

BANK

MIESIĘCZNIK FINANSOWY

NR 2 (113)

luty 2002 NR INDEKSU 322628 ISSN 1230-9125

CENA 19,50 zł (w tym VAT)

CRM: jak to się robi w Polsce s. 32-35



MAGAZYN

Czy podwyżki opłat i prowizji finansują złe kredyty w bankach?

Co z budżetu państwa wyczyta bankier

PRAKTYKA BANKOWA

Tendencje rozwojowe w obsłudze podmiotów gospodarczych

Jak przedsiębiorstwa wybierają banki

Działalność kredytowa banków w 2001 roku

SPOJRZENIA

Strategiczne dylematy



Wojciech Kwaśniak:

Trudności ze złymi kredytami mogą spowodować falę konsolidacji w sektorze bankowym



Janusz Marek Czarzasty:

Banki zagraniczne nie są zainteresowane finansowaniem MSP, a tam właśnie powinien trafić strumień pieniędzy



Katarzyna Marczyńska:

Mam nadzieję, że banki nie będą mnie postrzegać jako bankożercy

50

Szanowni Państwo

Już w marcu ukaże się
kolejna edycja specjalna

„50 największych
banków w Polsce”

zrealizowana wspólnie przez
redakcję Miesięcznika BANK
oraz Dziennika Prawo i Gospodarka

Znajdzie się w niej ranking
banków działających w Polsce
według funduszy
własnych za rok 2001
oraz materiały dziennikarskie
o rynku finansowym

największych

banków

w Polsce

BANK

MIESIĘCZNIK FINANSOWY

MIESIĘCZNIK FINANSOWY

ul. Grzybowska 4

00-131 Warszawa

tel. 627 01 72, fax 825 49 14

tel. kom. 0-604 251 555

miesiecznik.bank@bptnet.pl dzial.reklamy@

miesiecznikbank.com.pl

redakcja@miesiecznikbank.com.pl

www.miesiecznikbank.com.pl

REDAKCJA

Dariusz Grzywaczewski

(redaktor naczelny)

dariusz.grzywaczewski@miesiecznikbank.com.pl

Nina Tyszkiewicz (sekretarz redakcji)

nina.tyszkiewicz@miesiecznikbank.com.pl

WSPÓŁPRACOWNICY

Robert Azembski, Jan Czapczyński

Grzegorz Gadomski, Janusz Grobicki,

Tomasz Obal, Jacek Wnukowski, Jolanta Zombirt

PROJEKT GRAFICZNY

Jolanta Fallach

jolanta.fallach@miesiecznikbank.com.pl

OKŁADKI

Miroslaw Gryń

STUDIO DTP

Jolanta Fallach

Michał Trzeciak

BIURO REKLAMY

tel. 627 01 72

PRENUMERATA

Urszula Łada, tel. 627 01 72

urszula.lada@miesiecznikbank.com.pl

RADA PROGRAMOWA

Janusz Czarzasty, Władysław L. Jaworski,

Krzysztof Kalicki, Antoni Kantecki,

Ewa Kawecka-Włodarczyk, Jerzy Kleer, Alicja Kos,

Andrzej Lech, Aleksander Lesz, Michał Machlejd,

Tadeusz Ołdakowski, Krzysztof Pietraszkiewicz,

Jan K. Solarz, Jan Szambelańczyk,

Grzegorz Wójtowicz

WYDAWCA

AWiM MEDIABANK SA

firma posiada Certyfikat Jakości ISO 9002

Zarząd:

Adam Dunalewicz – prezes

Janusz Chałęcki – wiceprezes

ul. Grzybowska 4

00-131 Warszawa

RACHUNEK BANKOWY

BRE Bank SA OR/Warszawa

Nr r-ku

11401010-00257049-PLNCURR01

DRUK

Drukarnia Lotos, Warszawa

Redakcja zastrzega sobie prawo

do skrótów i adiustacji

nadesłanych tekstów.

Nie ponosi odpowiedzialności za treść

zamieszczanych reklam.

