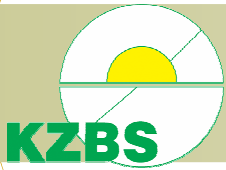


24.05.2010 R.



## BIULETYN NR 14



### W TYM NUMERZE:

**KONFERENCJA  
POD PATRONA-  
TEM KZBS** 2

**PREZES JERZY  
RÓŻYŃSKI NA  
SGGW** 2

**JUBILEUSZ BS  
W PRZYSUSZE** 3

**JUBILEUSZ BS  
W SZCZUCZYŃIE** 3

**NOWOCZESNE  
NARZĘDZIA BS  
W KORONOWIE** 4

**KOMUNIKAT KNF** 5

**POŻYTECZNE  
RAPORTY BIK** 6

### XX Walne Zgromadzenie KZBS

W imieniu Krajowego Związku Banków Spółdzielczych mam przyjemność poinformować, iż 24 czerwca 2010 r. w Centrum Konferencyjnym „Koara Expo” przy ul. Poligonowej 30 w Warszawie odbędzie się XX Walne Zgromadzenie KZBS.

Każdego roku Walne Zgromadzenie KZBS gromadzi przedstawicieli całego sektora bankowości spółdzielczej w Polsce, partnerów wspierających i współpracujących z bankami spółdzielczymi, a także wybitne osobistości świata polityki, finansów i bankowości. Również w tym roku spodziewamy się wielu znamienitych gości.

Walne Zgromadzenie KZBS stanowi doskonałą okazję nie tylko do podsumowania działalności Związku za zeszły rok, ale również wymiany poglądów i dyskusji na temat obecnej kondycji polskiej gospodarki i polskiego sektora bankowego, w tym przede wszystkim sektora bankowości spółdzielczej. Podczas tego wydarzenia rozstrzygniemy również konkurs „Mój bank w strefie euro”.

W celu uzyskania szczegółowych informacji dotyczących Walnego Zgromadzenia KZBS zapraszam na naszą stronę internetową [www.kzbs.org](http://www.kzbs.org), gdzie znajdziecie Państwo specjalną zakładkę poświęconą temu wydarzeniu. Wszelkie pytania, bądź sugestie należy kierować pod adres e-mail [sekretariat@kzbs.org](mailto:sekretariat@kzbs.org) lub telefonicznie: 022/ 875 30 30

Z poważaniem,

Jerzy Różyński

Prezes Zarządu

Krajowego Związku Banków Spółdzielczych

Krajowy Związek Banków Spółdzielczych

ul. T. Boya-Żeleńskiego 6/22-23

00-621 Warszawa

tel. +48 22 875 30 30

Faks +48 22 875 30 40

e-mail: [sekretariat@kzbs.org](mailto:sekretariat@kzbs.org)

## KONFERENCJA POD PATRONATEM KZBS

Organizatorem konferencji, której głównym celem było zaprezentowanie pozycji ekonomiczno-finansowej banków spółdzielczych w Polsce, a także ich znaczenia w sektorze bankowym oraz określenie perspektyw ich rozwoju w najbliższych latach, była Sekcja Nauk Ekonomicznych i o Zarządzaniu Włocławskiego Towarzystwa Naukowego oraz Wydział Nauk Społecznych i Technicznych Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku.

Obrady konferencji odbyły się w Wyższej Szkole Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku. Do udziału w niej zostali zaproszeni teoretycy i praktycy z zakresu finansów i bankowości, w szczególności zajmujący się bankowością spółdzielczą. Krajowy Związek Banków Spółdzielczych reprezentował Prezes Zarządu Jerzy Różyński, który wygłosił ciekawą prezentację na temat „Bankowość Spółdzielcza - stan i perspektywy w Polsce i na Świecie”. Szczegółowa tematyka konferencji skupiała się wokół zagadnień, takich jak rola i znaczenie banków spółdzielczych w sektorze bankowym, banki spółdzielcze a gospodarka rynkowa, kondycja ekonomiczno-finansowa banków spółdzielczych a kryzys finansowy i gospodarczy, miejsce banków spółdzielczych na rynku lokalnym, a także usługi, klienci i konkurenci banków spółdzielczych, wykorzystanie nowoczesnych technik świadczenia usług przez banki spółdzielcze oraz kierunki ewolucji banków spółdzielczych. Niezwykle owocne obrady bez wątplenia były doskonałą okazją do szczegółowego omówienia powyższych zagadnień, a także bliższego nakreślenia wyzwań i możliwości, które wykreował dla banków spółdzielczych kryzys finansowy i gospodarczy. W celu jeszcze lepszego i szerszego odbioru poruszanych kwestii planowane jest w najbliższym czasie opublikowanie materiałów konferencyjnych w formie książkowej.



