

BANK

„Edukacja”
i „Windykacja, faktoring”

MIESIĘCZNIK FINANSOWY

Informator ekspercki

Zarządzanie informacją i danymi

„Wealth manager” w akcji

Bank przestaje być biernym wykonawcą zleceń klientów, a staje się aktywnym zarządcą majątku klienta

Nadrobić dystans

Przewagi konkurencyjnej nie dadzą ani nowatorskie produkty, ani specjalizacja w jakiejś dziedzinie



Wojciech Kuryłek

Bank Gospodarstwa Krajowego zajmuje bardzo ważną pozycję na rynku międzybankowym. Może też pełnić poważną rolę w systemie absorpcji środków unijnych.

Temat numeru

Jakość czy jakość?



WWW.MIESIĘCZNIK.BANK.PL

02 A



ISSN 1230-9125

9 1771230112708

OD REDAKTORA

Oaza spokoju4
Robert Azembski

KRONIKA

Wydarzenia rynku finansowego
– styczeń 2007 4-5

ŁOŻA KOMENTATORÓW

Jaki wpływ na działalność banków i polskiego sektora finansowego będzie miało zastąpienie złotego przez euro? ... 6-7

Odpowiadają: Krzysztof Kluza (Szkoła Główna Handlowa), Sebastian Stolorz (Bank Ochrony Środowiska SA), Dariusz Winek (Bank Gospodarki Żywnościowej SA) Łukasz Wróbel (Open Finance), Marek Zuber (Internetowy Dom Maklerski)

Bank zadań zleconych..... 8-9

Pracujemy nad nowym modelem zarządzania siecią sprzedaży. Rozwijamy ofertę, rachunki skonsolidowane i system bankowości elektronicznej. Priorytetem jest jednak sprawna obsługa zadań zleconych przez państwo. Rozmowa z dr. Wojciechem Kuryłkiem, prezesem zarządu Banku Gospodarstwa Krajowego.

Poduszka bezpieczeństwa 10-12

Troska, jaką wykazują niektórzy sternicy państwa o dewizowe zasoby NBP, stoi w sprzeczności z samodzielnością, jaką zostawia się innym dużym twórcom gospodarczym. W równym co najmniej tempie jak rezerwy przyrasta nam zadłużenie Skarbu Państwa.

Kuba Templewicz

NBP dla zmian 14-16

Bank Centralny powinien stać na straży celu inflacyjnego. Ma zresztą ku temu odpowiednie instrumenty. Najważniejsze, by w spokoju zostawili go politycy. A do tego przekonać ich niełatwo.

Sławomir Nahotko



TEMAT NUMERU

Jakość czy jakość 17

Niektórzy politycy w absurdalny wręcz sposób starają się wykazać, że polskie banki są wyjątkowo „pazerne”. I że tylko patrząc, jak wyciągają z kieszeni klientów ich „krawawicę” – ponoć nienależące się bankom pieniądze.

Robert Azembski

Cena powszechności 18-19

Przy powszechności usług każda informacja o potencjalnym wzroście cen wywołuje burzę. O ile jednak mediom trudno przypiąć łatkę krwiopiczy piekarzom czy masarzom, o tyle bankom – łatwiej.

Anna Lach

Świadomość i wiedza 20-23

Zapis zorganizowanej przez naszą redakcję debaty poświęconej jakości usług finansowych i ich certyfikacji.

Kto sprzyja biznesowi? 24-25

Banki mocniej zabiegają o klienta z sektora małych i średnich firm. Oferują coraz bardziej rozbudowane usługi finansowe. Jaki powinien być bank przyjazny MŚP?

Robert Rumiński

Robert Kubicki

Przedsiębiorcy o bankach 26-28

Pozytywnie oceniają bezpieczeństwo klienta, kwalifikacje pracowników, konkurencyjność prowizji i opłat, coraz większą prostotę wniosków kredytowych. Co jeszcze – w opinii przedsiębiorców – powinien poprawić?

