

# Banki dla ubogich

Przeszło jedna trzecia gospodarstw domowych nie ma rachunku bankowego. Ci klienci są oczywiście do „wzięcia”. Ale są trudni i bankom niechętni. Jest jednak sposób na ich pozyskanie.

ANNA LACH

**W** filmie *Szkola stewardess* instruktor na pierwszych zajęciach każe przyszłemu personelowi pokładowemu wstać i zajrzeć pod krzesła. Pod każdym jest przyklejony dolar. Jaka nauka płynie z tej lekcji? Żeby zarobić, trzeba się ruszyć. Dotyczy to zarówno klientów, jak i samych banków.

Na „nieubankowioną” część społeczeństwa długo można było nie zwracać uwagi. Jednak teraz, gdy najbogatsi i średniozamożni, a także tzw. pokolenie 1200 zł, są już zagospodarowani, pozostali ci, którzy z różnych względów dotychczas z banków nie korzystali. To najczęściej niezamożni, a w dodatku osoby, które mają daleko do jakiegokolwiek placówki. Banki dla ubogich? Niezbyt ładnie brzmi. Bankowcy wolą określenie „klient masowy”. I właśnie po niego ruszyli. Tylko dlaczego nie korzysta on z ich usług?

## SKĄD TA NIECHĘĆ?

Nie ma szczegółowych badań wyjaśniających przyczyny niechęci do banków i odpowiadających na pytanie, jak ją przezwyciężyć. Na szczęście Instytut Rozwoju Gospodarczego Szkoły Głównej Handlowej rozpoczął, we współpracy z Konferencją Przedsiębiorstw Finansowych (KPF), badania dotyczące koniunktury na rynku consumer finance. Być może zatem takie pogłębione studium klienta wreszcie się pojawi.

– Cieszymy się, że zaczęliśmy, bo to jest bardzo ważny problem, przy czym odpowiedzi są jeszcze przed nami. Ale nasz sponsor bada potencjał rynku, więc w przyszłości będzie go to interesowało – zaznacza prof. Elżbieta Adamowicz z IRG SGH.

Na razie pojawiają się tylko cząstkowe odpowiedzi. Jedną niesie hasło reklamowe sprzed kilku lat i początków bankowości internetowej – to o niepłaceniu za marmury. Można też odwoływać się do „szarej strefy” – osób oficjalnie bezrobotnych, a uzyskujących dochody. Nie będą one jednak ujawniać się instytucji finansowej i potencjalnie – urzędowi skarbowemu. System opieki społecznej nie wypłaca zasiłków przez banki, a posługiwanie się kartami przedpłaconymi wydawanymi do tej funkcji jest dopiero w powijakach. W rezultacie – nieobecni na rynku pracy są też nieobecni w systemie bankowym. Jak to się może zmienić, pokazuje przykład banków spółdzielczych korzystających z dopłat unijnych dla 1,5 mln gospodarstw, które należało obsłużyć.

Istotną kwestią jest znikoma obecność banków w niewielkich miejscowościach. Jakieś wyjaśnienie tkwi też w dotychczasowych badaniach – np. w odpowiedziach w ankiecie właśnie IRG SGH o tym, gdzie zadłużają się Polacy: prawie 11 proc. u rodziny i znajomych.

## NAJPIERW KREDYTEM, POTEM – KONTEM!

Opornych nie namówi się na założenie rachunku. Może zatem trzeba odwrócić dotychczasowe zasady? Klient niezamożny nie może lub nie chce przynieść bankowi swoich pieniędzy. Natomiast ewentualnie potrzebuje kredytu. Często trafia – zamiast do banku – do pośrednika finansowego. Ten zaś „oblaskawia” system bankowy, więc istnieje szansa, że po oswojeniu się z kredytem klient przyjdzie po inne produkty finansowe. Kiedyś – także po konto.

– Dzięki pracy pośredników kredytowych osoby, które nie wchodziły na rynek finansowy w ogóle, weszły nań poprzez kredyty konsumenckie – mówi Andrzej Roter, dyrektor generalny KPF. Pośrednicy przekonali dwie strony – banki i klientów – do tego, że warto jest sfinansować konsumpcję kredytem. Z kolei banki bardzo dbają o to, żeby konsument, który wszedł do bazy danych, skorzystał także z innych produktów.

– Klient niezamożny nie ma pieniędzy, często nie ma stałych dochodów – dodaje Piotr Kamiński, prezes Banku Poczтового. – Co nie znaczy, że nie potrzebuje finansowania. Tak naprawdę, może zacząć od kredytu. Choć inne banki pocztowe w Europie nastawiały się na depozyty, to my będziemy opierać się także na kredytach, nie musimy być bankiem z dużą sumą bilansową.