## PREZES JERZY RÓŻYŃSKI DZIELI SIĘ DOŚWIADCZENIEM ZE STUDENTAMI SGGW

18 maja 2010 r. Prezes Jerzy Różyński wystąpił z wykładem dla studentów Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego, w którym omówił system bankowości spółdzielczej w Polsce i na świecie.

Jednymi z podstawowych filarów, na których Krajowy Związek Banków Spółdzielczych opiera swoją działalność jest reprezentowanie sektora bankowości spółdzielczej oraz integracja z różnymi środowiskami działającymi i współpracującymi z sektorem banków spółdzielczych. W tym celu Prezes KZBS Jerzy Różyński wystąpił w dniu 18 maja z prelekcją dla studentów Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie. Celem spotkania było zaprezentowanie i przybliżenie infrastruktury i obecnej kondycji bankowości spółdzielczej w Polsce, a także sytuacji ekonomiczno-gospodarczej banków spółdzielczych.

„Banki spółdzielcze powinny dostać order z Ministerstwa Finansów, bo finansują deficyt. Bez nich byłoby trudniej” – cytując słowa prof. Leszka Balcerowicza, Prezes Jerzy Różyński starał się podkreślić i pokazać wszystkim zebranym, jak ważna dla struktury ekonomicznej i gospodarczej w Polsce jest bankowość spółdzielcza.

Prezes KZBS przedstawił również podstawowe kierunki ewolucji banków spółdzielczych w Polsce, a więc m.in. stałe unowocześnianie swojej oferty usług i produktów oraz zmiany wizerunkowe związane z coraz częstszą obecnością banków spółdzielczych w mediach. Zaprezentował także obszary działalności, w których polskie banki spółdzielcze są coraz bardziej aktywne, w tym przede wszystkim pozyskiwanie nowych obszarów inwestycyjnych, polityka proekologiczna, nowe inwestycje z zakresu ochrony środowiska, a także współpraca międzynarodowa i wymiana doświadczeń oraz doradztwo w procesie pozyskiwania środków unijnych. Do udziału w dyskusji zaproszono kadrę naukową i specjalistów zajmujących się bankowością i bankowością spółdzielczą, a także studentów SGGW. Jak powiedział dr hab. Sławomir Juszczyk, z Katedry Ekonomiki i Organizacji Przedsiębiorstw SGGW, tego typu inicjatywy są potrzebne, ułatwiają wymianę doświadczeń i wiedzy. Należy również dodać, iż KZBS planuje w przyszłości nawiązać bliższą współpracę z SGGW, opartą nie tylko na organizowaniu serii prelekcji i wykładów, ale również m.in. na wydawaniu wspólnych publikacji.



## JUBILEUSZ 100-LECIA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W PRZYSUSZE

W tym roku Bank Spółdzielczy w Przysusze obchodzi jubileusz 100-lecia swojego istnienia. Historia Banku sięga początków XX wieku a dokładnie roku 1908. Zwrotem w historii banku był rok 1998, kiedy to pięć okolicznych banków spółdzielczych sąsiadujących ze sobą połączyło się w jeden organizm bankowy. Obecnie Bank Spółdzielczy w Przysusze stanowi mocne, prężne ogniwo spółdzielczości bankowej.

Uroczyste obchody Jubileuszu Banku w Przysusze odbyły się 7 maja 2010 roku w miejscowości Potworów. Na uroczystość 100-lecia Banku przybyło wielu znamienitych gości. Krajowy Związek Banków Spółdzielczych reprezentował Prezes Jerzy Różyński. Wśród zaproszonych znaleźli się także: Prezes Mazowieckiego Banku Regionalnego, Danuta Kowalczyk, Prezes Krajowej Rady Spółdzielczej, Alfred Domagalski, Wiceprezes Zarządu Biura Informacji Kredytowej S.A., Mariusz Wyżycki, oraz przedstawiciele lokalnych samorządów i zaprzyjaźnionych banków spółdzielczych.

