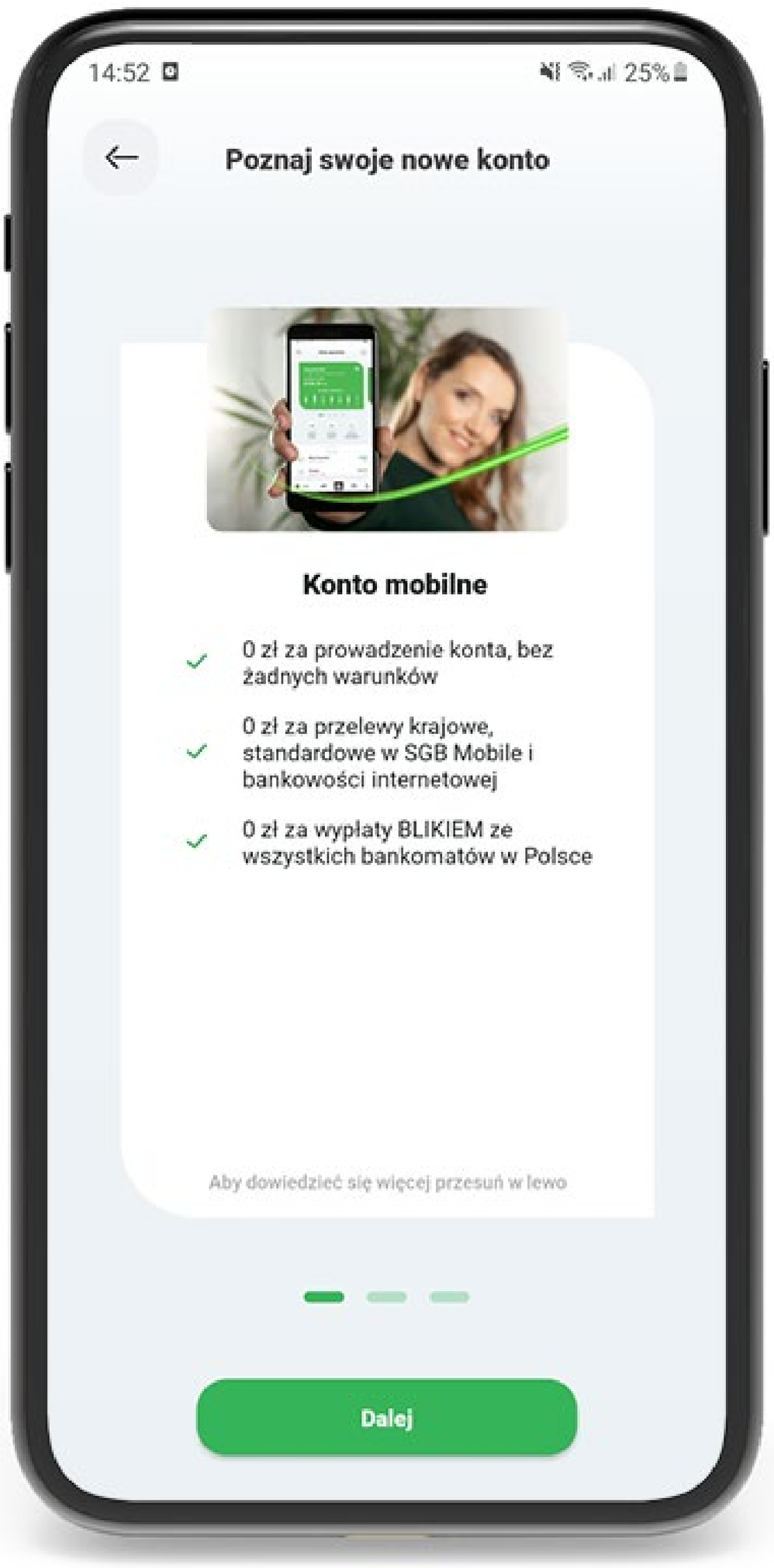
przy pomocy kodu otrzymanego w wiadomości SMS.

– *Tak jak zapowiadaliśmy w strategii „Otwieramy przyszłość”* – mówi Błażej Mika, wiceprezes Zarządu SGB-Banku odpowiedzialny za pion technologiczny, w tym wdrożenie wszystkich usług w aplikacji SGB Mobile – *interes i potrzeby klienta są naszym najważniejszym priorytetem. Tak jak zachowanie wysokiego bezpieczeństwa i szerokiej dostępności do usług bankowych. Konto mobilne wychodzi naprzeciw obu tym wyzwaniom – jest proste w obsłudze, a jednocześnie gwarantuje wysoki poziom bezpieczeństwa i można je założyć w dowolnym momencie oraz miejscu.*

Pilotaż konta na selfie przeprowadziliśmy z sukcesem w dwóch bankach, które dziś wprowadzają produkt dla swoich klientów. Bank Spółdzielczy w Lipce oraz ESBANK Bank Spółdzielczy wprowadziły już Konto mobilne do swojej stałej oferty. Pracownikom i Zarządom obu banków należą się duże podziękowania za zaangażowanie w projekt, przetestowanie całego procesu oraz wszystkie zgłoszone uwagi i spostrzeżenia. Na uwagę zasługuje również bardzo sprawne wdrożenie formalne produktu w obu bankach. Przy wprowadzaniu innowacji takie zaangażowanie i otwartość to warunek sukcesu. Kolejne banki spółdzielcze SGB już dołączają do tej grupy.

Czy to rozwiązanie naprawdę jest bezpieczne?

– *Zdecydowanie tak!* – potwierdza Artur Józefowski, dyrektor Biura Bankowości Mobilnej i Internetowej SGB-Banku. – *Wykorzystujemy zaawansowane algorytmy do porównania danych z dowodu osobistego z gestami twarzy nagranymi samodzielnie przez użytkownika. Dzięki temu skutecznie możemy zweryfikować tożsamość klienta. Bardzo ważne jest to, że zakładanie rachunku bankowego odbywa się w środowisku bezpiecznym dla użytkownika – w jego aplikacji bankowej. Niezmiernie istotne było dla nas, aby cały proces były intuicyjny i prosty dla klienta. Dzięki zastosowaniu sprawdzonych i przyjaznych rozwiązań UX’owych osiągamy ten cel. Otwarcie rachunku, wraz z wydaniem karty, dodaniem jej do cyfrowego portfela płatności mobilnych oraz aktywacją aplikacji SGB Mobile odbywa się w ciągu dosłownie kilki minut.*



Interes i potrzeby klienta są naszym najważniejszym priorytetem. Tak jak zachowanie wysokiego bezpieczeństwa i zerokiej dostępności do usług bankowych. Konto mobilne wychodzi naprzeciw obu tym wyzwaniom.

Konto na selfie to nie ostatnia nowość związana z aplikacją SGB Mobile. SGB-Bank wdroży również BLIK P2P – usługę świadczoną przez Polski Standard Płatności, uzupełniającą BLIK o kolejne możliwości. Będzie to przelew natychmiastowy działający w formule 24/7.

Na te usługi czekają klienci banków spółdzielczych SGB. Aplikacja jest rozwijana nieustannie, już teraz można zapewnić, że na wspomnianych powyżej funkcjach oferta SGB Mobile wcale się nie zakończy… Szczegóły niebawem!

Konto mobilne w bankach Spółdzielczej Grupy Bankowej to między innymi:

- zero wizyt w banku (wszystko można załatwić w 5 minut dzięki aplikacji SGB Mobile);
- brak opłaty za założenie i prowadzenie konta;
- nowoczesna, pionowa karta płatnicza;
- 0 zł za przelewy krajowe standardowe w aplikacji SGB Mobile i bankowości internetowej;
- brak opłat za wypłaty z niemal 4 tysięcy bankomatów Spółdzielczej Sieci Bankomatów.