Kamila Włodarczyk-Sokołowska

Patrycja Lesner, Przemysław Kulawczuk

Nie tylko informatyczne 30-31

Zasadnicza część CRM składa się z: wiedzy o kliencie, systematyki działań i zarządzania

BANK
MIESIĘCZNIK FINANSOWY

Miesięcznik finansowy BANK
ul. Solec 101 lok. 5; 00-382 Warszawa
tel. 022 629 18 72, 629 18 77
fax 022 629 18 72
redakcja@miesiecznikbank.pl
www.miesiecznikbank.pl

REDAKCJA
Robert Azembski – redaktor naczelny
tel. 022 821 97 02
r.azembski@miesiecznikbank.pl

WSPÓŁPRACOWNICY
Janusz Grobicki (z-ca redaktora naczelnego), Ewa Biernacka (asystentka i korekta), Stanisław Brzeg-Wieluński, Jan Czapczyński, Michał Czuba, Eugeniusz Gostomski, Wojciech Gostomski, Grzegorz Gregorczyk, Piotr Henzler, Anna Lach, Aleksandra Pilecka, Marek Matusiak, Dagmara Sawicka, Małgorzata Szwed-Kasperek, Marek Urbaniak, Jacek Wnukowski, Jolanta Zombirt, Adam Zych

STUDIO GRAFICZNE
Daniel Dziubiński – projekt layout'u, skład, ilustracje
d.dziubinski@wydawnictwocpb.pl

BIURO REKLAMY I SPRZEDAŻY
Bożena Brezko (tel. 0 504 664 640)
b.brezko@miesiecznikbank.pl
Beata Kozioł (tel. 0 602 224 292)
b.koziol@miesiecznikbank.pl

Karol Mazan (tel. 0 512 151 989)
k.mazan@miesiecznikbank.pl
Jacek Wargol (tel. 0 509 232 471)
j.wargol@miesiecznikbank.pl
Paweł Wyżkiewicz (tel. 0 692 288 492)
p.wyzkiewicz@miesiecznikbank.pl

PRENUMERATA
Marta Andrzejczak
tel. 022 629 18 72, 627 52 95
m.andrzejczak@wydawnictwocpb.pl

RADA PROGRAMOWA
Jacek Bartkiewicz, Janusz Czarzasty, Władysław L. Jaworski, Krzysztof Kalicki, Ewa Kawecka-Włodarczak, Jerzy Kleer, Alicja Kornasiewicz, Andrzej Lech,

Aleksander Lesz, Michał Machlejd, Tadeusz Oldakowski, Krzysztof Pietraszkiewicz (przewodniczący), Jan K. Solarz, Jan Szambelańczyk, Grzegorz Wójtowicz, Dariusz Zarzecki

WYDAWCA
Centrum Prawa Bankowego i Informacji Sp. z o.o.
ul. Kruczkowskiego 8; 00-380 Warszawa
ZARZĄD:
Teresa Hildebrand-Wrzesień – Prezes Zarządu
Piotr Grobelny – Członek Zarządu
Jacek Furga – Członek Zarządu
Waldemar Zbytek – Dyrektor Wydawnictwa
Andrzej Lazarowicz – Sekretarz Wydawnictwa

RACHUNEK BANKOWY
Filia KB SA nr 2 w Warszawie
– III O/Warszawa, ul. Foksal 16
Nr rachunku:
39 1500 1126 1211 2008 6067 0000

Druk i oprawa:
MDruk Sp. z o.o., Warszawa

Prenumerata prowadzona jest na terenie całego kraju. Można ją zamawiać i przedpłać dokonywać:

- W redakcji: tel./fax 022 629 18 77, lub bezpośrednio ze strony internetowej: www.miesiecznikbank.pl/prenumerata.html
- Instytucjonalną w oddziałach firmy Kolporter SA na terenie całego kraju. Informacje: infolinia 0 801 205 555, www.kolporter-spolka-akcyjna.com.pl/prenumerata.asp.
- We wszystkich urzędach pocztowych na terenie całego kraju oraz przez listonoszy, faxem – 0 91 431 46 04, lub ze strony internetowej: www.poczta-polska.pl/prenumerata. Informacje: infolinia 0 801 333 444.
- W jednostkach kolportażowych RUCH SA właściwych dla miejsca zamieszkania oraz przez internet – www.ruch.pol.pl. RUCH prowadzi także prenumeratę zagraniczną. Informacje: tel. 022 532 88 16, 532 87 34, 532 88 19, infolinia: 0 800 120 029. Prenumeratę prowadzą także: AS PRESS (www.aspress.pl), Garmond Press SA (www.garmond.com.pl), G.L.M. Gajewski&Morawski Sp. J. (www.glm.pl), HDS Polska Sp. (www.hds.pl), Prasa do domu Sp. z o.o. (www.prasadladomu.pl).

