

NBS

Nr indeksu 374164
ISSN 1644 – 5325

Cena 19 zł
(w tym 7% VAT)

Nowoczesny Bank Spółdzielczy

NBS RAPORT
HOMO CONSUMENS S. 35

Gdy wszyscy myślimy tak samo,
nikt nie myśli zbyt wiele

s. 8



Fundusze europejskie.
Brukselka rośnie w... banku s. 32

Crédit Mutuel.
Drużyna z górnej półki s. 41

Bazylea III. Zażegnane
niebezpieczeństwo s. 44



Cooperate Sales Manager (CSM)

Zarządzanie wiedzą o Kliencie

CSM pomoże znaleźć odpowiedzi na te i wiele innych pytań:

- czy obowiązuje w Twoim banku zasada Pareto?
- kto jest w gronie 20%?
- klient ważny to?



Dostosujesz swoją ofertę do potrzeb i możliwości Klienta

Cooperate Sales Manager (CSM):

- Segmentacja klientów
- Kampanie reklamowe
- Repozytorium
- Terminarze
- Centralny rejestr klientów
- Automatyzacja obsługi korespondencji

Korzyści dla Banku:

- Obniżenie kosztów
- Wzrost dochodów
- Podwyższenie poziomu satysfakcji klienta
- Wzrost konkurencyjności oferty
- Obniżenie ryzyka operacyjnego w kategorii: klienci, produkty, działalność biznesowa

Spis treści

Monitor spółdzielczy	4
Gdy wszyscy myślimy tak samo, nikt nie myśli zbyt wiele	8
Debata przy redakcyjnym stole	
Rekomendacja T	22
NUK w banku spółdzielczym (23)	
Sygnaty	25
Jestem bankowcem	26
Standardy kwalifikacyjne ZBP	
Sposobem na lusterko	28
Wojna z gotówką (53)	
Brukselka rośnie w... banku	32
Fundusze europejskie – jak szukać, żeby znaleźć? (52)	
Homo consumens	35
Dyrektywa w sprawie kredytów konsumpcyjnych	
Drużyna z górnej półki	41
Konfederacja Crédit Mutuel	
Zażegnane niebezpieczeństwo	44
Rekomendacje na kryzysk	47
Opinie zawieszane w sieci	50

NBS

Nowoczesny Bank Spółdzielczy

UL. SOLEC 101 LOK. 5; 00-382 WARSZAWA
TEL./FAXS 22 629 18 72

REDAKCJA

GRZEGORZ KREKORA, REDAKTOR NACZELNY
E-MAIL: G.KREKORA@WYDAWNICTWOCPB.PL,
REDAKCJA@MIESIECZNIKUNBS.PL

PROJEKT GRAFICZNY, DTP

MACIEJ GRABOWSKI, GRABOWSKI@INBOX.COM

ADIUSTACJA I KOREKTA

MARIAN BORYCKI

BIURO REKLAMY I SPRZEDAŻY

PAWEŁ WYŻKIEWICZ (TEL. 692 388 492)
P.WYŻKIEWICZ@WYDAWNICTWOCPB.PL
KAROL MAZAN (TEL. 512 151 989)
K.MAZAN@WYDAWNICTWOCPB.PL

PRENUMERATA

MAGDALENA SOPIELA (TEL. I FAXS 22 696 64 90)
M.SOPIELA@WYDAWNICTWOCPB.PL

WYDAWCA

CENTRUM PRAWA BANKOWEGO I INFORMACJI SP. Z O.O.
UL. KRUCZKOWSKIEGO 8; 00-380 WARSZAWA

IZBA WYDAWCÓW PRASY



WYDAWCA
JEST CZŁONKIEM
IZBY WYDAWCÓW PRASY

ZARZĄD

TERESA HILDEBRAND-WRZESIEŃ – PREZES ZARZĄDU
JACEK FURGA – WICEPREZES ZARZĄDU
DARIUSZ KOZŁOWSKI – WICEPREZES ZARZĄDU
WALDEMAR ZBYTEK – DYREKTOR WYDAWNICTWA
ANDRZEJ LAZAROWICZ – ZASTĘPCA DYREKTORA

RACHUNEK BANKOWY

FILIA KB SA NR 2 W WARSZAWIE – III O/WARSZAWA, UL. FOKSAL 16
39 1500 1126 1211 2008 6067 0000

DRUKARNIA ARTDRUK, KOBYLKA

ZDJĘCIA NA OKŁADCE: WWW.FOTOLIA.COM

REDAKCJA ZASTRZEGA SOBIE PRAWO DO SKRÓTÓW I ADIUSTACJI NADESŁANYCH
TEKSTÓW. NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA TREŚĆ ZAMIESZCZONYCH REKLAM.
REKLAMAMI SĄ TAKŻE ARTYKUŁY OZNACZONE JAKO: PROMOCJA, PREZENTACJA,
ARTYKUŁ PROMOCYJNY I SPONSOROWANY. WSZELKIE PRAWA ZASTRZEŻONE.

