ŚWIAT BANKOWOŚCI SPÓŁDZIELCZEJ
NR 1/603 STYCZEŃ-MARZEC 2022
ISSN 2719-4515

BANK SPÓŁDZIELCZY SIĘ ROZUMIE

Prosty język w trudnych czasach

s. 36

IPS SGB

– pod parasolem spółdzielczej ochrony

s. 21

PODCAST SPÓŁDZIELCZY SGB

POMOC SĄSIEDZKA
SGB DLA UKRAINY

Spółdzielcza pomoc i solidarność

rozmowa **z Mariuszem Kulpą** s. 5

BS

OD REDAKCJI

JESTEŚMY W NOWEJ **RZECZYWISTOŚCI**

Życie pisze czasem bardziej wyrafinowane i zawiłe scenariusze niż najbardziej pomysłowi pisarze. Kto ponad dwa lata temu przewidziałby, że jeden wirus zatrzyma całą światową gospodarkę? Wywróci do góry nogami dotychczasowe życie i na długo zamknie nas w domach?



Żyjemy w bardzo niespokojnych czasach. Dwa lata temu, dokładnie 4 marca, w Polsce wykryto pierwszy przypadek koronawirusa. Teraz, niemal w drugą rocznicę pandemii, wybuchła wojna w Ukrainie. Jej konsekwencje mają wpływ na każdego z nas. Od końca lutego żyjemy w innej, odmiennej, niepewnej rzeczywistości.

W obu sytuacjach możemy doszukiwać się pewnych podobieństw. I wtedy i teraz na wielu z nas padł blady strach. Dla kilku pokoleń obie sytuacje były bardzo nowe, ale działania, które wywołały – niemal identyczne. Zarówno dwa lata temu, jak i teraz wielu Polaków zareagowało emocjonalnie w stosunku do… gotówki. Wielu z nas dosłownie „rzuciło” się do bankomatów i placówek bankowych, żeby wypłacić złotówki, dolary, euro i franki. Najbardziej wówczas pożądane waluty, po kilku tygodniach wróciły do banków. W banku są bezpieczne, w domu niekoniecznie.

Obecna sytuacja, mimo zrozumiałego lęku, wyzwoliła w społeczeństwie niesamowitą solidarność, empatię, zaangażowanie i chęć niesienia bezinteresownej pomocy. Chyba każdy z nas pośrednio lub bezpośrednio wspiera uchodźców. W Grupie SGB trudno zliczyć formy wparcia i pracowników w nie zaangażowanych. Pomagamy na różne sposoby. Naszą akcję nazwaliśmy „Sąsiedzka pomoc dla Ukrainy”. Pomagamy mądrze, zbieramy pieniądze i potrzebne rzeczy, a wielu naszych pracowników to wolontariusze.

– *Pracuję ze wspaniałymi, pełnymi empatii ludźmi. Moje koleżanki i koledzy z pracy od razu włączyli się w pomoc, jako wolontariusze pomagają czynnie uchodźcom w punkcie recepcyjnym, przekazują niezbędne produkty* – mówi Mariusz Kulpa, prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Lubyczy Królewskiej, miasteczku oddalonym zaledwie kilka kilometrów od przejścia granicznego w Hrebennem. Prezesa zapytaliśmy również jak wyglądała sytuacja na naszej wschodniej granicy zaraz po rozpoczęciu przez Rosję działań wojennych.

Polecam wszystkie artykuły związane z dramatycznymi wydarzeniami w Ukrainie, które publikujemy w ramach „Tematu numeru”.

Ta wojna toczy się na froncie i w sieci. Poza dezinformacją i fake newsami mamy też cybernetyczne ataki. Coraz powszechniejsze stają się phishing, spoofing czy vishing. Na czym polegają? Jak się przed nimi bronić? Polecam tekst Jędrzeja Szymanowskiego pod tytułem „Prosty język w trudnych czasach”. Materiał dostępny również w wersji audio. W tematykę cyberprzestępstw wpisuje się również felieton Andrzeja Borowiaka.

W SGB dokładamy wszelkich starań, żeby nasi klienci czuli się bezpiecznie. Rozwijamy nowe usługi i produkty. Banki spółdzielcze zawsze były odpowiedzialne społecznie, naturalnie wpisują się w trend ekologiczny, przykładem jest projekt „Zielone sąsiedztwo”. A jakie są cele klimatyczne z szerokiej perspektywy? Co to są zielone obligacje? Który kraj, jako pierwszy je wyemitował? Jaki jest potencjał w tej formie finansowania?

Zachęcam do przeczytania i posłuchania artykułu opracowanego przez Janusza Orłowskiego na podstawie raportu KPMG pod tytułem: „Czy banki skorzystają na zielonych obligacjach?”.

Rozwijamy usługi cyfrowe. Polecam więc przy okazji artykuł Roberta Azembskiego o biometrii w bankowości. Jak pisze autor, jest ona na wyciągnięcie ręki. Taki bankomatowy kombajn został zainstalowany w Sadkach, niewielkiej miejscowości niedaleko Nakła: *Biometryczny bankomat najnowszej generacji, który liczy, przyjmuje gotówkę, wykonuje przelewy i informuje o historii operacji na koncie. Klienci mogą wykonywać operacje bankowe logując się przy pomocy własnej dłoni, bez użycia karty. Zdecydowana większość klientów wybiera biometrię, ponieważ jest po prostu wygodniejsza* – chwali dziennikarz.

Nowoczesnych urządzeń jest oczywiście więcej, jak więcej jest banków rozwijających swoje usługi w tych trudnych czasach. Rosną stopy procentowe i mają one wpływ na wyniki finansowe banków, dodajmy, że wpływ korzystny. Jednak banki działają dzisiaj w bardzo zmiennym otoczeniu makroekonomicznym i (tu wrócę do początku tego tekstu), w warunkach wciąż trwającej wojny w Ukrainie.

Wsparciem dla banków spółdzielczych jest IPS SGB. System ochrony instytucjonalnej SGB działa już od ponad sześciu lat. Można powiedzieć, że okrzepł i ma na swoim koncie spektakularne, pozytywne rozwiązania. Zachęcamy do przeczytania i posłuchania podcastu „Pod parasolem spółdzielczej ochrony” autorstwa Michała Ołdakowskiego, prezesa Zarządu IPS-SGB i Michała Jurka, dyrektora Departamentu Monitorowania Ryzyka i Restrukturyzacji IPS-SGB. Jest co poczytać lub posłuchać!

Piszę ten artykuł przed Świętami Wielkanocnymi. Przyroda gwałtownie budzi się do życia, za oknem w lesie słyszę śpiew ptaków – praca zdalna ma swoje uroki :-). Tradycyjnie, jak co roku, wielu z nas będzie sobie życzyć zdrowych, wesoły świąt. Usiądziemy do świątecznego śniadania i podzielimy się jajkiem – symbolem odradzającego się życia. W te Święta życzenia zdrowia i spokoju nabiorą nowego wymiaru, to już nie będzie zwykła formułka, ale gorąca prośba…

Życzę Państwu zdrowia i spokoju. Życzę Świąt i następnych dni wolnych od pandemii i doniesień o wojennej zawierusze. Dobrej lektury!

Roman Szewczyk
Redaktor Naczelny

BANK SPÓŁDZIELCZY
Adres Redakcji: Szarych Szeregów 23a, 60-462 Poznań,
M.: **505 459 471**, E.: **wydawnictwo@bodie.pl,**
www.bodie.pl/szkolenia/bodie-extra/ wydawnictwo/ksiazki
Redaguje zespół: redaktor naczelny – **Roman Szewczyk**
redaktorzy prowadzący – **Rafał Łopka, Jerzy Sygidus**
redakcja techniczna – **BODiE**
Korekta: **Jerzy Sygidus**
Reklama: M: **505 459 471**
Projekt: **dubielstudio.pl, rm2.eu** Skład: **drukma**

Zdjęcie na okładce: **Roman Szewczyk**
Obróbka: dubielstudio.pl
Zdjęcia we wnętrzu pochodzą z **Pixabay.com** lub **Unsplash.com**.
Wydawca:
Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji Sp. z o.o.
Szarych Szeregów 23a, 60-462 Poznań, M.: 505 459 471,
E.: wydawnictwo@bodie.pl
Na zlecenie SGB-Banku SA

Redakcja nie zwraca materiałów nie zamówionych. Zastrzega sobie prawo do redakcyjnego opracowania tekstów, skracania oraz zmiany tytułów. Rozpowszechnianie materiałów redakcyjnych w formie papierowej i elektronicznej bez zgody Wydawcy zabronione.

BS
NA RYNKU OD 1964 ROKU

BS

SPIS TREŚCI

KLIKNIJ ŻEBY PRZEJŚĆ DO ARTYKUŁU





TEMAT NUMERU

SPÓŁDZIELCZA POMOC I SOLIDARNOŚĆ s. 5
ROZMOWA Z MARIUSZEM KULPĄ, PREZESEM ZARZĄDU BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W LUBYCZY KRÓLEWSKIEJ

WOJNA TAK DALEKO, TAK BLISKO s. 8

SĄSIEDZKA POMOC DLA UKRAINY s. 12

BANKOWOŚĆ OTWARTYCH SERC s. 13

WAŻNE DLA SEKTORA

RADA NADZORCZA MA DONIOSŁE ZNACZENIE DLA FUNKCJONOWANIA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO. PRAWO POTWIERDZA s. 15

WYMOGI ODPOWIEDNIOŚCI W BANKACH SPÓŁDZIELCZYCH – NIEDOPASOWANE PODSTAWY PRAWNE, A POTRZEBA STOSOWANIA ZASAD PROPORCJONALNOŚCI s. 17

POD PARASOLEM SPÓŁDZIELCZEJ OCHRONY s. 21

DOCHODY POZAODSETKOWE BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH s. 23

URZĄDZENIA WIELU NOWYCH MOŻLIWOŚCI s. 25

SZTUCZNA INTELIGENCJA REWOLUCJONIZUJE BANKOWOŚĆ s. 29

SPIS TREŚCI



SZTUCZNA INTELIGENCJA W SGB-BANKU SA. PAN ROBOT WZIĄŁ SIĘ DO ROBOTY s. 31

HIPERAUTOMATYZACJA NIE ZASTĄPI CZŁOWIEKA s. 33

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA s. 35

PROSTY JĘZYK W TRUDNYCH CZASACH s. 36

TYM ŻYJE BANKOWOŚĆ

„DZWONIĘ Z BANKU. CZY MOGĘ PROSIĆ O LOGIN I HASŁO?” SPOOFING – TO MOŻE BYĆ GROŹNE! s. 38

STOPAMI W INFLACJĘ s. 41

ZIELONE BANKI

CZY BANKI SKORZYSTAJĄ NA ZIELONYCH OBLIGACJACH? s. 43

WIATR, WODA I ENERGIA SŁONECZNA TO NASZA PRZYSZŁOŚĆ.
ROZMOWA Z MAŁGORZATĄ BORKOWSKĄ Z SGB-BANKU SA s. 45



ZIELONE FINANSE CIESZĄ SIĘ ZROZUMIENIEM I AKCEPTACJĄ WŚRÓD MŁODYCH LUDZI.
ROZMOWA Z PROF. SŁAWOMIREM JUSZCZYKIEM, BANKOWCEM Z INSTYTUTU EKONOMII I FINANSÓW SGGW W WARSZAWIE s. 46

PRAWO

RAŻĄCE NIEDBALSTWO PŁATNIKA W ORZECZNICTWIE DOT. NIEAUTORYZOWANYCH TRANSAKCJI PŁATNICZYCH s. 49

NOWE ZASADY USTALANIA OKRESU ZASIŁKOWEGO s. 51

TYM ŻYJE BANKOWOŚĆ

BEZPIECZEŃSTWO POCZTY ELEKTRONICZNEJ: REKOMENDACJE DLA BANKÓW s. 53

KLIKNIJ ŻEBY PRZEJŚĆ DO ARTYKUŁU

SPÓŁDZIELCZA POMOC I SOLIDARNOŚĆ

ROZMOWA Z MARIUSZEM KULPĄ,
PREZESEM ZARZĄDU BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W LUBYCZY KRÓLEWSKIEJ

Na przejściu granicznym w Hrebennem, oddalonym od Lubyczy Królewskiej zaledwie o 9 kilometrów, widziałem mnóstwo wolontariuszy, mieszkańców pomagających ofiarom wojny...

Wszyscy dzisiaj jednoczymy się z uchodźcami. Nie mam na myśli tylko gestów, słów solidarności, których jest mnóstwo w mediach społecznościowych i w codziennych rozmowach. Myślę przede wszystkim o realnej pomocy. Pomoc rozpoczęła się nagle, tak, jak nagle wybuchła ta wojna.

Pochodzi pan z Lubyczy. Czy będąc tak blisko tlącego się konfliktu przypuszczał pan, że może dojść do wojny?

Na kilka tygodni przed jej wybuchem można było zauważyć wzmożony ruch na przejściu granicznym. Wyczuwało się trochę inną, mniej spokojną atmosferę. Do tego media coraz częściej informowały o ruchach wojsk rosyjskich. Napływające ze wszystkich stron informacje nie napawały optymizmem, jednakże chyba każdy liczył, że do konfliktu zbrojnego nie dojdzie. Niestety, stało się inaczej i pod bezzasadnym pretekstem rosyjskie wojska wkroczyły na Ukrainę. W ten czwartkowy poranek, 24 lutego br., wszyscy byliśmy w szoku.

Jak na wydarzenia w Ukrainie zareagowali wasi klienci? Jak zareagowali pracownicy banku? Mieszkańcy?

Mieszkając w niedalekim sąsiedztwie Ukrainy, odbiór wydarzeń był bardziej emocjonalny. Na początku konfliktu nie wystąpiły jakieś istotne reakcje klientów, ale już niedługo potem w placówkach banku zauważyliśmy wzmożone wypłaty gotówki, a na okolicznych stacjach benzynowych trudności w dostępie do paliw, czy kolejki w sklepach. Obecnie sytuacja wydaje się ustabilizowana. Pracownicy banku, tak jak i inni mieszkańcy, czuli obawy, co będzie dalej. Wszyscy jednak staramy się uspokajać nastroje klientów, by nie doszło do jeszcze większego chaosu. Strach i panika to najgorsi doradcy.



FOT. ROMAN SZEWCZYK

Napływające ze wszystkich stron informacje nie napawały optymizmem, jednakże chyba każdy liczył, że do konfliktu zbrojnego nie dojdzie – mówi prezes Mariusz Kulpa

Wraz z wybuchem konfliktu w Lubyczy Królewskiej pojawiły się pierwsze ofiary wojny – uchodźcy.

Dokładnie tak. Bardzo szybko zareagowały lokalne władze. Błyskawicznie został uruchomiony punkt pomocy dla uchodźców w Lubyczy Królewskiej, mieszkańcy chętnie włączyli się do wsparcia. Działania dotyczą zbiórki najpotrzebniejszych rzeczy (żywności, leków, odzieży, koców), transportu i noclegów.

Pracownicy banku pewnie też nie zostali obojętni.

Pracuję ze wspaniałymi, pełnymi empatii ludźmi. Moje koleżanki i koledzy z pracy od razu włączyli się w pomoc, jako wolontariusze pomagają czynnie uchodźcom w punkcie recepcyjnym, przekazują niezbędne produkty. Natomiast jako bank również dołączyliśmy się do udzielenia pomocy zarówno finansowej, jak i materialnej. Pomoc na pewno będzie kontynuowana, ponieważ konflikt zbrojny na Ukrainie nadal trwa, a napływ uchodźców jest coraz większy. Dziękuję też pracownikom banku zrzeszającego za zorganizowaną pomoc.

Pracuję ze wspaniałymi, pełnymi empatii ludźmi. Moje koleżanki i koledzy z pracy od razu włączyli się w pomoc, jako wolontariusze pomagają czynnie uchodźcom w punkcie recepcyjnym, przekazują niezbędne produkty. Natomiast jako bank również dołączyliśmy się do udzielenia pomocy zarówno finansowej, jak i materialnej.

U progu pandemii również wzrosło zainteresowanie gotówką. Polacy zaczęli masowo wypłacać gotówkę z bankomatów, kupować walutę. Jakie widzi pan różnice między runem na bankomaty wtedy i teraz?

Pandemia była dla nas czymś nowym, nieznanym, nieprzewidywalnym, a jednak wówczas zainteresowanie gotówką było mniejsze. W obecnym przypadku zapotrzebowanie na wypłatę gotówki wśród klientów było większe niż 2 lata temu. W piątek, dzień po wybuchu wojny, ustawiły się kolejki do bankomatów. Podjęliśmy decyzję, że zadbamy o naszych klientów. Mieliśmy dla nich fizycznie gotówkę, ale w placówkach. Wyłączyliśmy nasze bankomaty, ponieważ chcieliśmy zabezpieczyć naszych klientów. Przyjeżdżali do nas klienci innych banków, ponieważ ich bankomaty były puste. Oczywiście, przez cały czas prowadziliśmy politykę uspokajania, ale w takich sytuacjach ludzie bardziej opierają się na emocjach, słuchają plotek, a nie faktów. To wzmożone zainteresowanie gotówką trwało przez kilka dni. Nasi klienci masowo zgłaszali chęć wypłaty środków pieniężnych. Dzięki współpracy i wsparciu pracowników SGB-Banku mogliśmy zaspokoić potrzeby klientów na optymalnym poziomie. Kolejny raz przekonaliśmy się, że tylko razem w zrzeszeniu możemy zażegnać kryzysową sytuację i zaspokoić potrzeby klientów. Pomogła sprawna, przemyślana komunikacja. Dzięki współpracy i wsparciu pracowników SGB-Banku mogliśmy zaspokoić potrzeby klientów na optymalnym poziomie. Kolejny raz przekonaliśmy się, że tylko razem w zrzeszeniu możemy zażegnać kryzysową sytuację i zaspokoić potrzeby klientów. Pomogła sprawna, przemyślana komunikacja. Dzięki współpracy i wsparciu pracowników SGB-Banku mogliśmy zaspokoić potrzeby klientów na optymalnym poziomie. Kolejny raz przekonaliśmy się, że tylko razem w zrzeszeniu możemy zażegnać kryzysową sytuację i zaspokoić potrzeby klientów. Pomogła sprawna, przemyślana komunikacja. Dzięki współpracy i wsparciu pracowników SGB-Banku mogliśmy zaspokoić potrzeby klientów na optymalnym poziomie. Kolejny raz przekonaliśmy się, że tylko razem w zrzeszeniu możemy zażegnać kryzysową sytuację i zaspokoić potrzeby klientów. Pomogła sprawna, przemyślana komunikacja.

Czy wśród waszych klientów są Ukraińcy? Macie dla nich ofertę?

Tak, lecz jest ich niewielu. Większość imigrantów zarobkowych z Ukrainy wybiera duże aglomeracje miejskie, gdzie dostęp do pracy jest łatwiejszy. W związku z tym, nie wyodrębnialiśmy oferty specjalnie dla Ukraińców. Natomiast kolportowaliśmy za pośrednictwem agencji celnych na przejściu granicznym w Hrebennem ulotki w języku ukraińskim, dotyczące usług oferowanych przez Western Union.

Jest pan jednym z inicjatorów pomocy dla naszych wschodnich sąsiadów. Jak rozpoczęła się akcja pomocy?

Nie nazywałbym siebie inicjatorem, czy pomysłodawcą. Byłem jednym z wielu, którzy naturalnie włączyli się w pomoc. W rozmowie z prezesem SGB-Banku, Mirosławem Skibą, padła informacja, że w Lubyczy Królewskiej powstał punkt recepcyjny dla uchodźców z Ukrainy i że mieści się tuż obok naszego banku. Zbierane są w nim najpotrzebniejsze rzeczy. Reszta działań leżała po stronie banku zrzeszającego. Wiem, że pracownicy banku szybko włączyli się do akcji, za co serdecznie dziękuję i przekazuję podziękowania dla wszystkich, którzy zaangażowali się w pomoc dla uchodźców. Sceny, których jesteśmy tu świadkami na co dzień, są przejmujące, dlatego każdy akt wsparcia i każdy ludzki odruch ma ogromną wagę. Jestem dumny, że bankowcy jak zawsze potrafią pokazać swoją empatię i zaangażowanie.

Czy w sytuacji konfliktu, niepewności przydają się produkty i usługi oferowane w zdalnych kanałach mobilnych?

Myślę, że tak. Zwłaszcza w okresie pandemii widać było większe zainteresowanie usługami w zdalnych kanałach dostępu. Nastąpił wzrost liczby klientów, którzy wnioskowali o dostęp

do bankowości elektronicznej oraz mobilnej aplikacji SGB Mobile, a następnie aktywowali inne usługi. Bank chętnie uczestniczy w uruchamianiu nowych produktów i usług w tym zakresie.

Czy pan osobiście płaci BLIKiem? Czy korzysta pan z płatności mobilnych?

Tak, jak najbardziej. Jeżeli płatność Blikiem jest dostępna w serwisach internetowych, to wybieram ten sposób płatności ze względu na fakt, że jest nieskomplikowany i szybki. W grudniu 2021 r. udało się udostępnić klientom naszego banku przelewy BLIK na telefon w aplikacji SGB Mobile. To bardzo dobry produkt w zakresie szybkich przekazów pieniędzy.

Bank współpracuje z władzami samorządowymi. Czy zawsze możecie na siebie liczyć dla dobra lokalnych społeczności?

Prowadzimy obsługę finansową trzech jednostek samorządowych. Staramy się, aby współpraca przebiegała bez zakłóceń, a oferta spełniała oczekiwania na różnych płaszczyznach. Bank angażuje się w niektóre inicjatywy i akcje realizowane przez samorządy. W przypadku projektów gminnych dotyczących odnawialnych źródeł energii uczestniczyliśmy w spotkaniach z mieszkańcami organizowanymi przez samorządy i promowaliśmy swoją ofertę w zakresie EKO kredytu. Dzięki dostępności do taniego źródła finansowania więcej mieszkańców mogło skorzystać z instalacji odnawialnych źródeł energii.

Za nami trudny okres. Zamknęliśmy drugi już rok pandemiczny. Jak wygląda sytuacja finansowa banku?

Niski poziom stóp procentowych oraz funkcjonowanie w warunkach pandemii niekorzystnie wpłynęły na nasz wynik finansowy. Jednakże podjęte działania pozwoliły na utrzymanie ciągłości działania i wypracowanie dochodu na zadowalającym poziomie, a osiągnięte wskaźniki znajdowały się w granicach wymaganych przepisami zewnętrznymi i wewnętrznymi. Podwyżki stóp procentowych w IV kw. 2021 r. pozwoliły na osiągnięcie wartości wyniku z działalności bankowej na poziomie wyższym niż zaplanowany. Od kilu lat bank sukcesywnie zwiększa poziom sumy bilansowej, wolumen pozyskanych depozytów i udzielonych kredytów, co przekłada się na uzyskane wyniki finansowe oraz umacnianie pozycji na lokalnym rynku.

Zarządza pan bankiem od sierpnia 2018. Przez ten okres musiał się pan mierzyć aż z dwoma potężnymi kryzysami.

Znam bank od podszewki. Rozpocząłem pracę w 1997 roku, przechodząc przez niemal wszystkie szczeble kariery, związane przede wszystkim z obsługą i potrzebami klienta. Nie miałem obaw, by przyjąć propozycję pracy na stanowisku prezesa, ponieważ doskonale znam poprzednią prezes, Irenę Gałek i wiedziałem, że odchodząc na emeryturę zostawia bank w bardzo dobrej kondycji. A że dziś mierzę się z kryzysem? Wielu zarządzających pracuje w podobnych warunkach. Jeśli szef ma dobry zespół współpracowników, wówczas jesteśmy w stanie przezwyciężyć wszystkie przeciwności.

Jakie największe wyzwania stoją dziś przed bankiem?

Sprostanie obecnej sytuacji nie będzie łatwe. Zachowania klientów będą na pewno dynamiczne i zależne od sytuacji geopolitycznej. Wiele zależy od tego, w jakim kierunku potoczą się wydarzenia na Ukrainie. Mamy głęboką nadzieję, że zapanuje pokój.

Warunki makroekonomiczne w naszym kraju także nie będą wpływały korzystnie na kondycję finansową naszych klientów, a w konsekwencji będą negatywnie oddziaływać na osiągane przez bank wyniki. Jeżeli będzie taka potrzeba, będziemy wspierać naszych klientów, którzy znajdą się w trudnej sytuacji finansowej. Podobnie było w czasie pandemii. ●

Lubycza Królewska, 7 marca 2022 r.

Rozmawiał: Roman Szewczyk

> W piątek, dzień po wybuchu wojny, ustawiły się kolejki do bankomatów. Podjęliśmy decyzję, że zadbamy o naszych klientów. Mieliśmy dla nich fizycznie gotówkę, ale w placówkach. Wyłączyliśmy nasze bankomaty, ponieważ chcieliśmy zabezpieczyć naszych klientów. Przyjeżdżali do nas klienci innych banków, ponieważ ich bankomaty były puste. Oczywiście, przez cały czas prowadziliśmy politykę uspokajania, ale w takich sytuacjach ludzie bardziej opierają się na emocjach, słuchają plotek, a nie faktów.



Punkt recepcyjny w Lubyczy Królewskiej znajduje się po sąsiedzku z centralą Banku Spółdzielczego



Wolontariusze pomagają wyjść z autobusu pasażerom. Dają ciepłe napoje, pomagają w każdej sprawie

KLIKNIJ ŻEBY POSŁUCHAĆ ARTYKUŁU

WOJNA TAK DALEKO, TAK BLISKO

Roman Szewczyk
SGB-BANK SA

WOJENNA APOKALIPSA ROZPOCZĘŁA SIĘ NAGLE. TAK, JAK NAGLE WYBUCHA GAZ, DOCHODZI DO WYPADKU DROGOWEGO CZY STRZELA PIORUN. RÓWNIE NAGLE OTWORZYŁY SIĘ LUDZKIE SERCA.

Ogólnopolska akcja pomocy ogarnęła cały kraj. W Lubyczy Królewskiej – tam działa nasz bank spółdzielczy – niewielkiej miejscowości położonej zaledwie 9 kilometrów od przejścia granicznego w Hrebennem, pomoc zainicjowały lokalne władze wspólnie z mieszkańcami. Oczywiście, dołączyli pracownicy tamtejszego banku. Zrobili zbiórkę pieniężną i rzeczową. Wielu angażuje się osobiście. Na przykład w punkcie recepcyjnym w Lubyczy pomaga Sylwia Niedźwiedź, która, na co dzień pracuje w Banku Spółdzielczym w Lubyczy, w oddziale w Ulhówku.

– Pomoc płynie z głębi serca, to ludzkich odruch. To wyraz naszego człowieczeństwa i najlepsze doświadczenie na poznanie drugiego człowieka, który jest w potrzebie. Wśród Ukraińców mam wielu znajomych. Dziś nasi sąsiedzi potrzebują pomocy, nie wiemy, kiedy my jej możemy potrzebować. Uważam, że trzeba i należy pomagać. To naturalne. – mówi pani Sylwia.

Każdego dnia ofiar wojny jest coraz więcej i będzie jeszcze więcej, jeśli agresor nie zaprzestanie bombardowania wsi, miast i aglomeracji. Miejmy nadzieję, że dyplomacja zwycięży nad przemocą.



Koce, powerbanki, środki czystości to tylko część darów, które przekazała Grupa SGB do punktu recepcyjnego w Lubyczy Królewskiej

FOT. WOJCIECH PUDLISZEWSKI, ROMAN SZEWCZYK

– Wszystkie cztery przejścia graniczne pracują pełną parą, działają punkty recepcyjne dla uchodźców. W urzędzie mamy odpowiednich pracowników koordynujących pomoc – mówi Agnieszka Strzępka, rzeczniczka prasowa Lubelskiego Urzędu Wojewódzkiego w Lublinie.

W intranecie SGB-Banku pojawiła się informacja, że pracownicy organizują zbiórkę pomocy dla uciekających przed wojną Ukraińców. W kilka dni zostały zebrane potrzebne rzeczy. Do akcji „Sąsiedzka pomoc dla Ukrainy" przyłączyły się wszystkie banki spółdzielcze SGB (więcej o formach pomocy w ramce, na sąsiedniej stronie – przy. red.).

Pierwszy transport z darami do Lubyczy SGB-Bank wysłał już kilka dni po rozpoczęciu wojny. A w nim najpotrzebniejsze rzeczy: koce, pledy, pampersy, środki higieny osobistej, materiały opatrunkowe itp. To teraz będzie najbardziej potrzebne. Cieszy fakt, że takich spontanicznych zbiórek, form pomocy, są tysiące. Miliony Polaków angażują się w pomoc. Akcję tego wsparcia, obok relacji z wojny, pokazują media niemal na całym świecie.

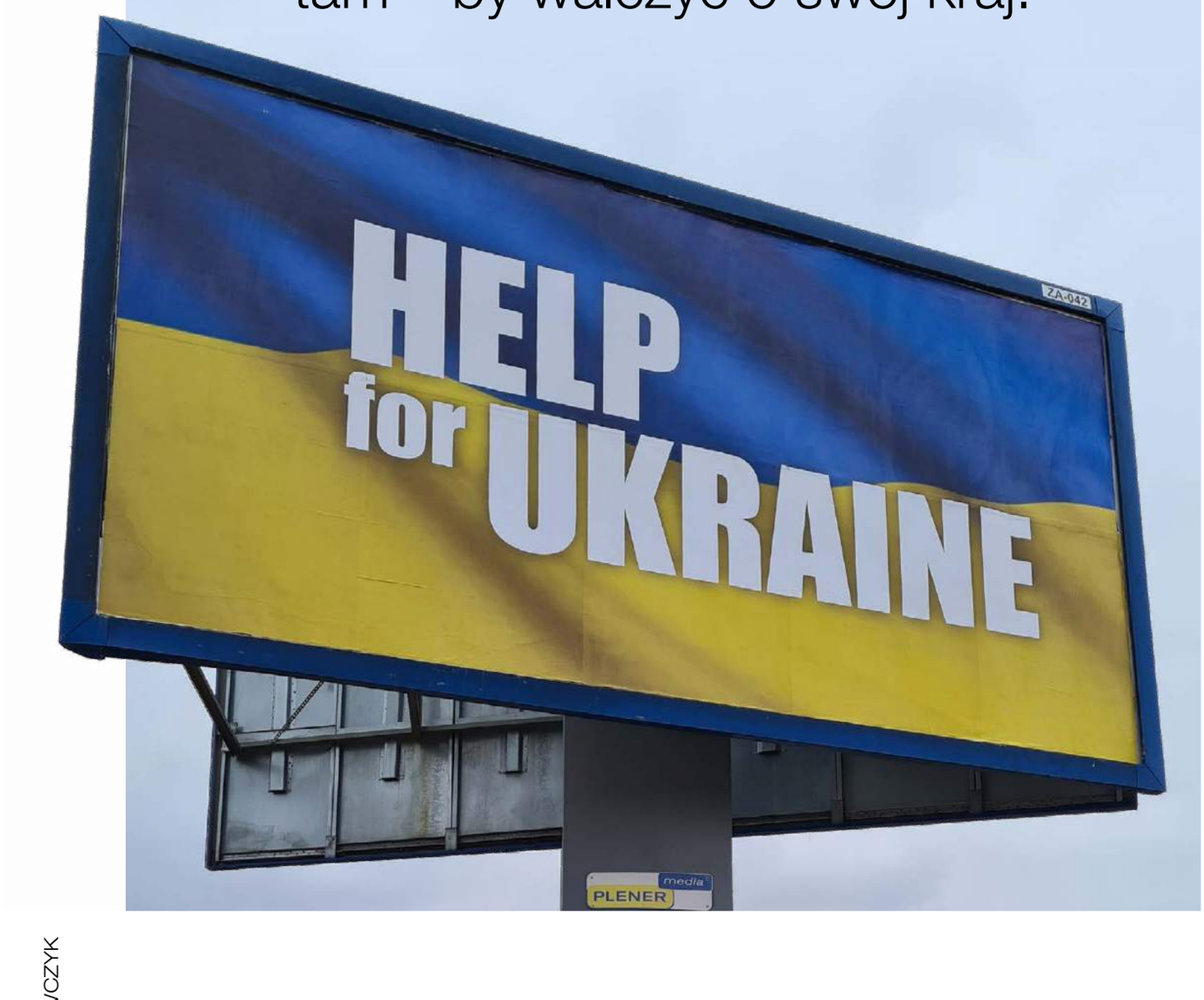


Punkt odpoczynku w Zamościu mieści się tuż przy miejskiej pływalni

Pomoc płynie z głębi serca to ludzkich odruch. To wyraz naszego człowieczeństwa i najlepsze doświadczenie na poznanie drugiego człowieka, który jest w potrzebie. Wśród Ukraińców mam wielu znajomych. Dziś nasi sąsiedzi potrzebują pomocy, nie wiemy, kiedy my jej możemy potrzebować. Uważam, że trzeba i należy pomagać. To naturalne. – mówi Sylwia Niedźwiedź z Banku Spółdzielczego w Lubyczy Królewskiej.