Jakub Pękacz, dyrektor Biura Klienta Indywidualnego i Płatności w SGB-Banku podkreśla, że włączając do swojej oferty możliwość założenia konta z użyciem selfie, banki spółdzielcze SGB umacniają swoją pozycję w grupie najszybciej rozwijających się technologicznie banków w Polsce: – *Robimy to w ekspresowym tempie, dostarczając naszym klientom najnowsze osiągnięcia ze świata informatyki i bankowości. Takie są dzisiaj wymagania rynku, takie też są potrzeby użytkowników aplikacji, którzy oczekują bezpiecznych i praktycznych rozwiązań mobilnych, chcą zakładać konta zdalnie, szybko i na bardzo dobrych warunkach. Takie jest właśnie Konto mobilne w naszej aplikacji.*

Wprowadzenie funkcji zakładania konta przy użyciu selfie w aplikacji SGB Mobile nie byłoby możliwe, gdyby nie współpraca SGB-Banku ze spółkami Ailleron i IDENTT. Firma Ailleron dostarczyła kompleksowy moduł Ailleron do zdalnego procesu eKYC, wykorzystujący w zakresie weryfikacji biometrycznej i dokumentu tożsamości technologię firmy IDENTT. Wraz z kompleksowym modułem, firma Ailleron dostarczyła aplikację mobilną wraz z projektem UX, którego celem nadrzędnym było połączenie intuicyjności procesu wraz z wymaganiami regulacyjnymi.

BANK I LEASING – DO FINANSÓW TRZEBA DWOJGA

Waldemar Kwiatkowski
Wiceprezes Zarządu
SGB Leasing Sp. z o.o.

Od kilkunastu lat mamy do czynienia z dynamicznym rozwojem produkcji rolnej. Wystarczy spojrzeć na statystyki dotyczące handlu zagranicznego towarami rolno-spożywczymi. Jeszcze w 2004 r. łączna wartość eksportu tej branży wyniosła 5,2 mld euro, a w 2020 wzrosła do rekordowego poziomu 34 mld euro. Od wielu lat występuje dodatnie i rosnące saldo w handlu zagranicznym produktami rolno-spożywczymi. Pozycja polskiego rolnictwa w UE wzmacnia się. W niektórych kierunkach produkcji (np. mięso drobiowe) zajmujemy pierwsze miejsce w UE. Popyt na żywność stale wzrasta i jest to czynnik, który przez wiele lat będzie wspierał rolnictwo.

Drugim filarem wspierającym rolnictwo są fundusze europejskie. Od początku naszego członkostwa w UE gospodarstwa rolne oraz producenci żywności mogą korzystać ze wsparcia finansowego przy wszelkiego rodzaju wydatkach na rozwój, poprawę jakości żywności, działania związane z ochroną środowiska itp. Wsparcie realizowane jest między innymi przez Program Rozwoju Obszarów Wiejskich. Obecnie dostępne są środki z PROW na lata 2014–2020. Na szczęście, przy wykorzystaniu środków obowiązuje „zasada n + trzy", która określa dodatkowy czas na realizację i rozliczenie projektów i programów współfinansowanych z Funduszy Europejskich. W praktyce oznacza to, że z funduszy przyznanych na lata 2014–20 można korzystać do roku 2023. W przypadku niewykorzystania środków, kraj członkowski będzie zobowiązany do zwrotu niewykorzystanej nadwyżki do budżetu UE. Należy się więc spodziewać, że w najbliższych dwóch latach nastąpi znaczące przyspieszenie działań w kierunku wykorzystania dostępnych środków, zarówno ze strony rolników, jak i Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, która decyduje o rozdziale pieniędzy. Z materiałów publikowanych na stronie Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi wynika, że z budżetu PROW w wysokości 52,9 mld zł, do wypłaty pozostaje jeszcze prawie jedna trzecia, tj. 21,3 mld zł. W tej kwocie znaleźć możemy kilka działań lub operacji bezpośrednio związanych z inwestycjami w gospodarstwie lub zakładzie rolno-spożywczym:

- Inwestycje w środki trwałe – 8,4 mld zł
- Premie dla młodych rolników – 1,2 mld zł
- Restrukturyzacja małych gospodarstw – 0,7 mld zł

Udzielanie wsparcia z PROW polega najczęściej na refinansowaniu poniesionych przez rolnika lub przedsiębiorcę nakładów. Biorąc pod uwagę kapitałochłonność inwestycji w rolnictwie, rolnicy najczęściej wspierają się kredytem bankowym lub pożyczką leasingową. Należy zakładać, że w najbliższych miesiącach będzie wzrastało zainteresowanie rolników tymi produktami. Daje to szansę instytucjom finansowym na wzrost portfela finansującego szeroko rozumianą branżę rolną. Doświadczenia banków w finansowaniu rolnictwa są dobre. Jakość portfela kredytowego jest lepsza od przeciętnej, a rolnicy należą do lojalnych klientów, zwłaszcza w sektorze bankowości spółdzielczej. Pierwsza edycja PROW z lat 2007–2013 pozwalała rolnikom

na odnowienie parku maszynowego, co zostało znakomicie wykorzystane w większości przez branżę leasingową, która masowo wdrożyła pożyczkę leasingową i zdominowała finansowanie ciągników i maszyn rolniczych. Od tego czasu kilkaset tysięcy gospodarstw rolnych skorzystało z usług spółek leasingowych.

Oferta branży leasingowej jest bardzo atrakcyjna: proces jest sprawny i szybki, mobilni doradcy dojeżdżają do gospodarstw, dodatkowe zabezpieczenie z reguły nie jest wymagane. To było i jest wyzwanie dla banków spółdzielczych, które prowadzą obsługę finansową większości gospodarstw rolnych w Polsce. W obecnej, kończącej się edycji PROW postawiono większy nacisk na finansowanie inwestycji budowlanych w zakresie budynków inwentarskich. Trudniej sfinansować wyłącznie wymianę maszyn. Większe są też kwoty dofinansowania, które mogą dochodzić nawet do 900 tys. zł na jedno gospodarstwo. W tych warunkach atrakcyjna z punktu widzenia rolnika może być wspólna oferta banku i spółki leasingowej. Inwestycje w nowoczesne budynki inwentarskie są bardzo kosztowne. Najlepszym rozwiązaniem jest sfinansowanie inwestycji budowlanej przez bank, a ruchomych środków trwałych (maszyn, urządzeń i wyposażenia budynków) przez firmę leasingową. Takie rozwiązanie ma szereg zalet. Z punktu widzenia banku umożliwia ograniczenie jednostkowej ekspozycji w finansowanie banku, co ma znaczenie ze względu na ograniczenia związane ze wskaźnikiem koncentracji. Dla firmy leasingowej jest to okazja do budowy bezpiecznego i rentownego portfela leasingowego, gdyż nie wszystkie podmioty tej branży są zainteresowane finansowaniem przedmiotów o niższej płynności. Warunkiem koniecznym jest właściwie zbudowany model biznesowy, w którym bank i firma leasingowa od początku współpracują przy finansowaniu inwestycji w gospodarstwie rolnym z zachowaniem zasady, że bank finansuje budynki i budowle, a leasing pozostałe przedmioty. Uprzywilejowane w tej sytuacji będą banki, które mają silną pozycję w rolnictwie i współpracują z firmą leasingową. Jeśli jest to podmiot powiązany organizacyjnie i biznesowo z bankiem, to współpraca może przynosić jeszcze lepsze efekty, gdyż łatwiej będzie skonstruować spójną i atrakcyjną ofertę dla rolnika, także z racjonalną strukturą zabezpieczenia transakcji. Dla rolnika najważniejsze będzie skuteczne i sprawne załatwienie finansowania inwestycji przy ograniczonej biurokracji. To już najwyższy czas dla banków i spółek leasingowych na wykorzystanie okazji biznesowej, jaką stwarza PROW w zakresie finansowania inwestycji w rolnictwie. Banki spółdzielcze mają tutaj bardzo dobrą pozycję, gdyż większość gospodarstw rolnych korzysta od lat z ich usług. Znajomość klienta i zaufanie są w tej sytuacji nie do przecenienia. Spośród prawie 1,4 mln gospodarstw rolnych na duże i kosztowne inwestycje decydują się najczęściej najlepsze i największe, przed którymi są dobre perspektywy rozwojowe. Dla instytucji finansujących oznacza to bezpieczne lokowanie środków i możliwości rozwoju biznesu w przyszłości, w miarę postępującej konsolidacji gospodarstw rolnych. ●