Pełna relacja z uroczystości dostępna na stronie internetowej [www.kzbs.org](http://www.kzbs.org)



## JUBILEUSZ 110-LECIA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W SZCZUCZYNIE



Jubileusz 110-lecia Banku Spółdzielczego w Szczuczynie był doskonałym momentem na zaprezentowanie stabilnej i trwałej pozycji Banku, który w swoim regionie cieszy się ogromnym zaufaniem mieszkańców, jak również na podkreślenie, iż jego funkcjonowanie w czasach narastającej konkurencji, pozyskiwanie nowych klientów, wdrażanie nowoczesnych metod zarządzania i nowych technologii to procesy i działania, które w Banku Spółdzielczym w Szczuczynie zakończyły się pełnym sukcesem.

Podczas gali Jubileuszu, dla podkreślenia zasług dla bankowości spółdzielczej w Polsce oraz wkładu w rozwój Banku i jego społeczności lokalnej nadano szereg wyróżnień i odznaczeń. Pracownicy Banku i członkowie samorządu uhonorowani

zostali odznaczeniami branżowymi przyznanymi przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi, Krajowy Związek Banków Spółdzielczych, Bank Polskiej Spółdzielczości oraz Krajową Radę Spółdzielczą. Ze swojej strony Bank Spółdzielczy w Szczuczynie przyznał specjalne pamiątkowe statuetki, którymi uhonorował osoby i instytucje związane z Bankiem oraz otwarte na problemy spółdzielczości bankowej, jak również kluczowych klientów Banku.

Na uroczystości jubileuszu Banku przybyło wielu znamienitych gości. Z ramienia Krajowego Związku Banków Spółdzielczych uczestniczyli w nich Prezes KZBS Jerzy Różyński oraz Przewodniczący Rady KZBS Czesław Swacha. Ponadto, w obchodach jubileuszu wzięli udział m.in. Prezes Banku Polskiej Spółdzielczości Mirosław Potulski, Prezes Krajowej Rady Spółdzielczej Alfred Domagalski, Wicewojewoda Podlaski Wojciech Dzierżgowski, przewodniczący Sejmiku Województwa Podlaskiego Mieczysław Bagiński, a także przedstawiciele lokalnych samorządów, zaprzyjaźnionych banków spółdzielczych oraz kluczowi klienci i partnerzy Banku.



## MEDAL DLA PREZESA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W KATOWICACH



Podczas obchodów Konstytucji 3 Maja w Katowicach w gmachu Sejmu Śląskiego uhonorowano Złotym Medalem „Za zasługi dla obronności kraju”, Józefa Myrczka, Prezesa Zarządu Banku Spółdzielczego w Katowicach. Medal wręczył Wojewoda Śląski Zygmunt Łukaszczyk. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Obrony Narodowej z dnia 19 kwietnia 1991 r. medal nadaje się osobom, które swoją pracą zawodową lub działalnością w organizacjach społecznych znacznie przyczyniły się do rozwoju i umocnienia systemu obronnego kraju. Prezes Józef Myrczek otrzymał Medal za kilkunastoletnią współpracę w zakresie działalności społecznej i wychowawczej Wojska Polskiego.

## NOWOCZESNE NARZĘDZIA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W KORONOWIE

Bank Spółdzielczy w Koronowie ma od dziś nową witrynę. Adres witryny to [www.bskoronowo.com.pl](http://www.bskoronowo.com.pl). Nowy portal jest profesjonalnie stworzony graficznie, przy tym bardzo czytelny, dobrze zorganizowany i wzbogacony o nowe funkcje. Ma łatwą nawigację, najbardziej poszukiwane produkty podzielono na Kategorie oraz Grupy, tak żeby każdy zainteresowany znalazł ofertę skierowaną dla siebie. Nowa witryna Banku Spółdzielczego w Koronowie ruszyła 13 maja 2010 roku. Twórcy portalu założyli sobie za cel aby stworzyć serwis nowoczesny, funkcjonalny, pozwalający na bieżący kontakt z bankiem jak również umożliwiający dokładne zapoznanie się z ofertą banku.