Słychać różne języki. Są wolontariusze ze Szwecji, Niemiec, Francji i wielu innych krajów. Robią wszystko, żeby ofiary tej bezsensownej wojny przynajmniej na chwilę o niej zapomniały. Zapomniały o mężach i ojcach, którzy zostali tam – by walczyć o swój kraj.


Zbiórka darów w punkcie recepcyjnym w Lubyczy Królewskiej



FOT. ROMAN SZEWCZYK

Solidarni z Ukrainą

Na autostradzie do Warszawy duży ruch, im bliżej Lublina, tym samochodów jest więcej. W mieście w pierwszych dniach schronienie znalazło ponad 10 tysięcy uchodźców. Miasto udostępniło hale sportowe. Na gmachu ratusza widać wielki napis: Lublin solidarny z Ukrainą.

Podobnie w Zamościu. Na głównym wjeździe od strony Lublina, wzrok przyciąga bilboard: Help for Ukraine na tle ukraińskiej flagi. Obok: punkt odpoczynku, przygotowany przez władze miejskie nie opodal krytej pływalni. Wokół mnóstwo uchodźców, wolontariuszy i ludzi dobrej woli.

– Przyniosłem weki własnej roboty – mówi pan Jan, emeryt. – Kupiłem konserwy w Biedronce. Dzielę się tym, co mam. Tak trzeba. Myślę, że dzisiaj wszyscy jesteśmy Ukraińcami…

Punkt recepcyjny – Lubycza Królewska

Centrala Banku Spółdzielczego w Lubyczy mieści się przy ulicy Kolejowej, po sąsiedzku ze Szkołą Podstawową.

– Serdecznie dziękuję wszystkim, którzy angażują się w pomoc dla uchodźców – mówi Mariusz Kulpa, prezes Zarządu Banku Spółdziel-



Kilka kilometrów od przejścia granicznego w Hrebennem. Policja ustawiła blokadę

czego w Lubyczy Królewskiej. – Tuż obok siedziby naszego banku mieści się punkt recepcyjny, w którym przyjmowani są uchodźcy. Sceny, których jesteśmy na co dzień świadkami, są przejmujące, dlatego każdy akt wsparcia i każdy ludzki odruch ma tutaj ogromną wagę. Jestem dumny, że bankowcy jak zawsze potrafią pokazać swoją empatię i zaangażowanie.

Właśnie tutaj szkolną halę sportową przekształcono w punkt recepcyjny. Wokół mnóstwo samochodów, policji i straży pożarnej. Namioty, koksowniki: w Lubyczy jest zimno. Obiektu strzeże policja i straż pożarna.

Dla ofiar wojny w Ukrainie przygotowano salę gimnastyczną, wewnątrz stoją łóżka polowe. Obok kuchnia serwująca posiłki. Wszędzie mnóstwo wolontariuszy, którzy segregują rzeczy dostarczane przez ludzi – takich jak my, z SGB – którzy zawsze pomagają, gdy inni najbardziej potrzebują pomocy.

– Dziś potrzebujemy głównie środków higieny osobistej, pampersów dla dzieci, chusteczek, ale jutro potrzeby mogą być inne. Bo ktoś przyjedzie i przywiezie to, co akurat teraz nam się przydaje – tłumaczy jedna z wolontariuszek. I prosi, aby w imieniu uchodźców podziękować każdemu darczyńcy.

W jednym ze skrzydeł szkoły ulokowano magazyn darów. Segregują je wolontariusze. Dwie licealistki z Tomaszowa Lubelskiego przyjechały z całą klasą i nauczycielką. Dyrekcja zwolniła ich z lekcji.

– Cieszymy się, że przynajmniej w taki sposób możemy pomóc – mówi Natalia. – To nieszczęście spotkało naszych rówieśników, niczym się od siebie nie różnimy. Po prostu wszyscy chcemy żyć w wolnym i spokojnym świecie.



Przy granicy namioty z pomocą ustawiły liczne organizacje pozarządowe. Wolontariusze przyjechali nawet z USA

FOT. ROMAN SZEWCZYK

Wolontariusze bez granic

Pierwsza niedziela marca, dziesiąty dzień wojny. Już za Lubyczą Królewską, im bliżej granicy, tym głośniej. Co chwilę mija się pojazdy straży, policji i służb granicznych. Wszystkie jadą na sygnale. Wyczuwa się niepewną, napiętą atmosferę. Kilka kilometrów przed granicą policja ustawiła blokadę. Policjanci dokładnie wypytują i informują. Ale o tym, jak zmieniło się życie tutaj, niewiele mogą powiedzieć. Nie są z Lubelszczyzny, ściągnięto ich ze szkoły w Szczytnie.

Można przejechać dalej, jeśli chce się przejść granicę. Jeśli nie – trzeba pozostawić auto. Sznur samochodów, korek jak w Poznaniu w godzinach szczytu. Auta przeważnie na polskich i ukraińskich numerach.

Zimno, temperatura około zera. Lekko prószy śnieg. Wszędzie mnóstwo ludzi, w tym oni – nasi goście zza wschodniej granicy. Przekraczają granicę autokarami, busami i samochodami, albo na pieszo. Najczęściej ciągną jedną, dwie walizki na kółkach. Dzieci – kolorowe plecaki. To ich cały dobytek, reszta została na Ukrainie. Pierwszy kontakt na polskiej ziemi mają z nimi – WOLONTARIUSZAMI.

Pomagają matkom z małymi dziećmi, podają herbatę lub po prostu przytulają. Dorzucają drewna do koksowników, robią opatrunki, rozdają jedzenie, pełnią rolę tłumaczy... Dzięki nim wszystko jest znakomicie zorganizowane.

Przy granicy stoją namioty najbardziej znanych polskich NGO-sów. W Namiocie Nadziei Caritasu, przeznaczonym dla matek z dziećmi, mimo ogromu smutku, który dociera do nas zewsząd, czuć nutkę optymizmu. Dziewczynka puszcza mydlane bańki i śmieje się. Jakby wojny nie było, jakby przyjechała na wakacje. Obok mały chłopiec ze swoim pieskiem.

– Ukraińcy są zmęczeni, przytłoczeni, ale potrafią się uśmiechać – mówi Maria, nauczycielka z Lublina. Na przejściu granicznym jest od kilku dni. Pomaga głównie kobietom z dziećmi. Dlaczego to robi?

– Moje dzieci mają doskonałą opiekę z moim mężem i mamą. Muszę tu być, bo dzisiaj tak trzeba, tutaj jestem bardziej potrzebna – dodaje.

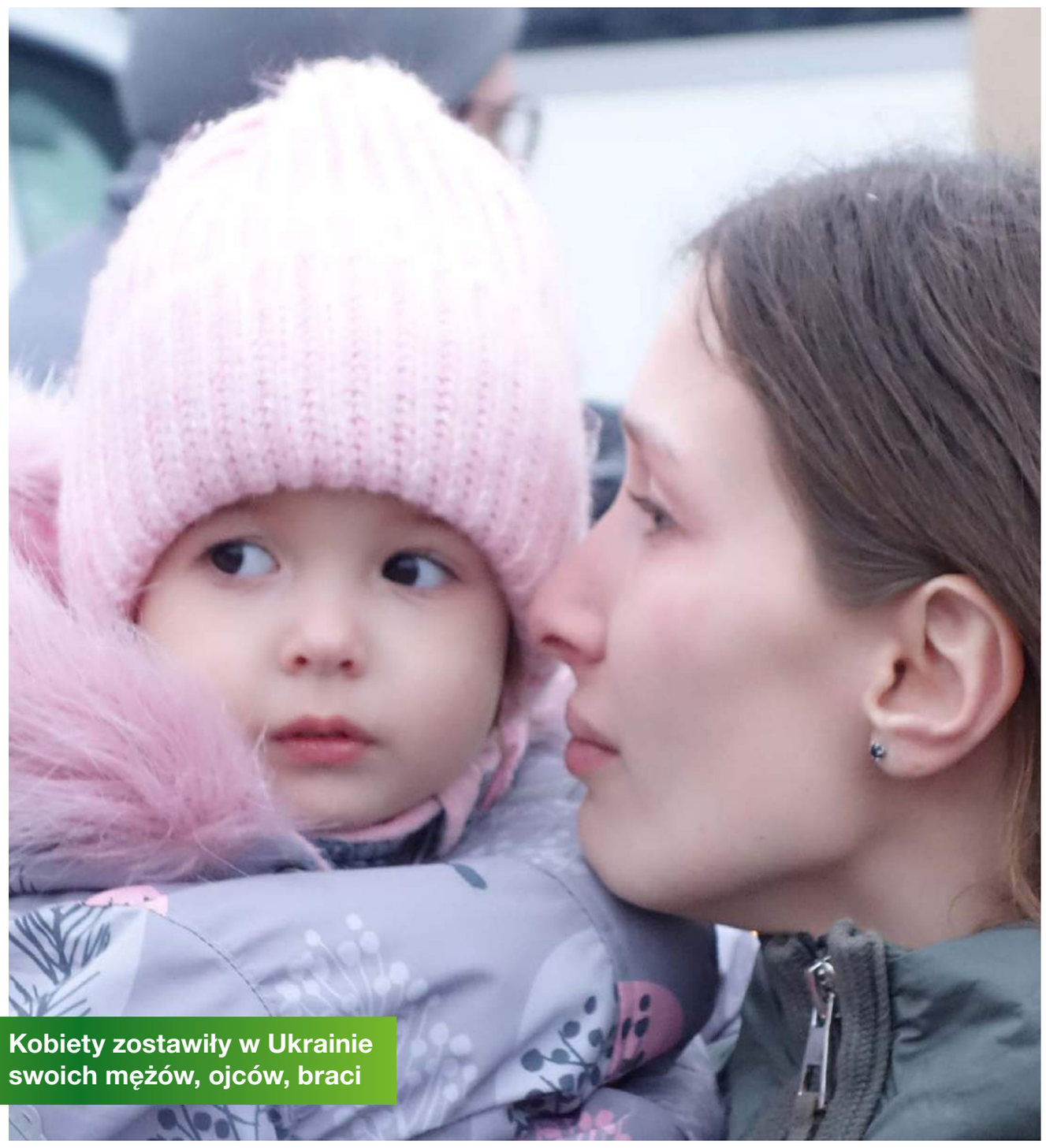
Rusłana wysiadła właśnie z autokaru z małą córeczką na rękach i jedną walizką. Wolontariusz bierze bagaż, drugi podaje herbatę. Młoda kobieta siada na turystycznym krześle. Dwie doby w podróży.

– Mąż został na miejscu, nasz dom jeszcze jest niezniszczony – mówi i łzy spływają jej po policzku. – Nie wiem, co będzie dalej. Jestem wzruszona, że tutaj jest tylu dobrych ludzi. Każdy nam pomaga.

Ofiar wojny, takich jak Rusłana są setki tysięcy. Wieczorem, 6 marca, media



Dziewczynka wypuszcza mydlane bańki. Dzieci chociaż na chwilę zapominają o wojennym koszmarze


Kobiety zostawiły w Ukrainie swoich mężów, ojców, braci

Poszarzały, lekko pokryty kurzem i rdzą krzyż stoi przy drodze. Nieco dalej na wzgórzu widać cerkiew św. Mikołaja. (…) W świątyni jest kilka osób. Słychać słowa modlitwy. – Modlę się za Ukraińców i Rosjan. Modlę się o pokój – mówi półgłosem starsza kobieta, trzymając w rękach różaniec. Zapach świec uspokaja. Wojna wydaje się być tak daleko. I tak bardzo blisko.

podadzą, że przez granicę przeszło już ponad milion uchodźców. Kilka dni później jest ich grubo ponad półtora miliona…

Dzięki wolontariuszom ofiary wojny są zaopiekowane. Emily pochodzi z małego miasteczka w Newadzie, w Stanach Zjednoczonych. W Rzymie studiuje biologię. Wraz ze swoimi kolegami ze studiów przyjechała do Hrebennego, żeby pomagać. Tak po prostu.

– Bawię się z dziećmi, moi koledzy głównie pomagają przenosić bagaże – tłumaczy. – Jest nas tu wielu, przyjechaliśmy z różnych zakątków świata.

Słychać różne języki. Są wolontariusze ze Szwecji, Niemiec, Francji i wielu innych krajów. Robią wszystko, żeby ofiary tej bezsensownej wojny przynajmniej na chwilę o niej zapomniały. Zapomniały o mężach i ojcach, którzy zostali tam – by walczyć o swój kraj.



Modlitwa o pokój

Poszarzały, lekko pokryty kurzem i rdzą krzyż stoi przy drodze. Nieco dalej na wzgórzu widać cerkiew św. Mikołaja. Wzniesiona pod koniec XVI wieku, tchnie nienaturalnym wręcz spokojem. Ze wzgórza widać długi sznur samochodów kierujących się w stronę granicy. Stąd do wojennego piekła jest zaledwie kilkaset metrów. W świątyni jest kilka osób. Słychać słowa modlitwy. – Modlę się za Ukraińców i Rosjan. Modlę się o pokój – mówi półgłosem starsza kobieta, trzymając w rękach różaniec. Zapach świec uspokaja. Wojna wydaje się być tak daleko. I tak bardzo blisko. ●

FOT. ROMAN SZEWCZYK

SĄSIEDZKA POMOC DLA UKRAINY

Roman Szewczyk
SGB-BANK SA

Banki Spółdzielcze SGB zawsze stają na wysokości zadania. Wszystkie, bez wyjątku. Tak było dwa lata temu, gdy rozpoczęła się pandemia. Tak, jest teraz, gdy naszego wsparcia potrzebują sąsiedzi zza wschodniej granicy. Nie ma Banku Spółdzielczego, który nie zaangażował się w pomoc dla ofiar wojny w Ukrainie. Naszą wspólną akcję organizowaną przez SGB nazwaliśmy „Sąsiedzka pomoc dla Ukrainy".

Cała Grupa SGB aktywnie wspiera potrzebujących z Ukrainy. Od początku marca aż do odwołania:

- ☑ Banki Spółdzielcze SGB oraz SGB-Bank SA nie będą pobierać prowizji od zleceń SWIFT w walutach obcych i PLN realizowanych do banków w Ukrainie.
- ☑ znieśliśmy opłaty dla klientów indywidualnych za przelewy wychodzące i przychodzące z Ukrainy
- ☑ maksymalnie uprościliśmy nasze procedury dla Ukraińców, którzy przyjechali do Polski po 23 lutego br. Mogą oni korzystać z naszych produktów i usług na preferencyjnych zasadach, wiele usług oferujemy bezpłatnie
- ☑ Już 200 000, 00 złotych jest na specjalnym koncie dedykowanym ofiarom wojny. Zbiórkę pieniężną prowadzimy do 31 marca br.
- ☑ W SGB-Banku SA utworzyliśmy specjalne konto Zebrane pieniądze przekażemy do Fundacja Ocalenie, która wspiera uchodźców z Ukrainy. Pieniądze można wpłacać na:
  90 1610 0006 9002 0100 0246 0002.
  Do zbiórki dołączyć może każdy – zarówno osoby prywatne jak i firmy
- ☑ Pracownicy Grupy SGB angażują się w pomoc, organizują zbiórki, przynoszą dary, pomagają w punktach informacyjnych i recepcyjnych
- ☑ Na początku marca przekazaliśmy m.in.: środki higieny osobistej, pampersy, materiały opatrunkowe dla ofiar wojny
- ☑ Za pośrednictwem Banku Spółdzielczego w Lubyczy Królewskiej do punktu recepcyjnego w tym mieście przekazaliśmy również 200 naładowanych powerbanków i 100 ciepłych koców.

Banki Spółdzielcze SGB współpracują z lokalnymi władzami samorządowymi. Spółdzielcza Grupa Bankowa odpowiedzialność ma swoim DNA. Wzajemność i wsparcie dla naszych Klientów i niesienie pomocy potrzebującym są naszymi priorytetami.

Ми з Вами всім серцем!



Te rzeczy trafiły już do potrzebujących na granicy z Ukrainą.

BANKOWOŚĆ OTWARTYCH SERC



Rafał Łopka
SGB-Bank SA

Tragedia ludności cywilnej w Ukrainie i masowy exodus do Polski, Słowacji, Mołdawii i Węgier to wydarzenie bez precedensu w powojennej Europie. Z wielkim zaangażowaniem w akcję udzielania pomocy uchodźcom włączyły się wszystkie banki spółdzielcze i ich pracownicy. Liczy się dosłownie każda złotówka, każdy dar, każdy gest.

Pracownicy Banku Spółdzielczego w Gnieźnie przygotowali dużą dostawę artykułów higienicznych, długoterminowej żywności, leków, materiałów opatrunkowych, śpiworów, zabawek dla dzieci, baterii i latarek. Dary zostały przekazane do miast partnerskich Gniezna w Ukrainie – Humania i Browarów.

Kujawsko-Dobrzyński Bank Spółdzielczy udostępnił uchodźcom mieszkanie o powierzchni 35 mkw, ulokowane w centrum Włocławka. Pracownicy KDBS zorganizowali zbiórki darów dla mieszkańców Ukrainy.

Często wspieramy lokalne inicjatywy w sferze finansowej, pomagamy przedsiębiorcom, lokalnej społeczności, jednak w obliczu wojny za naszą wschodnią granicą, liczy się realna pomoc w ratowaniu zdrowia i życia potrzebujących – oświadczył w specjalnym komunikacie Cezary Maciejewski, prezes Zarządu Kujawsko-Dobrzyńskiego Banku Spółdzielczego. – *Nikt z nas nie powinien być obojętny. W pełni solidaryzujemy się z naszymi wschodnimi sąsiadami, pomagamy i stwarzamy możliwości pomocy. Nasze myśli i serca są z poszkodowanymi.*

Własny ośrodek wypoczynkowy dla pięciu rodzin ukraińskich uchodźców udostępnił Bank Spółdzielczy we Wschowie. Jego pracownicy aktywnie włączają się w zbiórkę darów na rzecz uchodźców – w ramach zbiórki zakupione i przekazane zostały artykuły pierwszej potrzeby oraz materiały medyczne.

Dwa czeki, każdy w wysokości 10.000 złotych, z okazji Dnia Kobiet przekazali na pomoc Ukrainie zarząd i panie z Banku Spółdzielczego w Oławie. W geście solidarności z narodem Ukrainy charytatywne zbiórki darów i pieniędzy organizują też między innymi Rejonowy Bank Spółdzielczy w Lututowie, Bank Spółdzielczy w Stegnie, Bank Spółdzielczy we Włoszakowicach, Powiatowy Bank Spółdzielczy w Gostyniu, Bank Spółdzielczy w Sztumie, Poznański Bank Spółdzielczy i Nadnotecki Bank Spółdzielczy z Białośliwia.

Białośliwski NBS napisał na swoim profilu na Facebooku: „Nie chcemy być obojętni, działamy! Chcemy pomagać mądrze i świadomie, w duchu świadomych finansów i świadomego pomagania. Wiemy, że wszelkie zmiany i wielka pomoc zaczyna się od małych, konkretnych kroków.”

Standardem w bankach spółdzielczych SGB stało się także odstąpienie od pobierania prowizji od zleceń SWIFT w walutach obcych i PLN realizowanych do banków w Ukrainie. Bardzo wiele banków – choćby Bank Spółdzielczy w Jarocinie, Bank Spółdzielczy w Łodzi, Piastowski Bank Spółdzielczy z Janikowa, Bank Spółdzielczy w Kowalu czy BS „Pałuki” ze Żnina – zwolniły z opłat wszelkie wpłaty na organizacje charytatywne wspierające mieszkańców Ukrainy. Zwolnienia z opłat obejmują także rachunki zakładane w bankach spółdzielczych przez Ukraińców w okresie najbliższych 12 miesięcy.

SGB Banki Spółdzielcze



Często wspieramy lokalne inicjatywy w sferze finansowej, pomagamy przedsiębiorcom, lokalnej społeczności, jednak w obliczu wojny za naszą wschodnią granicą, liczy się realna pomoc w ratowaniu zdrowia i życia potrzebujących

Każda z tych form pomocy, nawet najmniejsza, jest świadectwem solidarności, wrażliwości i płynącej z głębi serca potrzeby wsparcia. To, że udziela go bankowość spółdzielcza, nie może dziwić. Empatia, zrozumienie potrzeb, wzajemność i serdeczność – to cechy wpisane do spółdzielczego DNA. Bankowość otwartych serc odgrywa w tym trudnym czasie szczególną rolę i jak zawsze można na nią liczyć. ●

SGB Banki Spółdzielcze



Spółdzielcza pomoc SGB dla Ukrainy

#WZAJEMNOŚĆ

RADA NADZORCZA MA DONIOSŁE ZNACZENIE DLA FUNKCJONOWANIA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO

PRAWO POTWIERDZA



Piotr Trescher
Dyrektor Departamentu Obsługi Prawnej i Administracji, IPS-SGB

W związku z faktem, iż w wielu bankach spółdzielczych zbliżają się wybory członków do rad nadzorczych, warto przypomnieć sobie najważniejsze kwestie związane z tym procesem. Mają one bowiem doniosłe znaczenie dla funkcjonowania banku spółdzielczego.

Wbrew utartym opiniom

rada nadzorcza banku spółdzielczego nie pełni tylko roli nadzorczej, ale w pewnym zakresie także funkcje zarządzające czy reprezentacyjne. Uprawnienie zarządcze rady nadzorczej nie może oczywiście prowadzić do kolizji kompetencji pomiędzy radą nadzorczą, a zarządem. Uprawnienia te mają charakter ograniczony i wynikają wprost z przepisów prawa spółdzielczego. Należy do nich m.in. podejmowanie decyzji w sprawie nabycia i obciążenia nieruchomości oraz nabycia zakładu lub innej jednostki organizacyjnej, przystępowanie do organizacji społecznych oraz występowanie z nich, czy uchwalanie planów gospodarczych i programów działalności społecznej i kulturalnej. Ta ostatnia kompetencja ma istotne znaczenie z punktu widzenia działalności lokalnej banków spółdzielczych. Wśród kompetencji reprezentacyjnych należy wymienić reprezentowanie banku spółdzielczego przy czynnościach pomiędzy członkiem zarządu, a bankiem spółdzielczym albo przy czynnościach dokonywanych w interesie członka zarządu. Decyzja taka powinna być podjęta w każdej sprawie, również w przypadku zawierania umowy rachunku bankowego na standardowych warunkach. Zawarcie umowy z członkiem zarządu banku spółdzielczego bez zachowania trybu określonego w art. 46 § 1 pkt 8 prawa spółdzielczego powoduje, że czynność ta jest bezskuteczna, chyba, że zostanie potwierdzona przez radę nadzorczą (art. 103 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego).

Główną funkcją

rady nadzorczej jest jednak funkcja nadzorcza, szczególnie w kontekście zadań przypisanych w systemie zarządzania ryzykiem i systemie kontroli wewnętrznej. W tym kontekście należy zwrócić uwagę na specyfikę funkcjonowania banku spółdzielczego w strukturach systemu ochrony instytucjonalnej. W zakresie systemu kontroli wewnętrznej, rola rady nadzorczej banku spółdzielczego będącego uczestnikiem systemu ochrony instytucjonalnej jest zupełnie inna niż w przypadku banku, niebędącego uczestnikiem takiego systemu, co widoczne jest chociażby w zakresie braku obowiązku sporządzania planu audytów. Rada nadzorcza banku spółdzielczego pełni także doniosłą rolę w systemie zarządzania ryzykiem, co w przypadku banku spółdzielczego, będącego uczestnikiem systemu ochrony instytucjonalnej, oznacza konieczność zapewnienia odpowiedniego zaznajomienia członków rady, z regulacjami wzorcowymi obowiązującymi w systemie.

Zapewne wielu czytelnikom zakres kompetencyjny rady nadzorczej i specyfika funkcjonowania w ramach systemów ochrony jest znany, niemniej jest to niezwykle istotne z punktu widzenia wymogów stawianych członkom rady nadzorczej banku spółdzielczego oraz konsekwencji braku spełnienia takich wymogów.

Prawo bankowe, w art. 22aa, określa wymogi, jakim sprostać muszą członkowie rad nadzorczych banków spółdzielczych. Zgodnie z jego brzmieniem członkowie rady nadzorczej banku spółdzielczego, powinni mieć wiedzę, umiejętności i doświadczenie, odpowiednie do pełnionych przez nich funkcji i powierzonych im obowiązków, oraz dawać rękojmię należytego wykonywania tych obowiązków. Rękojmia odnosi się w szczególności do reputacji, uczciwości i rzetelności danej osoby oraz zdolności do prowadzenia spraw banku w sposób ostrożny i stabilny.

Organ dokonujący wyboru członków rady nadzorczej banku spółdzielczego, ma obowiązek dokonania rzetelnej weryfikacji, czy wymogi określone w prawie bankowym zostały spełnione, czyli dokonania tzw. oceny odpowiedniości. Należy pamiętać, że negatywna ocena odpowiedniości jest przesłanką uniemożliwiającą dokonanie wyboru danej osoby na członka rady nadzorczej, natomiast pozytywna ocena odpowiedniości, nie oznacza jednocześnie, że dany kandydat został wybrany na członka rady. Uzyskanie pozytywnej oceny odpowiedniości jest bowiem jedynie podstawą do tego, by być wpisanym formalnie na listę kandydatów. Osoba, która uzyskała pozytywną ocenę odpowiedniości nie ma roszczenia wobec banku o bycie wybranym na dane stanowisko.

Oceny odpowiedniości

dokonujemy w formie indywidualnej oraz kolegialnej. Ocena ta powinna być dokonana przed wyborem danej osoby na członka rady nadzorczej. Zasada ta dotyczy zarówno oceny indywidualnej jak i kolegialnej (zbiorowej). Celem oceny odpowiedniości jest udzielenie odpowiedzi na 3 pytania: czy dana osoba posiada kompetencje do tego, by być członkiem rady nadzorczej oraz czy taki, hipotetyczny skład rady nadzorczej, jest również

odpowiedni i czy kompetencje wszystkich jego członków odpowiednio się uzupełniają, zapewniając jak najszersze spektrum kompetencji nadzorczych. W związku z powyższym, przy wyborach do rady nadzorczej, kolejność postępowania powinna być następująca: dokonanie ocen indywidualnych wszystkich członków, dokonanie oceny kolegialnej hipotetycznego składu rady nadzorczej, składającego się z wyłonionych kandydatów, aż ostatecznie, w przypadku, gdy obie oceny okazały się pozytywne, dokonanie formalnego wyboru członków rady nadzorczej.

W tym miejscu należy podkreślić, że zgodnie z Metodyką oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego, ocena kolegialna powinna być dokonana bez względu na to, czy skład rady nadzorczej, wybranej na kolejną kadencję, się zmienił. Ważne jest to, aby głosowania nad oceną odpowiedniości miały charakter tajny. Zgodnie z art. 35 § 1 Prawa spółdzielczego, wybory do organów spółdzielni, o których mowa w paragrafie poprzedzającym, dokonywane są w głosowaniu tajnym spośród nieograniczonej liczby kandydatów. Jako, że ocena odpowiedniości jest bezpośrednio związana z wyborem do organów, powinna być również przeprowadzana w trybie głosowania tajnego. Tylko bowiem taki tryb pozwoli na zachowanie pełnej bezstronności i rzetelności dokonanej oceny.

Przy dokonywaniu oceny odpowiedniości (bez względu na to, czy pierwotnej, czy też wtórnej), nie ma potrzeby dokonywania oceny odpowiedniości osób, które były członkami organu, ale nie kandydują do rady nadzorczej kolejnej kadencji. Ocena odpowiedniości nie może być bowiem mylona z instytucją absolutorium, stanowiącą swego rodzaju skwitowanie z wykonania swoich zadań. Ocena jest bowiem dokonywana na przyszłość, choć również na podstawie danych historycznych.

Wskazany wyżej przepis prawa bankowego, ma jednak dość generalny charakter i nie precyzuje dokładnie, w jaki sposób należy dokonać oceny odpowiedniości. Należy mieć jednak na względzie źródła interpretacyjne wydane przez organy nadzoru bankowego, zarówno europejskiego jak i polskiego tj. Wytyczne Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego i Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych w sprawie oceny odpowiedniości członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje oraz Metodykę oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego. Dokumenty te nie stanowią źródeł prawa powszechnie obowiązującego, natomiast są źródłem interpretacyjnym wymogów określonych w art. 22aa Prawa bankowego.

Kwestia oceny odpowiedniości

ma istotne znaczenie, co potwierdziły ostatnie zmiany do art. 22d Prawa bankowego. Dotychczas, Komisji Nadzoru Finansowego przysługiwało uprawnienie do wystąpienia z wnioskiem do właściwego organu banku o odwołanie członka zarządu lub rady nadzorczej, w przypadku, gdy nie spełnia on kryteriów odpowiedniości. Należy przy tym podkreślić, że kompetencje w zakresie dokonania takiej oceny mają zarówno właściwe organy banku, jak i KNF. Ostatnio wprowadzone zmiany, dokonały wzmocnienia tej sankcji, poprzez nadanie KNF prawa do arbitralnego odwołania (a nie tylko wystąpienia o odwołanie) członka zarządu lub rady nadzorczej banku, gdy nie spełnia on kryteriów odpowiedniości. Istniejące wcześniej uprawnienie nie przewidywało bowiem konsekwencji, gdy wniosek o odwołanie członka zarządu lub rady nadzorczej banku, został przez właściwy organ banku negatywnie rozpatrzony. Instrumenty nadzorcze KNF istotnie wzrosły, co potwierdza, jak dużą wagę ma dokonanie rzetelnej oceny.

> Rada nadzorcza banku spółdzielczego nie pełni tylko roli nadzorczej, ale w pewnym zakresie także funkcje zarządzające, czy reprezentacyjne. Uprawnienie zarządcze rady nadzorczej nie może oczywiście prowadzić do kolizji kompetencji pomiędzy radą nadzorczą, a zarządem. Uprawnienia te mają charakter ograniczony i wynikają wprost z przepisów Prawa spółdzielczego.

Na koniec chciałbym wspomnieć o kilku kwestiach praktycznych, związanych z dokonywaniem wyborów członków rady nadzorczej. Przede wszystkim, w przypadku dokonywania wyboru przez zebrania grup członkowskich, należy zadbać o zapewnienie proporcjonalnego podziału liczby członków, wybieranych przez daną grupę członkowską. Dokonywanie wyboru różnej ilości członków rady nadzorczej, przez tak samo liczne grupy członkowskie, może być postrzegane, jako naruszenie zasady równości praw członków banku spółdzielczego.

Ponadto, pojawiają się wątpliwości dotyczące możliwości wyboru na członków rady nadzorczej, osób będących jednocześnie delegatami na zebranie przedstawicieli. Wątpliwości te są jak najbardziej uzasadnione. Pewne zamieszanie wprowadził tutaj bowiem załącznik PK do Metodyki KNF, który jednoznacznie stwierdził, iż uznanie, że kandydat na członka rady nadzorczej jest jednocześnie przedstawicielem na zebranie przedstawicieli spółdzielni, stanowi bezwzględnie negatywną ocenę odpowiedniości, a tym samym osoba taka nie może być wybrana na członka rady nadzorczej. Tak kategoryczne stwierdzenie, nie wytrzymuje jednak krytyki. Zasadnym jest oczywiście dokonanie weryfikacji, czy wybór delegatów do rady nadzorczej nie doprowadzi do konfliktu interesów. Wszak zebranie przedstawicieli najczęściej ustala wynagrodzenie członków rady nadzorczej i dokonuje oceny ich odpowiedniości. Kluczowa powinna być więc ocena kolegialna rady nadzorczej, powinna uwzględnić odpowiedni pluralizm członków rady nadzorczej i mitygować ryzyko konfliktu interesów. Wydaje się, że to kategoryczne stwierdzenie jest po prostu wynikiem pomyłki. Ustawowy zakaz łączenia funkcji przedstawiciela na zebranie przedstawicieli dotyczy jedynie łączenia tej funkcji z byciem członkiem zarządu, a nie rady nadzorczej. Dlatego też w tym zakresie zostały zgłoszone postulaty zmian do UKNF, który dokonuje obecnie przeglądu zapisów Metodyki.