Redakcja zastrzega sobie prawo do skrótów i adaptacji nadesłanych tekstów. Materiałów nie zaakceptowanych nie publikujemy i nie wynagradzamy. Redakcja nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczanych reklam. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Copyright by Centrum Prawa Bankowego i Informacji Sp. z o.o. Publikacja jest chroniona przepisami prawa autorskiego. Rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób bez zgody wydawcy jest zabronione i podlega odpowiedzialności karnej. Dostarczenie materiału przez autora do druku jest jednoznaczne z: udzieleniem bezwarunkowej zgody na jego publikację, akceptacją stawek dotyczących honorariów autorskich stosowanych przez Centrum Prawa Bankowego i Informacji Sp. z o.o. oraz udzieleniem Centrum Prawa Bankowego i Informacji Sp. z o.o. licencji niewyłącznej na wykorzystanie tekstu w pismach wydawanych przez Centrum Prawa Bankowego i Informacji Sp. z o.o. (wersje papierowe oraz elektroniczne) oraz w celach promocyjnych i reklamowych Centrum Prawa Bankowego i Informacji Sp. z o.o.

kanalami kontaktu. Całość powinna się zawierać w ramach ustalonej i konsekwentnie realizowanej strategii rynkowej.

Eduardo Gomez Garcia de Paredes
Leszek Sołtysik

„Wealth manager” w akcji 32-33

Instrytucje finansowe przestają być biernym wykonawcą zleceń klientów, a stają się „wealth managerem” – aktywnym zarządcą powierzonego mu majątku.

Leszek Dziawgo

Po co nam te relacje? 36

Amercian Express powszechnie stosuje marketing partnerski. I odnosi z tego duże korzyści. Przeciętna długość relacji z klientem trwa 4,5 roku, a 20 proc. klientów dostarcza tej firmie 70 proc. zysków.

Michał Czuba

AKADEMIA BANKU

Jesteś nas wart 38-39

W ING Banku Śląskim zamiast wpływać na oczekiwania klientów, tworzy się produkty i usługi zaspakajające ich potrzeby.

Nadrobić dystans 40-41

Stosują różne strategie, aby sprostać rosnącej konkurencji, kosztom działania i malejącej lojalności klientów. Polskie instytucje finansowe coraz częściej decydują się na strategię „dyferencjacji” lub „twórczego naśladownictwa”.

Gabriela Drożdziel

TECHNOLOGIE I TECHNIKI

Nowe możliwości 42-43

Karta mikroprocesorowa jest bezpieczniejsza od tradycyjnej. Chip jest w stanie przechować kilka tysięcy razy więcej danych niż pasek magnetyczny; może pełnić wiele funkcji.

Honorata Balicka

INFORMATOR EKSPERCKI

Niebezpieczne dane 44-45

Do skutecznego zabezpieczania informacji nie wystarczy sama technologia. Niezbędna jest pełna świadomość bezpieczeństwa danych oraz odpowiednie szkolenie pracowników każdego poziomu organizacyjnego firmy.

Jerzy Malerski

Właściwie i praktycznie 46-48

Samo opracowanie polityki bezpieczeństwa informacji nie jest trudne. Znacznie gorzej jest z praktycznym jej wdrażaniem. Wiedzą o tym menedżerowie, informatycy, pracownicy ochrony i zewnętrzni konsultanci, którzy podjęli ten trud.

Janusz Cendrowski

Chroniona informacja 49-51

Sektor bankowy jest pionierem we wdrażaniu nowych rozwiązań biznesowych opartych



58



62



64

na IT. Powinien – i nieraz przewodzi we wdrażaniu nowoczesnych metod zabezpieczeń informacji i danych.

Andrzej Białas

RAPORT SPECJALNY

Klient szczególnej troski 52-54

Rynek samochodowy w Polsce może rozwijać się najprężniej w Europie. Potrzebne jest tylko odpowiednie, dostosowane do potrzeb klienta finansowanie zakupu aut.

