

Nieprzyjazne banki

Polscy przedsiębiorcy są niezadowoleni z banków. Za dokuczliwe uznają wysokie koszty kredytu. Narzekają także na uciążliwe procedury udzielania pożyczek.

ROBERT RUMIŃSKI

Wyniki przeprowadzonej ankiety potwierdzają również poruszane często w literaturze problemy nękające małe i średnie przedsiębiorstwa w Polsce i Niemczech. Polegają one na żądaniu przez bank wygórowanych zabezpieczeń, na skomplikowanej i długotrwałej procedurze oraz dyskryminacji małych firm. Niemieccy przedsiębiorcy w większym stopniu niż polscy uważają, iż banki dyskryminują niektóre branże lub wręcz odmawiają z nimi współpracy.

niemiecki przedsiębiorca nie udzielił takiej odpowiedzi. Jednak zdecydowanie więcej firm niemieckich niż polskich (aż siedmiokrotnie więcej) uznało powyższą trudność za znaczną. Połowa ankietowanych ocenia stopień trudności uzyskania kredytu poniżej przeciętnej, a druga połowa – powyżej tej wartości. Tylko co czwarty zapytany dał ocenę dobrą, a żaden nie dał oceny bardzo dobrej.

Co trzeci polski producent, w porównaniu z co dziesiątym niemieckim, ocenił

żej przeciętnej lub jako dobrą. Należy również dodać, iż firmy niemieckie przywiązują wagę do samej atrakcyjności usług (dodatkowe obniżki, rabaty). Polscy przedsiębiorcy, stojąc przed decyzją wyboru banku, pozycjonują usługi e-banking jako piątą w kolejności. Natomiast powszechna dostępność tych usług w Niemczech skutkuje skupieniem uwagi przedsiębiorców niemieckich na innych cechach, gdyż ta zajmuje dopiero dziesiąte miejsce.

Cena a jakość usług

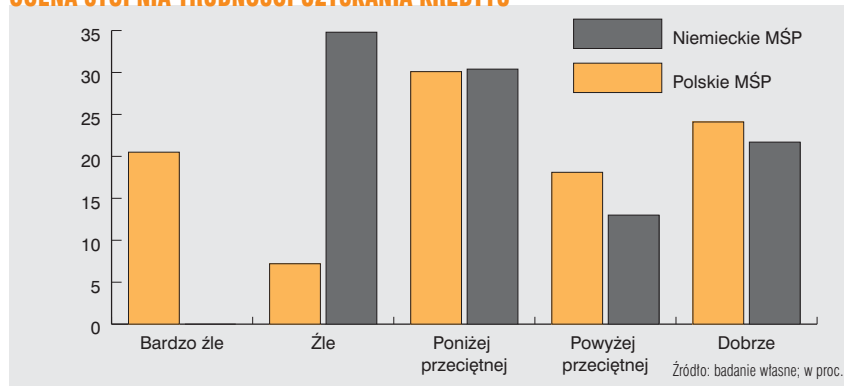
Cena ma kluczową, decydującą rolę przy podpisywaniu umowy z bankiem. Niewielu przedsiębiorców jest świadomych elementów kształtujących szeroko pojmowaną cenę usługi bankowej. Właściwy wybór banku wymaga przeprowadzenia przez przedsiębiorstwo analizy cen usług bankowych, co na pewno zwiększy szansę współpracy przedsiębiorstwa z bankiem stosunkowo tanim, a jednocześnie świadczącym usługi wysokiej jakości. W sektorze bankowym jakość określa się najogólniej jako zgodność z wymogami klienta. Chcąc usatysfakcjonować klienta odpowiednim poziomem jakości, bank powinien uwzględnić takie czynniki, jak: dokładność, terminowość, zadowolenie klienta, jak również konieczność ścisłej współpracy z konkurencją. Jeżeli przedsiębiorstwo jest przekonane o trafności wyboru banku i spełnieniu przezeń jego oczekiwań, zwłaszcza w odniesieniu do jakości i ceny, współpraca z bankiem przyjmuje właściwy charakter i – co najważniejsze – jest efektywna.

Spośród najważniejszych kosztów obsługi bankowej aż połowa polskich respondentów i co trzeci niemiecki wymienili oprocentowanie kredytu i lokat. Pozostałe opłaty stanowią dla firm niemieckich niemalże pięciokrotnie istotniejszy element kosztu niż dla polskich. Zarówno polscy, jak i niemieccy przedsiębiorcy przywiązują podobną wagę do kosztów obsługi rachunku, jak i zawarcia umowy o kredyt.