Wszystkim kandydatom na członków rady nadzorczej życzę powodzenia. Rola, którą będą państwo pełnili, jako reprezentanci właścicieli banku spółdzielczego, ma naprawdę doniosłe znaczenie, co potwierdzają również przepisy prawa. Powodzenia! ●

WYMOGI ODPOWIEDNIOŚCI W BANKACH SPÓŁDZIELCZYCH – NIEDOPASOWANE PODSTAWY PRAWNE, A POTRZEBA STOSOWANIA ZASAD PROPORCJONALNOSCI

DR JERZY JANKOWSKI,
PREZES ZARZĄDU ZWIĄZKU REWIZYJNEGO SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWYCH RP

W bankach spółdzielczych coraz większe znaczenie mają narzucane drogą ustaw, rozporządzeń i dyrektyw sztywne przepisy i pilnująca ich przestrzegania Komisja Nadzoru Finansowego, niż demokratyczne zarządzanie członków. Jednym z istotnych ograniczeń samorządności w bankach spółdzielczych są tzw. wymogi odpowiedniości. Definicja odpowiedniości zawarta została we wspólnych wytycznych ESMA i EBA w sprawie oceny odpowiedniości członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje, zgodnie, z którą odpowiedniość oznacza posiadanie samodzielne lub łącznie z innymi osobami odpowiedniego poziomu wiedzy, umiejętności i doświadczenia pozwalającego na wykonywanie swoich obowiązków[1].

Wytyczne są publikowane zgodnie z art. 16 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1095/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych), zmiany decyzji nr 716/2009/WE i uchylenia decyzji Komisji 2009/77/WE oraz art. 16 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1093/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. w sprawie ustanowienia Europejskiego Urzędu Nadzoru (Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego), zmiany decyzji nr 716/2009/WE oraz uchylenia decyzji Komisji 2009/78/WE.

Wytyczne określają wymogi dotyczące odpowiedniości członków organu zarządzającego instytucji kredytowych, firm inwestycyjnych, finansowych spółek holdingowych i finansowych spółek holdingowych o działalności mieszanej oraz, w szczególności zgodnie z art. 91 ust. 12 dyrektywy 2013/36/UE dy-



[1] Wytyczne ESMA71-99-598 i EBA/GL/2017/12 w sprawie oceny odpowiedniości członków organu zarządzającego i pełniących najważniejsze funkcje.

rektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/36/UE z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie warunków dopuszczenia instytucji kredytowych do działalności oraz nadzoru ostrożnościowego nad instytucjami kredytowymi i firmami inwestycyjnymi, zmieniająca dyrektywę 2002/87/WE i uchylająca dyrektywy 2006/48/WE oraz 2006/49/WE (DzU L 176 z 27.6.2013, s. 338) oraz art. 9 ust. 1 akapit drugi dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 marca 2014 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych oraz zmieniająca dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE (przekształcona) (DzU L 173 z 12.6.2014, s. 349), w zakresie pojęcia poświęcania wystraczającej ilości czasu; uczciwości, etyczności i niezależności osądu członka organu zarządzającego; odpowiedniego poziomu wiedzy, umiejętności i doświadczenia organu zarządzającego, jako całości; oraz odpowiednich zasobów ludzkich i finansowych na wprowadzenie w obowiązki i szkolenie takich członków. Ponadto zgodnie z wyżej wymienionymi artykułami określone zostaje również pojęcie różnorodności, które należy uwzględnić przy doborze członków organu zarządzającego.

Rekomendacji Z są zalecenia dotyczące procesów oceny odpowiedniości, a także kwestii powiązanych, tj. uprawnień, obowiązków i odpowiedzialności, wzajemnych relacji rady nadzorczej, zarządu i osób pełniących kluczowe funkcje w banku. Biorąc pod uwagę, że wytyczne EBA/ESMA obowiązują od 2018 r. należy przyjąć, że powyższe praktyki są już standardem na krajowym rynku bankowym.

W ramach realizacji powyższych obowiązków KNF koncentrowała się w dotychczasowej praktyce nadzorczej na rozpatrywaniu tzw. spraw wnioskowych, które zgodnie z ustawą – Prawo bankowe wymagają wydania zgody na powołanie na funkcję prezesa zarządu oraz członka zarządu odpowiedzialnego za zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności banków (ocena odpowiedniości ex ante).

Jak wskazuje UKNF w złożonej rzeczywistości ekonomiczno-regulacyjnej trudno nie dostrzec rosnącego znaczenia jakości ładu korporacyjnego i profesjonalizacji kard zarządczo-nadzorczych podmiotów regulowanych w kontekście zapewnienia bezpieczeństwa systemu finansowego. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w swoim stanowisku z dnia 27 listopada 2020 r. podkreśla, że obserwuje również wyraźne i trwałe zmiany w podejściu zagranicznych instytucji nadzorczych, zmierzające w kierunku przykładania zdecydowanie większej uwagi, jeśli chodzi o zarządzanie wewnętrzne w bankach, co niewątpliwie zostało zdeterminowane licznymi doświadczeniami kryzysowymi.

Wytyczne ESMA i EBA w sprawie oceny odpowiedniości członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje, będą miały bezpośrednie zastosowanie do sektora polskich banków spółdzielczych, ponieważ banki spółdzielcze nie uzyskały, tak jak spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe oraz Bank Gospodarstwa Krajowego, wyłączenia spod reżimu CRD/CRR na mocy art. 2 ust. 5 pkt 18 dyrektywy 2006/48/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 czerwca 2006 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje kredytowe.

> W bankach spółdzielczych coraz większe znaczenie mają narzucane drogą ustaw, rozporządzeń i dyrektyw sztywne przepisy i pilnująca ich przestrzegania Komisja Nadzoru Finansowego, niż demokratyczne zarządzanie członków. Jednym z istotnych ograniczeń samorządności w bankach spółdzielczych są tzw. wymogi odpowiedniości.

Dyrektywa CRD IV nałożyła na nadzór finansowy szerokie obowiązki w zakresie weryfikacji pierwotnej i wtórnej oceny odpowiedzialności indywidualnej członków organów zarządzających banków oraz oceny odpowiedniości zbiorowej organów jako całości. Znalazło to odzwierciedlenie w regulacjach ustawy – Prawo bankowe (art. 22 ust. 2, art. 22a ust. 1 i 2, art. 22aa oraz art. 22d). Wymagania dotyczące praktycznego stosowania przedmiotowych regulacji zostały określone w Wytycznych w sprawie oceny odpowiedniości członków organu zarządzającego i osób pełniących najważniejsze funkcje Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego i Europejskiego Urzędu Nadzoru Giełd i Papierów Wartościowych z dnia 21 marca 2018 r. (EBA/GL/2017/12) oraz Wytycznych w sprawie zarządzania wewnętrznego EBA z dnia 21 marca 2018 r. (EBA/GL/2017/11). Regulacje te wymagają spełniania kryteriów odpowiedniości przez wszystkich członków organów banków (zarówno członków zarządu jak i rad nadzorczych), a także nakazują, aby zadania związane z weryfikowaniem zgodności w tym zakresie były wykonywane w trybie ciągłym (on-going basis) przez banki i organy nadzoru. Podejście to zostało potwierdzone w wydanej ostatnio przez Komisję Nadzoru Finansowego („KNF") Rekomendacji Z dotyczącej zasad ładu wewnętrznego w bankach, która w założeniu ma przyczynić się do upowszechniania dobrych praktyk w tym zakresie. Istotnym komponentem

Głównym założeniem w ocenie UKNF zmiany modelu nadzoru w obszarze ładu korporacyjnego jest doprowadzenie do objęcia coraz bardziej aktywnym i systemowym weryfikowaniem procesów ocen odpowiedniości przeprowadzanych przez banki wszystkich członków zarządów oraz rad nadzorczych. Kryterialnym punktem wyjścia nadzorczej weryfikacji jest Metodyka oceny odpowiedniości członków organów podmiotów nadzorowanych – opublikowana w dniu 27 stycznia 2020 r., która wraz z kwestionariuszami w postaci formularzy stanowi kompletną kompilację obowiązujących wymogów regulacyjnych.

Do dnia dzisiejszego nie zagwarantowano jednak bankom spółdzielczym, że zasada proporcjonalności będzie do nich stosowana. Obrazują to właśnie wymogi odpowiedniości skierowane do banków spółdzielczych. Nie ulega wątpliwości, że szczególna forma prawna banków spółdzielczych będących spółdzielniami powinna przesądzać o potrzebie stosowania wobec banków spółdzielczych właśnie takich regulacji, które będą uwzględniać zasadę proporcjonalności, a więc realizować motywy 49 dyrektywy CRD IV, zgodnie, z którymi aby zapewnić zrównoważoną i zróżnicowaną kulturę bankowości w Unii, która służy przede wszystkim interesowi obywateli Unii, należy zachęcać do działalności bankowej na małą skalę, np. działalności unii kredytowych i banków spółdzielczych. Niestety, w przypadku polskiej bankowości spółdzielczej o zasadzie proporcjonalności więcej się mówi, niż ją stosuje i ta konstatacja dotyczy przede wszystkim wysokich nadzorczo-bankowych, a może nawet i ministerialnych, sfer. ●



Barbara Borowska, Prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Gnieźnie:

Wydawać by się mogło, że wdrażanie w bankach zasad odpowiedniości nie powinno być problemem, ani nadzwyczajnym wyzwaniem, bo zarówno zarząd, jak i rada banku powinny charakteryzować się tymi przymiotami, o których jest mowa w Rekomendacji Z oraz w zaleceniach EBA. Oczekiwania nadzoru zostały dość jasno wyartykułowane.

Zadaniem naszego banku jest wypełnianie zaleceń wynikających w polityki odpowiedniości. Bank zaczął się przygotowywać do tego już w 2020 roku i kontynuował prace w roku 2021. Przygotowaliśmy projekty polityk służących do oceny odpowiedniości członków rady banku oraz członków zarządu banku i innych osób pełniących w nim kluczowe funkcje. Przygotowując je, kierowaliśmy się właśnie wytycznymi EBA, które potem zostały przetransferowane do Rekomendacji Z i przez tę Rekomendację uzgodnione. W stosunku do oceny członków rady zastosowaliśmy zasadę proporcjonalności, zdając sobie sprawę z tego, że trudno im w jednym momencie, czyli nagle, przestawić się na nowy sposób myślenia i podejścia do roli pełnionej w radzie. Na to potrzebny jest czas i sądzę, że powinno to odbywać się ewolucyjnie.

Faktem jest jednak, że rola rad banków w wielu przypadkach powinna ulec zmianie. Organ wewnętrznego nadzoru musi być świadomy odpowiedzialności za pewne obszary działalności banku – wszystkie wytyczne, które się pojawiły, zmierzają do osiągnięcia takiego efektu.

Tak jak wspomniałam, zrozumiałe jest, że trudno oczekiwać w jednym momencie od członków rady pełnej wiedzy w każdym, złożonym aspekcie działalności banku. Od zarządów banków oczekuje się organizowania szkoleń oraz w ogóle przyjęcia odpowiedzialności za to, że osoby, które będą wchodziły w skład rady, spełnią wszystkie kryteria w zakresie odpowiedniości, oczekiwane przez KNF. Pozostaje jednak w wielu przypadkach pytanie, jak zarządy mają to robić? Tym bardziej, że w tym obszarze można dostrzec pewną kolizję przepisów Prawa bankowego z Prawem spółdzielczym, które stanowi, że każdy członek spółdzielni ma prawo wybierać i być wybieranym. W tej sytuacji uważam, że nie możemy członkom banku niczego narzucać, ale za to możemy na spotkaniach grup członkowskich uświadamiać ich, co do nowych wyzwań wynikających z zasad odpowiedniości. Powinni wiedzieć, że delegaci na zebrania przedstawicieli, a tym bardziej później wybrani członkowie rady, są również odpowiedzialni za bank i do tej odpowiedzialności przykłada się obecnie coraz większą wagę. Możemy liczyć tylko na rozsądek osób wybierających delegatów, a później na rozsądek na zebraniach przedstawicieli, by do rady nadzorczej wybrali osoby, które będą spełniały kryteria odpowiedniości. Z kolei od kandydatów do rady oczekiwać należy świadomości, co do wymogu spełnienia kryteriów wyboru – przed każdym kandydatem stoi obowiązek wypełnienia wielostronicowych arkuszy przygotowanych przez nadzór, dotyczących spełnienia szeregu wymogów dotyczących kwestii wykształcenia, kompetencji i wiedzy, ewentualnego konfliktu interesów, rekrutacji, etyki i wielu innych. Zaś rolą zarządu jest stworzenie do tego warunków i przekazanie konkretnych oczekiwań nadzoru sformułowanych w Rekomendacji Z, ale także doszkalanie członków rady, by mogła ona miarodajnie oceniać, czy działania podejmowane przez zarządy są prawidłowe.



Lidia Szajnowska, Prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Goleniowie:

Wdrożenie zasad odpowiedniości banki powinny mieć już za sobą i sądzę, że większość już to wykonała. Trzeba przy tym zauważyć, że metodyka Komisji Nadzoru Finansowego, określająca te zasady, jest nie tylko szczegółowa, ale i przejrzysta. Wskazuje ona kierunki i ramy, w jakie powinny być ujęte nasze oceny w ramach polityki odpowiedniości.

Z zadowoleniem przyjmuję też fakt, że banki zrzeszające służą pomocą bankom spółdzielczym przy dostosowaniu wewnątrzbankowych regulacji do oczekiwań nadzorcy.

Dobre jest również to, że można w nich formułować dodatkowe kwestie, które zależą od specyfiki działalności konkretnego banku.

Pewnym problemem może być obszerność arkuszy do wypełnienia. Jestem jednak przekonana, że można sobie z tym poradzić – czytając je wnikliwie i ze zrozumieniem, a potem zapoznając z nimi osoby, które mają je wypełnić oraz po prostu pomóc im to zrobić. Zdajemy sobie sprawę, że dla osób chcących kandydować w wyborach do rady nadzorczej, są to pewne nowości. Arkusze są przy tym przystosowane do używania ich przez wszystkie banki, także te duże oraz zakreślają różne sytuacje – wypełniający je muszą w nich siebie „odnaleźć” i je wypełnić.

Nasz bank przeszedł już drogę z ustalaniem polityki odpowiedniości. W mojej ocenie jest ona pomocna w działalności banku zarówno tej operacyjnej, jak i w znaczeniu strategicznym. Udało się określić wiele kwestii, dopasowanych na dodatek do różnych sytuacji. W skład oceny odpowiedniości wchodzą między innymi kwalifikacje i kompetencje osób będących w składach rad nadzorczych. Jest to bardzo istotne, szczególnie w sytuacji, gdy na rynku działa coraz więcej dużych banków zarządzających znaczącymi kwotami depozytów klientów. Członkowie rad oraz zarządy, powinny składać się z osób, które mają szeroką wiedzę, często i pozytywne doświadczenia z poprzedniej pracy. Po to, by móc właściwie oceniać i reagować na zmieniającą się nieraz szybko sytuację.

Cieszę się też z tego, że nasi członkowie rad nadzorczych często i chętnie uczestniczą w spotkaniach grup członkowskich i zabierają na nich głos. Są aktywni, widać ich, dobrze orientują się w sprawach banku, służą radą i pomocą. Już samą swoją postawą podkreślają, że stanowią odpowiedzialną reprezentację banku. Jest to oczywiście bardzo korzystne dla całej naszej instytucji finansowej.

SGB

MOBILE

Zobacz co nowego potrafi **aplikacja SGB Mobile**

Pobierz aplikację z: Google Play App Store

KLIKNIJ ŻEBY ZAINSTALOWAĆ

SGB **Banki Spółdzielcze**

Bezpłatna infolinia 24/7:

800 888 888

Aplikacja mobilna SGB Mobile dostępna jest w SGB-Banku SA oraz w wybranych bankach spółdzielczych SGB. Szczegóły oferty, w tym informacje o opłatach i prowizjach za korzystanie z produktów i usług w ramach aplikacji mobilnej, wymagania techniczne, regulamin korzystania z aplikacji mobilnej SGB Mobile, przewodnik po aplikacji SGB Mobile (w tym opis dostępnych funkcjonalności) oraz lista banków spółdzielczych SGB oferujących możliwość korzystania z aplikacji mobilnej dostępne są na stronie **www.sgb.pl/sgbmobile**

KLIKNIJ ŻEBY POSŁUCHAĆ ARTYKUŁU

POD PARASOLEM SPÓŁDZIELCZEJ OCHRONY



Michał Ołdakowski
Prezes Zarządu
IPS-SGB



Michał Jurek
Dyrektor Departamentu
Monitorowania Ryzyka
i Restrukturyzacji IPS-SGB

Polska gospodarka, a w tym i sektor bankowy, powraca do stanu sprzed pandemii COVID-19. Ostatnie podwyżki podstawowych stóp procentowych NBP korzystnie wpłynęły na wyniki finansowe banków. Obciążenie bilansów banków stratami kredytowymi na razie wydaje się być umiarkowane. Mimo tej poprawy, bilans ryzyk dla stabilności sektora bankowego nie jest jednoznacznie pozytywny. Banki muszą bowiem działać w warunkach wysoce zmiennej, niepewnej postpandemicznej rzeczywistości, a wojna, którą wywołała Rosja na Ukrainie, uruchamia wiele dodatkowych ryzyk, które wymykają się narzędziom prognostycznym i utrudniają budowę planów strategicznych.

Polska gospodarka, a w tym i sektor bankowy, powraca do stanu sprzed pandemii COVID-19. Ostatnie podwyżki podstawowych stóp procentowych NBP korzystnie wpłynęły na wyniki finansowe banków. Obciążenie bilansów banków stratami kredytowymi na razie wydaje się być umiarkowane. Mimo tej poprawy, bilans ryzyk dla stabilności sektora bankowego nie jest jednoznacznie pozytywny.

W tej sytuacji nie dziwi

inicjatywa mająca na celu zwiększenie bezpieczeństwa w polskim sektorze bankowym. Mianowicie, zgodnie z informacjami prasowymi z ostatnich tygodni, Polska może stać się pierwszym krajem, w którym powstanie system ochrony instytucjonalnej, obejmujący banki komercyjne. Aktualnie procedowana jest ustawa, umożliwiająca stworzenie instytucji wspomagającej istniejący system gwarantowania depozytów poprzez zabezpieczenie i poprawę wypłacalności banków komercyjnych, a w razie potrzeby wspierającej BFG w procesach przymusowej restrukturyzacji. Uczestnictwo w takim systemie byłoby dobrowolne. Banki komercyjne miałyby zasilać zgromadzone w nim fundusze pomocowe równowartością części zgromadzonych depozytów, objętych gwarancjami BFG. Składki na fundusz pomocowy byłyby uznane za koszty uzyskania przychodów. Banki komercyjne uczestniczące w systemie mogłyby też liczyć na niższe składki na fundusz gwarancyjny banków.

Choć zarysowane w ustawie przepisy wskazują na to, że projektowana instytucja nie będzie spełniała wszystkich wymagań stawianych IPS-om w art. 113 CRR to niewątpliwie czerpie ona z doświadczeń, które udało się zgromadzić w ciągu kilku lat działania systemów ochrony instytucjonalnej, funkcjonujących w sektorze banków spółdzielczych. Twórcy wspomnianego projektu dostrzegli walory tych instytucji uznając, że skutecznie chronią one płynność finansową i wypłacalność swoich uczestników.

Nie bez znaczenia był prawdziwy chrzest bojowy, który przeszedł System Ochrony SGB, współdziałając z BFG w pierwszym w kraju procesie przymusowej restrukturyzacji uczestnika systemu ochrony instytucjonalnej, którym był Bank Spółdzielczy w Przemkowie. Dzięki zaangażowaniu zarówno Spółdzielni, jak i całego Systemu Ochrony SGB (w tym zwłaszcza SGB-Banku SA), a także wykorzystaniu środków Funduszu Pomocowego, udało się ochronić wszystkich deponentów banku, nawet tych, których depozyty nie były objęte gwarancjami BFG. Udało się w ten sposób nie dopuścić do wzrostu ryzyka w Systemie Ochrony SGB, do którego mogłoby dojść w przypadku materializacji ryzyka reputacyjnego.

Analizując projektowane przepisy zauważamy jednak nierówność projektowanej instytucji dla sektora komercyjnego z istniejącymi już systemami ochrony w spółdzielczości. Założenia przyjęte w ustawie dla instytucji komercyjnej konsumują bowiem wszystkie postulaty dotyczące ulg podatkowych i kosztów uzyskania przychodów. Dlatego musimy zadbać o to, aby również istniejące systemy ochrony instytucjonalnej zostały nimi objęte w celu wsparcia ich działalności.

Działania Systemu Ochrony SGB, to nie tylko uczestnictwo w działaniach naprawczych z wykorzystaniem środków pomocowych. Można by wręcz przewrotnie napisać, że największy wysiłek ukierunkowany jest właśnie na to, żeby nie trzeba było bezzwrotnie angażować środków pomocowych, gromadzonych wszak przez wszystkich uczestników. Temu służy, uelastyczniona w trakcie pandemii, działalność audytowa IPS-SGB. Spółdzielnia cały czas rozwija również mechanizmy wsparcia uczestników, wyrażające się w ciągłej aktualizacji procedur wewnętrznych, związanych przede wszystkim z zarządzaniem ryzykiem i kontrolą wewnętrzną w bankach. Organizowane są cykliczne szkolenia w zakresie wdrażania tych procedur. Warto podkreślić, że od wybuchu pandemii szkolenia te odbywają się w formie zdalnej, a to oznacza, że nie generują one kosztów dla uczestników. Spółdzielnia zapewnia też nieustanne wsparcie prawne dla swoich uczestników, mogą też oni korzystać z cyklicznych pogłębionych analiz i prognoz sytuacji makroekonomicznej, sporządzanych przez Spółdzielnię wraz z Departamentem Skarbu SGB-Banku SA. IPS-SGB zapewnia też wsparcie bankom w procesach łączeniowych, współdziałając w tym zakresie z SGB-Bankiem SA. Mechanizmy wsparcia banków spółdzielczych w tym obszarze w ostatnim wydaniu „Banku Spółdzielczego” szczegółowo przedstawili p. K. Jankowiak i p. S. Kolasiński.

> Banki muszą bowiem działać w warunkach wysoce zmiennej, niepewnej postpandemicznej rzeczywistości, a wojna, którą wywołała Rosja na Ukrainie, uruchamia wiele dodatkowych ryzyk, które wymykają się narzędziom prognostycznym i utrudniają budowę planów strategicznych.

Powyższe działania są realizowane od początku funkcjonowania Systemu Ochrony SGB. Są one jednak nieustannie udoskonalane i rozwijane, jako że Spółdzielnia – wsłuchując się w głosy swoich uczestników – dąży do zapewnienia im najlepszego możliwego wsparcia. By było to możliwe, uruchamiane są także nowe inicjatywy.

Wśród nich na szczególne podkreślenie zasługują działania zapobiegawcze, ukierunkowane na wspieranie banków spółdzielczych w prowadzonych przez nie procesach biznesowych i działaniach naprawczych. W tym celu Spółdzielnia opracowała i udostępniła uczestnikom kompendium metodyczne, będące swoistym przewodnikiem, wspomagającym procesy zarządzania bankiem. Kompendium stanowi wsparcie dla każdego uczestnika w procesach zarządzania i planowania bieżącego i strategicznego. Ułatwia w ten sposób dostosowanie działalności do zmieniającego się otoczenia gospodarczego, reakcję na problemy wewnętrzne, zdiagnozowane przez bank. Umożliwia także zaplanowanie, przeprowadzenie i zarządzanie niełatwym procesem zmiany modelu działania.

Spółdzielczy System Ochrony SGB w ciągu ponad sześciu lat swojej działalności wprowadził sprawne mechanizmy prewencyjne i pomocowe, wielokrotnie przetestowane w praktyce. Dzięki temu stworzono fundament pod systematyczne usprawnianie realizacji dotychczasowych zadań i procesów, a także opracowanie mechanizmów umożliwiających sprostanie nowym, dziś jeszcze nieprzewidywanym wyzwaniom, które mogą przed Systemem Ochrony SGB i jego uczestnikami stanąć – tak, jak to się stało po wybuchu pandemii COVID-19. Nadrzędnym celem jest bowiem zapewnienie trwałego bezpieczeństwa i stabilnych podstaw rozwoju wszystkich uczestników Systemu Ochrony SGB. Koncentracja na tym celu mobilizuje spółdzielcze siły. ●



DOCHODY POZAODSETKOWE BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH

DR HAB. EUGENIUSZ GOSTOMSKI,
WYŻSZA SZKOŁA BANKOWA W GDAŃSKU

W polskich bankach spółdzielczych tradycyjnie najważniejszym źródłem dochodów są dochody odsetkowe, których udział w wyniku z działalności bankowej w 2020 r. wynosił 71,2%. Reszta przypada na dochody pozaodsetkowe, do których należą wszystkie dochody bankowe poza dochodami z tytułu odsetek. W dobie utrzymujących się od kilku lat na rynku niskich stóp procentowych i niskich marż odsetkowych, czyli różnicy między odsetkami pobieranymi i płaconymi przez bank, bankom jest bardzo trudno poprawić swój wynik odsetkowy. Muszą więc poszukiwać alternatywnych rozwiązań w postaci dochodów pozaodsetkowych. W największym stopniu składają się one z opłat i prowizji bankowych, a w mniejszym stopniu z dochodów z tytułu dywidendy, różnic kursowych i innych dochodów. W tab. 1. przedstawiono kształtowanie się dochodów pozaodsetkowych i wyniku z tytułu opłat i prowizji w bankach spółdzielczych w latach 2015–2020.

Dochody pozaodsetkowe

w bankach spółdzielczych w ostatnich kilku latach stopniowo się zwiększały, ale wolniej niż rosła ich suma bilansowa. Natomiast ich zasadnicza część – dochody z tytułu opłat i prowizji praktycznie się nie zmieniły.

Opłaty i prowizje pobierane są przez banki za usługi na rzecz klientów przy każdej operacji lub zbiorczo po danym okresie rozliczeniowym. Prowizje nalicza się, jako procent od określonej kwoty, np. od wartości przyznanego kredytu, a opłaty kwotowo. Ich wysokość jest podawana w tabelach opłat i prowizji. Banki spółdzielcze muszą przy tym uwzględnić poziom opłat i prowizji pobieranych przez konkurentów i ograniczenia regulacyjne dotyczące maksymalnej wysokości niektórych opłat i prowizji. Wpływają one na koszt usług bankowych, np. kredytów konsumenckich, w przypadku, których przyczyniają się do zwiększenia RRSO. Banki mogą zwiększyć swoje dochody prowizyjne poprzez:

- stopniowe podwyższanie wysokości pobieranych opłat i prowizji;
- nakłonienie klientów za pomocą działań marketingowych, aby intensywniej korzystali z usług zapewniających bankowi odpowiednie dochody prowizyjne;
- wprowadzenie na rynek nowych rodzajów usług, np. w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami (nabywanie i zbywanie nieruchomości, wynajem nieruchomości komercyjnych itp.), sprzedaż imprez turystycznych i biletów na imprezy kulturalne i sportowe, poszerzenie oferty sprzedawanych ubezpieczeń i jednostek uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych itp.).

W praktyce istnieje

wiele rodzajów opłat i prowizji. Największe dochody banki uzyskują z opłat i prowizji w związku z udzielaniem kredytów, co jest też spowodowane przepisami dotyczącymi maksymalnych odsetek. W tym obszarze działalności istnieje jeszcze pole do zwiększenia dochodów pozaodsetkowych. Stosowane są m.in. następujące opłaty i prowizje:

- opłata przygotowawcza
- prowizja za udzielenie kredytu
- opłaty związane z ustanowieniem zabezpieczeń prawnych spłaty kredytu, w tym za ubezpieczenie niskiego wkładu własnego i ubezpieczenie pomostowe

Tab. 1. Dochody pozaodsetkowe banków spółdzielczych w latach 2015–2020.

Wyszczególnienie	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Dochody pozaodsetkowe (mln zł) w relacji do śred. sumy bilans. (w %) udział w wyniku z dział. bankowej (w %)	1094 1,02 26,5	1105 0,96 27, 6	1253 1,0 25,8	1220 0,91 24,6	1257 0,87 24,4	1319 0,83 28,8
Wynik z tytułu opłat i prowizji (mln zł) w relacji do śred. sumy bilans. (w %)	b.d. b.d.	b.d. b.d.	b.d. b.d.	1016 0,008	1008 0,007	1000 0,006
Suma bilansowa (w mld zł)	109,8	120,7	130,0	138,2	150,7	167,2

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych ZBP.

- prowizja za udzielenie kredytu
- opłata za przekroczenie limitu zadłużenia w rachunku bankowym
- prowizja z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu
- opłata za aneks do umowy kredytowej zmieniający tryb spłaty zadłużenia;

Drugim ważnym źródłem dochodów pozaodsetkowych są rachunki bankowe i obrót płatniczy. W tej dziedzinie występują:

- comiesięczna opłata za prowadzenie rachunku
- opłaty związane z prowadzeniem rachunków powierniczych dla deweloperów
- opłata za dostęp do bankowości elektronicznej
- opłaty za pojedyncze przelewy i stałe zlecenia przelewów oraz za realizację poleceń zapłaty
- opłaty dotyczące inkasa dokumentowego i akredytywy dokumentowej
- opłaty z tytułu operacji czekowych i wekslowych
- opłata za wydanie i korzystanie z kart debetowych i kart kredytowych, opłata za zastrzeżenie ukradzionej lub zgubionej karty płatniczej oraz opłaty bankomatowe
- opłaty od przedsiębiorców pobierane przy wpłacie gotówki na rachunek bankowy
- opłata interchange
- opłata za wymianę walut.

Kolejną grupą dochodów pozaodsetkowych tworzą opłaty związane z pośrednictwem banków w sprzedaży usług oferowanych przez specjalistyczne przedsiębiorstwa, z reguły należące do spółdzielczego sektora bankowego: sprzedaż i umorzenie jednostek uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych, sprzedaż ubezpieczeń, usług leasingowych i faktoringowych. Źródłem dochodów dla banków jest też nabywanie i zbywanie nieruchomości oraz udostępnianie klientom skrytek sejfowych.

Warto przyjrzeć się dochodom odsetkowym w niemieckich bankach spółdzielczych. Również w Niemczech od kilku lat utrzymują się na rynku niskie stopy procentowe. Spowodowane jest to ekspansywną polityką pieniężną Europejskiego Banku Centralnego, która ma ułatwić rządom finansowanie wydatków związanych z pandemią COVID-19, a wcześniej z ratowaniem strefy euro i pobudzić koniunkturę gospodarczą w krajach Eurolandu. Niskie stopy negatywnie wpływają na wysokość dochodów odsetkowych banków i zmuszają je do zwiększenia dochodów pozaodsetkowych. Większość tych dochodów pochodzi z pobieranych prowizji i opłat za świadczone usługi, czyli ich zasadniczą częścią jest wynik prowizyjny (obejmuje on również dochody z opłat). Pozostałe dochody pozaodsetkowe to m.in. wpływy z dywidendy i różnice kursowe.

Z danych w powyższej tabeli wynika, że wynik odsetkowy banków spółdzielczych wykazuje tendencję spadkową, co najbardziej widać po zmniejszeniu się jego wartości w stosunku do średniej sumy bilansowej. Natomiast wynik prowizyjny w ostatnim dziesięcioleciu stopniowo zwiększał się, ale w mniejszym stopniu niż zwiększyła się suma bilansowa banków.



Lista usług

od których banki spółdzielcze pobierają prowizje i opłaty, jest bardzo długa i obejmuje przede wszystkim usługi związane z rachunkiem bankowym (prowadzenie rachunku, rachunki powiernicze, transakcje płatnicze krajowe i zagraniczne, transakcje kartowe, opłaty za dostęp do bankowości elektronicznej itp.), transakcje kredytowe wraz z udzielaniem gwarancji i poręczeń, transakcje pośredniczące oferowane we współpracy ze specjalistycznymi spółkami należącymi do spółdzielczej grupy bankowej (kupno/sprzedaż papierów wartościowych i jednostek uczestnictwa w funduszach finansowych, sprzedaż ubezpieczeń, usługi leasingowe i faktoringowe, sprzedaż wycieczek i biletów wstępu na imprezy kulturalne i sportowe i inne. Banki zarabiają też na udostępnianiu klientom bankomatów i wpłatomatów, na wymianie walut. Większe banki spółdzielcze zajmują się też pośrednictwem w obrocie nieruchomościami komercyjnymi i mieszkaniowymi, a więc są pośrednikami w sprzedaży, kupnie i wynajmie nieruchomości, a ponadto prowadzą depozyt papierów wartościowych i innych aktywów klientów (przechowywanie i zarządzanie instrumentami finansowymi).