Dla rolnika najważniejsze będzie skuteczne i sprawne załatwienie finansowania inwestycji przy ograniczonej biurokracji. To już najwyższy czas dla banków i spółek leasingowych na wykorzystanie okazji biznesowej, jaką stwarza PROW w zakresie finansowania inwestycji w rolnictwie. Banki spółdzielcze mają tutaj bardzo dobrą pozycję, gdyż większość gospodarstw rolnych korzysta od lat z ich usług.

BADANIE NBP

INNOWACJE ŹRÓDŁEM PRZEWAGI KONKURENCYJNEJ

JANUSZ ORŁOWSKI

Największe banki w Polsce traktują nowoczesne technologie, jako potencjalny sposób na zwiększenie przychodów przez udoskonalenie standardów obsługi klientów, podczas gdy mniejsze koncentrują się jedynie na poprawie efektywności kosztowej. Wykorzystanie najbardziej zaawansowanych technologii może stać się w najbliższej przyszłości ważnym źródłem przewagi konkurencyjnej największych banków, wynika z badania przeprowadzonego przez NBP.

To zróżnicowanie ścieżek rozwojowych będzie się powiększać, a w perspektywie może skłaniać słabsze banki, o niższym poziomie efektywności do konsolidacji. Równocześnie może to stać się przyczyną przejęć słabszych banków przez silniejsze, największe, czego skutkiem może być wzrost koncentracji w sektorze bankowym.

Badanie NBP dotyczyło wprawdzie sektora banków komercyjnych, ale jego analiza potwierdza tylko coraz bardziej widoczną tendencję w bankowości spółdzielczej do łączenia się małych banków, które nie są w stanie samodzielnie wdrażać kosztownych, najnowszych rozwiązań technologicznych i stawić czoła rosnącej konkurencji na rynku usług finansowych.

Autorzy badania zauważają, że inwestycje w innowacje technologiczne są silnie skoncentrowane w bankach dużych, co prowadzi do dysproporcji rozwojowych między bankami. Z analizy nakładów małych banków wynika, że próbują one dogonić technologicznie inne banki w odpowiedzi na presję konkurencyjną w polskim sektorze bankowym. Ale niski (niekiedy ujemny) poziom rentowności banków średnich i małych może stać się istotną barierą ograniczającą wysiłki banków zmierzających do nadrobienia luki innowacyjnej, osiągnięcia związanych z tym efektów skali i utrzymania wysokiej dynamiki nakładów rozwojowych w najbliższych latach.

Badanie pokazało, że zdecydowana większość nakładów na innowacje i rozwój przypadała na banki duże, co zwiększa ich efektywność i sprzyja poprawie pozycji konkurencyjnej względem pozostałych instytucji bankowych. Dla średnich i małych banków, szczególnie tych o niższym poziomie rentowności zmobilizowanie odpowiednich środków na inwestycje w innowacje oraz osiągnięcie korzyści skali z takich inwestycji może być prawdziwym wyzwaniem. Jednak w badanym okresie można było zaobserwować tendencje sugerujące, że małe i średnie banki próbują nadrobić dystans do dużych banków w odpowiedzi na presję konkurencyjną.

Wśród produktów, usług i rozwiązań biznesowych wdrażanych przez banki wykorzystujące innowacje technologiczne, najliczniejsze były projekty bazujące na automatyzacji procesów biznesowych. Na drugim miejscu był rozwój elektronicznych kanałów kontaktu z klientami i dystrybucji usług.

W strukturze źródeł pozyskiwania innowacji dominowały zakupy usług zewnętrznych oraz wykorzystanie zasobów własnych. Na trzecim miejscu znalazło się wdrażanie przez banki rozwiązań stosowanych w ramach grup kapitałowych. Sporadycznie duże banki deklarowały przejmowanie firm z branży FinTech-ów, jako źródła innowacji.

W okresie objętym analizą zdecydowana większość wydatków banków na rozwój i innowacje była przeznaczona na optymalizację już stosowanych rozwiązań i stopniową rozbudowę zasobów technologicznych. Drugą pod względem ważności kategorią wydatków była cyfryzacja i automatyzacja procesów biznesowych. Stosunkowo duża część wydatków służyła rozwojowi infrastruktury sieciowej i zasobów informatycznych, które w perspektywie najbliższych lat pozwolą na wdrożenie chmury obliczeniowej w sektorze bankowym.

Autorzy badania zauważają, że inwestycje w innowacje technologiczne są silnie skoncentrowane w bankach dużych, co prowadzi do dysproporcji rozwojowych między bankami. Z analizy nakładów małych banków wynika, że próbują one dogonić technologicznie inne banki w odpowiedzi na presję konkurencyjną w polskim sektorze bankowym. Ale niski (niekiedy ujemny) poziom rentowności banków średnich i małych może stać się istotną barierą ograniczającą wysiłki banków zmierzających do nadrobienia luki innowacyjnej, osiągnięcia związanych z tym efektów skali i utrzymania wysokiej dynamiki nakładów rozwojowych w najbliższych latach.

W ocenie autorów badania

w perspektywie najbliższych lat realizowane działania i nakłady inwestycyjne powinny pozwolić bankom na znaczny skok technologiczny. Jednak niezbędnym elementem przygotowania do niego jest digitalizacja i automatyzacja procesów, która pozwoli bankom na wykorzystanie pełnego potencjału zbliżającego się przełomu technologicznego związanego głównie z wdrażaniem rozwiązań chmurowych.

W analizowanym okresie wydatki na innowacje technologiczne służyły bankom przede wszystkim do redukcji kosztów. Mniejsze znaczenie miały natomiast takie cele jak: poprawa jakości obsługi klientów, zwiększenie przychodów, czy ograniczanie ryzyka. W przypadku małych banków badanie pokazało, że koncentrują się one głównie na wydatkach związanych ze wsparciem operacyjnym oraz utrzymaniem istniejących systemów, a także stopniową cyfryzacją kolejnych procesów.

Projekty związane z automatyzacją i cyfryzacją procesów były wprowadzane przez niemal wszystkie ankietowane banki. Projekty te miały najczęściej na celu ograniczenie kosztów. Wyniki badania potwierdziły, że wdrożenia technologiczne w polskim sektorze bankowym są często obliczone na zwiększenie efektywności kosztowej procesów oraz realizowane poprzez stopniowe doskonalenie funkcjonujących w bankach systemów informatycznych. Natomiast zbieranie dużych zasobów danych oraz zaawansowane metody analityczne służą dzisiaj w bankach głównie do analiz preferencji klientów, udoskonalenie oferty oraz poprawy efektywności podejmowanych działań marketingowych.