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Magazyn

Komentarz

Znowu trudny rok 4

Ten rok będzie kolejnym okresem zmierzania się banków z niesprzyjającym otoczeniem rynkowym

Dariusz Grzywaczewski

Kronika

Wydarzenia rynku finansowego w styczniu 4-8

Prowokacje

Czy fala podwyżek opłat i prowizji bankowych, która miała miejsce w ostatnich kilku miesiącach, ma związek z pogarszającą się jakością portfela kredytowego banków? 8-9

Odpowiadają: Wojciech Tarasiuk (PKO BP),

Andrzej Lech (Warszawski Instytut Bankowości),

Mariusz Zygierewicz (Związek Banków

Polskich), Paweł Nowacki (Emax), Jerzy Stopyra

(Narodowy Bank Polski), Elżbieta Getter (Bank

Unii Gospodarczej)

Rozmowa w-BANKU

Menedżer, nie administrator 10-11

Z Januszem Czarzastym, pierwszym zastępcą

prezesa zarządu Credit Lyonnais Bank Polska,

rozmawia Janusz Grobicki

Niedaleki koniec swobody . . . 12-13

Z Wojciechem Kwaśniakiem, Głównym

Inspektorem Nadzoru Bankowego, rozmawia

Dariusz Grzywaczewski

Siła siedmiu 14-15

Z Pawłem Siano, prezesem zarządu GBPZ

we Wrocławiu, rozmawia Aleksandra Porębska

Nie bankożerca 16

Z Katarzyną Marczyńską, arbitrem bankowym,

rozmawia Dariusz Grzywaczewski

W zblizeniu

PKO BP przyjazne 17

Przez Dominet

do Cuprum Banku 17

Cuprum Bank z Lubina pozyskał nowego partnera

Marcin Jezierski

BGK - agent Skarbu 18

Bankowi Gospodarstwa Krajowego w planach

rządu wyznaczono kluczową rolę

Marcin Jezierski

Leeson z Baltimore 18

750 mln dolarów zdefraudował makler irlandzkiej

grupy bankowej AIB, głównego akcjonariusza

Banku Zachodniego WBK

Marcin Jezierski

Co z budżetu na rok 2002

wyczyta bankier 22-24

Plan budżetu zakłada, że średnioroczna stopa otwartego rynku ukształtuje się w 2002 r. na poziomie 10 proc., a średnioroczny wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych na poziomie ok. 5,5 proc.

Janusz Bieniowski

Co się zdarzyło

w III kwartale 25-28

Autorzy raportu, opracowanego przez Bank

Rozrachunków Międzynarodowych po 11

września 2001 r. zastrzegają się, że wszelkie

porównania z poprzednim raportem nie mają

większego sensu

Jolanta Zombirt

Departament kadr

Po godzinach 29

Zdzisław Wojtera (Bank Częstochowa), Michał

Gajewski (BZ WBK), Jacek Marcinowski (BZ



WBK, na zdjęciu), Ryszard Wawryniewicz

(Invest-Bank), Kazimierz Głowacki (Nordea Bank

Polska), Marek Kulczycki (Deutsche Bank 24),

Stefan Lundgren (Nordea Bank Polska), Ronnie



Richardson (Fortis Bank), Hanna Krajewska

(Bankowy Fundusz Gwarancyjny, na zdjęciu)

Najpierw myśl, potem technologia 32-35

Wdrożenie aplikacji CRM powinien poprzedzać

okres wprowadzenia bezaplikacyjnego Systemu

Zarządzania Relacjami z Klientami w celu

minimalizacji ryzyka niepowodzenia projektu

Michał Przybylski, Miłosz Brakoniecki

Praktyka bankowa

Customer Relationship Management

Ujarmianie informacji o klientach 36-38

Zachodni bankierzy mogą zwrócić się do specjalistów zajmujących się zarządzaniem relacjami z klientami o pomoc w udzieleniu wielu informacji

Alicja Irek

Perspektywy strategii segmentacji klientów detalicznych 38-40

Zmiany zachodzące na rynku bankowości detalicznej wskazują, że w najbliższej przyszłości



pogłębi się tendencja podziału klientów na coraz mniejsze segmenty

Mirosława Kaczmarek

Komunikacyjny i kolaboracyjny system zarządzania relacjami z klientem 40-43

Rozeznanie potrzeb klienta i przygotowanie oferty odpowiadającej jego oczekiwaniom jest wyzwaniem dla każdego banku

Zygmunt Ryznar

Prognozy

Tendencje rozwojowe w obsłudze podmiotów gospodarczych . . . 44-48

W dziedzinie bankowej obsługi przedsiębiorstw w Niemczech dają się zauważyć trzy trendy: dezintermediacja, sekurytyzacja, in-house-banking

Christine Kamping, Eugeniusz Gostomski

Wizerunek banków

Przedsiębiorstwa wybierają banki 49-52

Badania przeprowadzone przez Fundację Edukacji i Badań Bankowych wskazują, że rozpoznawalność banków przez przedsiębiorstwa charakteryzuje się dużą dynamiką