O strukturze wyniku prowizyjnego można dowiedzieć się z publikowanego przez niektóre banki spółdzielcze szczegółowego rachunku zysków i strat. Przykładowo, Berliner Volksbank o sumie bilansowej 16,8 mld euro uzyskał w 2020 r. wynik prowizyjny na poziomie 117 mln euro, co w relacji do sumy bilansowej stanowiło 0,70% (2020 r.). Na wynik ten złożyły się następujące pozycje: transakcje płatnicze – 50,6%, prowadzenie należących do klientów depozytów instrumentów finansowych/rachunków inwestycyjnych (papiery wartościowe, fundusze inwestycyjne, lokaty w bankach trzecich itp.) – 23,8%, transakcje pośredniczące (pośrednictwo w udzielaniu kredytów hipotecznych i preferencyjnych, sprzedaż ubezpieczeń) – 18,1%) inne transakcje prowizyjne (pośrednictwo w obrocie nieruchomościami).

Tab. 1. Wynik odsetkowy i wynik prowizyjny niemieckich banków spółdzielczych w latach 2011–2020.

Wyszczególnienie	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Wyniki odsetkowy (mln euro)	16331	16393	16731	17201	16989	16471	16476	16580	16261	15950
(jako % średniej sumy bilansowej.)	2,2	2,2	2,2	2,2	2,1	1,9	1,9	1,8	1,7	1,5
Wyniki prowizyjny (mln euro)	4049	4135	4201	4397	4546	4755	4957	5284	5455	5660
(w % śred. sumy bilan.)	0,55	0,55	0.55	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,55	0,53
Suma bilansowa (w mld euro)	729	750	763	788	818	851	891	935	985	1075

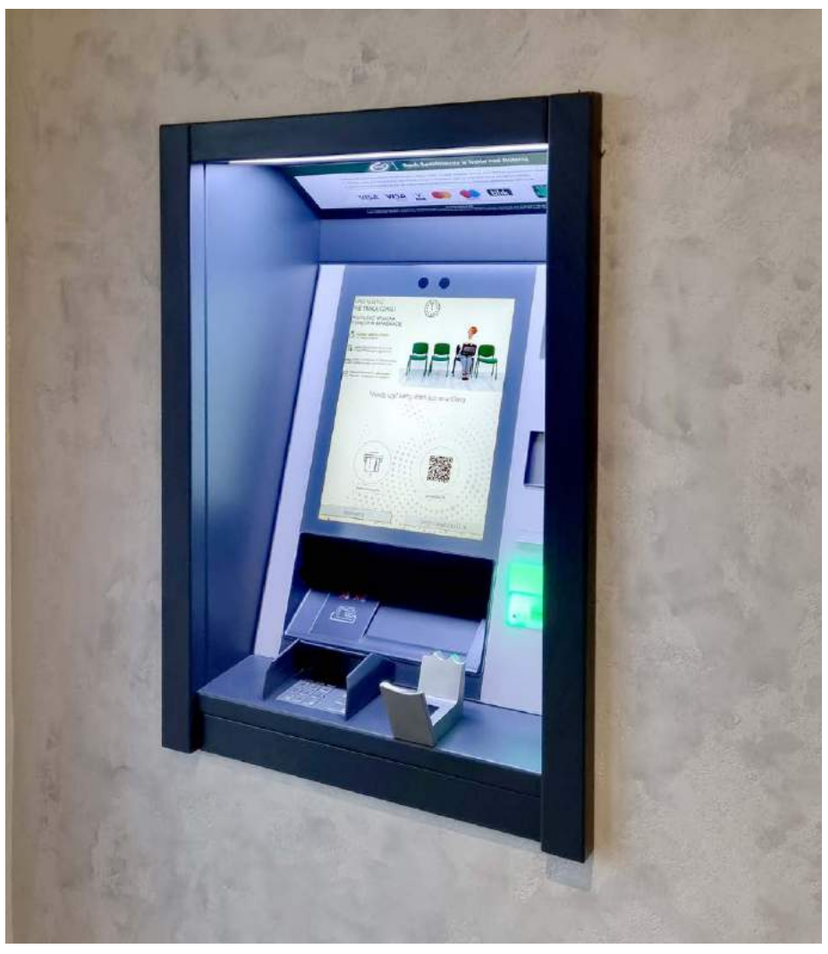
Źródło: opracowanie własne na podstawie raportów rocznych BVR.

URZĄDZENIA WIELU NOWYCH MOŻLIWOŚCI



Robert Azembski

Bankomat przyszłości jest zintegrowany ze sztuczną inteligencją, bankowością mobilną i internetową, zawiera dane biometryczne i jest całkowicie wolny od przymusu użycia kart. Sukcesywnie przybywa ich w obu grupach banków spółdzielczych. Nowoczesne bankomaty są wyposażone w wiele funkcji, w tym wpłatomatu, recyklingową i biometryczne uwierzytelnienie, zapewniając komfort korzystania z usług banku klientom, a samemu bankowi bezpieczeństwo obrotu i niższe koszty obsługi.
Dzień 7 lutego 2022 r. był ważnym dniem w życiu Banku Spółdzielczego w Raciążu. Naprzeciwko budynku byłej placówki BGŻ w Ciechanowie, w której obecnie urzędują Mazowiecki Urząd Wojewódzki oraz Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, otworzył się nowy oddział banku. Nowoczesny, z pełnymi udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych oraz – co bardzo ważne – „ekologiczny" i wyposażony w nowoczesne technologie. Już przy samym wejściu zainstalowano bankomat recyklingowy KEBA EVO, dający możliwość wpłat i wypłat do 300 banknotów podczas jednej transakcji kartą płatniczą. Pieniądze można wpłacać i wypłacać również przy użyciu biometrii dłoni i korzystać z usług smart: smartKARTA, sm@rt wypłata, BLIK. Urządzenie zaopatrzone jest także w czytnik NFC, umożliwiający wypłaty bezstykowe kartą i smartfonem, wydruk skróconej historii konta doładowania telefonu na kartę prepaid, polecenia zapłaty za rachunki typu energia elektryczna i wiele innych.
Zaledwie cztery dni później, już w innej części Polski, uroczyście otworzyła się placówka Banku Spółdzielczego w Nakle nad Notecią – Filii w Sadkach. Strefa samoobsługowa w placówce wyposażona została w najnowszej generacji bankomat, który poza tradycyjną obsługą kart, posiada również funkcję identyfikacji biometrycznej za pomocą dłoni. Klienci poza dokonaniem wypłaty gotówki, mogą między innymi również wpłacić gotówkę, opłacić rachunki, spłacić ratę kredytu czy sprawdzić historię konta. Czyli jak w wyżej opisanym przypadku – pełna funkcjonalność urządzenia. To tylko przykłady.
Banki mają co świętować. Bo nowe bankomaty są nie tylko przyjazne dla klientów, ale także oszczędne dla instytucji finansowej. Trend instalowania supernowoczesnych maszyn recyklingowych, często wyposażonych też w biometrię, jest coraz silniejszy i zaczyna rozchodzić się po całej Polsce.
Recykling gotówki umożliwia instytucjom finansowym deponowanie i wydawanie pieniędzy z tej samej kasety w bankomacie. Pozwala to instytucjom finansowym wydłużyć cykl obiegu gotówki. Dla banku oznacza to wydajność, oszczędność kosztów i bezpieczeństwo. Z kolei firma zajmująca się recyklingiem gotówki powinna poradzić sobie z gorszą jakością i zmiennością banknotów, mieszanką banknotów polimerowych i papierowych oraz z pojawiającymi się, nowymi zabezpieczeniami na banknotach. Co ważne, nowoczesne bankomaty mogą zaspokoić potrzeby przedsiębiorców, oferując im bezpieczny dostęp przez całą dobę do zautomatyzowanych punktów obsługi, gdzie mogą np. wpłacać swoje dzienne utargi i regulować przelewami zobowiązania wobec wierzycieli.





Japońskie początki

Pierwszy bankomat z recyklingiem gotówki został wdrożony w Japonii w 1982 roku i jest bardzo popularny w krajach BRIC, takich jak Chiny i Indie. Jest to jednak prawdopodobnie najbardziej innowacyjna postać terminalu samoobsługowego. Założenie jest proste: zarówno klienci, jak i firmy mogą wpłacać gotówkę w bankomacie, która zostanie automatycznie przetworzona do natychmiastowego użycia w kolejnych operacjach.

Innowacje te mają swój bardzo konkretny cel mający na uwadze potrzeby klientów. Zbliżeniowe maszyny umożliwiają klientom wypłatę gotówki bez użycia karty, terminale obsługujące technologię NFC oferują to samo, ale z dodatkowym zabezpieczeniem, a 32-calowe ekrany dają instytucjom finansowym możliwość wykorzystania większej ilości miejsca na reklamy, do krzyżowej sprzedaży produktów. Recykling gotówki sprawia, że firmy i konsumenci nie muszą już odwiedzać oddziału banku, by wypłacić czy zdeponować pieniądze – nie tylko przynosi on bankowi oszczędności kosztowe, ale także zwiększa efektywność pracy w oddziale banku.

> Recykling gotówki umożliwia instytucjom finansowym deponowanie i wydawanie pieniędzy z tej samej kasety w bankomacie. Pozwala to instytucjom finansowym wydłużyć cykl obiegu gotówki. Dla banku oznacza to wydajność, oszczędność kosztów i bezpieczeństwo.

Korzyści dla banku

Wpłacając pieniądze w oddziale banku, kasjerzy zazwyczaj muszą utrzymywać minimalny poziom gotówki i nie mogą przekraczać maksymalnego limitu gotówki w celu ograniczenia ryzyka. Kiedy kasjer ma mało lub dużo gotówki, musi kupować lub sprzedawać ze skarbca, co jest transakcją o podwójnej kontroli i wymaga udziału przełożonego. Dzięki temu dwie osoby nie mogą obsługiwać klientów jednocześnie przez około dziesięć minut. Dzięki wykorzystaniu mechanizmu recyklingu gotówki, ta jest liczona tylko raz, a nie trzykrotnie, jak to ma miejsce w przypadku kasjera. Firma zajmująca się recyklingiem może pobierać gotówkę, uwierzytelniać nominał i ważność rachunku oraz przechowywać gotówkę do późniejszego wykorzystania. Spadają koszty zarządzania, transportu i obsługi



Przemysław Jóźwiak, prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Koninie:

Decyzję o zakupie nowoczesnych ATM-ów podjęliśmy bardzo rozważnie. Chcieliśmy wpisać ją w to, co się w banku dynamicznie zmienia. Zależało nam na tym, by podkreślić zmianę wizerunku Banku Spółdzielczego w Koninie na zdecydowanie nowocześniejszy, robiąc to także poprzez wygląd jego placówek.

Kolejny aspekt sprawy wiąże się już z samą technologią – chcieliśmy, by w banku pojawiło się więcej najnowocześniejszych technologii.

Dlaczego zdecydowaliśmy się na te, a nie inne urządzenia? Chcieliśmy, by nowe urządzenia posiadały zarówno funkcję bankomatu, jak i wpłatomatu, z funkcjami recyklingu gotówki. Pierwsza maszyna została posadowiona wewnątrz strefy bezobsługowej w I Oddziale Banku w Koninie (w samym Koninie bank oprócz Centrali i I Oddziału posiada jeszcze punkt kasowy na Starym Mieście).

Decydująca była tu częstotliwość zasilania maszyny. Przede wszystkim chcieliśmy, by było to urządzenie nowoczesne, wyposażone także w funkcje biometryczne. Chcąc zmieniać postrzeganie i wizerunek banku, uważaliśmy i uważamy nadal, że biometria stanowi dodatkowy „smaczek". Jest czymś, co powszechnie na rynku nie jest jeszcze dostępne, chociaż w bankach spółdzielczych spotykane częściej, niż w komercyjnych.

Biometria jest także korzysta patrząc na nią nie tylko przez pryzmat wizerunkowy, ale także kosztowy. Nasi klienci, korzystający z funkcji biometrycznej, mają rozliczane transakcje na zasadzie tzw. karty własnej – tylko na poziomie naszego banku. Jest to możliwe dzięki autorskiemu rozwiązaniu Novum Host, które pozwala na automatyzację zarządzania pracą bankomatów, wpłatomatów i bankomatów recyklingowych. Novum Host umożliwia pełniejsze zarządzanie naszymi urządzeniami oraz właśnie posługiwanie się kartą własną dzięki korzystaniu z biometrii i rozliczaniu transakcji w trybie offline tylko na poziomie naszego banku. Od takich transakcji nie płacimy prowizji, co daje wymierne oszczędności kosztowe. Warto też podkreślić, że rozwiązanie Novum Host umożliwia także współpracę z aplikacją mobilną banku, dzięki czemu pieniądze można wypłacać nie tylko przez przeskanowanie dłoni, ale także przez sczytanie Kodu QR.

Instalując nowy bankomat zależało nam także na tym, by klienci mogli samodzielnie przeprowadzać różne operacje. Nie tylko wpłacać np. utargi dziennie, ale przeksięgowywać je z konta na konto, a potem zlecać przelewy (system współpracuje także z bankowością internetową). Muszę powiedzieć, że klienci chętnie korzystają z tych usług. W tym oddziale zainstalowaliśmy jeszcze drugi, nowoczesny bankomat „przeszczienny".

Trzecie urządzenie kupiliśmy do naszego oddziału w gminie Tuliszków. Nie było w niej ani bankomatu, ani wpłatomatu, żadnego innego banku. Teraz już jeden jest, nasz, na dodatek z kilkoma użytecznymi funkcjonalnościami, a także biometrią. Z naszego urządzenia korzystają także klienci innych banków i np. w niedzielne popołudnie potrafiło zabraknąć pieniędzy w bankomacie. Dlatego ten bankomat jest też recyklerem, zapewniając dość gotówki zarówno dla klientów obcych, jak i naszych. Wniosek z tego płynie taki: zawsze warto dobrze przemyśleć zakup maszyny. Z zakresem funkcji dopasowanym nie tylko do profilu klientów, ale także do specyfiki miejsca, gdzie miałby pracować.



Tomasz Klimecki, prezes Zarządu Rejonowego Banku Spółdzielczego w Lututowie:

Na bankomaty z recyklerami i z funkcją biometrii postawiliśmy 6 lat temu i była to bardzo dobra biznesowa decyzja. Po pierwsze, odciążyliśmy kasjerów od wpłat gotówkowych, po drugie, w weekendy czy święta, to klienci nam doładowują bankomaty, więc nie musimy się przejmować tym, że w tym okresie zabraknie gotówki. Z kolei biometria to nie tylko wypłaty w bankomatach, ale także identyfikacja klienta w placówce, na którą stawiamy i bardzo liczymy.

Sukcesywnie wymieniamy więc stare bankomaty na te nowoczesne. Obecnie, nasz bank posiada 19 takich urządzeń. Poza jednym, wszystkie są biometryczne, a 8 posiada funkcje recyklera.

Przed instalacją bankomatów z funkcją recyklera dokonujemy analizy potrzeb klientów na danym obszarze. W tych miejscach, gdzie mamy wpłaty kasowe, w szczególności dokonywane przez firmy, instalujemy tego rodzaju urządzenie. Obecnie czekamy na kolejny taki bankomat do naszej placówki w Kraszewicach.

Podejmując decyzje o zmianie urządzeń na te nowoczesne, kierowaliśmy się przede wszystkim potrzebami klientów, gdyż niejednokrotnie spotykałem się z osobami, które zapominały wziąć ze sobą kartę płatniczą i nie mogły pobrać środków z bankomatu. Własną dłoń mają natomiast zawsze ze sobą – dla nich to więc spora wygoda.

Drugim i, moim zdaniem, najważniejszym czynnikiem, którym się kierowaliśmy jest bezpieczeństwo. Coraz więcej jest fraudów polegających na sczytywaniu danych z kart płatniczych. Lokalnie proponujemy więc zazwyczaj oprócz karty, usługę biometrii, gdyż jest bezpieczniejsza od karty. Ponadto bank ponosi mniejsze koszty z tytułu biometrii niż z tytułu obsługi kart. Ponieważ klienci także nie płacą za usługę biometrii, korzyści są dla obu stron.

Wprowadzając te nowoczesne usługi, pokazujemy jednocześnie, o czym mało się mówi, nowoczesne oblicze banku spółdzielczego, gdyż nawet komercja jeszcze ich nie ma. Odwiedzający nasze placówki powtarzają jedno: że to jest rewelacyjne. I pytają, dlaczego o tych rozwiązaniach nie mówimy głośno? Ostatnio mieliśmy wizytę w banku osoby z Tajlandii, która zachwyciła się tym rozwiązaniem. Uważam, że trzeba o tym mówić i nie bać się tym chwalić.

Czy klienci są zadowoleni z tych rozwiązań? Odpowiem liczbami: obecnie mamy ponad 12 tysięcy klientów, którzy posiadają biometrię i liczba ta rośnie o około 1 tysiąc osób miesięcznie. Chcemy, aby do końca roku mogło korzystać z tej usługi 20 tysięcy naszych klientów. Liczby i skala mówią same za siebie. Generalnie, klienci są zadowoleni. Tych mających jakieś obawy, pracownicy osobiście uczą pobierania gotówki i przeprowadzania transakcji w bankomacie biometrycznym. Wiedząc już jak się tym posługiwać i widząc, że to proste, chętnie korzystają z nowych możliwości.

gotówki. To bardzo ważne, bo szacuje się, że koszty obsługi gotówki stanowią około 40 proc. całkowitych kosztów prowadzenia bankomatu.

Według ATM Marketplace, sam recykling zmniejsza dzienne wydatki banku w tym obszarze o 18-25 procent, znacznie obniżając też koszty związane z pracą i zapewnieniem bezpieczeństwa obrotu gotówkowego. Pracownicy mniej czasu spędzają na przetwarzaniu i przekazywaniu gotówki w oddziale, mogąc skoncentrować się na zapewnieniu jak najlepszej obsługi klienta oraz czynnościach generujących przychody.

Trzeba jednak pamiętać, że koszty utrzymania nowoczesnej maszyny mogą się różnić w zależności od umowy serwisowej banku, od konfiguracji bankomatu, liczby dziennych transakcji, zachowań konsumentów i samej jakości banknotów.

Biometria wygodna i bezpieczna

Umożliwienie uwierzytelniania i dostępu biometrycznego do środków finansowych to wzrost bezpieczeństwa, korzyści wizerunkowe dla banku i potencjał do dodatkowego reklamowania produktów i usług banku a nawet ich sprzedaży. Wraz ze wzrostem funkcjonalności i zaawansowania bankomatów, wykraczają one poza tradycyjne wpłaty i wypłaty gotówkowe, dostarczając klientom dodatkowe usługi niemal dosłownie „pod sam nos”. Coraz bardziej popularny system uwierzytelniania biometrycznego zachowuje wysoki poziom bezpieczeństwa, umożliwiając wpłacanie pieniędzy bez potrzeby ręcznego wprowadzania kodu PIN. Bankomaty są wyposażone w kamery i oprogramowanie do obrazowania, które potrafi zweryfikować do 15000+ punktów na twarzy klienta, gwarantując w ten sposób pełną i poprawną identyfikację. Należy jednak zwrócić uwagę na to, by w zakupionym bankomacie oprogramowanie wykrywało potencjalne fałszowanie, przy pomocy zdjęć, filmów czy masek 3D.

Korzystanie z biometrii jest przy tym dziecinnie łatwe. Warto wiedzieć, że światowe badanie VISA pokazało, że ponad 80 proc. klientów swobodnie korzystało z odcisku palca lub rozpoznawania twarzy, jako sposobu na uwierzytelnienie tożsamości. Ponadto ponad połowa respondentów stwierdziła, że rozważyłaby rezygnację z usług banku, który nie ma biometrii – klienci postrzegają usługi z jej użyciem, jako szybsze, łatwiejsze i bezpieczniejsze, niż tradycyjne.

Liczne, nowe możliwości

Brytyjski NatWest był pierwszym bankiem, który umożliwił klientom składanie wniosków o otwarcie rachunku przy użyciu selfie i dokumentu tożsamości – z weryfikacją opartą na sztucznej inteligencji. Z kolei Societe Generale umożliwia również klientom otwieranie kont w online wykorzystując rozpoznawanie twarzy z selfie do zweryfikowania tożsamości klienta.

Biometryczne uwierzytelnienie ogranicza także potencjalne oszustwa przy pomocy utraconej karty, skimmingu czy innych sposobów kradzieży tożsamości.

Gotówka nadal króluje i trzeba się z tym pogodzić. Od banków oczekuje się, że zapewnią do niej wygodny i bezpieczny dostęp. Same banki także mogą skorzystać, na rożne sposoby, z instalowania samoobsługowych, nowoczesnych urządzeń. ●

BODiE
Grupa SGB



Monitoring ekspozycji kredytowych

KURS E-LEARNINGOWY

Kurs przeprowadzi Państwa przez najistotniejsze zagadnienia związane z procesem przeglądu ekspozycji kredytowych. Ma na celu zapoznanie Państwa z zawiłościami przepisów, które należy uwzględnić w monitoringu.

W sposób prosty i zrozumiały wskazuje jakie dokumenty i materiały należy wykorzystać w celu przygotowania dokumentacji monitoringowej oraz jakie elementy należy uwzględnić przy analizie sytuacji ekonomiczno-finansowej dłużnika oraz zabezpieczeń. Przytoczone przykłady uwypuklą również konieczność zastosowania w procesie przeglądu ekspozycji kredytowych sygnałów wczesnego ostrzegania (SWO) oraz listy obserwacyjnej (tzw. Watch Listy).

Szkolenie uwzględnia również wymogi UKNF wynikające z Rekomendacji Nadzorczych, które banki powinny uwzględniać w swojej praktyce.

Zapraszamy Państwa do udziału w naszym kursie, który podsumuje i ugruntuje wiedzę w zakresie przeglądu ekspozycji kredytowych.

Michał Mleczak
autor kursu

Zamówienia:
M. 784 412 107 | 505 459 488 | E. eszkolenia@bodie.pl

BS

WAŻNE DLA SEKTORA

SZTUCZNA INTELIGENCJA REWOLUCJONIZUJE BANKOWOŚĆ



Pojęcie sztucznej inteligencji nie jest jednoznaczne. Człowiek nie jest bowiem doskonały. Stąd pojawiające się pytania, czy sztuczna inteligencja powinna być kopią ludzkiej, czy może być inną inteligencją, która poszerza możliwości człowieka, wspierając go w niektórych obszarach działalności. Pojawia się także określenie inteligencji rozszerzonej, która koncentruje się na wzmocnieniu potencjału ludzkiego. W tym ujęciu uczenie maszynowe ma na celu zwiększenie ludzkich możliwości, a nie zastąpienie człowieka – możemy przeczytać w raporcie „Sztuczna inteligencja w bankowości" opublikowanym przez Związek Banków Polskich.

Analizy pokazują

że w biznesie nasila się zastosowanie sztucznej inteligencji i w bardzo dużym stopniu dotyczy to sektora bankowego oraz finansowego. Banki, które zainwestują w najbliższych kilku latach w rozwiązania dotyczące sztucznej inteligencji i pochodne, mogą znacznie zwiększyć swoje przychody i zatrudnienie. Sztuczna inteligencja, ażeby działała poprawnie, potrzebuje „paliwa", czyli danych i to w dużych ilościach. Ich „producentem" jest w zasadzie każdy człowiek i to nie tylko ten, który prowadzi intensywną aktywność w Internecie, czy korzysta z określonych aplikacji mobilnych lub produktów bankowych. Dane są swoistym pokarmem dla algorytmów, które dzięki procesom uczenia nabywają coraz większą sprawność.

Dzięki wydajnym komputerom oraz uczeniu się maszynowemu systemy potrafią lepiej czytać zbiory danych i dostrzec w nich prawidłowości. Uczenie się maszyn wydaje się jednak być bardziej efektywne niż uczenie się człowieka. Ludzie w porównaniu do komputerów uczą się wolniej, niesystematycznie, mają swoje ograniczenia czasowe.

Celem uczenia maszynowego w biznesie jest tworzenie algorytmów i modeli, które pozwalają przewidywać wzory podejmowania decyzji przez klientów. A w przypadku, jeśli dojdzie do pewnych zmian w preferencjach i przyzwyczajeniach – następuje szybka aktualizacja kodu oprogramowania. Uczenie się maszyn przyspieszyło znacząco rozwój innych technologii, jak robotyka, czy systemy rozpoznawania mowy. Znalazło to zastosowanie wszędzie tam, gdzie ważne jest przewidywanie zachowań ludzi czy urządzeń (wykrywanie awarii maszyn).

Sztuczna inteligencja

zmienia oblicze współczesnego biznesu, głównie poprzez zmiany w trzech obszarach funkcjonowania każdej firmy. Pierwszy dotyczy kontaktów z klientami i lepszego dostosowania oferty sprzedażowej i marketingowej. Sztuczna inteligencja pozwala bowiem znacznie lepiej i precyzyjniej rozpoznać potrzeby użytkowników, a także błyskawicznie na nie odpowiadać, dostosowując do nich indywidualną ofertę.

Obszar drugi to optymalizacja wewnętrznych procesów obecnych w każdej firmie, bez względu na jej wielkość czy specyfikę. Dotyczy to na przykład zmiany obiegu dokumentów z wersji papierowej na cyfrową. Przeznaczone do tego narzędzia nie tylko pomagają porządkować dokumentację, ułatwiając jej przeszukiwanie i analizowanie, ale też odpowiednio ją zabezpieczają. Jest więc taniej, wygodniej i bezpieczniej.

Trzecia sfera dotyczy wykorzystania danych zgromadzonych w firmach. Informacje pozyskiwane z rynku, z kontaktu z klientami i kontrahentami to dla współczesnych biznesów niezbędny składnik skutecznego działania. Narzędzia wykorzystujące sztuczną inteligencję pozwalają m.in. znacznie przyspieszyć procesy raportowania, a także dają możliwość analizy ogromnych zasobów informacji pod kątem poszukiwania trendów

i zależności, które można spożytkować do budowania przewagi biznesowej.

Sztuczna inteligencja w sektorze bankowym ma nie tylko zrewolucjonizować branżę, ale przede wszystkim podnieść jakość świadczonych usług, zaowocować większym zadowoleniem klientów i zmniejszyć ich odpływ do konkurencji. Banki na całym świecie zaczynają doceniać potencjał płynący z wykorzystania sztucznej inteligencji.

W dzisiejszych czasach banki, jako tradycyjnie rozumiane instytucje, są w pewnym sensie w nietypowym położeniu, bo muszą konkurować o zaufanie, a tym samym pieniądze, nie tylko między sobą, ale także z powiększającą się rzeszą innowacyjnych fintechów. A wiele z tych firm promuje się hasłami mówiącymi o użyciu najnowszych i najbardziej dostępnych rozwiązań, w tym sztucznej inteligencji.

Aby zapobiegać oszustwom i wykrywać je skutecznie, nie wystarczy już stosować zestawu scenariuszy. Korzystając z danych historycznych i uczenia maszynowego, można wykrywać nietypowe zdarzenia znacznie skuteczniej. Co więcej, wraz z upływem czasu i zmieniającymi się wzorcami przestępczości cyfrowej systemy antyfraudowe mogą na bieżąco douczać się i rozpoznawać zupełnie nowe zachowania przestępców.

Korzyści płynące

z zastosowania sztucznej inteligencji jest wiele i dotyczą one różnych obszarów biznesowych. Przede wszystkim są to korzyści finansowe, chociaż początkowo może się wydawać, że wprowadzenie takich nowoczesnych rozwiązań będzie bardzo kosztowne, to jednak tego rodzaju przedsięwzięcia będą procentowały w przyszłości.

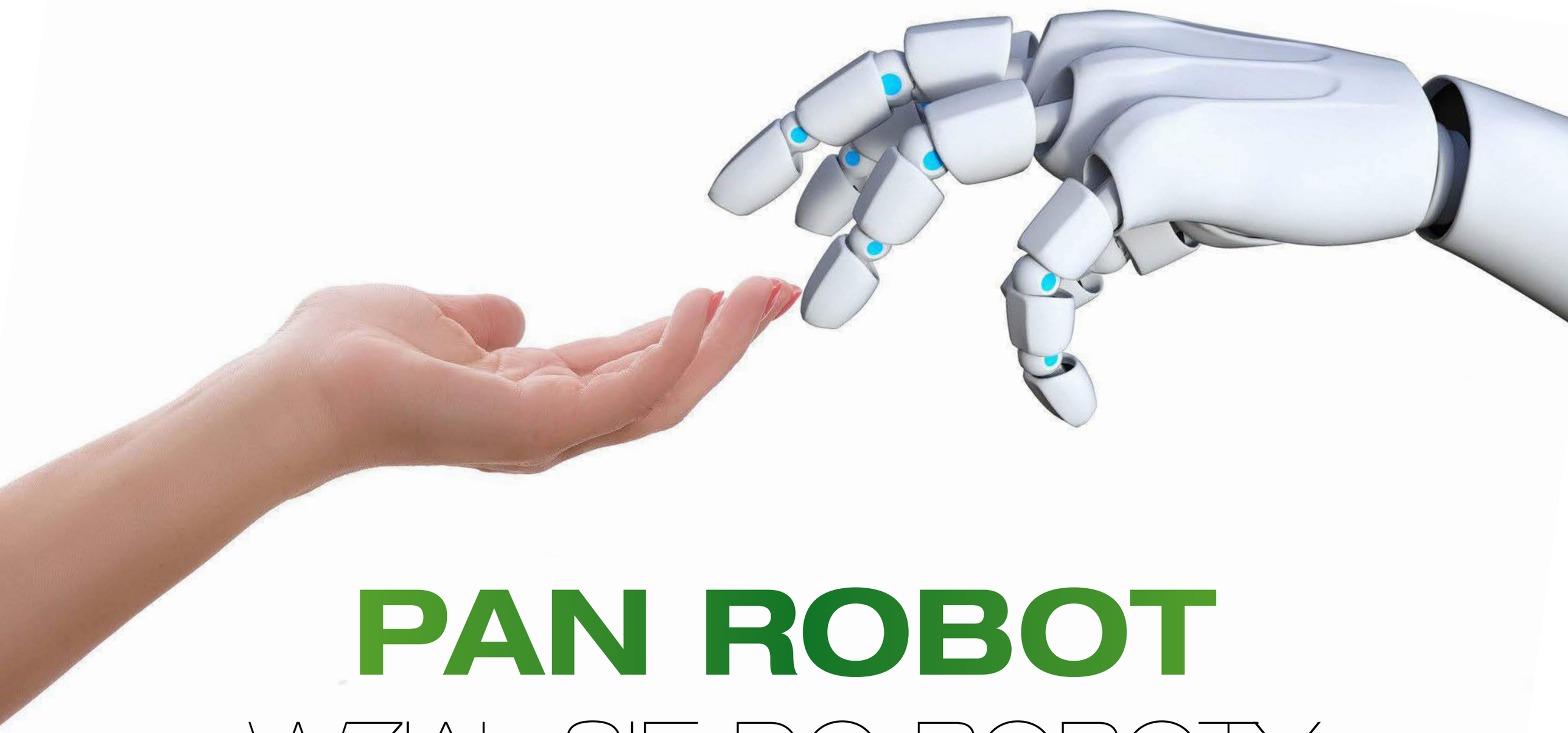
Przedsiębiorstwa tracą dzisiaj miliardy dolarów rocznie z powodu licznych oszustw dokonywanych online. Fałszywe płatności, pranie pieniędzy, oszustwa w programach lojalnościowych i incydenty związane z bezpieczeństwem cybernetycznym – to tylko nieliczne przykłady. Dotychczasowe metody walki z taką przestępczością, polegające na badaniu każdego podejrzanego przypadku, są niezwykle czasochłonne i generują duże koszty obsługi programów antyfraudowych. Przestępcy stosują też coraz bardziej wyrafinowane techniki. To powoduje, że tradycyjne rozwiązania do walki z oszustwami szybko się starzeją.

I tutaj z pomocą przychodzi sztuczna inteligencja. Aby zapobiegać oszustwom i wykrywać je skutecznie, nie wystarczy już stosować zestawu scenariuszy. Korzystając z danych historycznych i uczenia maszynowego, można wykrywać nietypowe zdarzenia znacznie skuteczniej. Co więcej, wraz z upływem czasu i zmieniającymi się wzorcami przestępczości cyfrowej systemy antyfraudowe mogą na bieżąco douczać się i rozpoznawać zupełnie nowe zachowania przestępców.