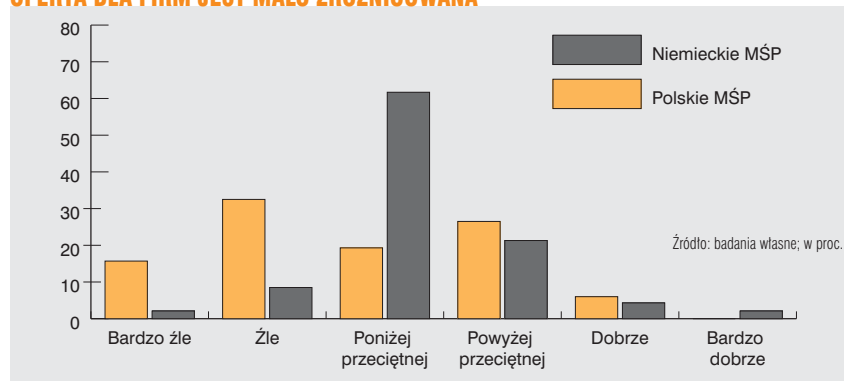
Wygórowane prowizje

W kwestii wysokości prowizji i opłat pobieranych przez banki odpowiedzi

OCENA STOPNIA TRUDNOŚCI UZYSKANIA KREDYTU



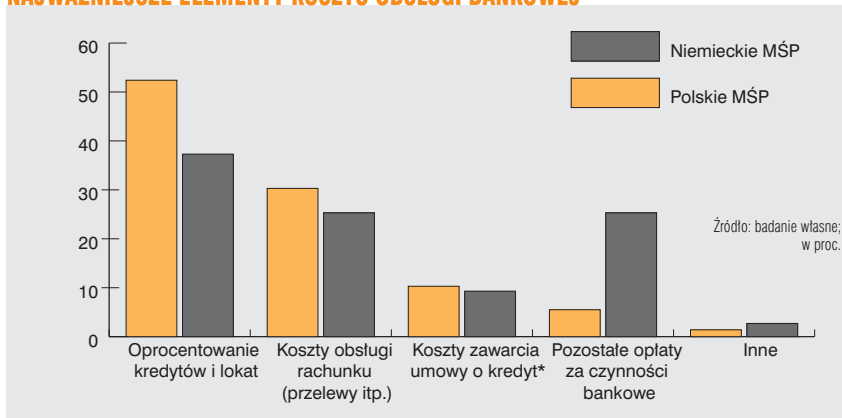
OFERTA DLA FIRM JEST MAŁO ZRÓŻNICOWANA



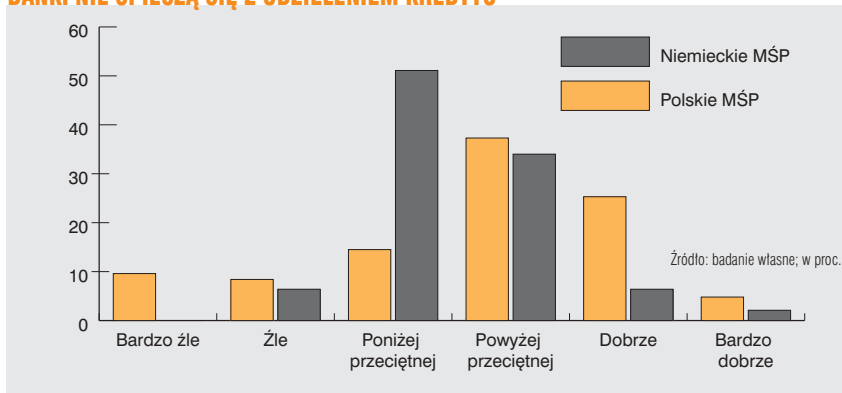
Co piąty ankietowany Polak (20,5 proc.) ocenił stopień trudności uzyskania kredytu jako bardzo wysoki. Warto przy tym zaznaczyć, iż żaden nie-

zróznicowanie oferty kredytowej źle lub bardzo źle. W jednej i w drugiej grupie badanych tylko co czwarty respondent ocenił ofertę kredytową banków powy-

NAJWAŻNIEJSZE ELEMENTY KOSZTU OBSŁUGI BANKOWEJ



BANKI NIE SPIESZĄ SIĘ Z UDZIELENIEM KREDYTU



polskich firm były nieco bardziej pozytywne od niemieckich. Dominowała ocena powyżej przeciętnej (ok. 20 proc.), gdy wśród niemieckich podmiotów blisko 60 proc. wystawiło ocenę poniżej przeciętnej, jak również – źle (prawie 15 proc.). Zarówno w Polsce, jak i w Niemczech co 14 respondent przyznał ocenę bardzo dobrą. Podobnie jak w poprzednim pytaniu, 10 proc. ankietowanych Polaków negatywnie wypowiada się o wysokości prowizji i opłat pobieranych przez banki. Można przypuszczać, iż wynika to z faktu ponoszenia przez polskich przedsiębiorców, korzystających z usług i produktów bankowych, relatywnie wyższych kosztów.