Banki w ocenie przedsiębiorstw

Działalność kredytowa banków w 2001 r. 52-55

Przedsiębiorstwa najlepiej oceniły działalność kredytową Banku Handlowego w Warszawie SA, który uzyskał widoczną przewagę nad Powszechnym Bankiem Kredytowym i ING Bankiem Śląskim

Marcin Szczudłowski

Wymagania Komitetu Bazylejskiego

Klienci i operacje bankowe (część II) 56-59

Bazylejski Komitet Nadzoru Bankowego 4 października 2001 r. wydał dokument zawierający zalecenia dla banków oraz nadzorców bankowych na temat procesu pogłębionej analizy klienta przez banki

Dariusz Lewandowski

Prawo

Nowe zasady rachunkowości banków 60-63

Minister finansów przyjął rozporządzenie w sprawie szczególnych zasad rachunkowości banków

Małgorzata Maria Skarbek

Nadużycie awista 64-65

Kiedy ma miejsce nadużycie prawa przez beneficjanta gwarancji bankowej „na pierwsze żądanie”

Izabela Paprotna

Marketing

Metody wprowadzania nowych produktów 66-67



W przypadku usług finansowych grupa innowatorów jest wyjątkowo nieliczna, natomiast znacznie liczniejsza jest grupa wczesnych nabywców, która tworzy wzory do naśladowania dla pozostałych kupujących

Wojciech Grzegorzcyk

Student - potencjalny klient banku

(część I) 68-69

Budując długofalowe strategie, instytucje finansowe powinny pamiętać, że klient

najatrakcyjniejszy dla banku to ten, z którym można współpracować przez długie lata

Edyta Rudawska

Effekt kompensacji 70-72

Na rynku usług bankowych występują anomalie elastyczności cenowej - efekt substytucji oraz efekt kompensacyjny - jako zjawisko specyficzne dla rynku bankowego

Piotr Masiukiewicz

Bankowość zagraniczna

Prywatyzacja niemieckich kas oszczędności 73-74

Wydaje się, że w najbliższych latach na skutek fuzji drastycznie zmniejszy się liczba samodzielnych kas oszczędności w Niemczech i nieuchronna stanie się ich prywatyzacja

Eugeniusz Gostomski

Edukacja

Improve and test your English. 76-77

Kolejna lekcja języka dla bankowców

Spojrzenia

Z prasy zagranicznej 75

Rządowe wizje. 78-79

Jan. K. Solarz

Strategiczne dylematy 78-79

Marek Urbaniak

Z prasy krajowej 79-80

(Prawo i Gospodarka, Puls Biznesu, Głos Pomorza, Rzeczpospolita, Gazeta Wyborcza)

Sprostowanie

W numerze 1/2002 BANK-u zdarzyła się przykra pomyłka - zamiast zdjęcia prezesa zarządu Fitch Polska - pana Wojciecha Lipki (na zdjęciu poniżej) - zostało zamieszczone zdjęcie pana Łukasza Balda z GE Bank Mieszkaniowy. Oba panów serdecznie przepraszamy.



Znowu trudny rok

Dokładnie rok temu, w tym samym miejscu, zwracaliśmy uwagę na możliwość znacznego pogorszenia się jakości aktywów bankowych w ciągu roku 2001. Niestety, jak pokazało życie, prognoza ta sprawdziła się. Według ostatnich danych GINB (więcej na ten temat na stronach 12-13) należności zagrożone w portfelach kredytowych banków stanowiły na koniec ubiegłego roku ponad 18 proc. To znaczący postęp w porównaniu do roku 2000. Według danych GINB, w kilku bankach, dotyczy to zwłaszcza małych i średnich instytucji, poziom należności zagrożonych sięgnął 30-40 proc., co stanowi wartość, przy której każdy zarząd powinien zacząć zdecydowanie działać. Konsekwencją tego stanu rzeczy mogą być w bieżącym roku wymuszone złą sytuacją ekonomiczną konsolidacje w sektorze bankowym. Banki większe poradziły sobie lepiej z rosnącymi należnościami zagrożonymi. Głównie poprzez wprowadzanie podwyżek w tabelach opłat i prowizji oraz utrzymywanie stosunkowo wysokiej marży odsetkowej (mimo 7,5-procentowej redukcji podstawowych stóp procentowych NBP w roku 2001). Mimo tych dwóch zabiegów rentowność banków, nie licząc dwóch największych na naszym rynku, pogorszyła się.