Sztuczna inteligencja z pewnością nie zastąpi ludzi, jeśli chodzi o rozwiązywanie skomplikowanych problemów. Ale maszyny mogą być lepsze od ludzi w wąskim zakresie najbardziej rutynowych zadań oraz znacznie efektywniej rozwiązywać jasno zdefiniowane problemy. ● *Opr.JOR*



SZTUCZNA INTELIGENCJA W SGB-BANKU SA



PAN ROBOT

WZIĄŁ SIĘ DO ROBOTY

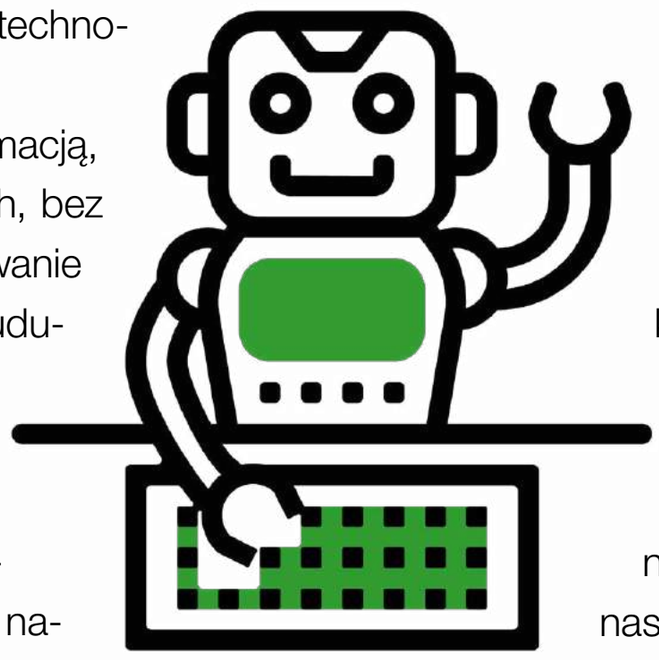


Rafał Łopka
SGB Bank-SA

Jest inteligentny, pracowity, punktualny i nigdy się nie myli. Zawsze ma dobry humor, a każde nowe polecenie przyjmuje z taką samą radością – OK, ROBOT bierze się do roboty! Nie marudzi, nie korzysta z przerwy śniadaniowej, czasem tylko oczekuje, żeby go pochwalić. Taki on jest, Pan ROBOT z SGB-Banku.

Mirosław Skiba, prezes zarządu SGB-Banku SA, mówił w jednym z wywiadów, że doczekaliśmy czasów, gdy w centrum uwagi znalazły się najnowocześniejsze technologie:

Banki to dziś zarządzanie ryzykiem i informacją, to także cała sfera narzędzi informatycznych, bez których trudno sobie wyobrazić funkcjonowanie na rynku. Ale prawdziwą przewagę ciągle budują ludzie. To oni decydują o jakości banku, o jego otwartości na potrzeby klientów, o tempie zmian. Dobry personel to nadal klucz do sukcesu, jeden z dwóch podstawowych filarów każdego banku – drugim są narzędzia technologiczne.



Pan ROBOT, jedno z najważniejszych narzędzi Departamentu Rozliczeń w SGB-Banku, postanowił połączyć te dwa filary. Jest jak człowiek – otwarty na zmiany i perfekcyjny. Wie o tym, jak bardzo los klientów banku zależy od jego pracy, a jednocześnie pozostaje dyskretny i zadowala się pozycją skromnej maszyny, ukrytej w cieniu bankowych wydarzeń.

Czy to działa?

Przez dwa miesiące pracy (w okresie lockdownu) podczas pilotażu wdrażającego Pana ROBOTA w obowiązki obsługi transakcji rozliczania zakupu bonów pieniężnych przez Banki Spółdzielcze SGB, w środowisku produkcyjnym nastąpił wzrost liczby transakcji o 40%. To był wielki, ilościowy skok, który zdaje się nie mieć końca… Od początku 2022 roku obserwujemy kolejny wzrost ilości transakcji, tym razem o prawie 60 procent. Tymczasem według najnowszych danych transakcyjnych, Pan ROBOT zrealizował – w ciągu zaledwie kilku godzin w jednym dniu operacyjnym – transakcje o łącznej wartości 2.658.000.000 zł zawarte z 86. bankami spółdzielczymi! Bezbłędnie, szybko i w odpowiednim czasie.

Pan ROBOT jest częścią projektu biznesowo-optymalizacyjnego w SGB-Banku SA, którego celem jest automatyzacja wybranych procesów biznesowych, służąca temu, by zautomatyzowanymi działaniami zastąpić powtarzalną pracę wykonywaną manualnie przez człowieka. Start produkcyjny robota nastąpił w czasie, gdy jego pomoc była najbardziej pożądana – podczas lockdownu.

Dzięki nowej technologii nawet najbardziej czasochłonne i pracochłonne działania są wykonywane znacznie szybciej, z mniejszym ryzykiem ludzkiego błędu i pozwalają odciążyć pracowników, którzy mogą dzięki temu skupić się na złożonych, wymagających eksperckiej wiedzy zadaniach.

Do zadań specjalnych

Czym konkretnie zajmuje się Pan ROBOT? Wspomaga pracowników Biura Rozliczeń Transakcji Skarbowych w Departa-

mencie Rozliczeń SGB-Banku SA w pracach związanych z zakupem papierów wartościowych. Do jego szczegółowych zadań należą m.in. czynności wykonywane w systemie transakcyjnym def3000/TR:

- parametryzowanie produktu bonów pieniężnych,
- rejestrowanie transakcji zewnętrznej nabycia bonów pieniężnych przez SGB-Bank,
- rejestrowanie transakcji sprzedaży bonów pieniężnych przez SGB-Bank,
- rejestrowanie transakcji kupna bonów pieniężnych przez banki spółdzielcze,
- przygotowanie oraz wysyłka potwierdzeń zawarcia transakcji oraz wyciągów ze stanem rejestrów bonów pieniężnych na adresy mailowe zgodnie z zawartymi umowami.

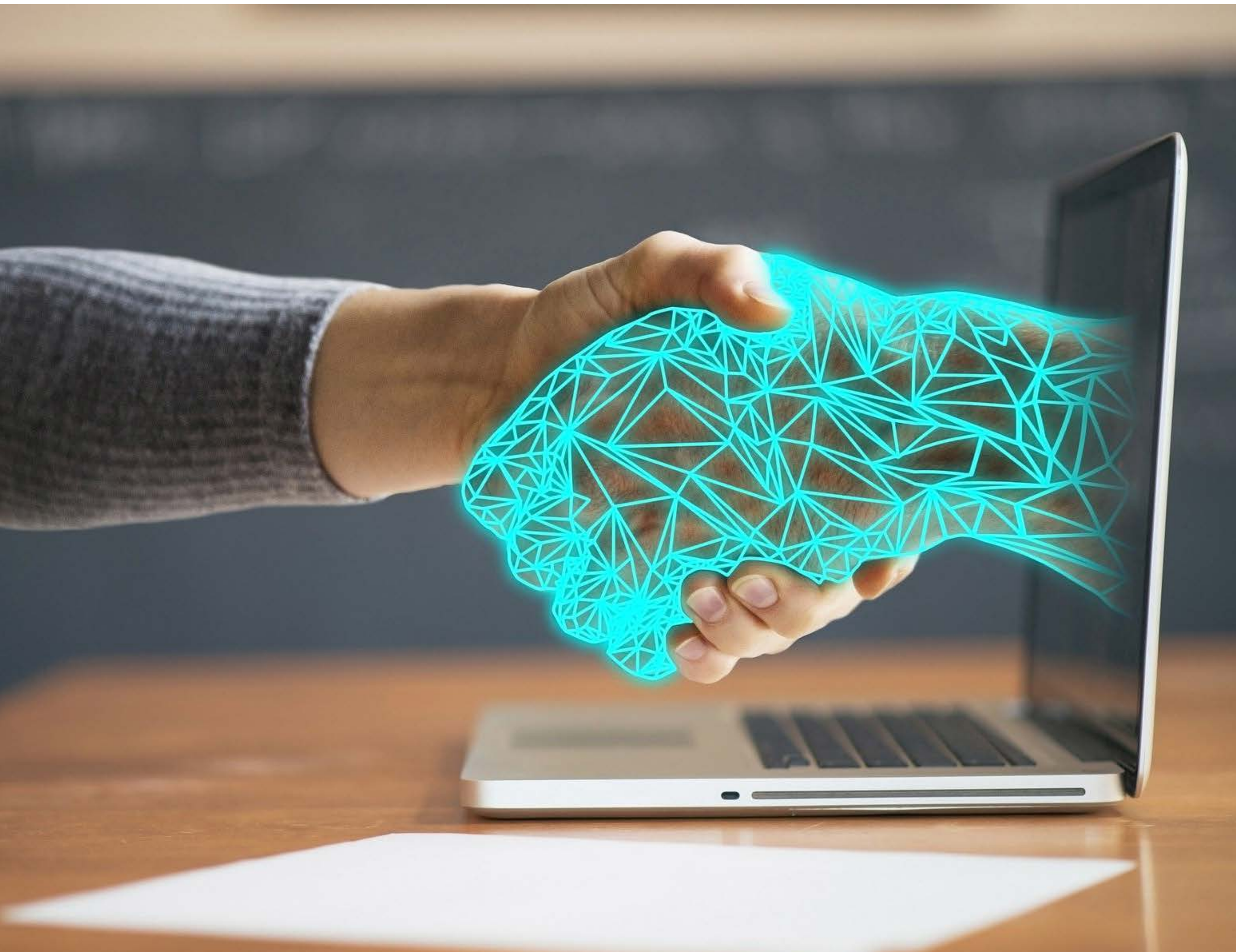
Pan ROBOT jest częścią projektu biznesowo-optymalizacyjnego w SGB-Banku SA, którego celem jest automatyzacja wybranych procesów biznesowych, służąca temu, by zautomatyzowanymi działaniami zastąpić powtarzalną pracę wykonywaną manualnie przez człowieka. Start produkcyjny robota nastąpił w czasie, gdy jego pomoc była najbardziej pożądana – podczas lockdownu.

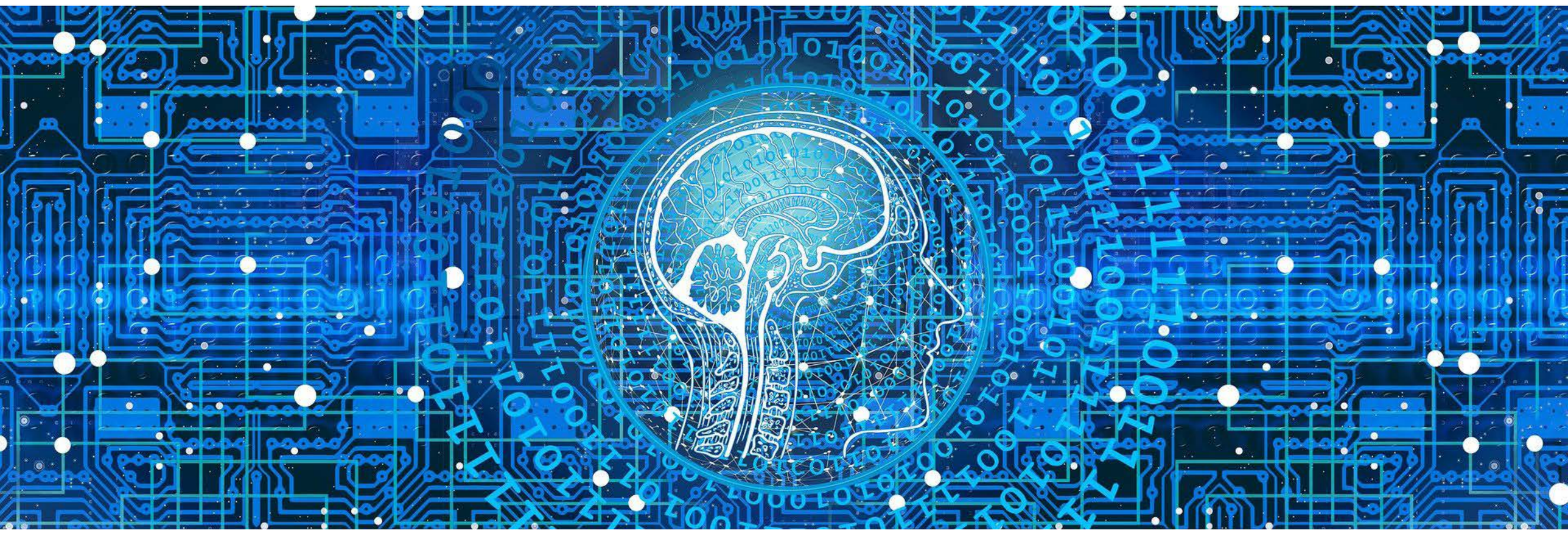
W tym miesiącu Pan ROBOT doczekał się pomocnika przy rozliczaniu bonów pieniężnych, ponieważ ilość transakcji wciąż rośnie. Jesteśmy już także po uruchomieniu produkcyjnym kolejnego ROBOTA – do generowania i wysyłki wyciągów dla klientów z rachunków papierów wartościowych.

Zachęceni usprawnieniem pracy banku przez tę pracowitą maszynę, nauczyliśmy ją wspierać proces tworzenia tabeli walut. Każdy, kto czasem trafia na stronę sgb.pl, może sprawdzić kursy walutowe w udostępnionej przez bank tabeli.

Ale zapewne niewiele osób wie, jak skomplikowanym procesem jest stworzenie takiej tabeli przez Departament Skarbu. Mamy przecież inną tabelę dla transakcji gotówkowych, inną dla transakcji bezgotówkowych. Mamy średnie kursy NBP, mamy kilka tabel publikowanych w ciągu dnia w związku ze zmiennością na rynku. Ponadto takie tabele trzeba każdorazowo wstawić, w różnym formacie, do kilku systemów, na stronę internetową, wysłać kilkaset maili…

To złożony, czasochłonny, wymagający odpowiedzialności i koncentracji proces, który trzeba wykonywać kilka razy dziennie. Codziennie! Na szczęście od 22 grudnia 2021 roku tę pracę doskonale wspiera ROBOT… Pan ROBOT.





HIPERAUTOMATYZACJA NIE ZASTĄPI CZŁOWIEKA

Ostatnie lata, to okres szybkiego rozwoju robotyzacji procesów biznesowych. Coraz częściej mówi się także o hiperautomatyzacji rozumianej, jako wykorzystanie połączonych ze sobą, zaawansowanych narzędzi informatycznych, wzbogaconych wszędzie tam, gdzie jest to zasadne – o elementy sztucznej inteligencji zastosowane do zautomatyzowanego wykonywania zadań realizowanych wcześniej przez człowieka. Hiperautomatyzacja postrzegana jest, jako ważne narzędzie cyfrowej transformacji instytucji publicznych oraz organizacji komercyjnych – uważają autorzy raportu o hiperautomatyzacji, przygotowanego dla Związku Banków Polskich.

Na podstawie doświadczeń z wdrożenia pierwszych projektów, można powiedzieć, że hiperautomatyzacja umożliwia uwolnienie pracowników od czynności uciążliwie pracochłonnych, pozwalając im na koncentrację na działaniach o wyższym stopniu złożoności, co może się przełożyć na obniżenie kosztów działania, redukcję błędów oraz podwyższenie wydajności firmy, a także na podnoszenie poziomu produkcji usług dostarczanych klientom.

Podwyższenie poziomu satysfakcji klientów ma przełożenie na rentowność banków, m.in. poprzez zwiększenie lojalności klientów i ograniczenie przypadków ich rezygnacji z usług świadczonych przez konkretną firmę. Natomiast postrzeganie banków, jako instytucji zaufania publicznego i podwyższanie poziomu zaufania społecznego pozytywnie wpływa na sprawność ich działania.

Warto podkreślić, że poziom automatyzacji działań możliwy do osiągnięcia dzięki hiperautomatyzacji jest dużo wyższy niż poziom automatyzacji osiągany przy oddzielnym użyciu poszczególnych narzędzi. Powoduje to, że wdrożenie hiperautomatyzacji może być także wykorzystywane do doskonalenia lub zmiany składowych modelu biznesowego organizacji – w tym również banku – na przykład poprzez wprowadzenie kategorii produktów lub stworzenie usług dla nowego segmentu klientów, które przy tradycyjnych metodach automatyzacji byłyby nieopłacalne albo bardzo trudne do wdrożenia.

Autorzy raportu podkreślają, że hiperautomatyzacja nie jest metodą czy środkiem do pozbywania się ludzi z wdrażających ją instytucji lub firm. Nie jest też sposobem na pozbycie się wszelkich problemów wynikających z niedoboru pracowników o odpowiednich kompetencjach, zwłaszcza specjalistycznych i społecznych. Nie jest to również metoda na radykalne i szybkie obniżenie kosztów działania, ani na szybkie zwiększenie przychodów wdrażających je banków. Wynika to m.in. z faktu, że świadome wdrożenie hiperautomatyzacji (lub co najmniej kilku jej składowych) jest dużo bardziej złożone od samej robotyzacji procesów.

Mimo szerokiego zakresu regulacji sektora bankowego, rynek usług finansowych jest bardzo konkurencyjny. Wymusza to od działających na nim graczy osiąganie coraz wyższej wydajności i sprawności obsługi przy jednocześnie ścisłej kontroli kosztów. Pojawiły się na nim banki „internetowe”, który cały swój model działania zbudowały na stosowaniu rozwiązań informatycznych do obsługi klientów w trybie samoobsługowym.

Banki tradycyjne musiały zareagować na to wyzwanie i udostępniać klientom podobne rozwiązania. Poza tym wyzwaniom konkurencyjności w sektorze bankowym towarzyszy silny wzrost złożoności działania oraz rosnące egzekwowanie regulacji. Coraz większa złożoność wewnętrznych procesów, a także konieczność poszerzania zakresu usług i podwyższania ich jakości i niezawodności, wymaga wyższego poziomu kompetencji pracowników banków, w tym dotyczących rozwijania rozwiązań informatycznych. Stanowi to duże wyzwanie wobec deficytu specjalistów z zakresu informatyki zarówno w naszym kraju, jak i w Europie.

Na rynku pojawiły się także specyficzne przedsiębiorstwa – fintechy. Firmy te początkowo oferowały tylko niektóre usługi finansowe. W określonych obszarach usług finansowych fir-

my takie konkurują z bankami, a jednocześnie muszą korzystać z ich usług i coraz częściej z nimi współpracują. Niektóre z fintechów poszerzyły ostatnio zakres oferowanych usług tak bardzo, że zdecydowały się bezpośrednio konkurować z tradycyjnymi bankami i w tym celu uzyskały licencje bankowe.

Można więc powiedzieć, że sektor bankowy zaczął stosować rozwiązania automatyzacji i robotyzacji procesów (a następnie łączyć je w całościowych projektach hiperautomatyzacji) z jednej strony po to, aby uporać się z problemami złożoności, jakości i szybkości obsługi oraz zgodności z regulacjami, a z drugiej strony, żeby utrzymać poziom swojej konkurencyjności rynkowej w warunkach rosnącej presji ze strony fintechów.

Na razie niewiele jest jeszcze regulacji odnoszących się bezpośrednio do automatyzacji w sektorze bankowym. Zdaniem autorów opracowania, można jednak oczekiwać, że regulacje takie będą musiały się pojawić w miarę wzrostu skali wdrożeń hiperautomatyzacji w bankowości. Podobnie jak i w innych sektorach gospodarki, coraz więcej uwagi będzie się poświęcać aspektom etycznym hiperautomatyzacji z uwagi na jej potencjalne oddziaływanie społeczne.

Zdaniem autorów raportu

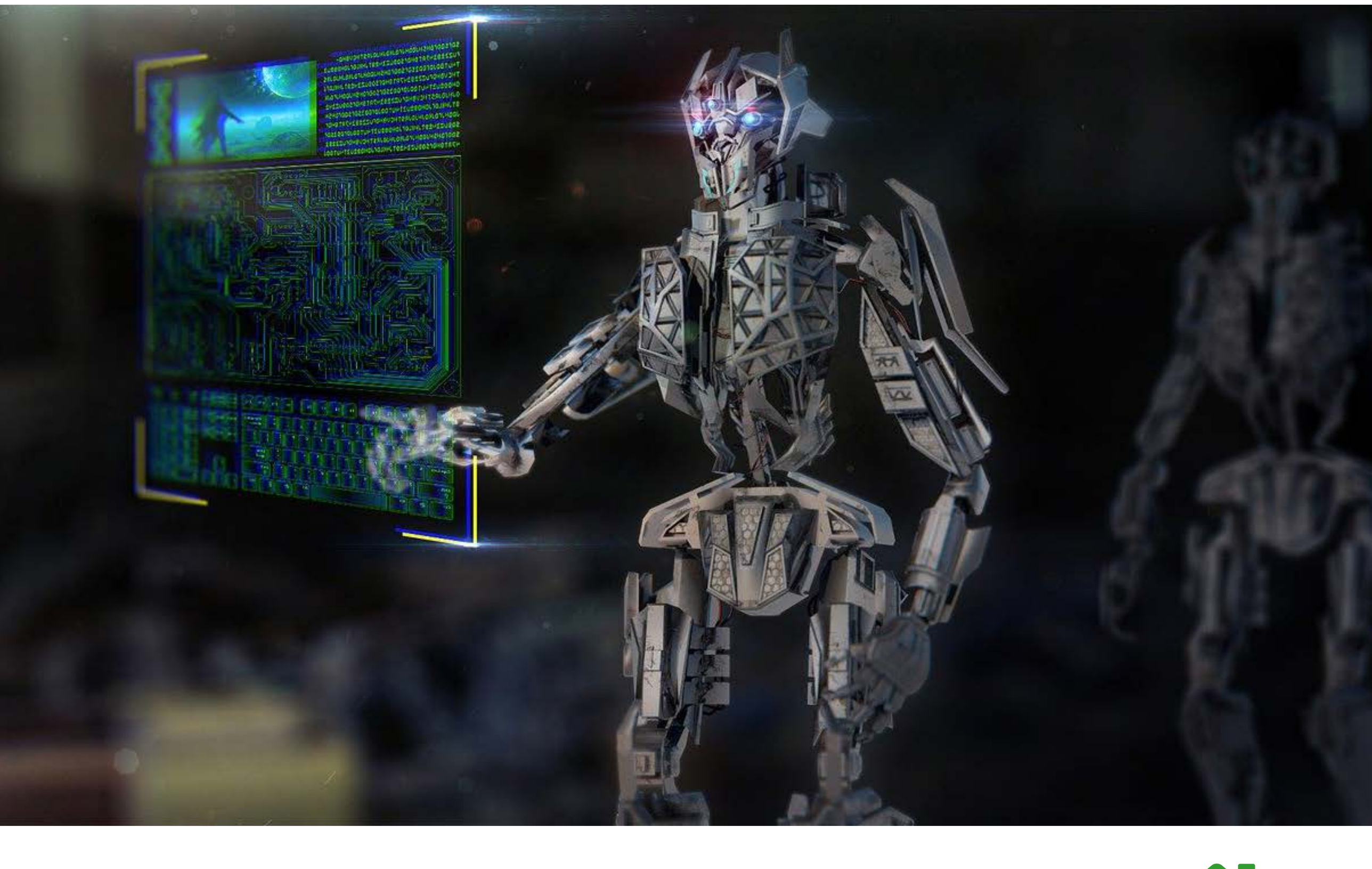
oczekiwane korzyści z wdrożenia rozwiązań hiperautomatyzacji w bankowości są zbliżone do takich samych oczekiwań w innych organizacjach. Jednak w stosunku do innych firm sektor bankowy jest mocno regulowany. Rezultatem są (lub powinny być) precyzyjne definicje procesów biznesowych, które ułatwiają wdrażanie automatyzacji i robotyzacji, a także osiąganie planowanych korzyści.

Hiperautomatyzacja pojawia się w sektorze finansowym, w tym w bankach, właściwie we wszystkich obszarach ich działalności, ale najczęściej dotyczy podstawowych operacji biznesowych. Poza tym, coraz więcej czynności związanych z regulacjami trzeba wykonywać w czasie rzeczywistym lub niemal rzeczywistym. Dlatego duże zainteresowanie zyskuje tworzenie i wdrażanie rozwiązań automatyzujących działania wymagane przez regulacje, jak chociażby dotyczące bezpieczeństwa obrotu finansowego oraz wykrywania i zapobiegania fraudom, a także praniu pieniędzy.

Na razie niewiele jest jeszcze regulacji odnoszących się bezpośrednio do automatyzacji w sektorze bankowym. Zdaniem autorów opracowania, można jednak oczekiwać, że regulacje takie będą musiały się pojawić w miarę wzrostu skali wdrożeń hiperautomatyzacji w bankowości. Podobnie jak i w innych sektorach gospodarki, coraz więcej uwagi będzie się poświęcać aspektom etycznym hiperautomatyzacji z uwagi na jej potencjalne oddziaływanie społeczne.

Problemy te dotyczą ochrony danych osobowych oraz kwestii odpowiedzialności banków i dostawców rozwiązań, a także zgodności implementowanych rozwiązań z ogólnymi regulacjami sektora finansowego. W dalszej perspektywie pojawią się też obawy wynikające z coraz większego stosowania nie tylko narzędzi cyfrowego marketingu usług bankowych, ale także zaawansowanych metod sztucznej inteligencji w analizach behawioralnych klientów. ●

Opr. jor



EFEKTYWNA KOMUNIKACJA



Grażyna Koziołek
SGB-Bank SA

Czytelna i efektywna komunikacja jest jedną z najważniejszych wartości marki. Wpływa na tempo i jakość realizowanych zadań, potrafi w istotny sposób wzmocnić zaangażowanie oraz zwiększyć poziom zadowolenia z pracy.

Efektywność komunikacji zależy od kultury organizacyjnej, stopnia akceptacji dla celów, które stawia sobie organizacja, od otwartości, atmosfery współpracy i najzwyklejszej koleżeńskiej życzliwości. Komunikacja w organizacji jest „narzędziem" opowieści o marce, jej produktach, usługach i pracownikach. Uświadamia klientom, jaka jest firma, jej tradycje, cele, zasady oraz relacje z klientami.

Może zabrzmi to trywialnie, ale ja głęboko wierzę, że w dobrym funkcjonowaniu każdej firmy komunikacja jest najważniejsza. Dlaczego? Ponieważ jest ściśle związana z procesem zarządzania i można ją zidentyfikować w kilku podstawowych obszarach: planowanie, organizowanie, motywowanie i efektywność biznesowa.

Modele informacji zwrotnej – FUKO



F – FAKTY
U – UCZUCIA
K – KONSEKWENCJE
O – OCZEKIWANIA

PRZYKŁAD:

Nie lubię (uczucia), kiedy śpiewasz w trakcie pracy (fakty), rozprasza mnie to (konsekwencje). Pracuj proszę w ciszy (oczekiwania).

Nie przygotowałeś analizy na nasze spotkanie (fakty) czułem się niekomfortowo (uczucia). Nie mogliśmy przedstawić klientowi oferty (konsekwencja). Proszę o terminowe przygotowanie danych zgodnie z naszymi ustaleniami (oczekiwania).

Nowy pracownik pierwszego dnia w firmie zwraca uwagę nie tylko na informacje, które wynikają z formalnie określonych procedur, ale przede wszystkim postrzega normy i zachowania, które obowiązują wewnątrz nowej dla niego struktury. Jak się komunikują współpracownicy? Co „można", a czego „nie wypada"? Wolno wypowiadać się swobodnie, czy trzeba mówić ściszonym głosem? A może korzystniej jest nic nie mówić? Od początku również każdy z nas w codziennej pracy biznesowej zwraca szczególną uwagę na planowanie celów, nie tylko na poziomie firmy, ale również na poziomie indywidualnym. Zakres zadań i odpowiedzialności, w tym realizacji projektów, czy nowych zadań sprzedażowych, wymaga cyklicznej aktualizacji, czyli spotkań przełożonego z pracownikiem.

Dzięki temu:

- dajemy i udzielamy sobie informacji zwrotnej, przez co zwiększamy gotowość do sprostania rosnącym wyzwaniom,
- wszyscy znamy cele firmy, zespołu i swoje na przestrzeni roku kalendarzowego,
- budujemy zaangażowanie i rozwój pracowników nie tylko w obszarze celów, ale i sposobu realizacji,
- możemy podsumowywać wysiłki członków zespołu na każdym etapie realizacji celów,
- …i gratulujemy sobie sukcesów!

Kadra menedżerska nie tylko opracowuje plany, rozdziela zadania, organizuje pracę zespołów, ale przede wszystkim motywuje swoich współpracowników poprzez bieżącą informację zwrotną. Pracownicy regularnie otrzymują informacje – wiedzą, co się dzieje, czują się zaangażowani i włączeni w życie organizacji. Lepiej rozumieją cele i poszczególne zadania i mają poczucie bezpieczeństwa. Czasu i odwagi wymaga jednak od szefów przygotowanie do otrzymywania informacji zwrotnej, jak również jej przekazywanie.

Udzielanie informacji zwrotnej, czyli:

- przedstawienie faktów,
- skupienie się na konkretnym zachowaniu, a nie na osobie,
- informowanie o tym, jak konkretne zachowanie wpływa na wyniki, zespół, efektywność pracy,
- zawarcie wskazówek, które pozwolą na poprawę jakości.

Pracując kilka lat w jednej firmie nie potrzebujemy już takiej wiedzy, jak pierwszego dnia. Ważna jest szybkość podejmowania decyzji, bezpośrednia komunikacja, nawet, jeśli pracujemy w zespołach rozproszonych, w formule hybrydowej – cykliczne spotkania zespołowe oraz spotkania twarzą w twarz. Te spotkania, czy to w zespołach wynikających ze struktury firmy, czy też z pracy przy konkretnych projektach, pozwalają pracownikom mówić o swoich obawach, wątpliwościach. Pierwsze spotkania to czas na ustalenie zasad i swoistego rodzaju kontraktu. Kolejne, to już prawdziwa komunikacja – otwarta i szczera. Dla każdego z nas nieco inne aspekty mają znaczenie.

Sprawna i efektywna komunikacja jest jedną z wartości firmowych. Nawet jednak, gdy znamy już wszystkie reguły zachowań, które charakteryzują naszą strukturę organizacyjną, gdy wiemy, na czym polega cały proces komunikacyjny wewnątrz firmy, warto jest szukać sposobów na jego odświeżenie i usprawnienie. W SGB-Banku przeprowadzamy warsztaty, podczas których określamy, w jaki sposób pracujemy w firmie, aby efektywność biznesowa i zadowolenie ze wspólnego działania było jeszcze wyższe. Dzisiaj już wiadomo, że droga do osiągnięcia celu jest równie istotna jak cel, który zrealizujemy. ●

Jeśli uważasz, że jedni z nas rodzą się spokojni a inni z lękiem przez całe życie, bądź sądzisz, że nie jesteś wstanie przezwyciężyć zamartwiania się czy samokrytyki – z przyjemnością piszę, że to nieprawda. Dzięki ćwiczeniom, w komunikacji z drugą osobą możesz zwiększyć opanowanie, spokój i wzmocnić wiarę w siebie. Więcej – w książce „Przeprogramuj swój mózg. Jak poradzić sobie z lękiem, paniką i zamartwianiem się dzięki technikom poznawczo-behawioralnym, neuronauce i uważności", Debra Kissem, Ashley D Kendall, Michalle Lozano, Micah Loffe.

KLIKNIJ ŻEBY POSŁUCHAĆ ARTYKUŁU

PROSTY JĘZYK W TRUDNYCH CZASACH



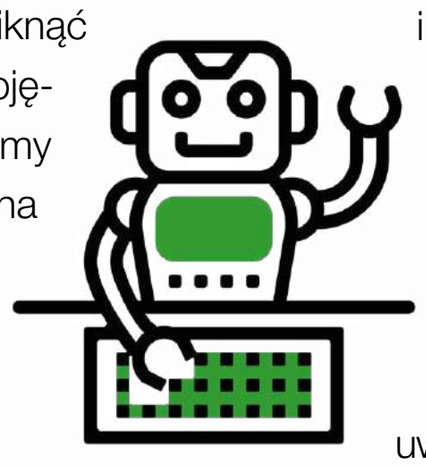
Jędrzej Szymanowski
SGB-Bank SA

Żyjemy w niebezpiecznych czasach. Globalna pandemia i atak Rosji na Ukrainę to oczywiste, miażdżące zagrożenia, które obecnie dotykają ludzi bezpośrednio i fizycznie. Lecz jeśli nawet izolujemy się w domowym zaciszu, aby uniknąć zarażenia, a także znajdujemy się na terenie nieobjętym zagrożeniem militarnym, cały czas nie jesteśmy w pełni bezpieczni. Możemy bowiem choćby na celowniku cyberoszustów, którzy cynicznie wykorzystują światowe niepokoje do swoich celów. Jak najbardziej sprzyjają one przecież wyłudzaniu danych i pieniędzy.