Wdrożenia z wykorzystaniem sztucznej inteligencji i uczenia maszynowego oraz zdalnej identyfikacji, w tym biometrii zostały uznane za przełomowe przez największą liczbę banków. W przypadku biometrii ważnym celem jest ograniczenie ryzyka. Technologia wykorzystująca sztuczną inteligencję oraz uczenie maszynowe, jak również biometria, otwierają nowe możliwości podniesienia jakości zdalnej obsługi przy niezmienionym lub nawet zwiększonym poziomie bezpieczeństwa realizowanych transakcji. Ich efektywne wykorzystanie może zatem stać się w najbliższej przyszłości źródłem przewagi konkurencyjnej na rynku usług finansowych.

GENERALI | AGRO

JESIENIĄ WSZYSTKO NABIERA NOWYCH BARW

Generali Agro. Nowa nazwa - to samo serce firmy, z najlepszą kadrą doradców, rzeczoznawców i ekspertów rolnych w kraju.

ZALEŻY NAM NA TOBIE

Materiał marketingowy

12-030-06.2021

NOWA REKOMENDACJA R I JEJ WPŁYW NA BANKI

WOJCIECH KAPICA,
WOJCIECH STAWNICKI
SMM LEGAL MACIAK MATACZYŃSKI ADWOKACI SP.K. Z SIEDZIBĄ W WARSZAWIE

Wprowadzenie

W dniu 16 kwietnia 2021 r. opublikowana została przez Komisję Nadzoru Finansowego (dalej: „KNF") Rekomendacja R, dotycząca zasad klasyfikacji ekspozycji kredytowych, szacowania i ujmowania oczekiwanych strat kredytowych oraz zarządzania ryzykiem kredytowym (dalej: „Rekomendacja R")[1]. Opublikowana Rekomendacja R wchodzi w życie począwszy od dnia 1 stycznia 2022 r. zastępując jej poprzednią wersję z 2011 roku. Z uzasadnienia KNF wynika, że obowiązek nowelizacji Rekomendacji R spowodowany jest przede wszystkim koniecznością dostosowania do zmian związanych z wejściem w życie w 2018 r. tzw. MSSF 9[2], który wprowadza istotne zmiany w zakresie zarządzania bankami. KNF wskazuje przy tym, że nowa Rekomendacja R skierowana jest do banków krajowych oraz oddziałów banków zagranicznych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe[3], sporządzających skonsolidowane lub jednostkowe sprawozdania finansowe zgodnie z MSR/MSSF, jak również podmiotów objętych skonsolidowanym sprawozdaniem banku, których podstawowa działalność generuje ryzyko kredytowe oraz znajdujących się poza granicami Polski oddziałów banków krajowych.

Mając na względzie obszerność tematyki, jaką porusza Rekomendacja R, w niniejszym artykule autorzy skupią się na jej najważniejszych, w ich subiektywnej ocenie, aspektach. Tym samym niniejszy artykuł nie stanowi przekrojowej analizy prawnej w niniejszym zakresie.

Ład wewnętrzny w banku

Rekomendacja R wskazuje, że w banku musi funkcjonować wyodrębniony system zarządzania ryzykiem kredytowym. Zarząd banku odpowiada za opracowanie i wdrożenie zasad zarządzania ryzykiem, w tym w szczególności procesy służące identyfikacji, szacowaniu, ocenie, monitorowaniu, raportowaniu i ograniczaniu ryzyka kredytowego zgodnie z ustaloną gotowością do podejmowania ryzyka. Regulacje dotyczące ryzyka kredytowego muszą przy tym znaleźć odzwierciedlenie w polityce rachunkowości banku. Na zarządzie banku spoczywa ponadto obowiązek w zakresie opracowania i wdrożenia przepisów wewnętrznych regulujących rolę, podległość i odpowiedzialność jednostek organizacyjnych w sposób zapewniający zgodność z zasadami zarządzania ryzykiem kredytowym.

Rada nadzorcza banku powinna nadzorować skuteczność zarządzania ryzykiem kredytowym przez zarząd. W ramach realizacji niniejszego obowiązku rada nadzorcza powinna, co najmniej raz na kwartał, dokonywać monitoringu przestrzegania w banku procedur dotyczących monitorowania ryzyka kredytowego (w tym pod kątem oceny realizacji obowiązków zarządu w tym zakresie), jak również analizować wysokość odpisów na oczekiwane straty kredytowe – uwzględniając wpływ na wynik finansowy oraz współczynniki finansowe banku, jak również stopień pokrycia portfela kredytowego tymi odpisami. Szczególne obowiązki Rekomendacja R nakłada na komitet audytu, który ma obowiązek monitorować permanentnie system kontroli wewnętrznej i szacowania ryzyka w zakresie szacowania odpisów na oczekiwane straty kredytowe.

Oczekiwane straty kredytowe – szacowanie

Bank ma obowiązek szacować oczekiwane straty kredytowe w ujęciu miesięcznym, wyznaczając je łącznie względem wszystkich ekspozycji. Szacunki strat kredytowych powinny zawierać ryzyko prawdopodobieństwa ich wystąpienia, nawet takie znajdujące się na bardzo niskim poziomie zmaterializowania (szacunki strat są kwotami ważonymi prawdopodobieństwem). Odpisy na oczekiwane straty kredytowe powinny ponadto mieć podparcie w danych historycznych banku.

W ramach szacowania odpisów pokrywających oczekiwane straty kredytowe bank powinien uwzględniać m. in. ustalenie poziomu i czynników ryzyka kredytowego, wpływu wartości zabezpieczenia lub innych czynników ograniczających ryzyko kredytowe na oczekiwane straty. Oszacowanie oczekiwanych strat kredytowych powinno odzwierciedlać nieobciążoną i ważoną prawdopodobieństwem kwotę, ustaloną poprzez zestawienie wyników zdefiniowanych wariantów oszacowań oczekiwanej straty kredytowej z określonym horyzontem czasowym. Zasady zarządzania ryzykiem kredytowym powinny szczegółowo określać zakres oraz terminy przeglądów w zakresie dotyczącym m. in. przypisywania ekspozycji kredytowych i portfeli tychże do modeli biznesowych (określanych przez zarząd) jak i założeń w zakresie szacowania oczekiwanych przyszłych przepływów pieniężnych w banku. Przeglądy te powinni przeprowadzać wykwalifikowani i odpowiednio przeszkoleni pracownicy, a zatwierdzać – pracownicy niepowiązani z procesem udzielania kredytów w ramach struktury banku. Przeglądy powinny być przy tym należycie udokumentowane.

Ryzyko kredytowe – kryteria oceny

Rekomendacja R wskazuje, w jaki sposób banki powinny realizować obowiązek w zakresie nadawania oceny ryzyka kredytowego i grupowania ekspozycji kredytowych. Materializacja ryzyka kredytowego przejawia się w między innymi nieterminowej spłacie zobowiązania wobec banku lub jej braku. Bank

1 Rekomendacja R dostępna jest pod poniższym linkiem: https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Komunikat_KNF_ws_wydania_znowelizowanej_Rekomendacji_R_73342.pdf
2 Tj. Międzynarodowego Standardu Sprawozdawczości Finansowej nr 9 – Instrumenty Finansowe
3 Tj. ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe

powinien posiadać w tym zakresie stosowne procedury, zarazem odzwierciedlając założenia w tym zakresie w wewnętrznych, monitorujących kredyty systemach informatycznych. Zdefiniowane w tychże procedurach mechanizmy kontrolne mają zapewnić permanentną aktualność w zakresie wyceny ryzyka kredytowego wszystkich ekspozycji kredytowych banku.