Dobry zwyczaj... lepiej nie oddawaj?



Fot. archiwum

Z DANYCH KNF WYNIKA, ŻE W 2009 R. BANKI UTWORZYŁY 12 MLD ZŁ REZERW, PODCZAS GDY ROK WCZEŚNIEJ 5,3 MLD ZŁ. DYNAMIKA WZROSTU NALEŻNOŚCI ZAGROŻONYCH BYŁA SZYBSZA NIŻ W NAJTRUDNIEJSZYCH DLA SEKTORA LATACH 2001–2003.

Wartość kredytów konsumpcyjnych wzrosła o 13,2 proc., do 154,5 mld zł. Wolumen kredytów gotówkowych, ratałnych, samochodowych i tych zaciągniętych na kartach kredytowych stanowi już blisko 10,5 proc. naszego PKB. W Unii analogiczny wskaźnik nie przekracza 7,5 proc., co oznacza, że konsumujemy już na kredyt znacznie więcej niż statystyczny Europejczyk. Jednocześnie udział w obliżu kredytów niespłacanych regularnie zwiększył się z 6,6 do 10,8 proc. Według analityków w ostatnim półroczu wzrosła o 33 tys. liczba osób, które zaciągnęły dziesięć lub więcej kredytów. Wartość ich długów przekroczyła 20 mld zł, co równa się jednej piątej wszystkich kredytów udzielonych w tym okresie na rynku *consumer finance*.

Dr Mariusz Wyżycki, wiceprezes Biura Informacji Kredytowej S.A., podczas konferencji spółdzielców w Jachrance ostrzegł, że w ciągu ostatniego półtora roku 100 tys. osób kwartalnie przestawało wywiązywać się ze swoich zobowiązań kredytowych, a negatywna dynamika niespłacanych kredytów utrzyma się w całym 2010 r. W bazie BIK są informacje m.in. o 270 tys. osób, które obecnie regularnie wywiązują się ze swoich zobowiązań, jednakże posiadają więcej niż 5 otwartych rachunków kredytowych. Problem w tym, że obsługa rat miesięcznych przekracza ich osobiste dochody. – *Spodziewamy się niestety, że w ciągu najbliższych sześciu miesięcy większość spośród nich wpadnie w pętlę niespłacanego zadłużenia i powiększy liczbę osób trwale niewywiązujących się ze zobowiązań. W 2010 r. prawdopodobnie ponad 1,5 mln klientów banków przestanie obsługiwać swoje kredyty* – ocenia dr M. Wyżycki.

Z raportu InfoDług wynika, że co piąta firma ma problemy z regulowaniem należności m.in. z powodu braku pieniędzy, oczekiwania na należności od kontrahentów, zbyt niskiej zdolności kredytowej. Kwota przeterminowanych wszystkich zobowiązań wynosi 14,3 mld zł. Zobowiązania te wynikają z niezapłaconych rachunków za energię elektryczną, gaz, usługi telekomunikacyjne, czynsz za mieszkanie, opłaty leasingowe, z alimentów, a także z niespłacanych kredytów hipotecznych i konsumpcyjnych. Przeciętnie w Polsce w tarapatkach jest co 23. rodak.

Banki i firmy windykacyjne opracowały nawet portret złego dłużnika. Klient podwyższonego ryzyka finansowego to mężczyzna, w wieku pomiędzy 30 a 39 rokiem życia, mieszkający w województwie śląskim lub mazowieckim. Jego średnie zaległe zadłużenie (nie tylko wobec banków) wynosi 8809 zł. Listę dziesięciu Polaków – największych dłużników otwiera mieszkaniec województwa mazowieckiego, którego ogólna suma zadłużenia wynosi ponad 79 mln zł.

Ktoś mu to dał...

Grzegorz Krekora