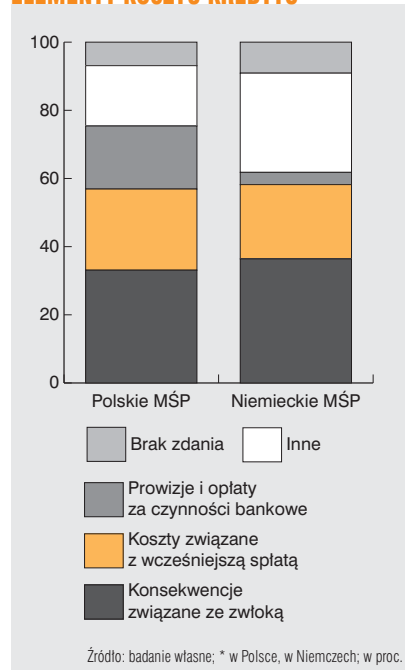
Niemieckie firmy, nieco pozytywniej niż polskie oceniają poziom stóp procentowych oferowanych im przez banki. Należy przy tym podkreślić, że polscy przedsiębiorcy częściej skłonni są sprawdzić tabele oprocentowania.

Wybór dobrego banku

Do czynników decydujących o szybkości i terminowości wykonywania poszczególnych zleceń finansowych podmiotu gospodarczego przez bank zaliczyć należy czas trwania operacji bankowych, sprawne przekazywanie informacji między bankami, jak również

możliwość minimalizacji czasu rozliczeń. Poziom automatyzacji operacji finansowych oraz rozwinięty system informatyczny mają bezpośredni wpływ na efekty współpracy przedsiębiorstwa z bankiem. Funkcjonowanie sprawnego systemu informatycznego stanowi o mniejszym niebezpieczeństwie pomyłki związanej np. z monitorowaniem ter-

NAJCZĘŚCIEJ WSKAZYWANE ELEMENTY KOSZTU KREDYTU *



minów i wysokości spłat rat kapitałowych oraz odsetek. Przedsiębiorstwo przy wyborze banku powinno zwrócić uwagę na takie kwestie, jak funkcjonowanie systemów międzynarodowego przekazu bankowego (np. SWIFT), który umożliwia sprawną obsługę operacji zagranicznych. A także korzystanie z systemu poczty elektronicznej usprawniającej przesyłanie między bankami (oddziałami) informacji. Ważna jest także dostateczna możliwość korzystania z kart płatniczych, kredytowych, bankomatowych o rozległym wachlarzu funkcji, jak również z możliwości obsługi rachunku bankowego firmy z własnego terminala komputerowego – home banking. Przekonanie przedsiębiorstwa o rzetelności obsługi kredytowej ze strony banku warunkuje wymierne efekty współpracy. Kompleksowość obsługi firmy, dostępność do pełnej gamy usług bankowych jest w dobie rozwoju gospodarczego jego naturalną konsekwencją.

Ważne kwalifikacje pracowników

Wyżej wymienione cele nie zostaną osiągnięte przy braku wysokich kwalifikacji i odpowiedniego wykształcenia kadry. Wiedza pracowników banku przyczynia się do zapewnienia wysokiej jakości obsługi przedsiębiorstwa. Rozwój konkurencji na rynkach finansowych powoduje, iż w dziedzinie współpracy z przedsiębiorstwami nieodzowne staje się zatrudnianie specjalistów wyróżniających się nie tylko dobrą znajomością kredytowanych branż, ale również zdolnościami organizacyjnymi, wyobraźnią, umiejętnością twórczego myślenia. Rola odpowiednio wykwalifikowanego i dobranego zespołu pracowniczego – pomimo ciągłego postępu technicznego zmian w dziedzinie techniki bankowej, komputeryzacji i automatyzacji wielu czynności – nabiera coraz większego znaczenia. Efekty osiągnięte przez kadrę niewątpliwie znajdują odzwierciedlenie w wynikach wypracowywanych przez bank.

Kompetencja pracownika banku przy odpowiednim zakresie decyzyjności, umiejętność kompleksowej obsługi klienta, jak również rozwiązywania problemów przyczyniają się niewątpliwie do usatysfakcjonowania klienta. Wszystko to skłania go do podjęcia decyzji o wyborze konkretnego banku.