Dokonując oceny ryzyka (i oczekiwanej straty kredytowej) bank powinien bazować na zdefiniowanych parametrach, uwzględniających dane historyczne. Ryzyko powinno być oceniane według jednolitych procesów, systemów i danych. Kryteria szacowania ryzyka powinny zawierać, co najmniej, rodzaj produktu oraz charakterystykę kredytobiorcy. Ponieważ proces identyfikacji ryzyka kredytowego w banku ma charakter ciągły – podczas dokonywania kolejnych ocen należy uwzględnić między innymi zmiany czynników mogących mieć wpływ na nadaną ocenę (np. perspektywy branży, w ramach której pracuje kredytobiorca), w tym czynników makroekonomicznych. Celem identyfikacji ryzyka kredytowego wobec określonych kredytobiorców jest mitygacja zagrożeń związanych z nieprawidłową spłatą zobowiązań tychże wobec banku.

Ekspozycje kredytowe, uwzględniające ryzyko kredytowe, powinny być pogrupowane według kryteriów umożliwiających ich szybką identyfikację, w szczególności w zakresie dynamicznej zmiany dotyczącej wzrostu ryzyka kredytowego.

Ekspozycje kredytowe – klasyfikacja

Rekomendacja R nakłada na banki obowiązek posiadania stosownej dokumentacji, dotyczącej zarówno indywidualnych dłużników, jak i ekspozycji kredytowych (i ich grup). Dokumentacja powinna składać się m. in. z dokumentów potwierdzających zdolność kredytową, jak również dokumentacji określającej kryteria ustalające indywidualne bądź portfelowe podejście względem wyodrębniania portfelów ekspozycji kredytowych w ramach koszyka kredytów posiadanych przez bank. Rekomendacja R posługuje się przy tym kwalifikacją ekspozycji kredytowych według podziału na fazy 1–3 oraz tzw. aktywa POCI.

W ramach klasyfikacji ekspozycji kredytowych banki powinny w szczególności wyodrębnić portfele zawierające ekspozycje restrukturyzowane (przejawiające się karencją w spłacie lub zmianą warunków kredytowania, w szczególności na skutek niekorzystnej sytuacji kredytobiorcy). Kredyty w ramach tejże ekspozycji podlegają zaklasyfikowaniu do fazy 2 bądź 3 w ramach kryteriów kwalifikacji stosowanych przez bank. Względem tychże kredytów działania banku powinny skupiać się na długoterminowym, trwałym przywróceniu regularnego spłacania. Banki ponadto mają obowiązek wyodrębnić ekspozycje nieobsługiwane (tj. takie, gdzie dłużnik nie wykonał swojego zobowiązania wobec banku).

> Rekomendacja R wskazuje, że w banku musi funkcjonować wyodrębniony system zarządzania ryzykiem kredytowym. Zarząd banku odpowiada za opracowanie i wdrożenie zasad zarządzania ryzykiem.

Obowiązki ujawnień

Rekomendacja R nakłada ponadto na banki obowiązek ujawniania informacji w zakresie ryzyka kredytowego w sposób jasny, spójny, wyczerpujący, a zarazem zrozumiały dla odbiorców. Ujawnienia powinny opisywać główne działania w obszarze zarządzania ryzykiem kredytowym oraz powiązane elementy rachunkowości i finansów. Poziom prezentowanych ujawnień oraz ich format powinny być szczegółowe, w tym zawierać m.in. współczynniki kapitałowe, wskaźniki płynności i dźwigni finansowej, a także wyniki finansowe i zasady zarządzania ryzykiem kredytowym.

W tym zakresie Rekomendacja R nakłada istotne obowiązki na zarząd banku, na którym spoczywa odpowiedzialność za dokonywanie regularnych przeglądów w zakresie stosowanych polityk dotyczących ujawniania informacji – w szczególności pod kątem zapewnienia zgodności z profilem ryzyka banku, bieżącymi warunkami rynkowymi czy wymogami nadzorczymi.

Podsumowanie

Rekomendacja R istotnie wpływa na aspekty szacowania ryzyka kredytowego, identyfikowanie oraz zarządzanie kredytami przyporządkowanymi w ramach ekspozycji kredytowych oraz kwestiami dotyczącymi przyszłych odpisów z tytułu strat kredytowych. Doniosłość tychże zagadnień jest szczególnie istotna w obecnej rzeczywistości, w której banki zmagają się z procesami związanymi z tzw. Kredytami walutowymi. Co dodatkowo istotne – KNF, publikując Rekomendację R, wyznaczyła stosunkowo krótki horyzont czasowy (wynoszący poniżej jednego roku), który jest zarazem okresem przejściowym, umożliwiającym bankom dostosowanie się do nowych kryteriów.

Wskazać jednak należy, że Rekomendacja R nie jest jedynym dokumentem, z którego wdrożeniem, w zakresie dotyczącym szeroko pojętego ryzyka kredytowego, muszą zmierzyć się banki. Przykładowo wskazać można na tzw. pakiet CRR II/CRD V oraz jego implementację do prawa polskiego, dokonaną poprzez ustawę implementującą w kwietniu 2021 r.

EGZEKUCJA WIERZYTELNOŚCI
Z RACHUNKU BANKOWEGO

MONIKA CZEKANOWICZ, RADCA PRAWNY,
WOJCIECH PIETRZYKOWSKI, RADCA PRAWNY,
KANCELARIA RADCÓW PRAWNYCH, A. PIEŚCIK,
W. PIETRZYKOWSKI, W. WOLNIEWICZ SPÓŁKA KOMANDYTOWA

W celu dokonania egzekucji z wierzytelności z rachunku bankowego komornik ogólnej właściwości dłużnika przesyła do banku, w którym dłużnik posiada rachunek, zawiadomienie o zajęciu wierzytelności pieniężnej dłużnika pochodzącej z rachunku bankowego do wysokości należności będącej przedmiotem egzekucji wraz z kosztami egzekucyjnymi i wzywa bank, aby nie dokonywał wypłat z rachunku bez zgody komornika do wysokości zajętej wierzytelności albo zawiadomił komornika w terminie siedmiu dni o przeszkodzie do przekazania zajętej kwoty.

Prawdopodobnie każdy pracownik banku otrzymawszy zawiadomienie o zajęciu posiadacza rachunku niepokoi się decyzjami, które będzie musiał podjąć w najbliższej przyszłości. Po pierwsze, blokując środki na rachunku jest świadomy potencjalnej negatywnej reakcji klienta, który w pierwszej kolejności jemu właśnie wyrazi swoje niezadowolenie. Po drugie, co najistotniejsze, jest świadomy odpowiedzialności, która na nim spoczywa przy realizacji zajęcia. Na pracownika, który nie wykonał swoich obowiązków bądź naruszył je w inny sposób, komornik może nałożyć grzywnę do 5000 zł. Grzywna ta jest powtarzana w przypadku dalszego uchybiania obowiązkom. Ustawodawca zaś nie wspomógł w realizacji zadań. Zamiast stworzyć jasne i przejrzyste regulacje konkretnie wskazujące środki, które zajęciu nie podlegają, bądź które mają priorytet przy egzekucji, uregulował przedmiotowe kwestie chaotycznie i mało precyzyjnie. Owszem, kodeks postępowania cywilnego w art. 831 § 1 kpc wymienia sumy, świadczenia, prawa i wierzytelności niepodlegające egzekucji, a art. 833 kpc określa inne świadczenia pieniężne, w stosunku do których egzekucja jest ograniczona, nie oznacza to jednak, że pracownik może odetchnąć z ulgą w tych przypadkach. Niewątpliwie pierwszą przeszkodą jest kwestia identyfikacji świadczenia. Niezwykle często tytuły przelewów stanowią szereg znaków, cyfr bądź liter, których nie sposób rozszyfrować, komornik zaś nie jest skłonny do współpracy i ignoruje bądź odmawia udzielenia odpowiedzi na pytanie, czy świadczenie podlega zajęciu czy nie, przerzucając odpowiedzialność na trzeciodłużnika, czyli na bank. Drugą wątpliwością, która skutkuje niepokojem pracownika banku jest kwestia priorytetu charakteru świadczenia, to znaczy wierzytelności szczególnie uprzywilejowanej, jaką są alimenty i wpływy niepodlegające zajęciu.