Ten rok będzie kolejnym, w którym bankom przyjdzie się zmierzyć z niesprzyjającym otoczeniem rynkowym. Jak wynika z sondy przeprowadzonej przez naszą redakcję wśród banków, ożywienia w gospodarce należy spodziewać się dopiero w III kwartale br. Zanim ożywienie to odbije się pozytywnie na sektorze bankowym, miną pewnie kolejne dwa-trzy miesiące.

Oprócz spowolnienia w gospodarce (żeby nie używać brzydkiego słowa na „r”) banki będą się musiały zmierzyć z rosnącą konkurencją innych instytucji rynku finansowego, które coraz śmielej wchodzą na rynek nie tylko kredytowy, ale i depozytowy, zachęcone utrzymującym się na wysokim poziomie spreadem między oprocentowaniem depozytów i kredytów w bankach.

Kolejne wyzwanie, z którym przyjdzie się zmierzyć bankom w tym roku, to dostosowanie się do otoczenia prawnego w zakresie ochrony konsumenta. Wydaje się, że część banków nie uwzględniła jeszcze nowych regulacji w swoich regulaminach. Radzimy, żeby zrobić to do końca okresu przejściowego, czyli najpóźniej do początku przyszłego roku.

Swoją działalność rozpoczął arbiter bankowy (więcej na stronie 16) i choć zapowiada, że nie będzie bankożercą, to jednak niewątpliwie urząd ten przyczyni się do przyspieszonego wykształcania zasad dobrej - i obowiązującej nie tylko na papierze - praktyki bankowej.

Dariusz Gmywański

Kronika bankowa - styczeń

Kronika

Wydarzenia

■ Sąd zarejestrował połączenie **Banku Przemysłowo-Handlowego z Powszechnym Bankiem Kredytowym** przez przeniesienie całego majątku PBK na BPH. Tym samym PBK został wykreślony z rejestru sądowego, a GPW zawiesiła notowania tego banku. W wyniku fuzji BPH z PBK powstał trzeci pod względem wielkości bank w Polsce, posiadający ponad 10 proc. udziału w rynku usług finansowych.

■ Urząd Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi nałożył kary pieniężne na **AIG Powszechne Towarzystwo Emerytalne** (w wysokości 100 tys. zł) za decyzje inwestycyjne niezgodne z interesem członków OFE AIG. Drugą karę w wysokości 5 tys. zł zapłaci PTE DOM za nieprawidłowości w działalności inwestycyjnej.

■ Komisja Papierów Wartościowych i Giełd nałożyła karę w wysokości 150 tys. zł na **Skarbiec Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych**. TFI naruszyło przepisy ustawy Prawo o publicznym obrocie oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów dotyczące obowiązków informacyjnych.

■ Nordea Bank Sweden AB (poprzednio Nordbanken AB) posiada ponad 8,8 mln głosów **Nordea Bank Polska**, co daje prawie 94 proc. głosów na NWZA banku.

■ „Gazeta Finansowa” przyznała bankowi **Nordea Bank Polska** nagrodę w kategorii ROR dla VIP-ów. Skandynawska grupa finansowa Nordea, w skład której wchodzi Nordea Bank Polska, uznawana jest za światowego lidera e-bankingu, a zdaniem brytyjskiego magazynu „Banker” zasłużyła w ostatnich dwóch latach na ocenę „Best On-Line Business Strategy”, potwierdzającą czołową pozycję w bankowości elektronicznej.

■ Poprzez urzędy pocztowe w całym kraju w ciągu niespełna czterech miesięcy konta w **Banku Pocztowym**, tzw. Giro Składka, założyło 480 tys. klientów. Za pośrednictwem tych rachunków przedstawiciele małych firm przekazują składki do ZUS.

■ Po pierwszych sześciu miesiącach działania Bank **Millennium PRESTIGE**, wyspecjalizowana linia usług finansowych dla zamożnych klientów zarządza łącznymi aktywami klientów wynoszącymi 2,5 mld zł, z czego 1 mld zł stanowią depozyty. Linia Prestige obsługuje 3617 klientów poprzez sieć ośmiu oddziałów, z których dwa pierwsze w Warszawie i Gdańsku otwarte zostały w lipcu 2001 r., a kolejnych sześć: w Toruniu, Białymstoku, Gdyni, Katowicach, Poznaniu i Bydgoszczy w grudniu 2001 r. Otwarcie następnych dziewięciu oddziałów planowane jest w pierwszym kwartale 2002 r.