### NAJWAŻNIEJSZE ATUTY STRONY INTERNETOWEJ

**Łatwa nawigacja** - aby ułatwić klientom poruszanie się po portalu, najbardziej poszukiwane produkty podzielono na Kategorie oraz Grupy, tak żeby zainteresowany znalazł ofertę skierowaną dla siebie. Osoby prywatne szukające usług znajdą informacje o produktach w zakładce DLA CIEBIE, firmy powinny kierować się do zakładki DLA FIRM, rolnicy i wszyscy działający w tej branży znajdą potrzebne informacje w zakładce DLA ROLNIKÓW. **Który produkt spełni moje potrzeby?** - zakładka DLA Ciebie to część serwisu skierowana do osób chcących spełnić swoje marzenia. Tu znajdą pozycję MARŻĘ O WŁASNYM M. W tej opcji serwis banku przedstawi listę najlepszych produktów, które pozwolą zostać właścicielem własnego mieszkania lub domu. **Mam dodatkowe pytania** - jeśli klient ma pytania lub potrzebuje informacji może przez zakładkę KONTAKT skontaktować się z bankiem. Kontakt możliwy jest również z każdej strony z produktem lub usługą. **Szukam konkretnej informacji** - w wyszukaniu informacji na temat konkretnego produktu lub usługi pomoże wyszukiwarka. Wystarczy wpisać hasło np. „Lokata” i serwis wyświetli odpowiedź. **Chcę znaleźć najbliższy oddział** - na stronie banku znajduje się też pełna lista telefonów oraz interaktywna mapa dojazdu z każdego miejsca w okolicy.

Bank Spółdzielczy w Koronowie oferuje również obsługę kont elektronicznych. Logowanie następuje bezpośrednio ze strony początkowej. Zadbano również o osoby, które chciałyby pilnie zastrzec dokumenty. Na serwisie znajdziemy zakładkę, z której dowiemy się jak i gdzie możemy to zrobić. Zapraszamy do zapoznania się z nową stroną internetową Banku Spółdzielczego w Koronowie: [www.bskoronowo.com.pl](http://www.bskoronowo.com.pl)

## KOMUNIKAT KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

**Komisja Nadzoru Finansowego odniosła się do prośby Krajowego Związku Banków Spółdzielczych w kwestii udzielenia wyjaśnień w sprawie prawidłowego sformułowania postanowień statutów banków spółdzielczych, w oficjalnym piśmie z dnia 12 maja 2010 roku:**

Zgodnie z nowelizacją Ustawy o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających, która weszła w życie z dniem 28 sierpnia 2009 r., banki spółdzielcze mogą zaciągać zobowiązania związane z emisją papierów wartościowych. Komisja podtrzymuje swoje stanowisko wyrażone w piśmie z dnia 7 grudnia 2009 r. skierowanym do zarządu banków zrzeszających, iż bank spółdzielczy będący zainteresowany wykonywaniem powyższej czynności „do wniosku do KNF o wydanie zezwolenia na zmianę statutu w tym zakresie, powinien dołączyć dokumenty informujące o sposobie przygotowania do jej wykonywania, a w szczególności o opracowanych i wdrożonych procedurach, przygotowaniu technicznym i prawnym, a także przygotowaniu fachowym kadry”. W uzasadnieniu takiego wniosku powinna zaś znaleźć się analiza „lokalnego rynku oraz kosztów związanych z przygotowaniem do wykonywania tej czynności oraz spodziewanych przychodów”.



W swoim piśmie zawarłście państwo tezę, iż różne czynności jakie mogą kryć się pod pojęciem zaciągania zobowiązań związanych z emisją papierów wartościowych (tj. wykonywanie czynności agenta emisji, subemitenta usługowego, subemitenta inwestycyjnego, subbundewritera, banku reprezentanta i powiernika) wiążą się z odmiennym ryzykiem. Niezależnie od tego faktu, w każdym z tych przypadków, ryzyko to pozostaje istotne i bank spółdzielczy winien spełnić określone wymagania by móc podjąć się wykonywania w sposób rzetelny i bezpieczny powyżej wymienionych czynności. Dotyczy to również działań „na rynku papierów wartościowych w formie agenta emisji”, które zgodnie z Państwa pismem są dla banków spółdzielczych „atrakcyjne”.