Alimenty zdecydowanie uznać należy za świadczenie wyróżnione spośród innych wierzytelności, którymi obciążony może być dłużnik. O tym, iż nie podlegają one egzekucji wspomina art. 833 § 6 kpc. Natomiast art. 8892 kpc podaje, iż w razie egzekucji bieżących alimentów bank niezwłocznie przekazuje środki pieniężne z zajętego rachunku na rachunek bankowy komornika. Pomija się tu zatem okres siedmiu dniu kiedy dłużnik może skarżyć zasadność tytułu wykonawczego. Co zatem dzieje się z przypadku zbiegu świadczenia uprzywilejowanego – wierzytelności alimentacyjnej i wpływu niepodlegającego egzekucji, przykładowo zaliczki dotacji unijnej z Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa? Możliwość przekazania komornikowi środków z dotacji, zasadniczo wyłączonej spod egzekucji poparta wydaje się dwiema okolicznościami. Po pierwsze, treścią art. 1083 § 2 kpc, który stanowi, iż wierzytelności z rachunku bankowego podlegają egzekucji na zaspokojenie alimentów w pełnej wysokości. Po drugie, uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 26 lutego 2015 r., sygn. III CZP 104/14. Orzeczenie potwierdziło nie podleganie egzekucji dotacji unijnej (aktualnie zaliczki na dotację), zapadło ono jednak w odniesieniu do egzekucji z rachunku prowadzonej w trybie art. 889 § 1 kpc. Tymczasem egzekucja świadczenia alimentacyjnego jest szczególnym typem egzekucji i prowadzona jest na podstawie przepisów szczególnych, m.in. art. 1083 kpc, które to przepisy są zasadniczo odmienne od ogólnych przepisów o postępowaniu egzekucyjnym. Mimo zatem, iż egzekucja ze środków wskazanych w art. 831 § 1 kpc i art. 833 kpc wydaje się sprzeczna z zamysłem ustawodawcy, to jest zgodna z przepisem art. 1083 § 2 kpc, a szczególny charakter świadczenia alimentacyjnego w naszej ocenie wyprzedza stosowanie przepisów wyłączających pewne świadczenia spod egzekucji. W tym kontekście pracownik banku winien na podstawie zawiadomienia o zajęciu komornika zająć i przekazać również niepodlegające zajęciu środki. Żałować jednak należy, że kwestia ta nie została jednoznacznie wyrażona w obowiązujących przepisach i wynikać musi z interpretacji norm przez doktrynę i orzecznictwo.

Niemniej docenić należy ustawodawcę iż w końcu zdecydował się na rozstrzygnięcie kwestii zbiegu egzekucji, gdy ta dotyczy właśnie świadczeń alimentacyjnych. Pierwsze korzystne zmiany w tym zakresie przyniosła nowelizacja kodeksu postępowania cywilnego we wrześniu 2016 r. Od tego momentu bank samodzielnie rozstrzyga zbieg egzekucji administracyjnej i sądowej, uznając za właściwy do prowadzenia spraw łącznie ten sądowy albo administracyjny organ egzekucyjny, który jako pierwszy dokonał zajęcia, a w razie niemożności ustalenia tego pierwszeństwa – organ egzekucyjny, który dokonał zajęcia na poczet należności w wyższej kwocie. Od września 2020 r. dokonano kolejnej zmiany, którą ocenić należy, jako bardzo pozytywną. W przypadku zbiegu egzekucji sądowej i administracyjnej, gdy egzekucja dotyczy świadczeń alimentacyjnych egzekucje prowadzić będzie łącznie sądowy organ egzekucyjny. Co więcej, zgodnie z przepisami przejściowymi ustawy nowelizującej łączne prowadzenie sprawy przez komornika dotyczy także spraw będących już w toku. Pracownik banku ma w takich przypadkach jasność sposobu poprawnego rozstrzygnięcia zbiegu tak istotnego świadczenia. Warto byłoby uzupełnić przepisy o analogiczny sposób rozstrzygania zbiegu egzekucji sądowych. W tej materii nic się bowiem nie zmieniło i bank wciąż winien wstrzymać się z realizacją zajęcia, oczekując na rozstrzygnięcie zbiegu przez sąd.

Konkludując powyższe omówienie, na pracowniku banku spoczywa duża odpowiedzialność za prawidłowe realizowanie zajęć egzekucyjnych, zagrożona znacznymi karami finansowymi. Z każdą nowelizacją dostrzec można tendencję do precyzowania przepisów i ułatwiania zadań trzeciodłużników, jednak wciąż wiele przepisów bywa niejasnych i tylko właściwa interpretacja wszystkich przepisów regulujących daną materię oraz wsparcie w postaci orzeczeń sądów i poglądów doktryny pozwala na wywiązywanie się z nałożonych obowiązków. ●

PERSPEKTYWY SZERSZEGO WYKORZYSTANIA PODPISU ELEKTRONICZNEGO W BANKOWOŚCI

MATEUSZ ŻYCZKOWSKI, STARSZY PRAWNIK, APLIKANT RADCOWSKI,
KANCELARIA PRAWNA PISZCZ I WSPÓLNICY SP.K.
DANIEL TABERSKI, RADCA PRAWNY,
KANCELARIA PRAWNA PISZCZ I WSPÓLNICY SP.K.

Pandemia Covid-19 spowodowała, że wszyscy musieli „przeskoczyć" na elektroniczne załatwianie formalności przez Internet. Poszczególne instytucje publiczne czy spółki prywatne (również banki) przystosowywały bardzo szybko (jak na standardy w czasach przedpandemicznych) swoje systemy, regulacje wewnętrzne i umowy, do umożliwienia swoim klientom podpisywania dokumentów elektronicznie. Korzystano z formy kwalifikowanego podpisu elektronicznego, profilu zaufanego czy z wykorzystaniem systemów potwierdzających tożsamość bazujących na identyfikacji przez e-mail lub konto użytkownika. Nie wszystkie zmiany były optymalne (z uwagi na ograniczenia techniczne czy prawne) czy odniosły pożądany skutek, ale wydaje się oczywiste, że mieliśmy do czynienia z rewolucją, nie ewolucją.

Jednym z wyzwań

które stanęły przed działami prawnymi i compliance w związku z elektronizacją obiegu dokumentów, była ocena skuteczności czynności, dla której zastrzeżono formę pisemną. Pytaniem, na które musiały odpowiedzieć była forma, w jakiej skutecznie można było podpisać dokument, żeby zachował wymogi wynikające z przepisów prawa.