■ 2 stycznia br. padł kolejny spektakularny rekord w **mBanku**: liczba transakcji w ciągu doby przekroczyła milion. Przeprowadzenie takiej liczby transakcji w ciągu doby to potwierdzenie wydajności najnowocześniejszych technologii informatycznych stosowanych w mBanku, to wynik stale wzrastającej liczby dokonywanych operacji. Na rachunkach klientów mBanku jest już ponad miliard złotych. Liczba rachunków prowadzonych przez mBank, pierwszy wirtualny bank w Polsce, detaliczną część BRE Banku SA, przekroczyła jednocześnie 175 tys.

■ **Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Cigna STU** wygrało publiczny przetarg na ubezpieczenie stołecznego metra w 2002 r. W prze-

targu brały udział trzy firmy, jednak Cigna okazała się najtańsza.

■ **BRE Bank** wypowiedział 4 stycznia trzy umowy kredytowe Polskiej Grupie Interim, właścicielowi m.in. miesięcznika „Twój Styl”. Chodzi o kwotę ok. 55 mln zł, na spłacenie której spółka otrzymała siedem dni. Na rynku nie brakowało opinii, że to posunięcie BRE Banku było próbą wrogiego przejęcia jednego z najsilniejszych i właściwie jedyne pozostającego w polskich rękach wydawcy magazynów dla kobiet. Ostatnio „Twój Styl” został kupiony przez Wydawnictwo Bauer.

■ Po raz drugi w Wielkim Finale Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy udział wziął **Bank Pekao SA**. W oddziałach banku do końca stycznia stały puszki Orkiestry, do których można było wrzucać bilon krajów należących do UGW. Pracownicy banku będą segregować i liczyć pieniądze, potwierdzać wpłaty, przyjmować puszki z pieniędzmi.

■ **LG Petro Bank** uruchomił nową placówkę w Lublinie. Jest to już 29 placówka tego banku i równocześnie pierwsza w regionie lubelskim. Oddział będzie się zajmował obsługą zarówno klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych.

■ **ComputerLand** zakończył realizację kontraktu dla Banku Światowego na dostawę i wdrożenie aplikacji Ruch Chorych i Apteka do 101 polskich szpitali. Kontrakt o wartości 19 082 308 zł został sfinansowany ze środków Banku Światowego na mocy umowy konsorcjum ComputerLandu oraz ComputerLandu Zdrowie z Ministerstwem Zdrowia.

■ Zarząd Giełdy Papierów Wartościowych dopuścił do obrotu giełdowego ponad 424,5 mln nowych akcji zwykłych na okaziciela serii K o wartości nominalnej 1 zł każda **BIG Banku Gdańskiego**.

■ Wskaźnik koniunktury bankowej **Pengab** wzrósł w styczniu br. o 11 pkt - do 22,9 pkt, po dramatycznej obniżce w listopadzie i grudniu ub.r. Nadal jednak jest to wynik znacznie gorszy niż zanotowany w tym samym okresie w latach 1994-2001. Poprawę wskaźnik koniunktury zawdzięcza przede wszystkim wzrostowi aktywności dysponentów indywidualnych na rynkach zarówno złotych, jak i walutowych.

■ Firma **Infovide** otrzymała tytuł Wykonawcy Systemu Informatycznego Roku 2001 za System Bankowości Internetowej w Nordea Bank Polska. Nagrodę przyznały redakcje pism „PC Kurier” i „Telenetforum”.

■ Wartość transakcji na karty dokonanych w roku 2001 wyniosła 8 mld 42 mln, wzrost w stosunku do 2000 r. - 25,6 proc. Udział kart elektronicznych (**Visa Electron, Maestro, POLCARD BIS**) w całości obrotów na karty wynosił: w liczbie - 55 proc. (w roku 2001 - 47 proc.), w wartości - 40 proc. (w roku 2000 - 32,7 proc.). Na koniec roku 2000 było 29 tys. terminali, wśród których 3,5 tys. wyposażonych było w PIN-pady. Dziś terminali PIN-padowych jest ponad 15 tys.

■ W ciągu trzech kwartałów ub.r. liczba **banków spółdzielczych** zmniejszyła się o 20 i na koniec września 2001 r. wynosiła 660, wynika z danych Głównego Inspektoratu Nadzoru Bankowego. Mimo to liczba placówek tych banków od stycz-