Także te, które nastawiają się na klienta masowego, zachęcają nie tyle prowadzeniem rachunku, ile właśnie kredytem. Euro Bank, który np. nie krył, że zwraca się m.in. do emerytów (ci akurat

## ILE KOSZTUJĄ USŁUGI BANKOWE?

Banki komercyjne (średnie opłaty)	na 31.05.2003	na 31.05.2006
Prowadzenie konta	3,52	4,64
Wpłata gotówkowa 1000 zł na rachunek w innym banku	6,8	8,29
Wypłata z bankomatu własnego 150 zł	4,3	4,59
Przelew 1000 zł na rachunek w innym banku w oddziale	3,05	3,45
Przelew 1000 zł na rachunek w innym banku telefonicznie	1,4	1,24
Przelew 1000 zł na rachunek w innym banku przez internet	0,56	0,5
Zlecenie stałe	1,38	1,18
Banki spółdzielcze (średnie opłaty)		
Prowadzenie konta	2,13	3,26
Wpłata gotówkowa 1000 zł na rachunek w innym banku	6	5,8
Wypłata z bankomatu własnego 150 zł	3,92	3,86
Przelew 1000 zł na rachunek w innym banku w oddziale	2,53	2,81
Przelew 1000 zł na rachunek w innym banku telefonicznie	2,5	2,5
Przelew 1000 zł na rachunek w innym banku przez internet	0	1,17
Zlecenie stałe	2,23	1,9

Źródło: raport ZBP „Opłaty za usługi świadczone klientom indywidualnym”; w złotych.

## ILE ZAPŁACI KLIENT?

	Bank Pocztowy	Dominet Bank	Euro Bank	Getin Bank	LUKAS Bank	Polbank EFG
Prowadzenie konta	3,45	3,5	0	4,5	6-8 (bez regularnych wpłat)	3
Przelew z konta w oddziale banku	3	3	2,95	3,3	2,5	2
Przelew z konta przez telefon	0,45	1	finalizowane prace	sms serwis 1 zł/ 3 zł. mies; teleservis koszt połączenia 0,33/3 min.	0	2
Przelew z konta przez internet		0,5	finalizowane prace	1	0	0
	(konto standard)	(ROR)		(konto uniwersalne)	(konto wygodne)	

źródło: tabele prowizji i opłat banków; w złotych.

mają stałe dochody, choć niekoniecznie wysokie), na swojej stronie internetowej eksponuje europożyczkę, lokaty i konto. Właśnie w takiej kolejności. Informuje też, że jest tam „gdzie masz najbliżej – w hipermarketach, galeriach handlowych i centrach miast”, a więc tam, gdzie się robi zakupy.

– Z naszych usług może korzystać każdy, kto ceni szybką przyjazną obsługę, możliwość wyboru – w zależności od potrzeb – pakietu usług lub karty kredytowej – mówi Marcin Pawelec, specjalista ds. PR LUKAS Banku. Stąd w ofercie np. karty kredytowe dla zamożnych i dla niezamożnych.

Z kolei Santander Consumer Bank, który wyrósł z pośrednika kredytowego (PTF), oferuje klientom właśnie kredyty, a nie prowadzenie kont. Również Cetelem Bank i Sygma Bank ograniczają się do działalności pożyczkowej. Wygląda na to, że bankowcy zauważyli, że klient pozostaje poza systemem bankowym nie dlatego, że go nie potrzebuje, tylko dlatego, że dotychczasowe propozycje nie trafiały w jego potrzeby.

### NIEZAMOŻNY, ALE DOCHODOWY

Spora część niezamożnych klientów jest w stanie spłacić niewielki kredyt. Można się odwołać do przykładu prawdziwego banku dla ubogich – Grameen Banku, specjalisty od mikrofinansowania. Osiągnął sukces, choć pieniądze pożyczka osobom biednym. Przy tym jego działalność opiera się na sąsiedzkich poręczeniach, skuteczniejszych od groźby windykatora, oraz na dawaniu środków na stworzenie warsztatu pracy. Tymczasem niewielki kredyt udzielany niezamożnym Polakom to w dużej części pożyczka na konsumpcję. Przykład Grameen Banku świadczy o tym, że warto klienta szukać tam, gdzie go pozornie nie ma. Do bankowości można go skusić tym, że najpierw pożyczki mu się pieniądze. Inne pomysły na korzystanie z niej przyjdą później.

W dodatku kredyt może być wyżej oprocentowany niż produkt dla zamożniejszego klienta – choć w ramach zakreślonych ustawą antylichwiarską.

