

2/2014

luty 2014

NBS

Nr indeksu 374164
ISSN 1644 – 5325

Cena 19 zł
(w tym 8% VAT)

Nowoczesny Bank Spółdzielczy

NBS RAPORT s. 28
POSTAW WIATRAK

NASZ BANK JEST.MOBI

Dla jednej czwartej konsumentów zarządzających swoimi finansami za pomocą smartfona atrakcyjna aplikacja jest wystarczającym powodem do zmiany banku. Na pewno nie uczyni tego tylko trzech na dziesięciu klientów – internautów.

s. 22



Klienci migrują
jak bociany

s. 8

Private banking.
Bogaci są wszędzie

s. 32

Profil firmy
w social media

s. 40



Krajowy Ranking „WYRÓŻNIAJĄCE SIĘ BANKI SPÓŁDZIELCZE”

EDYCJA
2014

Ranking poddaje ocenie wszystkie funkcjonujące na rynku banki spółdzielcze w Polsce. Nie dzielimy banków na „lepsze” i „gorsze”, dokonujemy jedynie ich klasyfikacji według porównywalnych i jasnych kryteriów, które ustaliło niezależne jury konkursu. Analiza wyników w poszczególnych kategoriach stanowić będzie podstawę końcowej klasyfikacji. Uroczyste podsumowanie wyników oraz wręczenie prestiżowych nagród konkursu odbędzie się podczas **VI Forum Technologii Banków Spółdzielczych w Warszawie**.



Spis treści

Monitor spółdzielczy	4
Klienci migrują ...jak bociany	8
Przedsiębiorcze banki na podium	12
Konkurs Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców	
Sygnały	16
Nasz bank jest.mobi	22
Wojna z gotówką (95)	
Postaw wiatrak	28
Fundusze europejskie (95)	
Unijne płatności.pl	34
Pochwal się w social media	40
Rekomendacje na kryzysk	44
Opinie zawieszone w sieci	54

NBS

Nowoczesny Bank Spółdzielczy

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

REDAKCJA

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

PROJEKT GRAFICZNY, DTP

MACIEJ GRABOWSKI, GRABOWSKI@INBOX.COM

ADJUSTACJA I KOREKTA

MARIAN BORYCKI

BIURO REKLAMY I SPRZEDAŻY

PAWEŁ WYZKIEWICZ (TEL. 692 388 492)

P.WYZKIEWICZ@WYDAWNICTWOCPB.PL

KAROL MAZAN (TEL. 512 151 989)

K.MAZAN@WYDAWNICTWOCPB.PL

PRENUMERATA

KATARZYNA CECHOŃSKA (TEL. 22 623 84 53, FAKS 22 629 18 72)

K.CECHOŃSKA@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:

JACEK FURGA – PREZES ZARZĄDU

DARIUSZ KOZŁOWSKI – WICEPREZES ZARZĄDU

ANDRZEJ WOLSKI – WICEPREZES ZARZĄDU

WALDEMAR ŻBYTEK – WICEPREZES ZARZĄDU

ANDRZEJ LAZAROWICZ – ZASTĘPCA DYREKTORA WYDAWNICTWA,
SEKRETARZ WYDAWNICTWA

RACHUNEK BANKOWY

BZ WBK S.A., UL. FOKSAŁ 16, 00-372 WARSZAWA
09 1500 1126 1211 2000 9691 0000

DRUKARNIA ARTDruk KOBYLEKA

ZDJĘCIE NA OKŁADCE: WWW.FOTOLIA.COM

REDAKCJA ZASTRZEGA SOBIE PRAWO DO SKRÓTÓW I ADJUSTACJI NADESŁANYCH TEKSTÓW.
NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA TREŚĆ I POPRAWNOŚĆ JĘZYKOWĄ ZAMIESZCZONYCH
REKLAM. REKLAMAMI SĄ TAKŻE ARTYKUŁY OZNACZONE JAKO: PROMOCJA, PREZENTACJA
(LUB UMIESZCZONE W LAYCIE PREZENTACJI), ARTYKUŁ PROMOCYJNY I SPONSOROWANY.
WSZELKIE PRAWA ZASTRZEŻONE.

nakład 2500 egz.

PO CO WOŹNY W SKARBECU?