Koronawirus zwiększył znaczenie płatności bezgotówkowych, szczególnie w sieci. Poszerzyła się tym samym przestrzeń do internetowych oszustw – np. przez portale sprzedażowe czy fałszywe strony z prezydencką gwarancją nagrody za szczepienie. Nowszym zapalnikiem do takich działań jest wojna w Ukrainie i kolejne próby budzenia paniki i niepewności – rosyjska propaganda i zalew fake newsów, czyli nieprawdziwych informacji, którymi rozmaici manipulatorzy starają się wprowadzić jak największy chaos – również w celu rozregulowania instytucji finansowych. Do wszystkich tych doniesień powinniśmy, rzecz jasna, podchodzić z jak największą nieufnością i korzystać wyłącznie ze sprawdzonych źródeł. Wbrew pozorom, w filtrowaniu tych zagrożeń pomocna może się okazać również wiedza o prostym języku, jaką w SGB szerzymy i wprowadzamy w życie za pośrednictwem programu Się rozumie.

Dbaj o bezpieczeństwo w sieci

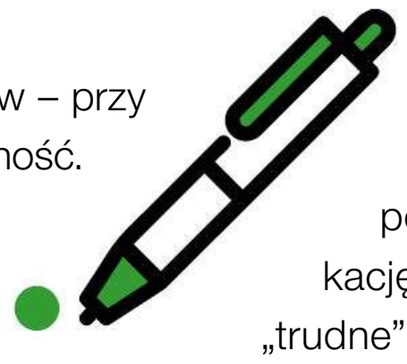
Ostatnimi czasy coraz powszechniejsze stają się takie rodzaje cyberataków, jak phishing, spoofing czy vishing. Wszystkie w gruncie rzeczy polegają na tym, że oszust nawiązuje kontakt z ofiarą i próbuje nakłonić ją do przekazania danych lub przelania pieniędzy – pod fałszywym pretekstem, który ma rzekomo doprowadzić do jej wzbogacenia się. Do kontaktu dochodzi różnymi kanałami – przez e-mail, telefon, SMS czy aplikacje-komunikatory. Kiedy weryfikujemy w głowie prawdziwość takiego komunikatu, pierwszą rzeczą, na jaką możemy zwrócić uwagę, to język.



Trudno uwierzyć, że poważna instytucja, taka jak bank, albo nawet broker giełdowy, kontaktuje się z nami w sposób niechlujny, wewnętrznie niespójny, mało profesjonalny. Często tak właśnie te komunikaty wyglądają, więc już ten pierwszy rzut oka bywa momentem, w którym – jako klientom – może nam się zapalić czerwona lampka. Rozmaite błędy szybko wykazuje też pobieżna analiza rozmowy z takim oszustem na komunikatorze (np. WhatsApp, Messenger). Kiedy – zgodnie z zasadą ograniczonego zaufania – „challengujemy” go i zaczynamy zadawać pytania, bardzo często otrzymujemy odpowiedzi automatyczne, przesyłane na zasadzie kopiuj-wklej, bądź też odpowiednio zaprogramowane (rozmawiamy wtedy nie z człowiekiem, a z botem). Szybko możemy zauważyć jak na przestrzeni kilku odpowiedzi zmieniają się formy, w jakich pisze do nas nadawca. Raz zwraca się do nas grzecznościowo, innym razem na „Ty”. Raz jest kobietą, by za chwilę

> To język prosty – inkluzywny, a więc zrozumiały przy pierwszej lekturze przez każdego, bez względu na wykształcenie – jest językiem realnie bezpiecznym. Nie trudny język urzędowy, obudowany prawniczymi sformułowaniami – jak przyjęło się myśleć. Prostota służy jasnej wykładni, możliwie zawęża przestrzeń do interpretacji na niekorzyść którejś ze stron.

stać się mężczyzną. Skala niekonsekwencji bywa tak duża, że trudno oskarżyć o nią smartfonową autokorektę.
Dlatego właśnie dla nas – już nie klientów, a banków – przy tworzeniu komunikatów tak ważna jest poprawność. Klient przyzwyczajony do pewnego poziomu wypowiedzi, z jakim kojarzy swój bank, prędko wywęszy przekręt i podważy prawdziwość komunikatu napisanego inaczej – wysłanego przez oszusta, który podszywa się pod pracownika banku.



Profesjonalna poprawność

Poprawność to pierwszy krok do tego, by sprawiać profesjonalne wrażenie. Pamiętajmy jednak, że temat niebezpieczeństw w sieci (i przez telefon) jest bardzo dynamiczny i rozwija się w niezwykłym tempie. Eksperci donoszą, że cyberprzestępczość sama w sobie już się profesjonalizuje i staje się coraz istotniejszą gałęzią gospodarki. Możemy więc założyć, że fałszywe komunikaty będą stawać się coraz bardziej doszlifowane również pod względem językowym, by jak najbardziej zbliżyć do realnego stylu nadawcy. Jak sobie z tym radzić? Poza dbałością o poprawność, na pewno warto pomyśleć o pewnym idiomie. Czymś, co zdecydowanie wyróżnia naszą komunikację, jest naszym znakiem rozpoznawczym. Może to być trzymanie się charakterystycznego przywitania w komunikacie „push”, mailu czy SMS-ie do klienta. Albo przyzwyczajenie go do ustalonego formatu – kolejności elementów, z jakich składa się taki komunikat. Dopóki oszust nie pokusi się o dokładną analizę, nie sprecyzuje celu i nie spróbuje podszywać się pod konkretną instytucję, zamiast masowego rozsyłania uniwersalnych komunikatów, da nam to dodatkowe zabezpieczenie.

Eksperci donoszą, że cyberprzestępczość sama w sobie już się profesjonalizuje i staje się coraz istotniejszą gałęzią gospodarki. Możemy więc założyć, że fałszywe komunikaty będą stawać się coraz bardziej doszlifowane również pod względem językowym, by jak najbardziej zbliżyć do realnego stylu nadawcy. Jak sobie z tym radzić?



Bronimy się więc poprawnością i dbałością o firmową specyfikę. Jednak to, co nadal wiele osób kojarzy z profesjonalizacją, jest skomplikowany, formalny język. W Się rozumie walczymy z tym podejściem i staramy się odczarowywać komunikację z urzędowej mgły. Również dlatego, że pisanie „trudne” to dobry sposób na budzenie strachu, który może stać się przydatnym narzędziem w rękach oszustów, szczególnie w tak niepewnym czasie wojny tuż za wschodnią granicą. Po otrzymaniu niejasnego, ale brzmiącego jakże poważnie i górnolotnie komunikatu, zmieszany adresat czym prędzej może więc np. pod pewną groźbą bez zrozumienia kliknąć w załączony zawirusowany link albo pomaszerować do bankomatu, by wypłacić wszystkie swoje pieniądze. Nasza w tym rola, by takich klientów uspokajać – róbmy to w sposób jasny, klarowny i zrozumiały. I do takiego sposobu komunikacji ich przyzwyczajajmy.

Język prosty to język zrozumiały

Klarowność jest kluczowa, zarówno w bezpośrednich komunikatach, jak i w formalnych dokumentach, takich jak umowy czy regulacje. To język prosty – inkluzywny, a więc zrozumiały przy pierwszej lekturze przez każdego, bez względu na wykształcenie – jest językiem realnie bezpiecznym. Nie trudny język urzędowy, obudowany prawniczymi sformułowaniami – jak przyjęło się myśleć. Prostota służy jasnej wykładni, możliwie zawęża przestrzeń do interpretacji na niekorzyść którejś ze stron. A dodatkowo znacząco oszczędza czas, co w dzisiejszych, zabieganych czasach, wypełnionych sieciowymi niebezpieczeństwami, staje się wartością szczególnie pożądaną. ●



„DZWONIĘ Z BANKU. CZY MOGĘ PROSIĆ O LOGIN I HASŁO?”

SPOOFING – TO MOŻE BYĆ GROŹNE!



mł. insp. Andrzej Borowiak
Rzecznik prasowy
Komendanta Wojewódzkiego Policji w Poznaniu

W ostatnich tygodniach przez wszystkie środki masowego przekazu w Polsce przelała się fala informacji o dziwnych połączeniach telefonicznych do osób znanych z pierwszych stron gazet. Dzwoniący posługiwali się autentycznymi numerami telefonów należących do ich bliskich. Następnie przekazywane były informacje mające na celu wzbudzić niepokój, a nawet strach.

Senator Krzysztof Brejza poinformował, że z numeru telefonicznego jego żony Doroty ktoś rozsyłał po całej Polsce informacje o podłożeniu ładunków wybuchowych. Oczywiście, w pierwszym etapie wszystkie służby były stawiane na nogi i sprawdzano drobiazgowo każdy adres w celu zażegnania zagrożenia. Kiedy wyszło na jaw, że kobieta padła ofiarą oszustów podszywających się pod nią, wszczęto śledztwo. Szybko okazało się, że sms-y były wysyłane z numeru zarejestrowanego na kancelarię adwokacką Doroty Brejzy. Oczywiście, ten numer był opublikowany na stronie internetowej kancelarii, jako telefon kontaktowy.

Córka byłego wicepremiera

a obecnie znanego adwokata Romana Giertycha padła również ofiarą przestępców podszywających się pod nią. Również z jej telefonu rozsyłane były wiadomości o podłożeniu bomb w różnych instytucjach i obiektach różnych organizacji. Innym razem otrzymała telefon z pogróżkami. Ktoś dzwoniący groził jej śmiercią. Okazało się, że połączenie telefoniczne było zrealizowane z numeru zarejestrowanego na kancelarię mecenasa Jacka Dubois – przyjaciela jej ojca.



Najnowsze i bezprecedensowe wydarzenie dotyczyło Pawła Wojtunika – byłego szefa Centralnego Biura Śledczego Policji i Centralnego Biura Antykorupcyjnego. Ktoś podszył się pod jego młodszą córkę. Z jej e-maila rozesłał do różnych instytucji pogróżki o podłożeniu ładunków wybuchowych. Kolejnym razem ktoś zadzwonił w nocy do starszej córki Wojtunika. Wszystko wyglądało, że to telefon od jej ojca. W słuchawce jednak odezwała się jakaś kobieta. Mówiła: „tata nie żyje, nie oddycha, dzwonię z jego telefonu”.

Ofiarami spoofingu stał się także profesor Marcin Matczak, do którego dzwoniono z numeru infolinii Centralnego Biura Antykorupcyjnego. Poinformowano go, że jego syn nie żyje. Z tego samego numeru telefonu wykonane było połączenie do Mateusza Czuchnowskiego, syna Wojciecha, znanego dziennikarza śledczego „Gazety Wyborczej”. Także jemu grożono, że zginie. Te wydarzenia oczywiście wzbudzają oburzenie oraz zaniepokojenie. Dotyczą wszak znanych osób ze świata polityki, nauki i dziennikarstwa. Sprawcy tych cyberataków nie zostali dotąd zidentyfikowani i schwytani. W takim kontekście, co ma zrobić zwykły obywatel, gdyby stał się ofiarą oszustów?

Spoofing – co to jest?

Na początek trzeba sobie odpowiedzieć na pytanie, czym jest spoofing. Z angielskiego (spoof) to szachrajstwo, naciąganie. Inaczej mówiąc, podszywanie się pod kogoś, żeby osiągnąć zakładane cele. Jest kilka rodzajów tego typu cyberataków. Najbardziej popularny to spoofing telefoniczny i e-mailowy. Ale to także spoofing w sieciach informatycznych, którego celem jest fałszowanie źródłowego adresu IP lub ARP polegający na przechwytywaniu danych przesyłanych w sieciach lokalnych. Bardzo groźnym rodzajem tych działań jest atak GPS spoofing. Polega on na nadawaniu fałszywego sygnału systemu nawigacji satelitarnej. Może on być tak złożony i zsynchronizowany, że przypomina oryginalny sygnał celu ataku. Od dawna krąży plotka, że w ten sposób w 2011 roku w północno wschodnim Iranie przechwycono wojskowego drona Lockheed RQ-170. Armia amerykańska oczywiście tego nie potwierdziła, ale plotki są.

Czy to wszystko jest skomplikowane? Tak, i to bardzo. Jest to zarazem bardzo groźne. Haker z odpowiednią wiedzą może podszyć się pod określoną osobę lub urządzenie. Robi to po to, żeby wykraść dane, zainstalować złośliwe oprogramowanie lub ominąć mechanizmy kontroli dostępu.

Jak działa spoofing?

W innym ujęciu oszuści internetowi mogą podszywać się pod kogoś lub coś, aby wykraść dane pozwalające na dostęp do kont bankowych ofiary. Sposób podszywania się jest na tyle doskonały, że źródło informacji wydaje się godnym zaufania, podczas gdy nim nie jest. Hakerzy wysyłają e-maile, które wyglądają tak, jakby autorem był ktoś, komu ufamy. W ten sposób

można wyłudzić nasze wrażliwe dane. Sprawcy mogą także przekierować nas na podrobione strony, które zainfekują nasz komputer lub urządzenia mobilne.

Czy spoofing można rozpoznać?

Najprościej można zidentyfikować spoofing e-mailowy. Każda dziwna wiadomość zawierająca prośbę o podanie naszych danych lub informacji poufnych powinna wzbudzić naszą nieufność oraz ostrożność. Gorzej, gdy staniemy się celem ataku polegającego na przekierowaniu na inne strony. Można wówczas zwrócić uwagę na nietypowe drobne odstępstwa od prawdziwej nazwy adresu strony www. W przypadku spoofingu telefonicznego jest to praktycznie niemożliwe do wykrycia poza policją i innymi służbami posiadającymi odpowiednie kompetencje oraz narzędzia wykrywające.

Czy można ochronić się przed spoofingiem?

W przypadku spoofingu internetowego wystarczy zachować zwykłą ostrożność podczas poruszania się po Internecie. Pomagają w tym także odpowiednie programy antywirusowe. Podczas wchodzenia na pocztę elektroniczną należy zwracać uwagę na podejrzane e-maile. Nie należy na nie odpowiadać, jeśli wzbudzają w nas jakiekolwiek podejrzenia. Pod żadnym względem nie wolno odpowiadać na pytania o dane do logowania i hasła. Należy także być bardzo ostrożnym podczas korzystania z linków przekierowujących na inne strony. Trzeba koniecznie je sprawdzić na stronach źródłowych.

W przypadku spoofingu telefonicznego sytuacja wygląda wręcz bardzo źle. Liczba ataków na klientów banków w ostatnich dwóch latach wzrosła kilkakrotnie. Przestępcy wykorzystują luki w systemach operatorów telekomów GSM. Wymaga to kompleksowych działań zabezpieczających po stronie banków, ale także edukacji klientów i dobrej współpracy z policją i innymi instytucjami. Zainteresowanie przestępców tą metoda jest coraz większe z banalnego powodu. W bankach są duże pieniądze i poprzez łatwowiernych klientów bardzo prosto jest się do nich dobrać. Należy podkreślić, że podczas tych cyberataków nie następuje przełamanie systemów zabezpieczeń teleinformatycznych stosowanych przez banki. Maskowanie tożsamości następuje poza strukturą teleinformatyczną banku. Oznacza to, że banki nie mają żadnych możliwości zablokowania spoofingu – jeśli same ofiary dobrowolnie, za namową sprawcy cyberataku ujawnią swoje dane dostępowe do konta, dane autoryzacyjne, hasła, loginy i PIN-y.

Jeżeli rozmowa telefoniczna wzbudza niepokój można starać się ją nagrać. Należy także zachować zdrowy rozsądek i zimną krew. Każdy klient banku powinien pamiętać, że każdorazowo ma prawo zgłosić nietypową sytuację do banku. W sytuacji podejrzenia, że doszło lub mogło dojść do popełnienia przestępstwa, również trzeba zawiadomić policję. ●

Jak obronić się przed spoofingiem?

- **Nie odpowiadaj na e-maile i wiadomości z prośbą o dane do logowania lub dane konta.**
- **Sprawdzaj, czy adres nadawcy nie jest podejrzany.**
- **Nie ujawniaj wszystkich swoich danych osobowych, jeśli czujesz, że nie jest to konieczne.**
- **Nie otwieraj przesyłanych podejrzanych linków odsyłających do podejrzanych stron internetowych.**
- **Obserwuj, czy zaufane strony www nie wyglądają podejrzanie lub nie zachowują się dziwnie.**
- **Korzystaj ze sprawdzonych programów antywirusowych.**
- **Weryfikuj numery telefonów i osoby dzwoniące, kontaktując się z infolinią instytucji.**



GENERALI | AGRO

JESTEŚMY

gdy uprawy budzą się do życia

Zadbaj o ochronę plonów.

Ubezpiecz uprawy w Generali Agro

i zyskaj 50 zł na zakupy na Allegro

Generali, z myślą o Rolnikach

Materiał marketingowy. Sprzedaż premiowa „Wiosenne zakupy na Allegro z Generali Agro" skierowana jest wyłącznie do osób fizycznych, trwa od 14.03.2022 do 30.06.2022 lub do wyczerpania puli kart podarunkowych (20 000). Aby otrzymać kartę podarunkową o wartości 50 zł, konieczny jest zakup i opłacenie ubezpieczenia upraw od min. jednego z dwóch ryzyk (grad, ogień) ze składką co najmniej 100 zł oraz wypełnienie formularza „Wiosenne zakupy na Allegro z Generali Agro" na portalu i-Rolnik do 10.07.2022. Regulamin akcji dostępny na stronie i-Rolnik.pl.

STOPAMI W INFLACJĘ

JERZY JAROSIŃSKI

Rada Polityki Pieniężnej w marcu ponownie podniosła stopy procentowe. Od października 2021 r. stopa podstawowa wzrosła już z poziomu 0,1 do 3,50 proc. W ten sposób NBP walczy z inflacją i słabnącą złotówką. W tle przewija się konflikt w Ukrainie. Ekonomiści spodziewają się, że to jeszcze nie koniec podwyżek.

Podczas marcowego posiedzenia Rada Polityki Pieniężnej po raz szósty z rzędu zdecydowała się na podwyżkę stóp procentowych. Tym razem o 0,75 p.p. W ciągu kilku miesięcy stopa podstawowa wzrosła od 0,1 proc. do 3,5 proc. Jeszcze w lutym analitycy spodziewali się, że w ramach walki z inflacją, podwyżka wyniesie w marcu najwyżej 50 pb. Sytuacja zmieniła się na skutek agresji Federacji Rosyjskiej w Ukrainie – w jej efekcie doszło także do osłabienia złotego. I to, że to jeszcze nie koniec zacieśniania polityki monetarnej. "Wszystko wskazuje na to, że na najbliższych posiedzeniach będziemy nadal podnosić stopy procentowe NBP" – powiedział podczas konferencji prasowej w marcu prezes NBP Adam Glapiński.[1] Pytany wcześniej mówił, że stopy mogą wzrosnąć nawet do poziomu 4-4,5 proc.

Inflacja i słaby złoty stały się palącymi problemami. Z danych GUS wynika, że w styczniu wskaźnik cen wzrósł do rekordowego poziomu – 9,2 proc. Poprzedni wyższy odczyt odnotowano w listopadzie 2000 roku. Było to wówczas 9,3 proc. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw wyniosło z kolei 6064,24 zł, a więc o niemal 600 zł mniej niż w rekordowym grudniu 2021 r. Było ono jednak aż o 9,5 proc. wyższe niż przed rokiem. Natomiast stopa bezrobocia w styczniu 2022 roku wzrosła do 5,5 procent z 5,4 procent w grudniu 2021 r. „. W 2022 r. inflacja pozostanie jednak istotnie podwyższona, do czego – oprócz czynników dotychczas podwyższających dynamikę cen – przyczynią się ekonomiczne skutki rosyjskiej inwazji na Ukrainę.” – napisała RPP w komunikacie po marcowym posiedzeniu.

Coraz wyższe stopy procentowe NBP mogą cieszyć zwolenników bezpiecznych produktów oszczędnościowych, ale stają się kulą u nogi dla osób spłacających kredyty mieszkaniowe. Niestety, mimo cyklu podwyżek stóp procentowych oprocentowanie depozytów nie rośnie tak szybko. Co prawda od kilku miesięcy obserwujemy podwyżki, ale nie są one znaczące. Z danych NBP wynika, że średnie oprocentowanie depozytów w końcu zaczęło rosnąć. W grudniu ubiegłego roku (to najnowsze dostępne dane) na rocznym depozycie wynosiło ono już 1,27 proc. Tymczasem jeszcze pół roku wcześniej wynosiło ono 0,13 proc. W praktyce oznacza to, że powierzając w banku w grudniu 2021 r. 10 tys. zł na rok mogliśmy już liczyć na 103 zł zysku. W lipcu było to zaledwie 11 zł. Zwolennicy lokat znajdą też lepiej oprocentowane stawki – nawet na 2 czy 3 proc. Nadal jednak – w obliczu tak wysokiej inflacji – posiadacze oszczędności tracą realnie nawet 6-7 proc. rocznie. Warto jednak zaznaczyć, że trzymanie środków w bankach jest najbezpieczniejszym sposobem ochrony gotówki.

Coraz wyższe stopy procentowe NBP mogą cieszyć zwolenników bezpiecznych produktów oszczędnościowych, ale stają się kulą u nogi dla osób spłacających kredyty mieszkaniowe. Niestety, mimo cyklu podwyżek stóp procentowych oprocentowanie depozytów nie rośnie tak szybko. Co prawda od kilku miesięcy obserwujemy podwyżki, ale nie są one znaczące.

O ile banki nie kwapią się z podnoszeniem oprocentowania depozytów, to raty kredytów mieszkaniowych opartych o WIBOR 3M i 6M idą automatycznie w górę. Na przykład przy kredycie w wysokości 300 tys. zaciągniętym na 25 lat z marżą 2,2 proc. rata kredytu od jesieni wzrosła już około 700 zł. Osoby spłacające hipoteki muszą się liczyć z tym, że – zgodnie z zapowiedziami prezesa NBP – to jeszcze nie koniec podwyżek. Oznacza to, że raty kredytów jeszcze wzrosną. Z drugiej jednak strony, osoby zadłużające się na kilkadziesiąt lat powinny brać pod uwagę takie scenariusze.

Banki uniwersalne i spółdzielcze udzielając im kredytów przeprowadzają symulacje dla wyższych stóp procentowych i gruntowanie prześwietlają ich sytuację finansową. Nie zmienia to jednak faktu, że każda podwyżka stóp procentowych uderza w domowe budżety.

Po podwyżkach stóp procentowych w górę idą też maksymalne stawki dla innych typów kredytów i pożyczek. Najszybciej odczuwają to posiadacze kart kredytowych. Kodeks cywilny i ustawa o kredycie konsumenckim mówią, że odsetki maksymalne nie mogą wynieść więcej niż dwukrotność odsetek ustawowych, a te są równe sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 proc. Jeszcze we wrześniu poziom ten wynosił 7,2 proc. Po lutowej podwyżce stóp procentowych przez RPP maksymalne oprocentowanie w kartach i pożyczkach wzrosło do 14 proc.

Wzrost stóp procentowych ma także wpływ na zdolność kredytową osób planujących zaciągnąć kredyt na mieszkanie. Droższe kredyty oznaczają bowiem niższą zdolność kredytową. Z wyliczeń firmy Expander wynika, że jeśli ktoś we wrześniu 2021 r. mógł liczyć na 400 000 zł, to w lutym mógł dostać już tylko ok. 289 000 zł. To spadek o ponad 100 000 zł. Potwierdzają to dane Biura Informacji Kredytowej, które podaje, że od ostatnich czterech miesięcy zdolność kredytowa statystycznego Kowalskiego spadła o 30 proc., w najbliższym czasie ten spadek może się pogłębić nawet do poziomu – 45 proc. w stosunku do sytuacji sprzed roku. Już teraz widać niższą sprzedaż kredytów. BIK podaje, że tylko w styczniu 2022 r. o jedną czwartą spadła liczba wniosków o kredyt hipoteczny w porównaniu do stycznia 2021 r. Natomiast w porównaniu z rekordowym marcem 2021 r. spadek jest już ponad 50 proc. ●

[1] https://www.bankier.pl/wiadomosc/RPP-podwyzsza-stopy-proc-Prezes-Glapinski-tlumaczy-decyzje-8294742.html

Zielone Sąsiedztwo



SGB Banki Spółdzielcze

Postaw na ekologię!

Zapytaj o środki na inwestycje, które odmienią
Twoją firmę w **Zielone Sąsiedztwo!**

- Wymiana pieców na paliwa stałe
- Instalacje fotowoltaiczne
- Instalacje wodne
- Termoizolacja budynków
- Elektromobilność

www.zielonesasiedztwo.sgb.pl

Bezpłatna infolinia:
800 888 888

KLIKNIJ ŻEBY POSŁUCHAĆ ARTYKUŁU

CZY BANKI SKORZYSTAJĄ NA ZIELONYCH OBLIGACJACH?

Ograniczanie postępujących zmian klimatu oraz przeciwdziałanie wynikającym z nich zagrożeń wymaga znaczących inwestycji w transformację globalnej gospodarki dla obniżenia groźnej dla środowiska emisji zanieczyszczeń. Sfinansowanie tych przedsięwzięć i osiągnięcie wyznaczonych celów klimatycznych wymaga zaangażowania nie tylko rządów państw i sektora samorządowego, ale również zmobilizowania środków prywatnych – uważają autorzy raportu „Perspektywy rozwoju rynku zielonych obligacji w Polsce" przygotowanego przez firmę doradczą KPMG.

Podejmowane na poziomie globalnym

oraz europejskim strategiczne inicjatywy polityczne i działania regulacyjne mają na celu powiązanie przepływów finansowych z celami środowiskowymi i społecznymi. W inicjatywy te wpisuje się przyjęta przez rząd w 2019 roku Strategia Rozwoju Rynku Kapitałowego, która wyróżnia działania w obszarze zrównoważonego finansowania, obejmujące analizę możliwości rozwoju rynku zielonych obligacji – instrumentu dłużnego, który został wskazany, jako jeden ze sposobów wspierających finansowanie transformacji gospodarczej.

Zielone obligacje nie są nowością. Pierwsze takie papiery dłużne wyemitowane zostały blisko 15 lat temu przez Europejski Bank Inwestycyjny i Bank Światowy. Ich liderem pozostaje Europa i dlatego właśnie w Brukseli toczą się obecnie prace nad prawnym uregulowaniem europejskiego standardu zielonych obligacji.

Polska była pierwszym krajem na świecie, który w 2016 roku wyemitował zielone obligacje skarbowe, a od tamtego czasu miały miejsce cztery takie emisje. Mamy więc solidne podstawy, aby w naszym kraju rozwijał się rynek instrumentów finansujących cele zrównoważonego rozwoju. Na razie na taką emisję zdecydował się tylko jeden samorząd lokalny, ale z pewnością wkrótce pojawi się więcej takich emitentów.

Wbrew pozorom, zielone obligacje nie różnią się zasadniczo od tradycyjnych instrumentów dłużnych. Tym mianem określa się dłużne papiery wartościowe, dzięki którym emitent pozyskuje zwrotne środki pieniężne przeznaczone na realizację inwestycji lub działań wspierających zrównoważony rozwój. Tak więc zielone obligacje wyróżnia konieczność określenia celu ich emisji, którego realizacja ma wpłynąć pozytywnie na środowisko naturalne.

Charakterystykę zielonych obligacji

pokazuje katalog przedsięwzięć obejmujących m.in. inwestycje związane z energią odnawialną, efektywnością energetyczną, zapobieganiem i kontrolą zanieczyszczeń, ochroną lądowej i wodnej różnorodności biologicznej, ekologicznym transportem, zrównoważoną gospodarką wodną i ściekową, adaptacją do zmian klimatycznych, czy tzw. zielonym budownictwem.

W Parlamencie Europejskim trwają prace nad ustanowieniem ram prawnych dotyczących europejskiego standardu zielonych obligacji.

Praktyka rynkowa pokazuje, że forma prawna instrumentów dłużnych klasyfikowanych, jako zrównoważone jest sprawą wtórną – w ramach instrumentów tego typu można znaleźć papiery dłużne o standardowych zasadach ustalania oprocentowania, stanowiące ekonomicznie substytut kredytu, jak również dłużne papiery wartościowe wyemitowane w procesie sekurytyzacji należności.

> Trudno już dzisiaj określić, czy emisja zielonych obligacji komunalnych przez samorządy lokalne, których wiele obsługują banki spółdzielcze, przyniesie tym bankom wymierne, dodatkowe korzyści. Być może tak się stanie, jeśli emitenci takich papierów dłużnych będą mogli skorzystać z pewnych przywilejów i ulg zagwarantowanych w odpowiednich regulacjach.

Jednym z kluczowych wyzwań dla rynku zielonych obligacji jest zapewnienie wiarygodności klasyfikacji tych instrumentów. Oznacza to, że emitenci stoją przed koniecznością zapewnienia, że środki pozyskane przez nich w ramach danej emisji zostaną faktycznie przeznaczone na finansowanie lub refinansowanie działań zrównoważonych. Cel emisji jest bowiem jedyną cechą odróżniającą obligację zieloną od tradycyjnego instrumentu dłużnego. W konsekwencji wiarygodność tego celu może być dla inwestorów równie istotna, co wiarygodność finansowa emitenta.

W ocenie autorów raportu, analizując potencjał rozwoju zielonych obligacji komunalnych trzeba pamiętać, że jednostki samorządu terytorialnego podlegają określonym ramom prawnym zarządzania swoimi budżetami, co może ograniczyć elastyczność zarządzania strukturą ich długu. Dlatego kluczowym czynnikiem, który mógłby pobudzić rozwój rynku zielonych obligacji komunalnych jest wyeliminowanie lub ograni-

czenie ekonomicznych barier wejścia samorządów lokalnych na rynek obligacji komunalnych i poszukiwanie innowacyjnych rozwiązań pozyskiwania zielonego finansowania zwrotnego przez jednostki samorządowe. Na przykład, poprzez zaangażowanie mieszkańców danej społeczności, wzorem Wielkiej Brytanii.

Z raportu wynika

że obligacje komunalne od lat stanowią nieznaczną część struktury zadłużenia polskich jednostek samorządu terytorialnego, podczas gdy kredyt bankowy zdecydowanie w niej dominuje. Jednocześnie od 2018 roku zadłużenie samorządów systematycznie wzrasta, ale jego struktura pozostaje stabilna. Ponadto, jeśli samorządy decydują się na emisję obligacji komunalnych, to instrumenty te w przeważającej większości obejmowane są przez banki obsługujące emisję. Oferowanie emisji komunalnych szerszemu gronu inwestorów jest na polskim rynku marginalne.

Obligacje komunalne są dla banków atrakcyjnym składnikiem portfela z perspektywy zarządzania ryzykiem, ponieważ samorządy nie mogą formalnie ogłosić swojej upadłości. Z tego powodu banki rzadko sprzedają obligacje komunalne, a zmienność ich cen jest niższa niż cen obligacji skarbowych. I chociaż część serii obligacji komunalnych jest notowanych na giełdowym rynku Catalyst, to obrót nimi jest bardzo mały. W konsekwencji obligacje komunalne są z reguły traktowane przez jednostki samorządowe, jako substytut kredytu.

Autorzy raportu oceniają, że konstrukcja zielonych obligacji, w aspekcie monitorowania wykorzystania środków, nie jest dostosowana do obecnie obowiązujących regulacji dotyczących jednostek samorządowych. Nie ma obowiązku przypisywania środków pozyskanych z emisji obligacji do konkretnych projektów. Tym samym wdrożenie skutecznego monitorowania wykorzystania środków pozyskanych w ramach zielonych emisji komunalnych może wiązać się z koniecznością dodatkowych nakładów czasu, pracy i środków finansowych na realizację tego zadania.

Raport dostrzega

jednak potencjał do popularyzacji obligacji komunalnych wśród inwestorów detalicznych – w szczególności mieszkańców obszarów zarządzanych przez emitentów. Istnieją jednak dwie kluczowe przeszkody. Pierwszą z nich są cele biznesowe banków, dla których co do zasady bardziej opłacalne jest obejmowanie emisji komunalnych na własny rachunek, niż organizacja dystrybucji emisji wśród inwestorów, w tym detalicznych. Jako drugą przeszkodę dla możliwości nabycia obligacji komunalnych przez inwestora detalicznego wymienia się konieczność posiadania rachunku maklerskiego.

Trudno już dzisiaj określić, czy emisja zielonych obligacji komunalnych przez samorządy lokalne, z których wiele jest obsługiwanych przez banki spółdzielcze, przyniesie tym bankom wymierne, dodatkowe korzyści. Być może tak się stanie, jeśli emitenci takich papierów dłużnych będą mogli skorzystać z pewnych przywilejów i ulg zagwarantowanych w odpowiednich regulacjach. ●

opr. jor



WIATR, WODA I ENERGIA SŁONECZNA TO NASZA PRZYSZŁOŚĆ

ROZMOWA Z MAŁGORZATĄ BORKOWSKĄ,
SPECJALISTKĄ DS. PRODUKTÓW KREDYTOWYCH W SGB-BANKU SA

Jaka była droga do przystąpienia zrzeszenia SGB do programu Czyste Powietrze?