Ważną rolę dla potencjalnego klienta banku odgrywa sprawność obsługi. W grupie polskich przedsiębiorców oce-

na była poniżej przeciętnej (co drugi – udzielił takiej odpowiedzi). Po stronie niemieckiej najczęstszą była ocena zła (co trzeci ankietowany). Warto zwrócić uwagę na to, iż niestety niemal wszyscy ankietowani (w Polsce 95 proc., a w Niemczech 90 proc.) oceniają obsługę bankową na poziomie poniżej przeciętnej. Nietrudno zauważyć, iż w Polsce wyżej niż w Niemczech postrzegany jest poziom obsługi w bankach.

Nadal nowocześniej w Niemczech

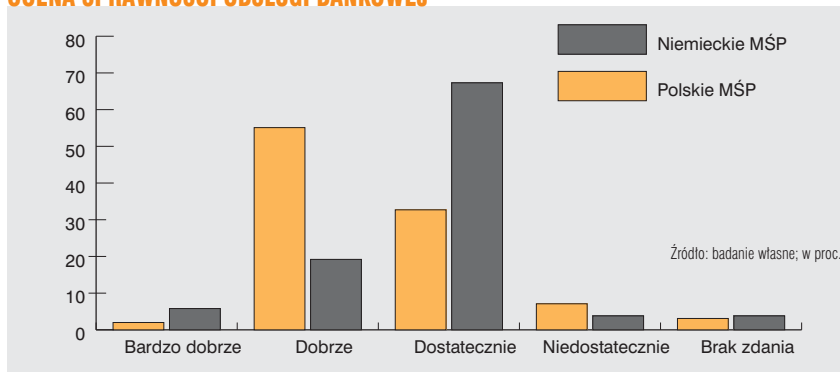
Powszechnie czas trwania procedury kredytowej postrzegany jest jako zbyt długi. Polacy w tym przypadku charakteryzują się mniejszą tolerancją, oczekując zakończenia procedury rozpatrywania wniosku kredytowego w ciągu 9 dni, podczas gdy Niemcy akceptują 12-dniowy okres oczekiwania.

Postępująca informatyzacja życia społeczno-gospodarczego wywiera również wpływ na sektor bankowy. Popularne i powszechne jest już funkcjonowanie home-bankingu. W opiniach respondentów, poziom zadowolenia klientów banków z obsługi wykorzystującej nowoczesne i efektywne technologie informatyczne potwierdził bezpośrednią zależność informatyzacji bankowej od ogólnego stanu informatyzacji gospodarki.

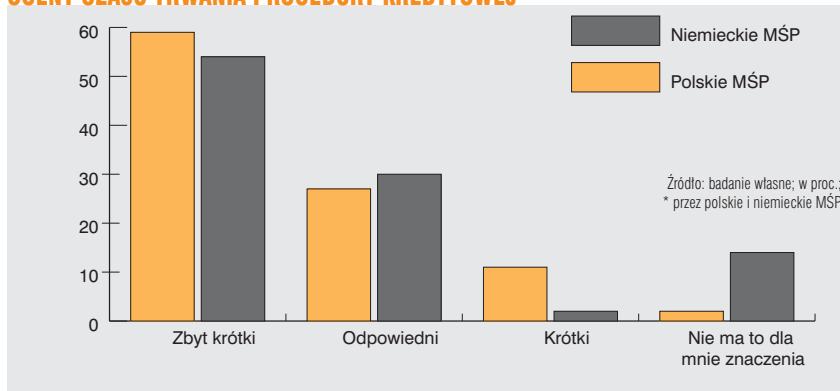
Przedsiębiorcy niemieccy znacznie wyżej niż polscy ocenili poziom funkcjonowania bankowości elektronicznej, jak i powszechność oraz dostępność bankowych usług teleinformatycznych. Podczas gdy znakomita większość biznesmenów niemieckich (niemal 89 proc.) ocenia obsługę w omawianym kontekście jako zadowalającą, to w przypadku Polski – oceny takie pojawiły się w grupie nieco przewyższającej połowę ankietowanych (61,2 proc.).