Działalność agenta emisji nie jest określona w prawie – w praktyce składa się na nią przede wszystkim pomoc udzielana emitentowi w przygotowaniu emisji, tj. opracowanie jej warunków oraz konkretnych dokumentów, a także organizacja samej emisji. Agent emisji musi, zatem posiadać fachową kadrę (dysponującą odpowiednią wiedzą i doświadczeniem), która będzie w stanie wykonać rzetelną wycenę, a także przygotować techniczną stronę procesu emisji. W tym miejscu należy zwrócić uwagę, iż zgodnie z art. 22 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej w warunkach wprowadzenia warunków finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach pu-

blicznych, podmiot sporządzający lub biorący udział w sporządzaniu informacji zamieszczonych w prospekcie emisyjnym jest odpowiedzialny za ich prawidłowość, rzetelność i kompletność. Wiąże się to z odpowiedzialnością karną za podanie nieprawidłowych lub zatajenie prawdziwych danych zagrożone karą grzywny do 5 000 000 zł lub karą pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 5, albo obu tymi karami łącznie (art. 100 ust. 1 wspomnianej ustawy).

Należy też zaznaczyć, iż w praktyce występowanie w charakterze agenta emisji rzadko, kiedy ogranicza się do roli przedstawionej powyżej. Przeważnie wiąże się to również z koniecznością zagwarantowania nabycia, całej emisji na własny rachunek. Warunek ten jest zwykle stawiany podmiotom będącym agentami emisji obligacji komunalnych. Agent takiej emisji musi zatem posiadać odpowiedni potencjał ekonomiczny i właściwie oszacować ryzyko z nią związane.

Reasumując bank spółdzielczy zamierzający rozszerzyć przedmiotowy zakres swojej działalności o zaciąganie zobowiązań związanych z emisją papierów wartościowych powinien spełniać warunki wskazane w przytoczonym piśmie Komisji z dnia 7 grudnia 2009 r. Wynika to z faktu, iż działalność ta, niezależnie od zakresu w jakim jest prowadzona, wiąże się z koniecznością posiadania specjalistycznej wiedzy merytorycznej oraz odpowiedniego zaplecza technicznego. Intencją Komisji jest by banki spółdzielcze podejmowały działalność tego rodzaju świadome szczegóły wymagań z nią związanych – po odpowiednim do tego przygotowaniu.

## PIERWSZY BANKOMAT BIOMETRYCZNY W BANKU BPS

Jeszcze do niedawna takie rozwiązanie pozostawało wyłącznie w strefie wyobraźni, jednak 10 maja stało się rzeczywistością. W Warszawie przy ul. Płockiej stanął pierwszy w Europie bankomat oparty na identyfikacji biometrycznej Finger Vein.

Klienci Banku Polskiej Spółdzielczości S.A., mogą teraz korzystać z najbezpieczniejszego jak do tej pory rozwiązania w dziedzinie bankowości elektronicznej.



„Wykorzystanie biometrii naczyń krwionośnych palca jako systemu uwierzytelniającego w bankomacie to przełom w bankowości na skalę Europy” – zapewniał podczas prezentacji urządzenia Prezes Zarządu Banku Polskiej Spółdzielczości S.A., Mirosław Potulski. Technologia Finger Vein - bazująca na identyfikacji układu żył w palcu użytkownika jest niezawodna i w stu procentach bezpieczna. Została ona opracowana przez japońską firmę Hitachi, natomiast twórcą bankomatu wykorzystującą te rozwiązanie jest firma informatyczna Wincor Nixdorf. Jak wyjaśnił Tadeusz Woszczyński Przedstawiciel Hitachi Europie na Polskę: „...nie da się pobrać informacji o układzie czyichś naczyń krwionośnych bez jego wiedzy”. Dlatego największą zaletą tego rozwiązania jest zdecydowanie bezpieczeństwo. Rysunek naczyń