Pierwsze rozmowy NFOŚiGW z bankami zaczęły się w 2020 r. Banki analizowały założenia Programu Priorytetowego Czyste Powietrze (PPCP), doprecyzowywały umowy współpracy. W lutym 2021 r. zgłosiliśmy się do pierwszego naboru banków. O limit na dotację zawnioskowały też banki komercyjne. Liczyliśmy, że ruszymy z ofertą dla klienta już w lipcu 2021 r., jednak brak porozumienia z WFOŚiGW w sprawie zapisów RODO wstrzymało nasze dalsze działania aż do końca 2021 roku. 19 stycznia 2022 r. pierwsze banki spółdzielcze SGB zaczęły oferować swoim klientom kredyt Czyste Powietrze.



Co oznacza tzw. „ścieżka bankowa" w przypadku Kredytu Czyste Powietrze?

Są różne miejsca, w których przyjmowane są wnioski o dotację. O dofinansowanie w ramach Programu beneficjenci mogą starać się w Wojewódzkich Funduszach Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, w Urzędach Gmin i Miast lub w bankach, które podpisały umowę o udostępnienie środków finansowych na wdrażanie Programu Priorytetowego Czyste Powietrze. Właśnie to złożenie przez klienta wniosku o dofinansowanie w banku nazywane jest ścieżką bankową.

Jakie korzyści z przystąpienia do programu ma bank spółdzielczy?

Największa korzyść to wsparcie środowiska lokalnego i zadbanie o jego komfort życia i o zdrowie. Inwestycje finansowane z Kredytu Czyste Powietrze znacznie wpływają na polepszenie warunków środowiskowych, a co za tym idzie: zdrowy klimat i czyste powietrze.

Banki spółdzielcze zyskują natomiast na:

- rozszerzeniu oferty kredytowej – bank staje się konkurencyjny w stosunku do banków komercyjnych,
- sprzedaży kredytów bezpiecznych dla banków i klienta dzięki gwarancji BGK,
- łatwym pozyskaniu nowego klienta, który przychodzi ze sprecyzowanym już celem, ale też zatrzymaniu swoich klientów, którzy mogliby odejść do banków posiadających takie oferty.

W dzisiejszych czasach klient jest bardziej wymagający. Oczekuje od nas, że wszystko załatwi w jednym miejscu. Program pozwala na dopasowanie się do potrzeb klientów. Przykładem takiego działania jest możliwość złożenia wniosku o dotację w ramach Programu Czyste Powietrze. Podobnie sytuacja wygląda z programami: 500+, 300 +, czy też z zawieraniem polis ubezpieczeniowych.

Jaka jest skala obsługi w Polsce programu przez tzw. „ścieżkę bankową"?

Kredyt Czyste Powietrze oferuje coraz więcej Banków Spółdzielczych. Każdego miesiąca zgłaszają się nowe banki.

Jakich formalności musi dokonać bank spółdzielczy?

Przede wszystkim bank spółdzielczy musi zgłosić do nas chęć przystąpienia do Programu, podpisać umowy współpracy z SGB-Bankiem, NFOŚiGW, WFOSiGW i BGK oraz wdrożyć procedury. W sprzedaży bardzo pomaga komunikacja i reklama, dlatego prosimy też banki o przygotowanie strony internetowej dla klientów, na której zamieszczą wszystkie informacje o PPCP i Kredycie Czyste Powietrze. Nie musi to być osobna strona www – banki decydują się też na stworzenie podstron dotyczących Czystego Powietrza w ramach swoich obecnych stron internetowych.

Gdzie banki spółdzielcze znajdą więcej informacji nt. programu obsługiwanego w ramach zrzeszenia?

Specjalnie dla banków spółdzielczych stworzyliśmy stronę dedykowaną Programowi Czyste Powietrze w Intranecie SGB. Znajdują się tam wszystkie niezbędne informacje. Jest ona dostępna pod adresem: https://intranet-sgb.ad.sgb.pl/projekty-zrzeszone/czyste-powietrze.

Dlaczego poleciłabyś bankom udział w programie Czyste Powietrze?

Większość z nas marzy o zamieszkaniu w miejscu, w którym ma możliwość relaksowania się na świeżym, czystym powietrzu w otoczeniu zieleni. PPCP umożliwia spełnienie tych marzeń. Dlatego sądzę, że do banków będą coraz częściej zaglądać klienci zainteresowani wymianą pieców i skorzystaniem z dotacji. Zresztą w ramach Kredytu Czyste Powietrze można przystąpić również do innych inwestycji, jak np. coraz bardziej popularnych mikroinstalacji fotowoltaicznych, czy termomodernizacji budynków. Mamy świadomość tego, w jaki sposób wygląda obecna sytuacja ekologiczna na świecie. Musimy zdać sobie sprawę, że źródła energii odnawialnej: wiatr, woda i słońce, to przyszłość. ●

Rozmawiał: Piotr Orlik

ZIELONE FINANSE CIESZĄ SIĘ ZROZUMIENIEM I AKCEPTACJĄ WŚRÓD MŁODYCH LUDZI

ROZMOWA Z PROF. SŁAWOMIREM JUSZCZYKIEM, BANKOWCEM Z INSTYTUTU EKONOMII I FINANSÓW SGGW W WARSZAWIE

Zielone finanse to już nie tylko wspieranie działań proekologicznych, ale także zasadnicza zmiana w myśleniu o finansach. Zarządzanie ryzykiem klimatu stanie się elementem oceny instytucji bankowych przez nadzór i agencje ratingowe. Czy banki spółdzielcze poradzą sobie z tym nowym wyzwaniem?



Monitorowaniem klimatu do niedawna zajmowało się kilka branż, ale zainteresowanie ryzykiem zmian klimatycznych w ostatnim czasie rośnie w związku ze znaczącym wzrostem gwałtownych zjawisk pogodowych, choćby takich jak fale upałów, susze lub powodzie, co w ogóle w gospodarce, a zwłaszcza w rolnictwie ma coraz większe znaczenie. Zjawiska te w coraz większym stopniu wpływają na działalność biznesową i ją zaburzają a także zwiększają koszty wynikające ze strat i dodatkowych ubezpieczeń. Pośrednio i bezpośrednio dotyczy to również banków komercyjnych oraz spółdzielczych. W następstwie obserwacji tych zjawisk zarządzanie ryzykiem klimatycznym, staje się coraz wyraźniej jednym z wyzwań instytucji sektora finansowego. Z przeprowadzonych badań na grupie ok. 100 banków z całego świata, ponad połowa uznała, że ryzyko klimatu w ciągu najbliższych 5 lat stanie się kluczowym ryzykiem w działalności banków. Skoro tak, to zastanówmy się, w jaki sposób ryzyko klimatu może wpływać na biznes bankowy. Warto podkreślić, że ryzyko klimatu może wpływać na jedno z największych ryzyk w działalności każdego banku, czyli ryzyko kredytowe, gdyż może spowodować zmniejszanie wartości zabezpieczeń, a konkretnie spadek ich wartości wskutek niebezpieczeństwa ze strony różnego rodzaju zjawisk pogodowych. A poza tym w wyniku suszy bądź powodzi generować olbrzymie straty w rolnictwie, gdzie zaangażowanie banków spółdzielczych, ale również i komercyjnych jest stosunkowo duże.

Ryzyko klimatu może zatem wpływać również na wzrost ryzyka inwestycyjnego poprzez obniżki wartości papierów wartościowych w wyniku strat spowodowanych przez zjawiska pogodowe. Ponadto może oddziaływać także na ryzyko operacyjne, czy inne rodzaje ryzyka występującego w działalności bankowej. Banki spółdzielcze chcąc z wyobraźnią kreślić swoje cele biznesowe powinny coraz wyraziściej świadomie ograniczać ryzyko swojej działalności, więc także będą musiały sprostać wyzwaniom wynikającym z rosnącego ryzyka klimatycznego. Wskazana tu jest również odpowiednia polityka Unii Europejskiej w zakresie narzędzi związanym z potrzebą ograniczania tego rosnącego rodzaju ryzyka w sektorze bankowym, bo to przecież nie tylko problem w naszym kraju.

Jak pan ocenia szanse banków spółdzielczych na ich zaangażowanie w emisję przez samorządy lokalne tzw. zielonych obligacji komunalnych?

Zielone obligacje są instrumentem, który w Europie i w zasadzie na całym świecie wyraźnie się rozwija, gdyż ochrona środowiska jest priorytetem dla coraz większej części państw. Wraz ze wzrostem popularności tych instrumentów coraz więcej środków przekazuje się na cele klimatyczne i projekty związane z dekarbonizacją. Green bonds to swego rodzaju hit inwestycyjny ostatnich lat. Niewiele różnią się one od klasycznych obligacji, z wyjątkiem określonego celu emisji, którym jest pozyskanie środków na projekty związane z ekologią i ochroną środowiska. Myślę, że spora grupa banków spółdzielczych chętnie zaangażuje się w takie obligacje, bo to w zasadzie oczywiste i wynika z natury banków spółdzielczych, również natury w sensie dosłownym, biologicznym, gdyż banki spółdzielcze to w dużej części banki szeroko pojętego agrobiznesu, a dla tego sektora biologia i natura to, można powiedzieć, wartości same w sobie.

W minionym dekadach w bankach spółdzielczych raczej rzadko myślano o obligacjach, teraz natomiast zauważalne jest to, że z każdym rokiem tego typu inwestycji jest coraz więcej. Głównym powodem inwestowania banków spółdzielczych w różne obligacje była i jest ich często wystarczająca rentowność i na ogół wyższe bezpieczeństwo tych papierów wartościowych. Przekierowując część obecnych inwestycji w zielone obligacje, banki spółdzielcze oprócz dotychczasowych atutów z takiej formy lokowania środków, dodatkowo mogą przyczynić się do polepszenia stanu ochrony środowiska. Uważam też, że zielo-

FOT. ARCHIWUM

ne obligację mogą być pewnego rodzaju szansą na dodatkowy dochód, zwłaszcza dla większych banków spółdzielczych. Te banki, również we współpracy z bankami zrzeszającymi, mogłyby wyraźnie pomóc lokalnym samorządom w przygotowaniu i przeprowadzeniu emisji takich obligacji.

Czy takie uczelnie jak SGGW powinny myśleć o możliwości uruchomienia nowych kierunków studiów związanych z „zielonymi finansami" w obliczu coraz większego zapotrzebowania na specjalistów z tej branży?

SGGW zajmuje się rolnictwem, ekologią i ochroną środowiska właściwie od zawsze, od ponad 200 lat. Wiele kierunków i specjalizacji na naszych studiach w ramach swoich programów zajmuje się zagadnieniami dotyczącymi ekologii i ochrony środowiska. Zagadnienia związane z „zielonymi finansami" są dziedziną stosunkowo młodą. Dopiero od pewnego czasu pojawiają się odpowiednie zapisy w regulacjach unijnych. SGGW już podjęła działania, aby w ramach części przedmiotów na kierunkach ekonomia,
finanse i rachunkowość, zarządzanie, turystyka i rekreacja były omawiane kwestie dotyczące zielonych finansów. Jak wiadomo, w lipcu 2021 r. Komisja Europejska przyjęła nowy pakiet dotyczący zrównoważonego finansowania, który będzie wyznaczał kierunki przepływu środków na finansowanie zielonej transformacji w UE. Nowe inicjatywy KE są zatem szansą na zmiany również na polskim rynku, choćby nawet w postaci wzrostu skali inwestycji przyjaznych środowisku, ograniczania zjawiska tak zwanego „greenwashingu" oraz rozwijania rynku zielonych obligacji. Przypuszczam, że jeśli tylko wszystkie kwestie związane z zielonymi finansami będą uregulowane przez KE i nasz kraj, to jest prawdopodobne, że powstaną dla studentów Wydziału Ekonomicznego SGGW nie tylko przedmioty, ale w przyszłości również specjalizacje związane właśnie z zielonymi finansami i całą problematyką finansowania rozwoju ochrony środowiska.

Jak, pana zdaniem, wpłynie na banki spółdzielcze ponowny wzrost stóp procentowych, które były na bardzo niskim poziomie?

Niskie rynkowe stopy procentowe, które obowiązywały wcześniej przysporzyły bankom spółdzielczym sporo problemów z utrzymaniem rentowności na odpowiednim poziomie. Wraz z każdym spadkiem rynkowych stóp procentowych znacznie obniżały się przychody odsetkowe, koszty odsetkowe natomiast prawie nie zmieniały się, bo już wcześniej osiągnęły dość niski poziom (prawie zerowy). Zatem spadała rentowność banków spółdzielczych, co było ważnym przyczynkiem wielu łączeń obserwowanych w ostatnich latach. Końcówka roku ubiegłego to zabiegi m.in. rządu o opanowanie wciąż rosnącej inflacji, a w ślad za tym wzrosty stóp procentowych. Pierwsze trzy podwyżki stóp procentowych były oczekiwane i stanowiły dużą ulgę dla banków spółdzielczych. Wzrost rynkowych stóp procentowych spowodował wzrost oprocentowania produktów kredytowych, a to spowodowało wzrost przychodów odsetkowych. Kolejne podwyżki, mimo że potrzebne, powodują jednak swego rodzaju obawy wśród bankowców. Podwyżka stóp bowiem zwiększa przychody odsetkowe oraz rentowność banku, ale musimy pamiętać, że jest jeszcze ta druga strona umowy kredytowej. Ostatnio, w mojej ocenie, zbyt szybko rośnie obciążenie odsetkowe kredytobiorców. Co więcej, wzrost cen żywności, energii oraz innych dóbr, i do tego jeszcze odsetek od kredytów, może doprowadzić do sytuacji, w której część klientów nie poradzi sobie z takim obciążeniem. A to może spowodować, że sytuacja w niektórych bankach spółdzielczych a także komercyjnych, będzie gorsza niż ta, z którą mieliśmy do czynienia przy niskich stopach. Wraz ze wzrostem przychodów odsetkowych od kredytów, jednocześnie mogą zacząć przyrastać w szybkim tempie rezerwy celowe na kredyty. Obym się jednak w tych przewidywaniach mylił. Warto podkreślić również, że możliwości odzyskania środków z kredytów na drodze windykacji już są mocno ograniczone, a musimy przyglądać się dodatkowo przygotowywanym przez Ministerstwo Sprawiedliwości kolejnym zmianom prawa, które mogą jeszcze bardziej utrudnić windykację w tym zakresie. Niestety, te wszystkie sytuacje łącznie mogą doprowadzić do kolejnych, wymuszonych fuzji w sektorze bankowości spółdzielczej.

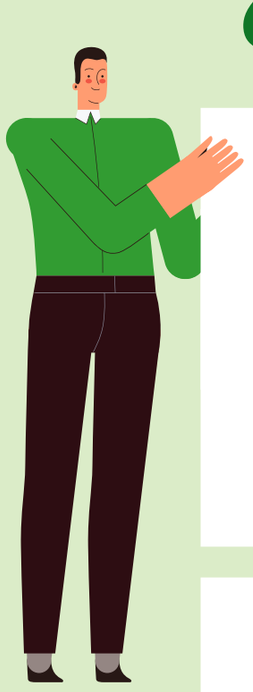
> W minionym dekadach w bankach spółdzielczych raczej rzadko myślano o obligacjach, teraz natomiast zauważalne jest to, że z każdym rokiem tego typu inwestycji jest coraz więcej.

Czy coraz bardziej widoczne tendencje do łączenia się banków spółdzielczych w większe i silniejsze kapitałowo instytucje, wymuszone m.in. przez konieczność inwestowania w nowe technologie nie wpłynie na ograniczenie dostępności ich usług na niektórych obszarach działania?

W niewielu przypadkach możemy mówić, że łączenie banków spółdzielczych było spowodowane koniecznością zainwestowania środków w nowe technologie. Znaczna większość łączeń banków spółdzielczych była lub jest spowodowana względami ekonomicznymi zwłaszcza takimi, jak słabe wyniki finansowe lub wręcz strata, zbyt wysoki wskaźnik C/I, spadek zainteresowania kredytami, niskie rynkowe stopy procentowe, itp. Faktem jest, że banki spółdzielcze łącząc się, tworzą organizację większą i na ogół silniejszą kapitałowo. Prawdą jest, że w planach wielu nowo powstałych podmiotów jest zainteresowanie nowymi technologiami, ale to, na co należy zwrócić uwagę to przede wszystkim chęć utrzymania, a nawet rozwijania kanałów dystrybucji swoich produktów. Dotychczasowe formy sprzedaży produktów i usług służą przede wszystkim obecnym klientom banków. Oczywiście, w okresie niskich stóp procentowych banki spółdzielcze zaczęły przyglądać się każdej wydawanej złotówce, przez co mogła zostać zlikwidowana część nierentownych punktów obsługi klienta. Jednak zazwyczaj tego typu likwidacje nie powodują zniknięcia banku z rynku. Banki spółdzielcze w takich sytuacjach, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, organizują jakieś formy obsługi zastępczej. Muszą jednak wdrażać nowe technologie, ponieważ one pozwolą im pozyskać nowych, młodych klientów. To oni, w znacznym stopniu oczekują innej niż tradycyjna, bardziej nowoczesnej formy kontaktu z bankiem, i na to dziś powinny stawiać banki spółdzielcze. Trzeba zatem stawiać na rozwój technologiczny i szybsze pozyskiwanie młodych klientów, przy pełnym szacunku oraz utrzymaniu klientów dotychczasowych. Co więcej, „zielone finanse" cieszą się również a może przede wszystkim wśród młodych zrozumieniem i akceptacją, dlatego może w tym zakresie nastąpić pełne zrozumienie między bankiem, a klientami. W efekcie działalność w tym zakresie może być efektywna finansowo i pożyteczna społecznie. ●

Rozmawiał: Janusz Orłowski

Łączymy **siły**



Łódzki Bank Spółdzielczy
Bank Spółdzielczy w Strykowie
Bank Spółdzielczy w Bełchatowie
Bank Spółdzielczy w Krośniewicach

Bank Spółdzielczy Ziemi Kaliskiej
PA-CO-Bank w Pabianicach





Żuławski Bank Spółdzielczy
w Nowym Dworze Gdańskim
Bank Spółdzielczy w Nowym Stawie

Bank Spółdzielczy w Skórczu
Bank Spółdzielczy w Lubichowie



Pyrzycko-Stargardzki
Bank Spółdzielczy
Bank Spółdzielczy w Gryfinie



Bank Spółdzielczy w Witkowie
Bank Spółdzielczy w Grabowie

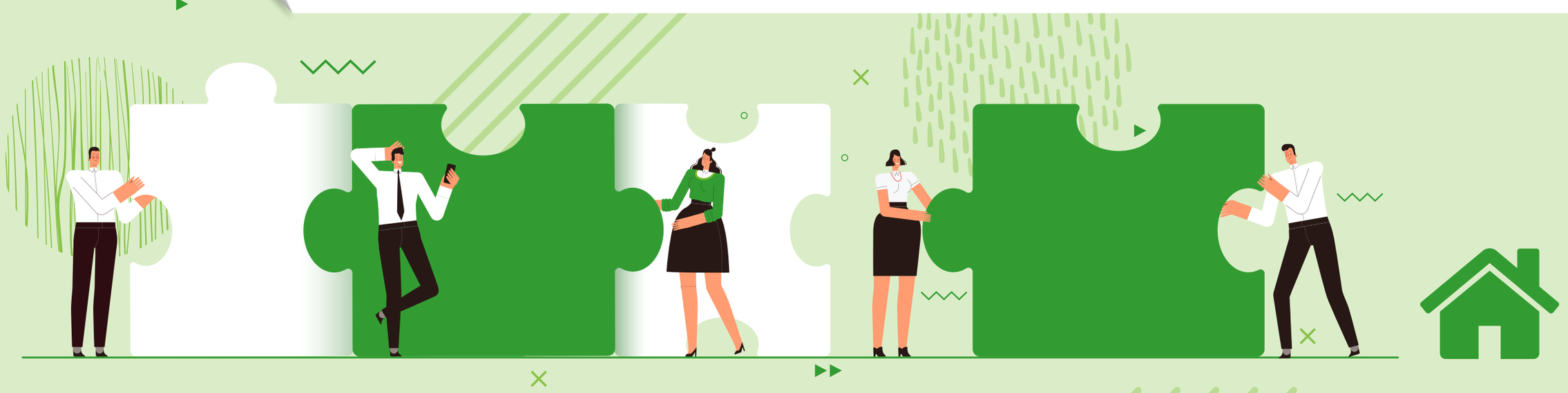
ESBANK Bank Spółdzielczy
w Radomsku
Bank Spółdzielczy w Kleszczowie

Bank Spółdzielczy
Ziemi Łowickiej w Łowiczu
Bank Spółdzielczy w Wiskitkach



Zjednoczony Bank Spółdzielczy
Bank Rumia Spółdzielczy
Bank Spółdzielczy w Łebie

Powiatowy Bank Spółdzielczy
w Gostyniu
Bank Spółdzielczy w Górze



RAŻĄCE NIEDBALSTWO PŁATNIKA W ORZECZNICTWIE DOT. NIEAUTORYZOWANYCH TRANSAKCJI PŁATNICZYCH



Adrian Rycerski
SMM Legal Maciak
Mataczyński Czech Sp.K.
z siedzibą w Warszawie



Jan Solarski
SMM Legal Maciak
Mataczyński Czech Sp.K.
z siedzibą w Warszawie

Liczba transakcji płatniczych dokonywanych przez Internet oraz aplikacje mobilne stale rośnie. Korzystanie z udogodnień technologicznych gwarantuje bowiem szybkie i wygodne przesyłanie środków pieniężnych. Niestety, podatne jest na oszukańcze metody dokonywania kradzieży, takie jak *phishing*, *pharming* czy *SIM-swap*, na co wskazuje m.in. liczba skarg dotyczących „nieautoryzowanych transakcji" zgłaszanych rzecznikowi finansowemu[1].

Wszystkie te metody łączy jedna wspólna cecha, a mianowicie ich rezultatem jest dokonanie nieautoryzowanej transakcji płatniczej, czyli krótko mówiąc takiej, co do której płatnik (klient banku) nie wyraził zgody[2]. Europejski Urząd Nadzoru Bankowego wskazuje, że nieautoryzowane transakcje to m.in. takie, które były dokonane w związku z popełnieniem przestępstwa czy manipulacją[3].

O każdej nieautoryzowanej transakcji płatnik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić dostawcę usług płatniczych (art. 44 ust. 1 u.u.p.). Zawiadomienie to musi zostać dokonane w terminie nie dłuższym niż 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego. Naruszenie tego terminu ma daleko idące konsekwencje. Jeśli termin ten zostanie przekroczony, roszczenia użytkownika względem dostawcy z tytułu nieautoryzowanych transakcji płatniczych wygasną (art. 44 ust. 2 u.u.p.). Niemniej jednak jest to na tyle długi termin, że zwykle płatnicy nie mają problemów z jego dochowaniem, a to oznacza, że dostawca musi, co do zasady, zwrócić płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

Nieograniczony obowiązek zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej byłby nieuzasadnionym obciążeniem dla dostawców. Dlatego też obowiązek zwrotu nie ma miejsca, gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw (art. 46 ust. 1 *in fine* u.u.p.). Podobnie płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 u.u.p. (art. 46 ust. 3 u.u.p.). I to właśnie ten wyjątek budzi najwięcej kontrowersji, stanowiąc oś sporu pomiędzy płatnikami, a dostawcami usług płatniczych. O ile kwestia umyślności działania płatników nie jest bardzo problematyczna, o tyle wykazanie rażącego niedbalstwa po stronie płatnika sprawia sporo trudności zarówno w teorii, jak i praktyce.

W jaki sposób

może kształtować się argumentacja banku chcącego uniknąć odpowiedzialności za nieroztropne działania płatnika? Jak na rażące niedbalstwo zapatrują się sądy? Zacząć należy od samego prawodawcy unijnego, który w motywie nr 72 dyrektywy 2015/2366[4] wskazuje, że *„(…) rażące zaniedbanie powinno oznaczać więcej niż zwykłe zaniedbanie i odnosić się do postępowania odznaczającego się znaczącym stopniem niedbalstwa; na przykład przechowywanie danych uwierzytelniających stosowanych do autoryzacji transakcji płatniczej w pobliżu instrumentu płatniczego, w formie jawnej i łatwo rozpoznawalnej dla stron trzecich".*

Ciekawe spostrzeżenia możemy odnaleźć w orzecznictwie. Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, zwrócił uwagę, że: „w doktrynie przyjmuje się, że rażące niedbalstwo jest kwalifikowaną postacią winy nieumyślnej w takim stopniu, że graniczy z winą umyślną, zaś z orzecznictwa wynika, że wykładnia pojęcia rażącego niedbalstwa powinna uwzględniać kwalifikowaną postać braku zwykłej staranności zwykłych skutków."[5]. Równie interesującą próbę przybliżenia tego, co można uznać

[1] https://rf.gov.pl/nieautoryzowane-transakcje-platnicze-analiza-2020/ [dostęp: 02.02.2022 r.].

[2] Szerzej zob. art. 40 ust. 1 ustawy 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 1907 ze zm.); dalej: „u.u.p.".

[3] https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2352765/2e81c374-e36b-409f-a56c-c506fd46c2b5/Guidelines%20on%20fraud%20reporting%20%28EBA%20GL-2018-05%29_PL.pdf?retry=1 [dostęp: 02.02.2022 r.].

[4] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (Dz. U. UE. L. z 2015 r., nr 337, str. 35 z późn. zm.).

[5] Wyrok SR Łódź – Śródmieście w Łodzi z dnia 24.07.2017 r., XVIII C 4854/16.





za „rażące niedbalstwo” podjął Sąd Okręgowy w Warszawie wskazując: „O stopniu niedbalstwa świadczy stopień staranności, jakiego w danych okolicznościach można wymagać od sprawcy. Niezachowanie podstawowych, elementarnych zasad ostrożności, które są oczywiste dla większości rozsądnie myślących ludzi, stanowi o niedbalstwie rażącym”[6].

Pomimo nierozważnego zachowania płatników, sądy często decydowały się orzekać na ich korzyść. W uzasadnieniach takich wyroków można odnaleźć stwierdzenia, że płatnicy wypełniali ciążące na nich obowiązki z art. 42 u.u.p. działając zgodnie z postanowieniami umowy zawartej z dostawcą, zabezpieczali swoje komputery oraz urządzenia mobilne oprogramowaniem antywirusowym, na bieżąco dokonywali ich aktualizacji, programowali login oraz hasło dostępu do konta, a także nie wyjawiali danych osobom trzecim. Zdaniem sądów wykazywali się więc należytą starannością w ochronie dostępu do własnych środków pieniężnych. Nie zawsze jednak sądy zgadzają się z argumentacją płatników. Jednym z przykładów może być wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Mokotowa[7], w którym sąd stwierdził, że: „(…) sam powód doprowadził do tego, że przestępcy znaleźli dostęp zarówno do loginu jak i hasła, jak i sms-kodów i to umożliwiło im wyprowadzenie pieniędzy z kont powoda (…)” oraz że„(…) okoliczność ta bezspornie wskazywała, że to powód dopuścił się rażącego niedbalstwa”. Do orzeczenia odniósł się również Sąd Okręgowy, który rozpatrując apelację podzielił stanowisko sądu pierwszej instancji: „W ocenie Sądu Rejonowego rażące niedbalstwo powoda polegało na braku zachowania wymaganej staranności obejmującej obowiązek i konieczność przestrzegania i respektowania ostrzeżeń dostawcy usługi. Zarówno w chwili zdarzenia, jak i przed oraz po zdarzeniu, na stronie pozwanego banku widniały ostrzeżenia dotyczące zagrożeń w sieci”[8].

Zaprezentowane orzecznictwo pokazuje, że spory z zakresu nieautoryzowanych transakcji nie są takie oczywiste. Niemniej jednak można wskazać, na co dostawcy powinni zwrócić szczególną uwagę broniąc się przed obowiązkiem zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Na korzyść dostawców mogą przemawiać chociażby takie zachowania płatników, jak udostępnianie swojego loginu, hasła czy kodów autoryzacyjnych osobom trzecim. W przypadku, gdy do nieautoryzowanego przelewu doszło wskutek instalacji nielegalnego oprogramowania na komputerze płatnika, istotne jest wykazanie braku wymaganych aktualizacji bądź aktualnego oprogramowania wirusowego. Zarzutem może być także korzystanie przez płatnika z nielegalnego oprogramowania. Bardzo ważnym elementem jest również kontynuowanie działań mających na celu należyte informowanie klientów o możliwych zagrożeniach czy oszustwach w Internecie[9]. Pozwoli to wykazać, że bank podejmował wszelkie możliwe środki, aby zapobiec utracie przez płatnika środków pieniężnych. Za rażące niedbalstwo powinno zostać uznane także pozostawienie komputera bez zabezpieczenia przed osobami trzecimi. W ocenie autorów równie nagannie należy ocenić bierność płatnika w powiadomieniu dostawcy w przypadku otrzymania przez płatnika informacji o wydaniu duplikatu karty SIM lub rozpoczęciu procesu zmierzającego do jego wydania. Jeżeli płatnik, który nie składał wniosku o wydanie duplikatu karty SIM poweźmie taką informację, brak podjęcia jakichkolwiek działań zapobiegawczych musi być oceniany wysoce nagannie. Nie możemy bowiem zapominać, że telefon jest niezwykle ważnym elementem uwierzytelniania transakcji płatniczych i wręcz podstawowym obowiązkiem jest dbanie, aby nikt nie miał możliwości posłużenia się naszym urządzeniem wbrew naszej woli. W przeciwnym razie niejako ułatwiamy przestępcom realizację oszustwa metodą SIM-*swap*. ●

Nie możemy zapominać, że telefon jest niezwykle ważnym elementem uwierzytelniania transakcji płatniczych i wręcz podstawowym obowiązkiem jest dbanie, aby nikt nie miał możliwości posłużenia się naszym urządzeniem wbrew naszej woli. W przeciwnym razie niejako ułatwiamy przestępcom realizację oszustwa metodą SIM-swap.

[6] Wyrok SO w Warszawie z 11.08.2021 r., XXVII Ca 1352/21, LEX nr 3246485.
[7] Wyrok SR Warszawa – Mokotów w Warszawie z 17.03.2021 r., II C 819/20.
[8] Wyrok SO w Warszawie z dnia 11.08.2021 r., XXVII Ca 1352/21.
[9] Na nierozważne zachowanie klientki, która nie zapoznawała się z komunikatami ostrzegawczymi ze strony Banku zwrócił uwagę m.in. SO w Łodzi. Wyrok SO w Łodzi z 27.03.2018 r., III Ca 51/18, LEX nr 2538475.

NOWE ZASADY USTALANIA OKRESU ZASIŁKOWEGO

MONIKA CZEKANOWICZ

182 dni zwolnienia lekarskiego. Przerwa. Najczęściej na weekend, po to, by od poniedziałku rozpocząć kolejne 182 dni zwolnienia na podstawie innej jednostki chorobowej. Niekiedy nieobecności przeplatane są opieką nad dzieckiem lub chorym członkiem rodziny albo urlopem wypoczynkowym, po to, by przy okazji złożyć wniosek o świadczenie „pod gruszą" z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych. W ten sposób pracownik pozostaje w zatrudnieniu tylko „na papierze", nie świadcząc faktycznie pracy od kilku lat, a wszystko to w zgodzie z obowiązującymi przepisami. Do czasu.

Opisany problem został dostrzeżony przez ustawodawcę, który nowelizując ustawę systemową, emerytalną, zasiłkową oraz wypadkową, wprowadził między innymi prostsze zasady ustalania okresu zasiłkowego uniezależniając go od tego, czy przyczyna niezdolności do pracy występująca przed przerwą i po przerwie jest taka sama. Niewątpliwie zmiana ukróci nieuczciwe postępowanie pracowników, pozwalając pracodawcom na kształtowanie polityki kadrowej zakładu pracy w sposób realizujący cele i zadania przedsiębiorstwa.

Z dniem 1 stycznia 2022 roku do okresu zasiłkowego wliczane będą okresy poprzednich niezdolności do pracy, jeżeli przerwa pomiędzy ustaniem poprzedniej, a powstaniem ponownej niezdolności do pracy nie przekroczyła 60 dni, niezależnie od przyczyny. Jak takie rozwiązanie wyglądać będzie w praktyce? Załóżmy następujące okresy niezdolności pracownika do pracy – od 1 stycznia do 30 kwietnia oraz od 1 czerwca do 31 sierpnia. Łączny okres nieobecności pracownika w pracy wynosi 212 dni.