Sprawne funkcjonowanie przedsiębiorców jako zarządzających firmami jest

OCENA SPRAWNOŚCI OBSŁUGI BANKOWEJ



OCENY CZASU TRWANIA PROCEDURY KREDYTOWEJ *



RZETELNI BANKOWCY*

| Oceny kompetencji pracowników banku | Polskie MŚP | Niemieckie MŚP |
|-------------------------------------|-------------|----------------|
| Bardzo wysokie | 0,0 | 2,0 |
| Wysokie | 22,4 | 28,0 |
| Powyżej przeciętnej | 43,5 | 38,0 |
| Poniżej przeciętnej | 23,5 | 32,0 |
| Niskie | 10,6 | 0,0 |

Źródło: badanie własne; * w proc.

uwarunkowane m.in. bezpośrednią dostępnością do jak najszerszej gamy usług i produktów bankowych.

Ocena dostępu do produktów i usług bankowych prezentuje się znacznie korzystniej w przypadku Niemiec. Podczas gdy niemieccy przedsiębiorcy udzielają wielu pozytywnych ocen (niemal

77 proc.), w Polsce takie oceny stanowią jedynie 47 proc. Warto przy tym zaznaczyć, iż przedsiębiorcy w obu przypadkach wyrażają swoją opinię co do zgodności oferowanych produktów bankowych z ich oczekiwaniami, a nie tylko co do liczby tych produktów.

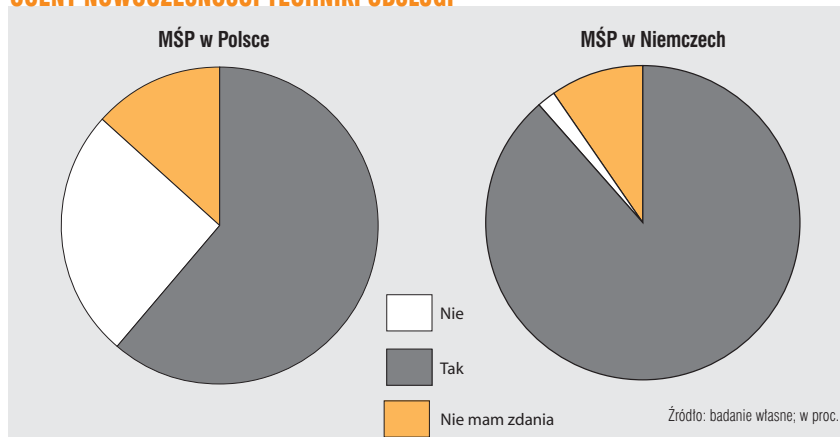
Pochwała bankowców

O zaufaniu klienta do banku, oprócz szeregu innych czynników, decydują w znacznym stopniu kompetencje zatrudnionych tam pracowników. W związku z tym respondenci oceniali również poziom kompetencji personelu bankowego.

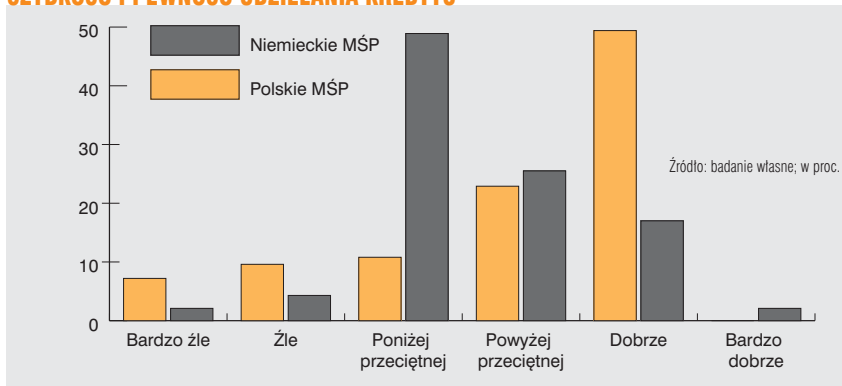
Podobnie przedsiębiorcy niemieccy i polscy oceniają kompetencje pracowników bankowych jako będące powyżej przeciętnej (ok. 40 proc. odpowiedzi w każdej grupie). Co piąty Polak, a co czwarty Niemiec ocenia je jako wysokie. Statystycznie nieistotna jest frakcja osób uważających kompetencje tych pracowników za bardzo wysokie (w Polsce 0 proc., a w Niemczech 2 proc.). Ogólnie zatem większość badanych ocenia poziom kompetencji personelu bankowego dobrze (powyżej przeciętnej). Również w obu przypadkach rozkład pozostałej części próby zbliżony jest do normalnego.