W obecnym stanie prawnym, oświadczenie woli złożone w formie elektronicznej jest równoznaczne z oświadczeniem woli złożonym pisemnie tylko wtedy, gdy jest opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym (art. 78(1) KC). Wysłanie e-maila czy zatwierdzenie działań przez zalogowanie się do systemu nie spełniają wymogów zachowania formy pisemnej w rozumieniu tych przepisów.

W polskim porządku prawnym materia związana z kwalifikowanym podpisem elektronicznym została uregulowana w Ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (t.j. Dz.U. 2020 poz. 1173 z późn. zm). Przyjęte tam rozwiązania stanowią doprecyzowanie rozwiązań rozporządzenia elDAS[1], który wyróżnia trzy rodzaje podpisów:

- podpis elektroniczny oznaczający dane w postaci elektronicznej, które zostały dołączone lub są logicznie powiązane z innymi danymi w postaci elektronicznej, i które zostały użyte przez podpisującego, jako podpis;
- zaawansowany podpis elektroniczny oznaczający podpis elektroniczny, który jest unikalnie przyporządkowany podpisującemu, umożliwia ustalenie tożsamości podpisującego, jest składany przy użyciu danych służących do składania podpisu elektronicznego, których podpisujący może, z dużą dozą pewności, użyć pod wyłączną swoją kontrolą, oraz jest powiązany z danymi podpisanymi w taki sposób, że każda późniejsza zmiana danych jest rozpoznawalna;
- kwalifikowany podpis elektroniczny oznaczający zaawansowany podpis elektroniczny, który jest składany za pomocą kwalifikowanego urządzenia do składania podpisu elektronicznego i który opiera się na kwalifikowanym certyfikacie podpisu elektronicznego.[2]

Wyłącznie ten ostatni z powyżej wskazanych jest równoważny podpisowi własnoręcznemu.

Na szczęście, nie zawsze

trzeba zachować formę pisemną czynności prawnej. Banki mogą korzystać z bardziej liberalnego podejścia do składania oświadczeń woli niż przewiduje to art. 78 ust. 2 KC.

Postanowienia art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1896 z późn. zm.), wskazują, iż oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności bankowych mogą być składane w postaci elektronicznej nawet w przypadku, jeżeli zastrzeżona została forma pisemna pod rygorem nieważności. Taka możliwość, zgodnie z ust. 3 wskazanego artykułu, dotyczy jednak wyłącznie składania oświadczeń woli związanych z dokonywaniem czynności bankowych. To dobra wiadomość z punktu widzenia elektronicznego obiegu dokumentacji.

Przywołane przepisy można analizować w kontekście coraz powszechniejszego stosowania aplikacji mobilnych w bankowości. Widać wyraźny trend wzrostowy w tym obszarze – w I kw. 2021 roku liczba aktywnych użytkowników aplikacji dedykowanej na telefon komórkowy wynosiła 14 516 476[3]. Istotny jest również coraz większy zakres ich funkcjonalności. Przykładowo w aplikacji SGB Mobile, w ostatnim czasie wprowadzono usługę AutoPay, czyli system do automatycznego pobierania opłat za przejazdy autostradami[4]). To tylko jeden z przykładów tego, jak digitalizuje się aktywność klientów. Dlatego z punktu widzenia działalności bankowej kluczowa staje się decyzja, co przenieść do aplikacji. Żeby podjąć tą decyzję trzeba mieć jasność, co do tego, kiedy oświadczenia woli związane z doko-

1 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (Dz. U. L 257, 28.8.2014, s. 73–114).
2 https://www.parp.gov.pl/component/content/article/53930:rozporzadzenie-eidas-nowe-ramy-prawne-elektronicznej-gospodarki-i-zinformatyzowanych--urzedow
3 https://prnews.pl/raport-prnews-pl-liczba-uzytkownikow-bankowych-aplikacji-mobilnych-i-kw-2021-r-458901
4 https://prnews.pl/autopay-dla-klientow-bankow-spoldzielczych-sgb-459439

nywaniem czynności bankowych mogą być realizowane w nowoczesnej formie, a gdzie zaczynają się te działania, co do których art. 7 ust. 1 prawa bankowego nie będzie miał zastosowania. Analiza w tej kwestii musi być wnikliwie przeprowadzona, bo błędna decyzja będzie skutkowała nieważnością lub nieskutecznością wykonywanych działań. A na to w obsłudze klientów nie można sobie pozwolić.

Możliwość składania oświadczeń woli

w formie cyfrowej zmienia również krajobraz wewnętrznego funkcjonowania banków. Niemal każdy pracownik banku wie, ile raportów na potrzeby ryzyka, sprawozdań dla instytucji nadzorczych czy wewnętrznego obiegu dokumentów związanych z obsługą klientów (zwłaszcza tych potwierdzanych za zgodność z oryginałem materiałów od klientów) musi powstać i być wydrukowanych zgodnie z ustawami, rozporządzeniami, wytycznymi nadzoru czy też z regulacjami wewnętrznymi. Nie można też zapomnieć o dokumentach korporacyjnych, których treść jest potwierdzana przez kilka, a nieraz kilkanaście osób. Likwidacja chociaż części tych dokumentów w formie „drukowanej" nie tylko zapewni zwiększone bezpieczeństwo obiegu informacji, ale również ułatwi pracę, którą wykonuje się już nie tylko przy wyznaczonym w siedzibie naszej organizacji biurku, ale również zdalnie[5]. Ma również istotny wpływ na ochronę informacji zawartych w dokumentach, co nie pozostaje bez wpływu na zgodność z RODO czy ochronę tajemnicy bankowej.

Największym wrogiem w codziennej pracy jest przyzwyczajenie do podpisów oraz umów na papierze. Standardem branżowym jest wymóg formy pisemnej do zmiany niemal wszystkich postanowień umownych – najczęściej zastrzeżony pod rygorem nieważności. Tymczasem przy odpowiedniej redakcji umowy można ograniczyć konieczność aneksowania jej w formie pisemnej tylko do najbardziej istotnych postanowień, a w pozostałym zakresie istotne zmiany potwierdzać podpisami elektronicznymi w wybranej formie. W czasie lockdownu i w razie konieczności izolacji problem złożenia podpisu na papierze znacząco wydłużył przebieg wielu transakcji. Obaw związanych z digitalizacją nadal jest jednak sporo.

Zmiana naszego postrzegania formy pisemnej

jako najbezpieczniejszej, może – wbrew pozorom – ograniczyć ryzyka związane z bezpieczeństwem informacji oraz danych osobowych przy pracy zdalnej. Niewątpliwie spora grupa osób pracujących z domu korzysta z prywatnych urządzeń. Drukuje dokumenty na domowych drukarkach, zgrywa dane na dyski przenośne lub przesyła poufne materiały na prywatne adresy mailowe, żeby móc się z nimi zapoznać „w drodze". Jest to nierzadko niezamierzoną konsekwencją stosowanej polityki bezpieczeństwa informacji i braku jej pełnego dostosowania do dynamicznie zmieniających się realiów pracy. Możliwość dostępu domowników i innych osób do wydrukowanych dokumentów, brak odpowiedniej niszczarki do papieru, możliwość pozostania dokumentu w pamięci prywatnej drukarki przez nieokreślony czas, ryzyko nieumyślnego zniszczenia czy uszkodzenia materiałów – to tylko niektóre z mankamentów korzystania z tradycyjnej dokumentacji podczas pracy zdalnej. Częstsze korzystanie z dokumentów podpisanych elektronicznie powinno zatem zmniejszyć ilość incydentów bezpieczeństwa wynikających z takich sytuacji.