Piotr Białowski

Andrzej Roter

Leasingowy labirynt 55-57

O atrakcyjności leasingu decydują przede wszystkim względy ekonomiczne – z rzeczy można korzystać od razu, cena rozkładana jest na raty, a koszt często niższy od tradycyjnego kredytu.

Marcin Nosiński

Kierowca ubezpieczony 58-59

Brak OC automatycznie naraża nas na odpowiedzialność i karną, i cywilnoprawną. Ubezpieczenia fakultatywne po prostu warto posiadać.

Jak wygląda dziś ten rynek?

Bożena Głowacka-Szwajca

STREFA VIP

Samotnie jestem nikiem 62-63

Sylwetka Bernarda Afeltowicza, jednego z głównych twórców rynku „consumer finance” w Polsce.

Rób to mądrze 64-65

Bardzo wiele zależy od kierowników. Im większa ich efektywność i więcej przemyślanego działania, tym wydajniejsi są pracownicy.

Marta Kolwińska-Wrona

Gra w kolory 66-68

Pewne barwy są naszymi sprzymierzeńcami. To oznacza, że wręcz rozkwitamy pod ich działaniem. Inne – przeciwnie – sprawiają, że wyglądamy nieciekawie i smutno. Jak umiejętnie grać kolorami, wybierając się na spotkanie?

Małgorzata Szwed-Kasperek

Nieco inny relaks 70-71

Komu znudzi się kąpiel słoneczna nad morzem czy przesiadywanie przy hotelowym basenie, może ruszyć „na podbój” okolic. Na Kreście rzeczywiście jest na co popatrzeć!

Małgorzata Azemska

ODGŁOSY – SPOJRZENIA

Bankowa komisja śledcza 74

Jan K. Solarz

Cesarzowi, co cesarskie 75

Marek Urbaniak

Indeksy 80

Oaza spokoju



Wokół jaśnie panującego przywódcy PiS i obecnie szefa rządu Jarosława Kaczyńskiego dziwnie jakoś...znikają ludzie. Niby każdy z innego powodu, ale „coś” w tym jest. Najpierw była heca z wicepremierem Zytą Gilowską (jeszcze za premierostwa K. Marcinkiewicza), która zgoła niespodziewanie została „złustrowana” i na czas owej pseudolustracji musiała ustąpić ze stanowiska; był to pewnie dobrze wykorzystany czas zaskarbiania sobie z powrotem łask Pana Prezesa. Przyjęto ją z powrotem. Potem zniknął sam Kazimierz Marcinkiewicz. Do „porządku” zostali przywołani w odpowiednich momentach i odpowiednimi metodami koalicjanci: Lepper i Giertych. Zgodnie dobrze oceniany Radek Sikorski musiał odejść – podawano wiele powodów. Ludwik Dorn – jeden z niewielu tak naprawdę skutecznych i wyrazistych polityków PiS – dostał ostrzeżenie: ministrem dalej nie będzie, na razie zachowaj teczke wicepremiera. Niby powody tych odsunięć są różne, ale widać wspólny mianownik: wyraziste osobowości, jeśli nie śpiewają zgodnie w chórze dyrygowanym przez premiera Jarosława Kaczyńskiego – powinny odejść. Co wyspiewuje ten chór? Głównie pieśni bojowe i pseudopatriotyczne, gloryfikujące spóźnioną pseudorewolucję, której populistyczne tezy mieszają ludziom w głowach, dzieląc ich i opóźniając zajęcia przez Polskę godnego miejsca we wspólnocie europejskich państw. Na tym tle – pomimo oczywistych problemów i potknięć, wyróżnia się korzystnie jeden z najnowocześniejszych (nawet porównując do „starych” krajów UE) system finansowy. Jest on nie tylko bezpieczny, ale działa sprawnie, zaspakajając finansowe potrzeby setek tysięcy przedsiębiorstw i gospodarstw domowych. Dziś poruszamy nie tylko kwestie dotyczące bezpieczeństwa działalności instytucji finansowych (Informator ekspercki: „Zarządzanie danymi i informacją” s. 44-51). Wartością dodaną tego numeru są dwa dołączone raporty: traktujący o windykacji i o faktoringu oraz o edukacji kadr finansowych. Owocej lektury!