W ocenach obsługi bankowej pod względem wyjaśnienia wątpliwości podczas procesu ubiegania się o finansowanie,

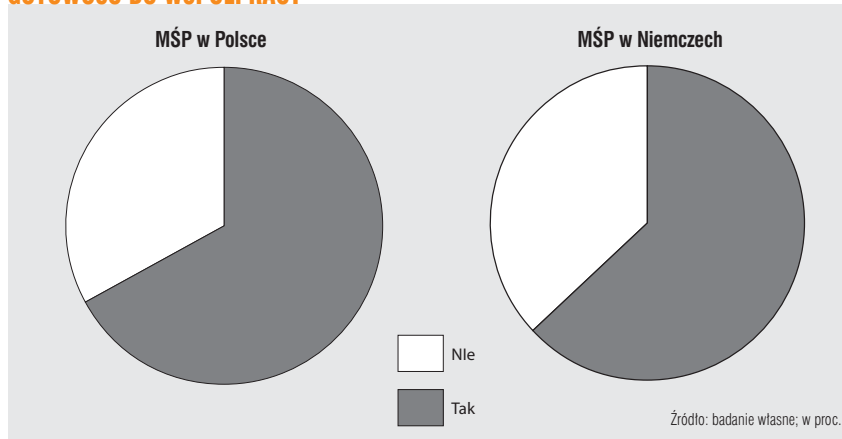
OCENY NOWOCZESNOŚCI TECHNIKI OBSŁUGI



SZYBKOŚĆ I PEWNOŚĆ UDZIELANIA KREDYTU



GOTOWOŚĆ DO WSPÓŁPRACY

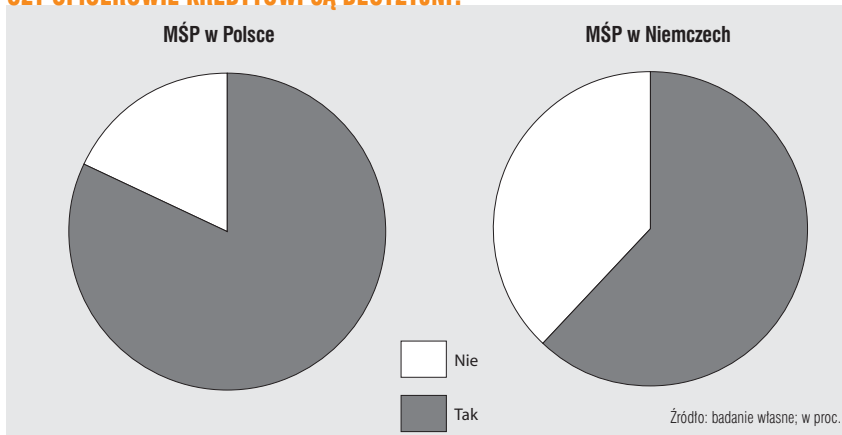


dotyczących kredytu (jego rodzaju, wymogów z nim związanych, rodzajów oprocentowania, zasad kredytowania oraz prawnych form zabezpieczenia) przez inspektora kredytowego, zarówno polskie, jak i niemieckie firmy najczęściej wystawiały ocenę dostateczną lub dobrą. Co trzecia osoba odpowiadała, że inspektor nie potrafił udzielić jej pełnej informacji o kredycie. Średnio, z kompetencji inspektorów kredytowych (doradców), ankieteryzy wystawili ocenę dostateczną. Polskie firmy posiadają większe zaufanie do swoich banków niż niemieckie.

Około 3/4 Polaków oceniło szybkość i pewność usług bankowych związanych z ich działalnością kredytową powyżej przeciętnej lub dobrze. Należałoby również wspomnieć, że do tej odpowiedzi ustosunkowało się nieco poniżej połowy niemieckich respondentów. Istotne informacje uzyskano na temat wrażeń respondentów co do uprawnień

▼ **O zaufaniu klienta do banku, oprócz szeregu innych czynników, decydują w znacznym stopniu kompetencje zatrudnionych tam pracowników.**

CZY OFICEROWIE KREDYTOWI SĄ DECYZYJNI?



pracowników kredytowych obsługujących udzielony kredyt w zakresie podejmowania samodzielnych decyzji w imieniu banku.