Całkowite wyeliminowanie formy pisemnej i odręcznych podpisów nie jest na dzień dzisiejszy jeszcze możliwe. Można jednak tę formę ograniczyć, wprowadzając do realizowanych procesów nowe rozwiązania.

Zmiany należy wprowadzić w sposób przemyślany, to znaczy po analizie bezpieczeństwa. Co powinna obejmować? Konieczne będzie na pewno przeprowadzenie analizy ryzyka oraz – zgodnie z wymogami RODO – w zależności od zakresu przetwarzanych danych, także analizy skutków dla ochrony danych osobowych (DPIA). Weryfikacja musi objąć wykorzystywane funkcjonalności i sposób konfiguracji infrastruktury do obsługi systemów. Kolejnymi krokami będzie uaktualnienie procedur wewnętrznych, w tym regulacji dotyczących kontaktu z klientami, uzupełnienie stosownych zapisów w rejestrze czynności przetwarzania danych osobowych, a nadto aktualizacja stosowanych wzorców umownych. Po pewnym czasie od przeprowadzenia takich zmian trzeba sprawdzić, czy wszystko działa zgodnie z założeniami, dlatego potrzebne będzie przeprowadzenie audytu w celu oceny skuteczności wprowadzonych zmian i zastosowanych zabezpieczeń.

W publikacji przedstawiliśmy tylko niektóre możliwe zastosowania podpisu elektronicznego w bankowości. Podejmując decyzję o szerszym jego stosowaniu należy mieć na uwadze koszty wdrożenia, a ryzyka bezpieczeństwa z nim związane trzeba zawsze oceniać przez pryzmat możliwych korzyści. Równie ważne jest też to, że na wysoce konkurencyjnym rynku usług bankowych nie można pozwolić sobie na pozostanie w tyle za konkurencją, która walcząc o klienta, wdraża nowe sposoby na pozyskanie i utrzymanie jego lojalności.

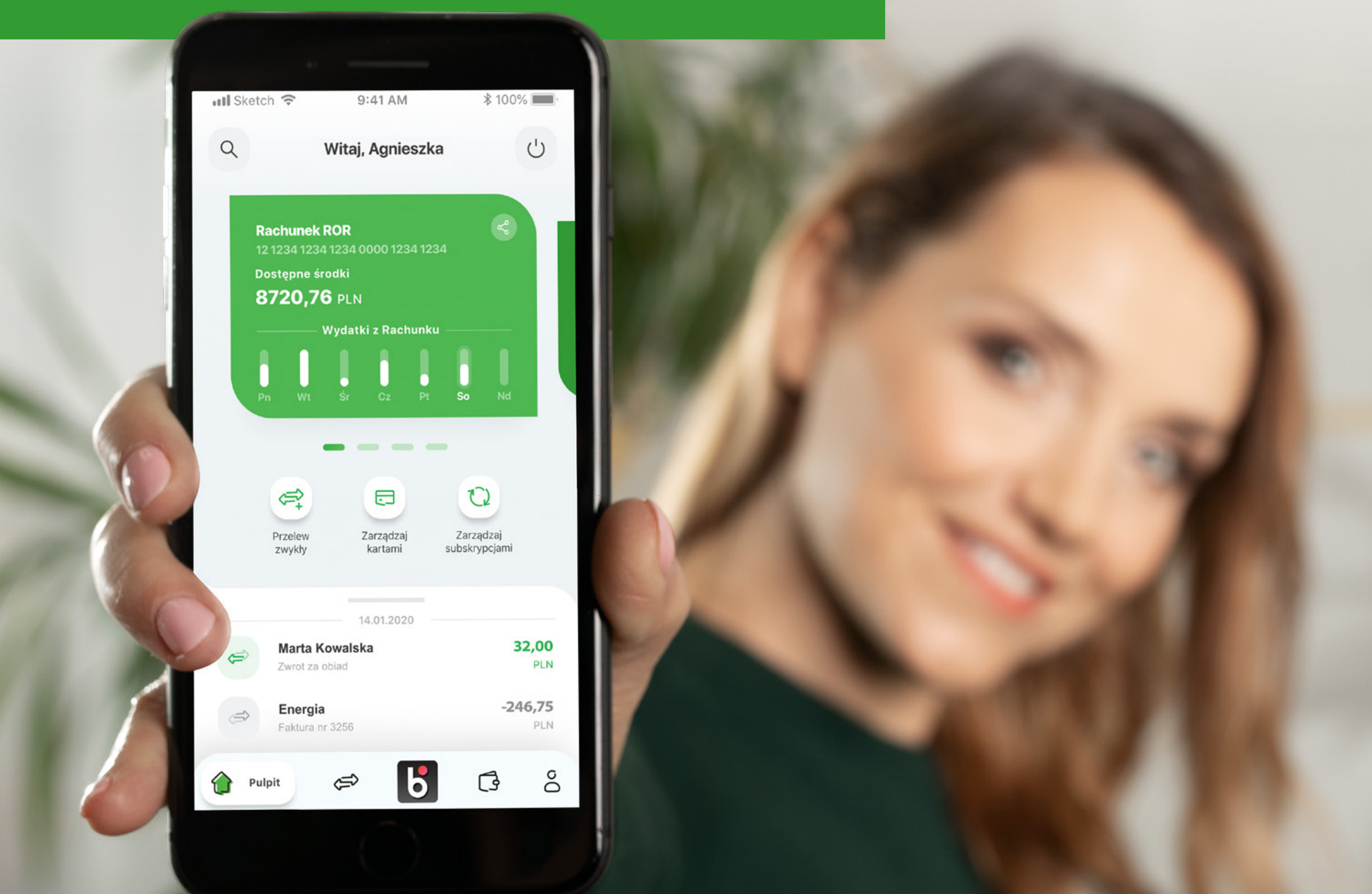
W publikacji przedstawiliśmy

tylko niektóre możliwe zastosowania podpisu elektronicznego w bankowości. Podejmując decyzję o szerszym jego stosowaniu należy mieć na uwadze koszty wdrożenia, a ryzyka bezpieczeństwa z nim związane trzeba zawsze oceniać przez pryzmat możliwych korzyści. Równie ważne jest też to, że na wysoce konkurencyjnym rynku usług bankowych nie można pozwolić sobie na pozostanie w tyle za konkurencją, która walcząc o klienta, wdraża nowe sposoby na pozyskanie i utrzymanie jego lojalności. Ograniczenie „papierologii" i większy komfort obsługi jest niewątpliwie parametrem świadczenia usług, koło którego żaden klient nie przejdzie obojętnie. ●

5 Pomijamy tu zupełnie korzystny wpływ takiej cyfrowej transformacji na lasy dzięki zmniejszeniu zużycia papieru.

Tu mamy wszystko...

w zasięgu ręki!



SGB MOBILE

KLIKNIJ ŻEBY ZAINSTALOWAĆ

Pobierz aplikację z:

Google Play

App Store

Bezpłatna infolinia 24/7:
800 888 888
www.sgb.pl/sgbmobile

Aplikacja mobilna SGB Mobile dostępna jest w SGB-Banku S.A. oraz w wybranych bankach spółdzielczych SGB. Szczegóły oferty, w tym informacje o opłatach i prowizjach za korzystanie z produktów i usług w ramach aplikacji mobilnej, wymagania techniczne, regulamin korzystania z aplikacji mobilnej SGB Mobile, przewodnik po aplikacji SGB mobile (w tym opis dostępnych funkcjonalności) oraz lista banków spółdzielczych SGB oferujących możliwość korzystania z aplikacji mobilnej dostępne są na stronie **www.sgb.pl/sgbmobile**