

Co z tą spółdzielczością?

Ożywiona w ostatnich tygodniach dyskusja na temat wyzwań i kierunków rozwoju bankowości spółdzielczej skłoniła mnie do zabrania w tej sprawie głosu. Mam olbrzymi szacunek do kolegów prezesów z wieloletnim stażem na kierowniczych stanowiskach w bankach. Zauważyłem, że autorami polemicznych wystąpień są praktycznie wyłącznie osoby, których PESEL zaczyna się „czwórką” lub „piątką”. Mam nadzieję, że mój głos – trzydziestokilkuletniego członka zarządu banku – pozwoli niektórym spojrzeć na te zagadnienia z nieco innej perspektywy.

W szczególny sposób chcę podzielić się swoimi refleksjami na temat wyzwań stojących przed większością banków spółdzielczych, w tym także przed moim. Zastrzegam jednak, że nie chcę pisać o bankowości spółdzielczej. Z prostej przyczyny – nie znam takiego tworu. Dlaczego? Poniżej próbuję to wyjaśnić.

TYDZIEŃ Z ŻYCIA BANKOWCA (SPÓŁDZIELCZEGO) W POLSCE

Poniedziałek

Cóż za wspaniały początek tygodnia. Ostatni weekend był niezwykle owocny. Najpierw wyjazd służbowy do Holandii, a później niedziela spędzona z rodziną. Mam mnóstwo sił i zapału, chętnie wdrożę rozwiązania podpatrzone u holenderskich spółdzielców z Rabobanku. Nawet żona, która z bankowością nie ma nic wspólnego, na spacerze chętnie o nich słuchała.

Byłbym zapomniał – ogłoszono przetarg w sąsiednim powiecie. Trzeba zadzwonić do znajomego prezesa – przecież na tym terenie działa bank spółdzielczy, pewnie będą startowali. Faktycznie, znają temat i planują powalczyć. Odpuszczam więc, w końcu właśnie dowiedziałem się, że Holendrzy 20 lat konkurowania ze sobą lokalnych Rabobanków uznali na największy idiotyzm. Warto wziąć z nich przykład.

Za chwilę niespodzianka, chyba jednak to ja zwariowałem. Właśnie ogłosili wyniki przetargu w obsługiwanej przez nas gminie. Oczywiście, że startowaliśmy. I wiecie co? Pokonaliśmy wszystkie inne banki. Wszystkie, z wyjątkiem jednego. Spółdzielczego. Z sąsiedniego miasta. Chwytam za telefon, już chcę do nich dzwonić z aferą. Ale nie, odpuszczam. Przypominam sobie Rabobanki i ich 40-procentowy udział w rynku. To nie ja oszalałem.

Wtorek

Jadę na konferencję. Mnóstwo prezesów. Ważne osobistości, ciekawe tematy. Pewnie będzie warto.

Ma być o marketingu, produktach, polityce PR. Mamy 600 banków spółdzielczych, w każdym średnio zatrudniony jest jeden marketingowiec. To przecież armia 600 specjalistów. Żaden inny bank w Polsce nie ma takiej siły. Może pogadamy o wspólnych kampaniach, ujednoczeniu produktów, spójnym wizerunku?

Po godzinie mam dość. Najczęściej powtarzana fraza to „zamach na samodzielność”. Na deser jeszcze dyskusja o bankach małych i dużych, szczególnej roli w gospodarce i ucisku ze strony polityków.

Chciałbym, by moi klienci mogli zadzwonić do banku wieczorem, gdy będą mieli chwilę spokoju. Cóż, od pomysłów na wspólny *contact center* ważniejsze były komitety, protesty, rezolucje i inne tego typu bzdety. Porażka.

Środa

Dzwoni kolega ze studiów, teraz mieszka na drugim końcu województwa. Widział w telewizji reklamę lokaty SGB, podobają mu się fajne nagrody i chętnie by taką założył. Jest tylko jeden problem – u niego w banku spółdzielczym takiej lokaty nie mają. A przecież logo SGB pięknie na budynku świeci. Czerwienię się ze wstydu, ale jakoś udaje mi się to wytłumaczyć. Kolega kończy rozmowę zachwycając się naszym sponsoringiem narodowej reprezentacji w piłce nożnej. Nawet nie zaprzeczam. Nie mam już siły tłumaczyć, że to nie nasze zreszenie.

Czwartek

Zaczyna się nieźle. Pierwsze spotkanie – klient dziękuje za szybką decyzję kredytową. Drugie spotkanie – słyszę o elastyczności godnej uznania. Jeszcze kilka pism. Podziękowanie ze szkoły za wsparcie udzielone dzieciakom, propozycja wspólnej konferencji – fajny dziś dzień. Ostatnie pismo. No nie, reklamacja bankomatowa.

Czytam i włos mi się jeży. Klient wypłacił gotówkę z bankomatu banku spółdzielczego, a mimo to został obciążony prowizją. Sprawdzam i już wiem – to prawda. Choć mamy w Polsce „spółdzielczą sieć bankomatów”, to ten akurat bank działa poza tą siecią. Czy ktoś mówił o polskiej bankowości spółdzielczej? Ja jak na razie czegoś takiego nie znam.

Piątek

Dzwoni klient. Przegląda swoje konto i denerwuje się. Jego kontrahent wysłał wczoraj przelew i choć jest już 10.00, on wciąż nie dotarł do odbiorcy. A przecież tamten bank to też bank spółdzielczy. Pytam więc, o której i w jaki sposób przelew został wysłany. Czy w internetowym systemie transakcyjnym? Okazuje się, że nie - tamten bank dopiero wdraża dostęp przez internet, więc u pani w okienku zostawił. Liczył, że pani od razu go zrealizuje.

No i się przeliczył. Pani nie zdążyła, zajęta była innymi sprawami. Ciekawe, jakimi? A może przygotowywała ofertę do przetargu, by wygryźć sąsiedni banki spółdzielczy?

Uff, wreszcie sobota

Może kolejny tydzień będzie lepszy? Może już wkrótce będzie normalnie? Być może jestem naiwny, ale wierzę, że będzie. A ty?

Kilka słów o autorze:

Grzegorz Flanz - absolwent Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania oraz Wydziału Socjologii na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu. Z Bankiem Spółdzielczym w Toruniu związał się w 2004 r. Kierował zespołem polityki handlowej i marketingu, pełnił także obowiązki dyrektora I oddziału w Toruniu. Obecnie, jako wiceprezes Zarządu, nadzoruje pion handlowy.