krwionośnych nie zmienia się z wiekiem ani pod wpływem chorób, jest także zupełnie inny nawet w przypadku bliźniaków. „Technologia oparta na identyfikacji indywidualnego układu żył w palcach pozwala również użytkownikom zachować prywatność, a to stanowi istotny argument w dyskusjach o masowych wdrożeniach biometrii w bankowości” – objaśnia dalej Woszczyński. W praktyce to rozwiązanie wymaga wyłącznie zeskanowania naczyń krwionośnych w środkowym palcu dowolnej ręki klienta oraz wyrażenia pisemnej zgody na stosowanie tego typu rozwiązania. Po rejestracji jednorazowy proces identyfikacji zaczyna się od podświetlenia palca, co uwidacznia obraz naczyń krwionośnych. Następnie jest on przekazywany z kamery, przekształcany cyfrowo i porównywany z wzorcem z bazy danych. Identyfikacja trwa zaledwie kilka sekund. Nowe bankomaty umożliwiają jednocześnie korzystanie z tradycyjnych kart bankomatowych, kodów PIN jak i nowych rozwiązań. Wprowadzenie tak zaawansowanej technologii wiąże się z dużą inwestycją. Wyposażenie banku w tego typu nowoczesny bankomat wynosi około 15 tys. euro, czyli średnio o 10 proc. więcej niż standardowego bankomatu. W utrzymaniu i eksploatacji koszt obu typów bankomatów wynosi tyle samo. Technika ta już na stałe przyjęła się i została sprawdzona w Japonii gdzie na 180 tys. pracujących bankomatów ok. 60 tys. oparty jest na technologii biometrycznej. Firma Hitachi przewiduje, że w 2011 roku w Polsce, będzie działało ok. 3 tys. bankomatów biometrycznych. Gdyby prognozy te się sprawdziły, to mogłyby być przełomem w walce tzw. skimmerami, czyli przestępcami specjalizującymi się w kopiowaniu kart płatniczych

## BANKI POPRAWIŁY SWOJE WYNIKI

Banki podsumowują pierwszy kwartał 2010 roku. Wyniki są lepsze, banki zwiększyły zyski m.in. dlatego, że zmalały rezerwy na złe kredyty i instytucje wciąż są ostrożne w przydzielaniu kredytów – pisze „Rzeczpospolita”.

„36 banków, które przedstawiły swoje wyniki za I kwartał 2010 roku, zarobiły ponad 2,5 mld zł, czyli o 48 proc. więcej niż przed rokiem. – Ten spektakularny wzrost to efekt niskiej bazy sprzed roku. Nie można odpalać fajerwerków. Rezultaty I kwartału w minionym roku były bardzo słabe” – tłumaczy Dariusz Górski, analityk Wood & Co. „W ubiegłym roku wyniki banków były obciążone potężnymi rezerwami na kredyty i rozliczeniami opcji walutowych. W pierwszych trzech miesiącach tego roku banki też tworzyły rezerwy na ryzyko kredytowe, ale znacznie mniejsze, a o problemach z opcjami walutowymi nie było mowy” donosi dziennik. W minionym roku część banków lekomyślnie przyznawała kredyty, przez co pieniądze trafiały także do osób, których nie stać było na spłatę comiesięcznych zobowiązań. Nie radząc sobie z nierzetelnymi dłużnikami, banki sprzedawały kredyty firmom windykacyjnym i w konsekwencji każdy taki przypadek stanowił mniejszy zarobek dla banku - pisze Rzeczpospolita.

Źródło: Rzeczpospolita, 19 maja 2010 r.





## POŻYTECZNE RAPORTY

### Rośnie liczba raportów „o samym sobie” pobieranych przez klientów banków w Biurze Obsługi Klienta BIK S.A.

W zeszłym roku Biuro Informacji Kredytowej udostępniło ponad 57 tys. tzw. raportów „o samym sobie”, czyli raportów pobieranych przez tych kredytobiorców, którzy chcą dokładniej poznać swoją historię kredytową odnotowaną w bazach BIK na podstawie informacji przekazywanych przez banki. A od początku tego roku – już ponad 26 tysięcy.

- Na początku działalności Biura, czyli w 2002 r., gdy zatrudnialiśmy jednego pracownika, udostępnialiśmy 2 do 5 raportów tygodniowo – wspomina Jacek Durka dyrektor Biura Obsługi Klienta BIK. W 2004 r. było to już 100 – 200 raportów w ciągu tygodnia, a potem około 2 tysięcy miesięcznie.

Liczba wniosków napływających od klientów banków o udostępnienie tego typu raportów stale rośnie. Oznacza to oczywiście konieczność zwiększenia liczby pracowników, którzy mogliby zapewnić sprawną obsługę tak wysokiego popytu. Obecnie w BOK pracuje dziewięć osób.