– Przy zamożnym kliencie jest konkurencja cenowa. Biedny ma zawsze pod górkę – marże są wyższe. Ale nawet jeśli jest to jeden punkt miesięcznie, to przy 100 zł klient tego nie zauważy. W tym segmencie jest niska konkurencja cenowa. Natomiast można wygrywać jakością, szybkością, pewnymi gadżetami. Warto, bo przyciąga on nowych graczy – mówi Andrzej Powierża, analityk BDM PKO BP.

– Kredytu można udzielić każdej osobie, pod warunkiem, że ma się dobry system zarządzania ryzykiem – podkreśla Jacek Osiński, dyrektor departamentu systemów finansowych NBP. Problem polega na tym, że w niektórych bankach – wcale niemałych – jest tak silna presja na zdobywanie rynku, że w mniejszym stopniu nasłuchuje się tego, co mówi risk manager. Przy czym pójście z ofertą kredytową do mniej zamożnych, czyli swoiste „zanęcenie”, nie musi oznaczać dla banku wysokiego ryzyka. Chociaż NBP zwraca uwagę na mniejszą odporność tych nowych klientów na ewentualne wstrząsy gospodarki.

Z badań koniunktury na rynku consumer finance, przeprowadzonych przez IRG SGH, wynika, że jego przyszłość zapowiada się obiecująco. Co prawda 45 proc. badanych nie zamierza się zadłużać, ale 3 proc. ma już pożyczkę lub kredyt i chce powiększyć zadłużenie, a 10 proc., choć jeszcze nie korzysta z kredytu, to zamierza to zrobić. Są też inni poten-

### CO MOŻE WPLYNĄĆ NA OBNIŻENIE CEN USŁUG?

Opinie bankowców	Odpowiedzi
Szersze wykorzystanie bankowości ze zdalnym dostępem	57
Wzrost liczby osób korzystających z usług bankowych	32
Obniżki stóp procentowych	7
Wprowadzenie skonsolidowanego nadzoru	4

Źródło: Pentor, w raporcie ZBP „Opłaty za usługi świadczone klientom indywidualnym”; w proc.

cjalni klienci – ci, którzy pożyczają u rodziny i znajomych, oraz ci, którzy nigdy nie pożyczają (30,9 proc.). Dla nich kredyt może być pierwszym kontaktem z bankiem, drugim zaś karta kredytowa.

### POŻYCZASZ I OSZCZĘDZASZ

Trzeci sposób wejścia do sektora bankowego to także jeszcze nie konto, ale lokata. Dlatego nie dziwi, że np. Bank Pocztowy zaplanował zaoferowanie w jednym terminie swoim i potencjalnym klientom kredytu i funduszy inwestycyjnych. Oczywiście grupa klientów, którzy się zadłużają, może w niewielkim stopniu pokrywać się z grupą tych, którzy oszczędzają. Nie można jednak wykluczać, że klienci wykorzystujący pieniądze banku zdecydują się część środków pozostających do dyspozycji zagospodarować: czy to w formie lokaty, czy też funduszu inwestycyjnego. Tak robią oczywiście świadomi klienci. Ale tych nie ma na razie zbyt wielu. Jednak do wzrostu świadomości może przyczynić się działalność pośredników kredytowych. – W siłę zaczynają rosnać te instytucje, które zajmują się doradztwem finansowym, czyli oferują wiele produktów dostosowanych do etapu życia klienta. Będzie ich coraz więcej, przy czym kierują one swoją ofertę do średniozamożnego klienta – mówi Roter. – Trzeba jednak pamiętać o tym, że i oferta kredytowa zaczęła się od osób zamożniejszych, dopiero potem przyszła kolej na boom na rynku niewielkich pożyczek.

### PÓJDIEMY, GDZIE KLIENTI

Budowanie oddziałów w małych miasteczkach i wsiach jest drogie i niedochodowe. LUKAS Bank wymyślił więc bank w ciężarówce. – Chcemy się rozwijać i zdobywać nowych klientów, a to nie będzie możliwe bez rozwoju sieci sprzedaży – mówi Marcin Pawelec.

– Pójdziemy przede wszystkim po tego klienta, który jeszcze nie korzysta z banku, i tam, gdzie nie ma banku – zapowiada prezes Banku Pocztowego.

– Aby zachęcić franszyzobiorców, bank sprzedaje swój pomysł AIGO Partner jako metodę rozwijania działalności na rynku lokalnym, jeśli ktoś zainteresowany jest tworzeniem biznesu rodzinnego – wyjaśnia Grażyna Pawłowska, dyrektor departamentu oddziałów AIGO Partner w AIG Bank Polska.

W bankowej „Polsce B” nie ma konkurencji, w najlepszym razie jest placówka PKO BP, może lokalnego banku spółdzielczego i ewentualnie poczta. To jednak będzie się teraz zmieniać.

Autorka jest dziennikarką PAP