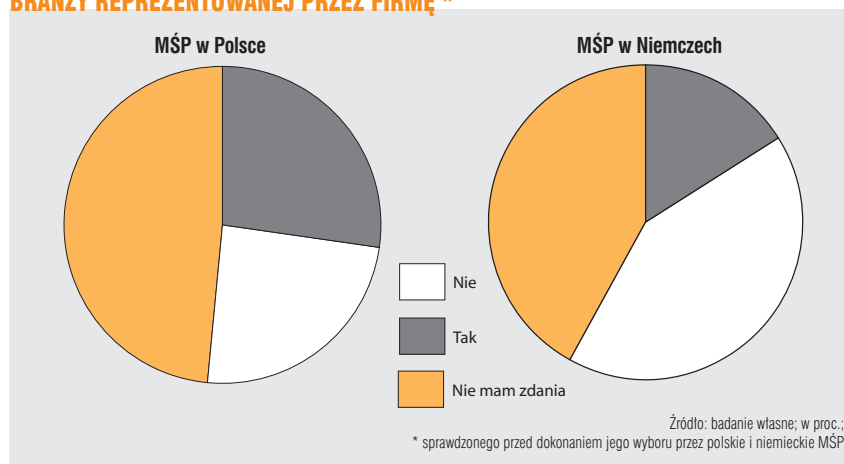
Mało decyzyjni pracownicy?

Zauważyć tu można dość znaczne różnice w opinii Polaków i Niemców. Niemal czterech na pięciu ankietowanych w Polsce odniosło wrażenie, że pracownicy kredytowi są w zbyt małym stopniu uprawnieni do podejmowania samodzielnych decyzji w imieniu banku, podczas gdy w Niemczech takie wrażenie odniosło tylko trzech na pięciu ankietowanych. Powyższe opinie wskazują niewątpliwie na pewne nieprawidłowości natury strukturalnej, występujące w bankach podczas procesu udzielania oraz dalszej obsługi kredytu. Mają one zasadniczy, negatywny wpływ na efektywność współpracy kredytowej przedsiębiorstw z bankami.

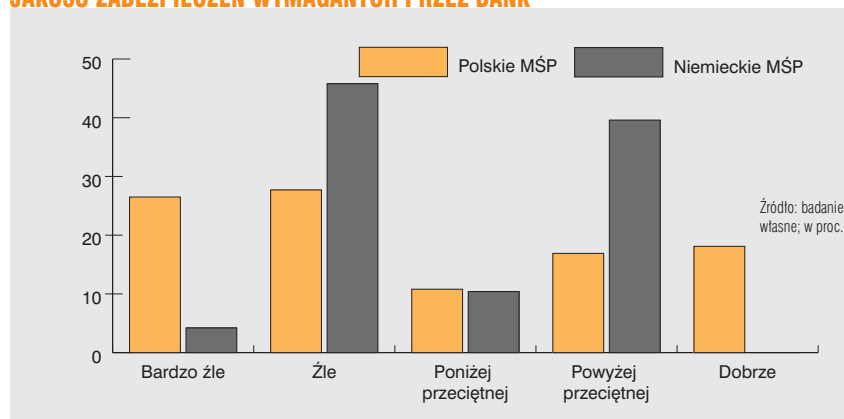
Indywidualne i elastyczne podejście

Podmioty gospodarcze oczekują od banków indywidualnego podejścia, szczególnego zainteresowania ich problemami finansowymi oraz pomocy w ukazaniu możliwych sposobów ich rozwiązania. Poszczególne branże, w których funkcjonują firmy, odznaczają się różnym stopniem ryzyka, mającego zasadnicze znaczenie przy ubieganiu się o kredyt. Dlatego też przedsiębiorstwa wymagają od pracowników banku odpowiedniego przygotowania oraz dopasowania warunków umowy kredytowej do specyfiki prowadzonej przez nie działalności. Zwraca się więc szczególnie uwagę na kwestię elastyczności banku, w tym również na delegowanie wystarczających uprawnień na szczebel operacyjny (kontakt z klientem). Przy decyzjach związanych ze współpracą kredytową z bankiem, podkreśla się możliwość podejmowania prób indywidualnego uzgodnienia z bankiem kosztów obsługi finansowej, jak również innych elementów takich, jak kurs wymiany walut, wysokość oprocentowania depozytów. W przypadku firm jest to niewątpliwie czynnik często przesądzający o wyborze banku. Otwartość banku na współpracę oraz gotowość do podejmowania ryzyka działań w nowych, nieobsługiwanych dotychczas obszarach gospodarczych są jednym z podstawowych elementów budujących przewagę konkurencyjną