Fot. Archiwum

WOJCIECH SOBIERAJ, PREZES ALIOR BANKU UWAŻA, ŻE W NAJBLIŻSZYCH LATACH OUTSOURCING CZYNNOŚCI BANKOWYCH BĘDZIE RÓWNIE WAŻNY JAK REGULACJE BAZYLEI III I USŁUGI PRZEZ INTERNET.

Nowe przepisy dotyczące usług outsourcingowych mogą spowodować bardzo wymierne oszczędności w bankach. Znikną bariery utrzymywania większości wydzielonych funkcji *back office*, co poprawi efektywność kosztową nawet o 15–25 proc. – ocenia Sobieraj. Do najczęściej zleczanych czynności należą sprzedaż produktów bankowych oraz przetwarzanie danych i administrowanie kredytami. Banki są zainteresowane outsourcingiem księgowości, systemów IT czy obsługi kadr i płac. Można już nie tylko zlecać prowadzenie windykacji należności, ale korzystać z możliwości podoutsourcingu wielu pracochłonnych usług. Zdaniem ekspertów liberalizacja regulacji może zapewnić profity z tzw. efektu skali przy zachowaniu standardów właściwych dla instytucji zaufania publicznego.

Jak mówi W. Sobieraj, od lat sektor bankowy był utrzymywany w kokonie biurokratycznych procedur i rygorów, bez żadnego uzasadnienia ekonomicznego nie mogąc w sposób szeroki korzystać z usług firm zewnętrznych. – *Nie potrafię wyobrazić sobie, że w banku mamy wtryskiwarkę do plastiku i produkujemy karty płatnicze. Są cztery wielkie organizacje, które specjalizują się w tym i nikogo to nie dziwi. Niezrozumiałe jest zupełnie coś innego, na przykład to, że w każdym polskim banku stoją serwery. Jak mamy konkurować z globalnymi graczami europejskimi i amerykańskimi, których osiem na dziesięć serwerów funkcjonuje w... Mongolii i dzięki temu ich ceny są o jedną trzecią niższe.*

Z reguły podjęcie decyzji o współpracy z outsourcerem pozwala firmie przyrzeć się dokładniej realizowanym dotychczas procesom, dokonać ich optymalizacji, przy zachowaniu norm ochrony danych osobowych i tajemnicy bankowej. – *Dzisiaj w każdym polskim banku są woźni skarbcowi, mamy w oddziałach ludzi groźnie wyglądających ze strzelbami. Chodziłem, prosiłem, od banku do banku, mówiłem: zrobimy z tym porządek. Powołajmy jedną wielką spółkę, która będzie obwoziła nam gotówkę. Jeżeli ktoś jedzie do banku spółdzielczego i do oddziału PKO BP, to jak raz się tam wybierze – wystarczy, porożowi nam pieniążki, będzie to samo i jeszcze dużo taniej.*

Duże banki stanęły przed alternatywą: albo dogadają się i zrobią coś razem w całym sektorze, zleca usługi w ramach grup właścicielskich, albo same skorzystają z oferty silnych outsourcerów. Na rynku działa już 280 centrów usług wspólnych (SSC) i outsourcingu procesów biznesowych (BPO), w których pracuje 110 tys. specjalistów. Polska została uznana za dziesiąte wśród najlepszych na świecie miejsc do prowadzenia działalności outsourcingowej IT. Wyprzedziliśmy pod tym względem m.in. Szanghaj i Johannesburg. – *Dlaczego nie powstanie wielka spółka międzybankowa do rozliczeń księgowo-sprzedażowych?* – pyta szef Aliora. – *Nie mam nic przeciwko temu, żeby firma Kruk rozwijała się dynamicznie i zarabiała więcej, ale czy polskie banki nie mogłyby stworzyć spółki windykacyjnej? Przecież zbudowaliśmy sami firmę BIK, dlaczego nie idziemy dalej? W centrum IT w Zabierzowie pod Krakowem siedzą przy komputerach studenci, młodzi ekonomiści i prowadzą rachunkowość oraz monitoring kredytów dla potężnych europejskich grup bankowych. I co? Można? A my w oddziałach mamy... woźnych w skarbcach.*

Grzegorz Krekora