Robert Arambol

Kronika



WYDARZENIA I WSKAŹNIKI

■ Rada Nadzorcza PKO Banku Polskiego zawiesiła 31 stycznia br. postępowanie kwalifikacyjne na stanowisko prezesa Zarządu oraz dwóch wiceprezesów. Stało się tak po rezygnacji prof. Jerzego Osiatyńskiego z funkcji członka Rady. Obowiązki prezesa, do momentu rozstrzygnięcia konkursu i uzupełnienia składu Zarządu przez Radę Nadzorczą, nie później jednak niż do 10 kwietnia, pełnić będzie dr Marek Gluchowski, dotychczasowy przewodniczący Rady.

■ Pierwszego dnia 2007 r. Rumunia i Bułgaria zostały przyjęte do Unii Europejskiej, a Słowenia przyjęła euro.

■ Wpłata do budżetu z zysku Narodowego Banku Polskiego będzie najprawdopodobniej o ok. 500 mln zł wyższa niż zakładane na 2007 r. 1,97 mld zł. Właśnie tyle wpisano w ustawie budżetowej. To część z zysku, którą NBP wpłaca corocznie do budżetu – jej wysokość każdorazowo określają te ustawy. Bank centralny podał, że wstępny wynik finansowy w 2006 r. wyniesie ok. 2,5 mld zł.

■ Zmniejszenie obciążeń administracyjnych w Polsce o 25 proc. może przynieść naszej gospodarce przyspieszenie wzrostu o blisko 2 proc. – tak wynika z analiz Komisji Europejskiej. Przykładowo informacje o warunkach zatrudnienia wynikających z prawa pracy przekazywano pracownikom w zeszłym roku około pięć milionów razy, co kosztowało 206 mln zł. Przedsiębiorcy wydali blisko 4,5 mln świadectw pracy – pochłonęło to 250 mln zł. Konieczność asystowania pracownika przy kontroli Inspekcji Pracy kosztuje przedsiębiorstwo jednorazowo kilkaset złotych, a kontroli w 2006 r. było prawie 94 tys. Koszty związane z niewłaściwym działaniem przepisów prawa w Polsce oblicza się na kilka miliardów dolarów.

■ Przeciętne wynagrodzenie brutto w grudniu 2006 r. wyniosło 3 027,51 zł. Oznacza to, że w stosunku rok do roku (rdr) wzrosło o 8,5 proc., a miesiąca do miesiąca (mdm) o 9,7 proc. – podał w styczniu Główny Urząd Statystyczny. Przeciętne wynagrodzenie bez wypłat z zysku wyniosło w grudniu 3 026,67 zł i wzrosło rdr o 8,6 proc.,

a wobec listopada 2006 r. o 9,8 proc. GUS podał także, że przedsiębiorstwa zatrudniały w grudniu 4 994,7 tys. osób, czyli o 4,1 proc. więcej rdr i o 0,2 proc. więcej niż przed miesiącem. Ekonomści ankietowani przez PAP w styczniu szacowali, że wynagrodzenia w grudniu wzrosły o 5,4 proc. rdr, a w ujęciu miesięcznym o 7,1 proc., natomiast zatrudnienie w ujęciu rocznym wzrosło o 3,9 proc., a mdm nie zmieniło się.



▲ **Sławomir Skrzypek, objął 11 stycznia urząd prezesa Narodowego Banku Polskiego.**

■ Ponad 1,4 mld zł wypłacono w grudniu 2006 r. w ramach programów unijnych. Kwota wypłacona w grudniu 2006 r. odpowiada temu, co z funduszy unijnych zostało łącznie wydane do końca 2005 r. Łączna wartość płatności dla samorządów, firm i instytucji do końca ub. roku wyniosła 10,5 mld zł. Stanowi to ok. 32,2 proc. z kwoty 32,8 mld zł przyznanej Polsce z funduszy strukturalnych UE na lata 2004-2006, czyli ok. 8,6 mld euro. W 2007 r. musimy wydać ok. 10 mld zł.

PRODUKTY

■ Decyzja UOKiK w sprawie pobieranych przez banki opłat interchange za transakcje kartami może być źródłem nieporozumień pomiędzy bankami a dużymi sieciami handlowymi wydającymi wspólnie karty private label. Karty kredytowe wydawane od ponad roku przez sieci handlowe opatrzone są znakami Visa i MasterCard. Ta migracja do międzynarodowych systemów płatniczych to