OCENA DOŚWIADCZENIA BANKU W ZAKRESIE BRANŻY REPREZENTOWANEJ PRZEZ FIRMĘ *

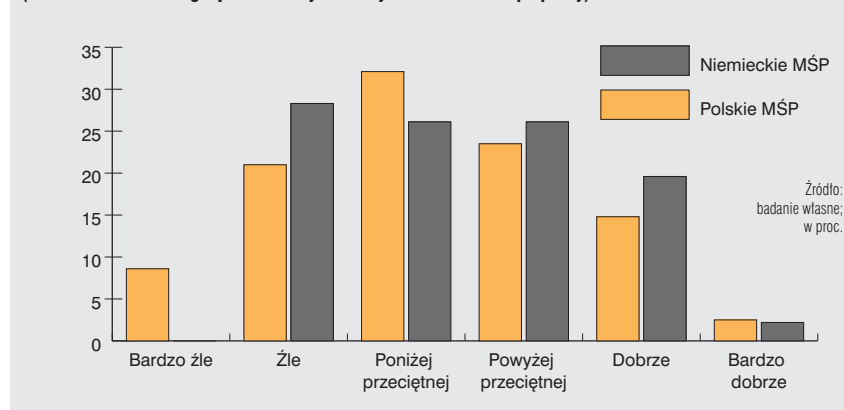


JAKOŚĆ ZABEZPIECZEŃ WYMAGANYCH PRZEZ BANK



BANKI TRUDNO „NEGOCJOWALNE”

(ocena możliwości negocjowania indywidualnych warunków współpracy)



banku. Czynniki te stymulują często bardzo wartościowe, choć mało znane, a przez to obarczone dużym ryzykiem inicjatywy gospodarcze.

Co trzeci ankietowany przedsiębiorca (niezależnie od tego, po której stronie Odry) wykazuje niezadowolenie ze stopnia znajomości przez banki specyfiki branż oraz z braku przygotowania do współpracy. Około 65 proc. respondentów uważa jednak, że bank jest należycie przygotowany do współpracy z branżą reprezentowaną przez ich przedsiębiorstwa. Autorami powyż-

szych wypowiedzi są najczęściej przedstawiciele branż, które charakteryzuje długi cykl płatniczy.

Opinie na temat weryfikacji doświadczenia banku w zakresie branży reprezentowanej przez firmę wskazują, że zarówno polscy, jak i niemieccy przedsiębiorcy zwracają na nie uwagę w zbliżonym stopniu. Trzeba mieć wszakże świadomość, że są to wyniki z określonej próby przedsiębiorstw. Około 80 proc. ankietowanych nie sprawdza przed dokonaniem wyboru banku jego doświadczenia w branży

reprezentowanej przez ich firmy. Trzeba jednak zaznaczyć, że polskich firm dokonujących tej czynności jest nieco więcej (27 proc.) niż niemieckich (16 proc.). Oznacza to, iż polscy biznesmeni staranniej planują przyszłość pod względem współpracy finansowej ich podmiotów z bankami.

Za dużo zabezpieczeń?

Nieodzowną częścią działalności kredytowej prowadzonej przez bank jest konieczność ustanawiania należytych zabezpieczeń, będących gwarancjami wywiązania się przez przedsiębiorców z przyjętych na siebie zobowiązań.

Zarówno polscy, jak i niemieccy przedsiębiorcy sądzą, iż poziom zabezpieczeń kredytu wymaganych przez bank jest zbyt wysoki. W jednej i drugiej grupie dominowały oceny negatywne (ok. 40 proc.). Aż połowa respondentów polskich i niemieckich ocenia te wymogi jako złe lub bardzo złe.

W przypadku Polski można stwierdzić, iż grupy ankietowanych oceniające poziom zabezpieczeń rozkładają się równomiernie we wszystkich kategoriach ocen. Natomiast niemieccy przedsiębiorcy w blisko połowie przypadków ocenili ten poziom źle, a następnie powyżej przeciętnej. Dobre i bardzo dobre oceny stanowiły poniżej 5 proc. ogółu ankietowanych.

W dobie silnej konkurencji, obejmującej również sektor bankowy, niezwykle istotnym elementem jest indywidualne podejście do klienta oraz zdolność banku do elastyczności w negocjacjach w zakresie oferowanych usług bankowych.

Ponad połowa niemieckich firm oceniła możliwości negocjowania warunków współpracy z bankiem poniżej przeciętnej oraz źle. Tylko co piąty Polak czy też Niemiec utrzymuje, że możliwości te są dobre. Oceny bardzo dobre pojawiały się sporadycznie (w obu przypadkach jedynie nieco ponad 2 proc.).

Wspomniano już o mało korzystnej ocenie wystawionej przez ankietowanych w zakresie poziomu zabezpieczeń. Niestety dość podobne zdanie mają ankietowani o możliwości negocjacji w swoich bankach.

Artykuł został napisany na podstawie wyników badań współpracy sektora MŚP z bankami na terenie województwa zachodniopomorskiego (Polska) oraz w Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburgii, Berlinie (Niemcy); pierwsza część do przeczytania w numerze 07/08 miesięcznika BANK.