#### Dlaczego Raporty cieszą się popytem

Biuro obsługuje klientów z całej Polski. W latach 2008 – 2009 najwięcej było ich z województw: mazowieckiego, lubelskiego i łódzkiego. Niewielu natomiast pochodziło z województw: lubuskiego i opolskiego. Większość osób (63 proc.), które zgłosiły się w zeszłym roku do BOK stanowili mężczyźni. Prawie 60 proc. to klienci w wieku 18 – 39 lat.

Do niedawna Biuro Obsługi Klienta zajmowało się także obsługą telefoniczną klientów i odpowiadało na ich maile. Od początku tego roku jest to w gestii funkcjonującego w BIK Centrum Wsparcia Klienta obsługującego zarówno banki, jak i ich klientów.

Z badań przeprowadzonych przez Biuro Informacji Kredytowej wynika, że ok. 92 proc. klientów zgłasza się do BOK, aby wyjaśnić przyczyny odmowy udzielenia kredytu lub zweryfikować informacje udzielone przez bank ewentualnie pośrednika finansowego. Inne powody wizyt klientów w Biurze Obsługi Klienta to np. zweryfikowanie swoich danych przed złożeniem wniosku o kredyt w banku lub też sprawdzenie, czy dane zostały zaktualizowane, a także aby zapobiec kradzieży tożsamości. Do BOK zgłaszają się coraz częściej osoby, które chcą sprawdzić swoją historię kredytową w Biurze Informacji Kredytowej, a także, aby sprawdzić, czy poręczony kredyt jest regulowany.

Z badań tych wynika, że o istnieniu Biura Informacji Kredytowej ok. 72 proc. klientów dowiaduje się w banku, w którym ubiegają się o kredyt, ok. 25 proc. od pośrednika kredytowego, a ok. 3 proc. z innych źródeł (internet, prasa).

Jak twierdzi Maciej Duszczyk, dyrektor Departamentu Marketingu w Biurze Informacji Kredytowej S.A., starają się dotrzeć do klientów banków poprzez bankowe strony internetowe, plakaty, ulotki oraz broszury, które w przystępny sposób przekazują wiedzę na temat Raportów i korzyści płynących dla każdego, o którym informacje znajdują się w bazie BIK.

Procentują także dobre relacje z organizacjami konsumenckimi, dla których BIK przygotowuje konferencje i cykliczne spotkania. Do takich organizacji, jak np. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich czy Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej zgłaszają się z różnymi problemami klienci banków. Jest to dobra okazja, aby uświadomić im korzyści płynące z posiadania pozytywnej historii kredytowej oraz sensu pobierania Raportu kredytowego na swój temat.

#### Pomagamy klientom

W zeszłym roku ponad 70 proc. wszystkich Raportów pobranych w BOK stanowiły Raporty Standard, czyli Informacja Ustawowa. Jest ona nieodpłatna i zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (art. 32 ust. 5), klient może skorzystać z tego prawa raz na pół roku.

Osoby, które są zainteresowane stałym dostępem do swoich danych mogą korzystać z Raportu Plus lub Raportu Plus z Informacją o Ocenie Punktowej. Stanowiły one prawie jedną trzecią wszystkich udostępnionych Raportów, w tym raporty Plus – ok. 10 proc. a raporty Plus ze scoringiem – ok. 17 proc.

Najczęściej u nas szukają klienci przyczyn odmowy udzielenia kredytu przez bank – twierdzi Jacek Durka. Podkreśla także, że każdego miesiąca napływa do BOK, od klientów banków, kilkaset pism z reklamacjami. - Sprawdzamy, więc ich zasadność i każdemu udzielamy odpowiedzi – mówi dyrektor BOK. Chociaż należy podkreślić, że skorygowanie danych zawartych w bazach BIK, mogą dokonywać jedynie te banki, które te informacje przekazały. Raporty BIK pomagają, więc klientom banków ustalić do jakiego banku powinni ewentualnie zgłaszać swoje uwagi. Słowem, warto sprawdzić, analizując swój Raport kredytowy, czy dane są odpowiednio aktualizowane, czy nie zawiera on zobowiązań, o których zapomnieliśmy. Można także sprawdzić, czy poręczone zobowiązanie jest prawidłowo regulowane.

Grażyna Garlińska