W poprzednim stanie prawnym

pracodawca zmagał się z problemem ustalenia, czy choroba stanowiąca podstawę pierwszego zwolnienia lekarskiego pracownika nie jest tożsama z chorobą stanowiącą podstawę drugiego zwolnienia lekarskiego. Celem weryfikacji było ustalenie, czy pracownik przekroczył 182 dni niezdolności do pracy, za którą przysługują mu wynagrodzenie chorobowe oraz świadczenie zasiłkowe. Trudności związane były z brakiem wskazania tzw. kodu choroby na zaświadczeniu lekarskim, które otrzymywał z systemu teleinformatycznego ZUS pracodawca, co z kolei wynikało z zakazu przetwarzania danych osobowych pracownika, odnoszących się do jego stanu zdrowia. Dane te, stanowiące szczególną kategorię danych osobowych, nie mogą być, co do zasady, przetwarzane przez pracodawcę zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku, w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Pracodawca korespondował więc w tej sprawie z ZUS, albo lekarzem prowadzącym pracownika, co częstokroć skutkowało wydłużeniem okresu wypłaty świadczeń zasiłkowych.

Wprowadzone zmiany zniwelują dotychczasowe wątpliwości. Do okresu zasiłkowego wliczać będzie się nie tylko wszystkie nieprzerwane okresy niezdolności do pracy, niezależnie od przyczyny niezdolności, ale również okresy, pomiędzy którymi występuje przerwa nie przekraczająca 60 dni. W przedstawionym powyżej przypadku 31 dni przerwy nie rozpocznie naliczania nowego okresu zasiłkowego, nawet jeżeli przyczyny niezdolności do pracy będą różne. Wyjątkiem od tej zasady będzie niewliczanie okresów niezdolności do pracy przypadających przed przerwą nie dłuższą niż 60 dni, jeżeli po przerwie niezdolność do pracy wystąpiła w trakcie ciąży.

Nowelizacja nie tylko ułatwi wyliczenie przysługujących pracownikowi świadczeń, ale też ukróci naganne praktyki niektórych zatrudnionych od wielu lat figurujących w zakładzie pracy wyłącznie na listach obecności. Pracodawca zyska możliwość kształtowania zatrudnienia i współpracy z pracownikami, którzy pragną realizować swoje obowiązki służbowe w ramach zawartego stosunku pracy. W przypadku powtarzających się absencji chorobowych pracownika przeplatanych okresami kilku, kilkunastodniowej przerwy zdecydowanie prościej będzie rozwiązać stosunek pracy powołując się na dezorganizację procesu pracy w stopniu naruszającym istotne interesy firmy.

Co jednak z osobami

których intencją nie było wyłudzanie świadczeń chorobowych, a częste nieobecności wynikały z rzeczywiście słabego stanu zdrowia? Po wyczerpaniu okresu wypłaty zasiłku chorobowego ubezpieczony, który nadal będzie niezdolny do pracy z powodu choroby, będzie mógł wystąpić o przyznanie świadczenia rehabilitacyjnego lub renty z tytułu niezdolności do pracy, w zależności od rokowań, co do stanu zdrowia, o czym decydować będzie lekarz orzecznik ZUS. Pracownik, którego kondycja fizyczna lub psychiczna w obiektywny sposób nie będzie pozwalać na wykonywanie pracy, będzie miał zapewnioną ochronę przed rozwiązaniem stosunku pracy, jak i świadczenia zasiłkowe.

We wprowadzonych zmianach jednoznacznie widać tendencję ustawodawcy zmierzającą ku ściślejszemu kontrolowaniu korzystania przez ubezpieczonych ze świadczeń zasiłkowych finansowanych przez państwo. Pracodawcę w omawianej sytuacji pod kątem finansowym obciążało wyłącznie pierwsze 33 dni niezdolności do pracy pracownika, w czasie których wypłacane było wynagrodzenie chorobowe. Każdy kolejny dzień pobytu na zwolnieniu lekarskim obciążał budżet państwa w postaci wypłacanego zasiłku chorobowego.

Powyższą hipotezę potwierdza kolejna z wprowadzonych zmian, polegająca na skróceniu okresu pobierania zasiłku chorobowego za okres po ustaniu ubezpieczenia chorobowego. Jeszcze w ubiegłym roku zasiłek po ustaniu ubezpieczenia przysługiwał na zasadach ogólnych, tj. za cały okres zasiłkowy równy 182 lub 270 dniom. Od 1 stycznia 2022 roku, o ile niezdolność do pracy nie będzie spowodowana gruźlicą, nie wystąpi w czasie ciąży lub wskutek poddania się niezbędnym badaniom lekarskim przewidzianym dla kandydatów na dawców komórek, tkanek i narządów oraz zabiegowi pobrania komórek, tkanek i narządów, zasiłek za okres niezdolności do pracy przypadający po ustaniu ubezpieczenia przysługiwać będzie nie dłużej niż przez 91 dni. ●

SGB Banki Spółdzielcze



Dbaj o bezpieczeństwo

www.sgb.pl/bezpieczenstwo-w-sieci

BEZPIECZEŃSTWO POCZTY ELEKTRONICZNEJ: REKOMENDACJE DLA BANKÓW



Krzysztof Sobieraj
SGB Bank-SA

Wszyscy wiemy, jak ważnym i strategicznym kanałem komunikacji jest poczta elektroniczna (popularny e-mail). Mając na uwadze bezpieczeństwo tych systemów, chcemy zwrócić uwagę na kilka istotnych kwestii, które pomogą wam w podjęciu decyzji związanej z oceną bezpieczeństwa obecnie posiadanych rozwiązań. Materiał może być pomocny zwłaszcza do przeprowadzenia analizy ryzyka w obszarze zabezpieczeń systemów pocztowych.

Opracowanie to przeznaczone jest dla administratorów, którzy na co dzień odpowiadają za utrzymanie w banku spółdzielczym rozwiązań poczty elektronicznej, osób odpowiedzialnych za kwestie związane z cyberbezpieczeństwem oraz osób nadzorujących te procesy, w tym władz banków.

ZAGROŻENIA

1. Nieaktualne (podatne na ataki) komponenty środowiska systemu, niewystarczające zabezpieczenie.

Jak każdy system informatyczny wystawiony na zewnątrz, czyli do Internetu, system poczty podatny jest szczególnie na ataki na usługę odpowiadającą za wysyłanie i odbieranie korespondencji elektronicznej (smtp). Oznacza to, że brak kontroli lub świadome utrzymywanie komponentów tego systemu, może doprowadzić do kompromitacji waszych danych. Możliwość przejęcia kontroli nad kontami użytkowników lub całym systemem (a także możliwość jego destabilizacji) jest tym większa, im mniejsza jest świadomość i wiedza utrzymujących to środowisko administratorów.

Przypominamy, że tylko w 2021 roku zidentyfikowano dla serwerów exchange (MS) krytyczne podatności, których pozostawienie gwarantowało atakującym (w stosunkowo prosty sposób) kompromitację niezabezpieczonych serwerów. Kwestia zabezpieczenia usług pocztowych (de facto protokołu smtp/smtps i usług towarzyszących – webmail) jest znacznie obszerniejszym zagadnieniem i dotyka również zabezpieczenia ich, poprzez:

- Właściwe zaprojektowanie i implementację hardeningu tych środowisk oraz konfiguracji między innymi limitów dla domen nadawców, adresów IP, czy adresów e-mail (w tym także limitów w perspektywie czasu, np. ilość maili wysłanych z jednej domeny nadawcy w ciągu godziny).
- Wdrożenie komponentów niezależnych od serwera poczty, gwarantujących uruchomienie środków mitygujących ryzyko, w przypadku braku dostępnych aktualizacji systemowych (np. NGFW/WAF).

2. Dostęp do danych przez osoby nieupoważnione

Kolejną istotną kwestią generującą ryzyko jest dostęp do danych przetwarzanych przez środowisko pocztowe. Środowisko systemu poczty elektronicznej jest tak skonstruowane, że posiadając dostęp administracyjny do serwerów odpowiadających za wysyłanie i odbieranie korespondencji elektronicznej, administrator lub inna nieupoważniona osoba może uzyskać nieograniczony dostęp do wiadomości e-mail. W praktyce oznacza to możliwość czytania w łatwy sposób waszych wiadomości.

W standardowych usługach pocztowych, dostępnych publicznie, istnieje realne ryzyko, że niezaimportowana została warstwa kryptograficzna gwarantująca ochronę danych przed dostępem osób nieuprawionych. Tę technologiczną kwestię powinna regulować umowa z dostawcą usługi i np. informacja zawarta w regulaminie.

Jeżeli dostawca usługi poczty elektronicznej nie zawiera w umowie z bankiem mechanizmów zabezpieczeń przed niepowołanym dostępem (w tym ewentualnym dostępem personelu dostawcy lub poddostawców takiej usługi), istnieje realne ryzyko (trudne do zarządzenia z perspektywy banku) uzyskania dostępu do danych przetwarzanych w takich systemach poczty. Warto dodać, że nie każdy usługodawca zewnętrzny umożliwia w oferowanym rozwiązaniu wdrożenie takiego zabezpieczenia.

3. Korzystanie z infrastruktury współdzielonej i rozmyta odpowiedzialność dostawcy usługi

To ryzyko i aspekty z nim związane zostały praktycznie poruszone już powyżej. Podkreślenia jednak wymaga fakt, że z domeną publicznie dostępnych rozwiązań związanych z dostarczaniem usług poczty elektronicznej często związana jest pozorna atrakcyjność i łatwość ich implementacji (czy chociażby wcześniej ich zamówienia) oraz zarządzania nimi. Nie-

stety, domyślnie niemal wszystkie publicznie dostępne usługi pocztowe nie gwarantują domyślnie wysokiego poziomu bezpieczeństwa, w tym – co jest niezmiernie istotne – również zapewnienia niedostępności danych dla personelu dostawcy takiej usługi. Dostawcy również obniżając koszty eksploatacji takich rozwiązań, często świadomie nie implementują elementów gwarantujących poufność korespondencji na poziomie administracji przez nich usługą pocztową lub jej komponentami (np. serwerowymi systemami operacyjnymi).

„Mam wykupioną zewnętrzną usługę opartą na wirtualizacji" – czyli: jest bezpiecznie. Otóż nie jest. Sam proces wirtualizacji nie gwarantuje dostatecznych mechanizmów bezpieczeństwa. Ponadto oprogramowanie do wirtualizacji, jak każde inne, nie jest wolne od podatności (patrz m.in. CVE-2021-21985 oraz CVE-2021-21986 dla VMware). O ile wirtualizacja i konteneryzacja na dobre od dłuższego czasu goszczą w świecie IT, o tyle usługi gwarantujące mechanizmy typu np. VM encryption i użycie KMS (ang. Key Management Server) nie są nadal cechą wszystkich usług, jakie można uruchomić u zewnętrznych dostawców.

Na pewno dostawca o uznanej marce, gwarantujący dojrzałe i profesjonalne usługi (np. typu cloud) jest w stanie zaoferować rozwiązania adekwatne pod kątem bezpieczeństwa dla potrzeb banku. Warto w tym miejscu przytoczyć, że dobrym i właściwym mechanizmem wspomagającym ocenę posiadanego rozwiązania, zarazem zbiorem wytycznych, jest, oprócz doskonale wszystkim znanej Rekomendacji D, także Komunikat Chmurowy KNF.

„Eksperci zgadzają się, że organizacje migrują do chmury ze względu na ułatwienia, jakie niesie to rozwiązanie. Szczególnie w dobie pandemii i pracy zdalnej, przeniesienie takich narzędzi, jak poczta elektroniczna czy CRM, ułatwia funkcjonowanie przedsiębiorstwa. Inny kierunek rozwoju organizacji wiąże się z nowymi możliwościami, dostępnymi na ten moment jedynie w chmurze obliczeniowej, takimi jak sztuczna inteligencja, przechowywanie dużych modeli danych, itd. (…) Naszym celem było umożliwienie uczestnikom rynku skorzystania z usług chmurowych w praktyczny sposób. Dlatego przygotowując Komunikat Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej, podjęliśmy próbę zdefiniowania tego tematu na nowo. Jeszcze na wstępnym etapie był szeroko konsultowany, korzystaliśmy również z istniejących na rynku doświadczeń" – tłumaczy Sławomir Flis, Dyrektor Zarządzający Pionem Innowacji i Technologii Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

4. Zbyt niskie kompetencje personelu dostawców usługi, błędy w konfiguracji

Bywa i tak, że lokalni dostawcy tego typu usług są przekonani o ich właściwym poziomie bezpieczeństwa, co więcej – są w stanie taki poziom czysto teoretycznie zagwarantować odpowiednimi zapisami w umowie. Nasze wieloletnie doświadczenie pokazuje, że tego typu zapisy często są fikcyjne i praktyka związana z konfiguracją i zarządzaniem takimi usługami pozostawia wiele do życzenia. Bank spółdzielczy ma prawo (i powinien) okresowo przeprowadzać testy bezpieczeństwa rozwiązań pocztowych, z których korzysta. W praktyce jednak przeprowadzenie profesjonalnego testu wymaga również sporej wiedzy po stronie osób realizujących takie działania. Często przeprowadzenie takiego badania może przybrać wyłącznie formę tak zwanego testu typu „black box", gdzie badacz ma dostęp wyłącznie do infrastruktury frontowej – czyli dostępnej publicznie z sieci Internet (na szerszy zakres testów zazwyczaj nie zgadza się większość dostawców usług poczty elektronicznej).

Jak to wygląda w praktyce?

W skrajnych przypadkach serwery pocztowe nie posiadają właściwej konfiguracji w zakresie zabezpieczeń typu antymalware, czy prawidłowo skonfigurowanych „filtrów antyspamowych" lub czarnych list (black list – RBL (ang. Real-time Blackhole) lub URIBL). To z kolei skutkuje sytuacją, w której użytkownicy otrzymują stosunkowo sporą liczbę wiadomości typu SPAM/Hard SPAM. Możemy mieć do czynienia także z sytuacją skrajnie odwrotną – prawidłowa korespondencja do nich nie dociera, ponieważ jest ona blokowana (hard bounce / drop) przez użycie np. publicznie dostępnych list blokujących, o co najmniej średniej reputacji w zakresie wiarygodności danych dostarczanych przez twórców takiej listy.

5. Inne typowe błędy

Możemy do nich zaliczyć między innymi:

- Niespójna domena nadawcy. Domena taka (czyli to, co znajduje się po znaku @) powinna być spójna z komunikatami dotyczącymi np. kontaktu na stronie wizytówkowej banku. Jeżeli na stronie banku zamieściliśmy informację o kontakcie na adres @domenabanku.pl – wszelka korespondencja z Klientem powinna również odbywać się z tej domeny (lub w przypadku automatów wysyłających pocztę – poddomen zawartych w .domenabanku.pl),
- Niewłaściwa konfiguracja rekordów MX (DNS) dla domen obsługiwanych przez system poczty, brak zaimplementowanych prawidłowo rozwiązań SPF (ang. Sender Policy Framework),
- Brak sprawnych reguł związanych z identyfikacją i analizą takich parametrów, jak HELO/EHLO oraz zmiennych: sender domain, sender ip address, envelope-from, lub też miękkiej analizy nagłówka FROM (czy nagłówek ten, zawarty w poczcie przychodzącej z zewnątrz zawiera domenę pasującą do domeny odbiorcy),
- Nieprawidłowe wdrożenie mechanizmów zapewniających greylisting oraz niepoprawna konfiguracja tzw. return codes,
- Nieoptymalna konfiguracja filtrów AV/AM lub AS – w tym miejscu należy podkreślić, że zarządzanie skutecznością zwłaszcza parametrów rozwiązań odpowiadających za filtry antyspamowe jest wyzwaniem stosunkowo skomplikowanym, wymagającym częstych analiz skuteczności pracy tych filtrów,
- Nieprawidłowe dodawanie wyjątków do tak zwanego whitelistingu. W tym miejscu również można popełnić szereg błędów, polegających na nadmiernym rozszerzeniu np. zaufanych domen / adresów IP, co w praktyce i skrajnych przypadkach często oznacza dodanie określonego zewnętrznego serwera pocztowego (nadawcy) do całkowicie zaufanych nadawców – a co za tym idzie wszystkich kont obsługiwanych przez taki serwer. Reguła *.gmail.com lub *.gov.pl jest doskonałym skrajnym przykładem, jak nie należy zarządzać wyjątkami. Wbrew pozorom jest ona dość często spotykana w konfiguracji wielu serwerów pocztowych,
- W skrajnych przypadkach błąd konfiguracji może umożliwić wysyłanie wiadomości osobie nieautoryzowanej z naszej domeny obsługiwanej przez serwery poczty obsługujący pocztę banku. W praktyce oznacza to udane podszycie się pod każdego pracownika waszego banku (tak zwany Open Relay server). Luki tego typu, choć nieco mniej groźne mogą występować wyłącznie wewnątrz infrastruktury – oznacza to, że serwer poczty jest słabiej zabezpieczony dla użytkowników korzystających z niego ze zdefiniowanych adresów IP (np.: z sieci wewnętrznej / VPN / klasy IP należącej do wybranych serwerów aplikacyjnych). Mimo wszystko jest to również sytuacja niebezpieczna (pozwala ona atakującemu na rozszerzenie ataku i użycie znacznie większej liczby scenariuszy).

Prawidłowa i optymalna konfiguracja infrastruktury, nie tylko wymaga sporej wiedzy technicznej (w tym znajomości produktu – rozwiązań IT, czy standardów RFC), ale również znajomości specyfiki danej organizacji (banku). Jest to idealny materiał do kolejnego opracowania.

Często zdarza się, że utrzymując infrastrukturę usług pocztowych lokalnie, nie unikniemy opisanych wcześniej błędów. Warto zatem przeprowadzać okresowe niezależne audyty i badania środowisk pocztowych. Pozwolą one na identyfikację słabości w naszym środowisku.

Czy nadawca wiadomości jest tym, za kogo się podaje?

Przywołane dotychczas błędy w konfiguracji, zwłaszcza nieoptymalna konfiguracja mechanizmów weryfikujących tożsamość nadawcy, mogą powodować, że podszycie się pod dowolnego nadawcę spoza naszej organizacji jest zdecydowanie prostsze (np. podszycie się przez przestępców pod zaufaną instytucję). W skrajnych przypadkach odbiorca wiadomości nie ma możliwości weryfikacji korespondencji prawdziwej od spreparowanej przez cyberprzestępców. Dobrze przeprowadzony atak, z wykorzystaniem spoofingu i słabiej zabezpieczonych serwerów poczty, jest idealnym narzędziem wykorzystywanym przez cyberprzestępców do rozsyłania korespondencji wyłudzającej dane (ang. phishing) lub nakłaniającej użytkownika do pobrania, czy otworzenia z załącznika złośliwego kodu.

Warto pamiętać, że zwykły filtr antyspamowy to zdecydowanie za mało. Godnym uwagi zabezpieczeniem jest weryfikacja oparta na mechanizmach DKIM (ang. Domain Keys Identified Mail). Jest to technika, a zarazem mechanizm autentykacji wiadomości e-mail, z którego od lat korzysta coraz więcej podmiotów. Mechanizm DKIM warto również zaimplementować dla naszej korespondencji wychodzącej. W ten sposób znacząco utrudnimy atakującym podszywanie się pod użytkowników obsługiwanych przez nasz serwer poczty e-mail (coraz więcej dostawców usług pocztowych weryfikuje sygnatury DKIM). Pamiętajmy, że ryzyko spoofingu (oraz przedostania się niebezpiecznej korespondencji) znacząco rośnie, jeżeli takie komponenty systemu poczty, jak moduły: AV/AM, antyspam, reguły sprawdzające odbiorcę, w tym reguły SPF, nie są prawidłowo skonfigurowane.

Problemy z ciągłością działania usług poczty elektronicznej, w tym dostępnością oraz archiwizacją danych

Znaczenia systemów odpowiadających za zapewnienie komunikacji w banku nie trzeba wyjaśniać. Poczta elektroniczna zaliczana być powinna do tej grupy systemów, które pracują w sposób ciągły i tym samym posiadają rozwiązania nadmiarowe, eliminujące pojedyncze punkty wystąpienia awarii. Cechuje je również niska wartość wyrażona w czasie, związana z zapewnieniem przywrócenia systemu po jego awarii. Jednym słowem – im więcej „dziewiątek” w kontraktach SLA, tym (teoretycznie) bezpieczniej.

Nie zawsze jednak tak się dzieje. Doświadczenie nasze pokazuje, że deklaratywnie wielu operatorów tego typu usług jest w stanie na papierze zapewnić wysoką dostępność, jednak w praktyce dopiero prawdziwe awarie są w stanie dać faktyczny obraz sytuacji. Wyzwań w tym obszarze jest co najmniej kilka.

Posiadając w pełni kontrolowane środowisko we własnej infrastrukturze IT jesteśmy sami skazani na zapewnienie optymalnej konfiguracji i nadmiarowości dla systemu. Wiąże się to często z poniesieniem dodatkowych wydatków (serwery, urządzenia sieciowe, generatory, czy w końcu redundantne łącza). Paradoksalnie nie jest prosto zapewnić wysoką dostępność systemów pocztowych. Dla mniejszych instytucji z pomocą mogą przyjść rozwiązania hybrydowe, pozwalające na utrzymanie głównego serwera poczty (MX) lokalnie, natomiast zapasowe rozwiązania mogą być utrzymywane w infrastrukturze wyniesionej (np. u zewnętrznego dostawcy – secoundary MX).

Teoretycznie wszystko brzmi idealnie. Niestety, konfigurując takie rozwiązanie należy pamiętać o zapewnieniu adekwatnych zabezpieczeń, na co najmniej nie gorszym poziomie niż te, które zostały wdrożone dla naszego podstawowego – lokalnego środowiska. Pozostaje jeszcze kwestia backupu i archiwizacji danych oraz opracowania sposobu przywracania środowiska poczty (wraz z danymi użytkowników). W rozwiązaniach hybrydowych nie zawsze istnieje możliwość szybkiego przywrócenia danych w czasie.

W przypadku utrzymywania usługi poczty wyłącznie na zewnątrz, również mamy do czynienia z co najmniej dwoma możliwymi modelami. Systemy poczty są w całości wyniesione do zasobów zewnętrznego dostawcy – taki typowy software (czasami platform) as a service, który daje się lepiej lub gorzej sparametryzować. Natomiast wszystko, co jest poniżej tej usługi (obsługujące ją serwery, infrastruktura sieciowa) jest dla nas niedostępne z poziomu konfiguracji (jednym słowem za tę część odpowiada dostawca).

Drugi z modeli również zakłada posiadanie usług poczty u zewnętrznego dostawcy, jednak w tym miejscu mamy do czynienia z wykupieniem najczęściej usługi typu infrastructure as a service. Zewnętrzny dostawca zapewnia nam moc obliczeniową (najczęściej w postaci maszyn wirtualnych) i np. łącza, natomiast cała konfiguracja środowiska poczty leży po stronie klienta (czyli banku). Ważne, by w każdym z tych modeli być świadomym wad i ograniczeń systemu poczty – reasumując niezbędna jest kryptografia.

Bez właściwego poziomu zabezpieczeń i szyfrowania danych w przetwarzanej w zewnętrznej – obcej dla nas – infrastrukturze, praktycznie nie uzyskujemy żadnej ochrony i gwarancji, że do naszych danych dostępu nie uzyska osoba niepowołana (nie musi to być rasowy haker, może to być równie dobrze personel dostawcy lub jego poddostawców). Zatem (dobre) szyfrowanie danych na zewnętrznych zasobach jest absolutną podstawą!

Można również wspomnieć o wariancie typowej kolokacji serwerowych maszyn fizycznych, gdzie naszym głównym zainteresowaniem zostaje niemal wyłącznie obszar bezpieczeństwa fizycznego oraz energetycznego w zewnętrznym data center, jak i łącza danych (przepustowość i ich bezpieczeństwo). Cały sprzęt, czyli serwery, często także część infrastruktury sieciowej do obcego data center dostarczamy sami.

Niezależnie od tego, gdzie utrzymujemy nasze rozwiązanie, powinniśmy dysponować solidnym potwierdzeniem jego bezpieczeństwa i niezawodności w działaniu (odporność na awarię). Właściwymi narzędziami w tym obszarze jest bardzo dobra znajomość usługi, z której się korzysta, jej niezależna weryfikacja (badania audytowe) oraz także testowanie scenariuszy zagrożeń i ataku oraz scenariuszy związanych z ciągłością działania (w ramach planów ciągłości działania. Jeżeli nasza poczta pracuje w ramach zewnętrznej usługi, powinniśmy te wszystkie aspekty mieć ponadto zapewnione w umowie z dostawcą. Nie można zapomnieć o testach ciągłości działania!

Pamiętajmy także, że dostępność serwera poczty z zewnątrz (zwłaszcza zdolność do przyjmowania wiadomości e-mail – smtp) zależna jest nie tylko od parametrów i sposobów zabezpieczenia łącz, czy serwerów, ale także od stabilnej i nieprzerwanej pracy serwerów nazw – DNS. Często bezpieczeństwo i ciągłość działania dla DNS są pomijane przy analizie dostępności dla rozwiązań pocztowych. Warto również testować odporność usługi na ataki DDoS.

Mamy dobre doświadczenia

Specjaliści w Biurze Cyberbezpieczeństwa SGB-Banku od dwóch dekad biorą udział w konfiguracji i zabezpieczaniu systemów poczty elektronicznej. Z naszego doświadczenia wynika, że zdecydowana większość usługodawców lokalnych nie jest w stanie spełnić opisanych w niniejszym artykule części wytycznych (np. nie ma gwarancji dostatecznej separacji dla naszego środowiska oraz nie ma możliwości użycia mechanizmów kryptograficznych w celu dodatkowego zabezpieczenia naszych danych przed ich odczytaniem przez niepowołane osoby). Niestety, większość popularnych – masowych usług związanych z dostarczaniem rozwiązań poczty elektronicznej również bazuje na rozwiązaniach współdzielonych, niegwarantujących nam bezpieczeństwa danych, adekwatnych do potrzeb instytucji, jaką jest bank. Rozwiązania te są pozornie atrakcyjne cenowo, niestety jednak nasze obserwacje i dane dowodzą, że większość operatorów, świadczących usługi „dostępne na żądanie i gotowe do użycia" pada ofiarą cyberataków.

W tym miejscu zwracamy uwagę, że nawet dojrzali dostawcy usług hostingowych miewają poważne awarie – zdarza się, ale bez planu odtworzenia usługi (a wcześniej bez przetestowania tego planu), w tym dobrego backupu możemy nie mieć czego przywracać do stanu sprzed awarii.

Przypominając dość szeroko komentowany incydent z pożarem u jednego ze znanych dostawców usług hostingowych: „Wiele europejskich firm mocno odczuło ten wypadek albo tracąc dane, albo mając problem z dostępnością serwisów". ●

NASZE REKOMENDACJE

Proponujemy kilka rekomendacji, które pomogą w dokonaniu oceny rozwiązań poczty elektronicznej, z których korzystacie. Oto one:

- **Stanowczo odradzamy korzystanie z popularnych publicznie dostępnych usług, serwowanych za sprawą znanych lub mniej znanych serwisów hostingowych. Unikajcie również publicznie dostępnych paneli zarządzania i braku możliwości zabezpieczenia tego obszaru (minimum private VPN / MFA). Radzimy podchodzić z dużym dystansem do usług typu „łatwych w konfiguracji i dostępnych od ręki". O ile takie produkty mogą być optymalne (chociaż i tak nie zawsze) dla małych, czy nawet średnich firm, o tyle niemal na pewno nie spełniają parametrów usług, z których powinien korzystać podmiot sektora finansowego w Polsce. Generalnie odradzamy korzystanie z takich usług także w pozostałych obszarach (np. hosting strony wizytówkowej banku),**
- **Usługi świadczone przez lokalnych dostawców (lub dostawców niszowych) niemal na pewno nie są właściwie zabezpieczone (w tym także utrzymywane),**
- **Jeżeli zamierzacie rozpocząć przygodę z profesjonalnymi rozwiązaniami typu cloud – przeanalizujcie sposoby i możliwości zabezpieczenia usługi pocztowej, przede wszystkim w kontekście nieuprawnionego dostępu do danych oraz możliwości wdrożenia zawartych w niniejszym artykule mechanizmów bezpieczeństwa. Pamiętajcie – korzystanie z profesjonalnych usług tego typu wymaga również specjalistycznej wiedzy w zakresie zarządzania nimi , w tym zabezpieczenia (w zależności od typu środowiska: IaaS, PaaS lub SaaS). Domyślne plany taryfowe mogą nie dostarczać właściwego poziomu bezpieczeństwa dla organizacji, jaką jest bank (zwłaszcza w kontekście Komunikatu Chmurowego KNF),**
- **Przy korzystaniu z usług profesjonalnych dostawców zewnętrznych (rozwiązań typu cloud) zawsze musicie zagwarantować mechanizmy szyfrujące dane (w tym mechanizmy do zarządzania kluczami kryptograficznymi), w taki sposób, aby dane te nie były dostępne w jakimkolwiek stanie dla osób nieupoważnionych, w tym personelu dostawców lub poddostawców tych usług,**
- **Unikajcie podejścia opartego na błędnej zasadzie, polegającej na przeniesieniu usług poczty elektronicznej do jakiegokolwiek dostawcy zewnętrznego, w celu wyłącznie przekazania odpowiedzialności. Profesjonalne usługi świadczone przez doświadczone i wyspecjalizowane podmioty w tym obszarze również wymagają wiedzy i doświadczenia od lokalnych administratorów, np. w zakresie parametryzacji i kontroli tych usług,**
- **Pamiętajcie, że charakterystyka serwerów pocztowych umożliwia zazwyczaj dostęp do korespondencji osobom postronnym z tak zwanego poziomu serwera. Sprawdźcie, czy dostawca usługi gwarantuje wam bezpieczny i całkowicie zarządzalny sposób szyfrowania wszystkich danych. Niemal na pewno lokalny dostawca oraz poczta na znanych serwisach hostingowych umożliwia dostęp do takich danych, a klient (bank) nie ma często możliwości analizy śladu audytowego w tym zakresie. Stwierdzenie, że korzystanie z takich usług niemal na pewno daje możliwość osobom postronnym dostęp do waszej korespondencji jest jak najbardziej w tym miejscu prawdziwe (!),**
- **Wdrażajcie bezpieczny TLS dla poczty przychodzącej, wychodzącej (smtp – start tls) i dostarczanej lokalnie użytkownikowi (np. pop/imap). Zapewnijcie przy tym certyfikat podpisany przez zaufany urząd (CA),**
- **Jeżeli wasze rozwiązanie poczty nie wspiera automatycznego szyfrowania korespondencji e-mail (np. przy identyfikacji określonego tekstu w treści wiadomości lub typu załącznika), zapewnijcie właściwe zasady w swoim systemie bezpieczeństwa, związane z wysyłaniem korespondencji e-mail zawierającej chronione dane (np. zaszyfrowane AES-256 załączniki z hasłem udostępnianym osobnym kanałem komunikacji),**

- Wykonujcie regularnie niezależne badanie audytowe i testy penetracyjne; zarządzajcie podatnościami,
- Zwracajcie uwagę na zapisy w umowie, zwłaszcza na kontekst podziału odpowiedzialności pomiędzy stronami oraz sytuacje, w których dostawca usługi może uzyskać dostęp do danych (tutaj powinna zapalić się co najmniej pomarańczowa lampka ostrzegawcza – naszym zdaniem, dostawca usługi tego typu nie powinien nigdy uzyskać takiego dostępu!),
- Zwróćcie uwagę, gdzie geograficznie przetwarzane są wasze dane i przez jakie podmioty (pomijając kwestie ograniczeń regulacyjnych, na pewno wątpliwości powinna budzić liczba poddostawców oraz towarzyszący często brak wystarczających informacji o nich w ofercie i/lub umowie),
- Jeżeli utrzymujecie samodzielnie i we własnej infrastrukturze (lub w typowej kolokacji) rozwiązania poczty elektronicznej, to dobrze. Nie jest to proste zadanie, ale jak najbardziej możliwe do zarządzenia – pamiętajcie o dokumentach RFC, które w sposób wyczerpujący opisują zasady działania protokołów dostarczania i odbierania poczty oraz także traktują profesjonalnie kwestie bezpieczeństwa. Upewnijcie się jednak, czy skonfigurowaliście wszystko prawidłowo. Jesteśmy przekonani, że serwery poczty elektronicznej mogą być zabezpieczone w podstawowym stopniu, również przy wykorzystaniu komponentów typu Open Source (zwłaszcza dla typowego serwera smtp). Wiemy jednak, że Open Source często nie dostarcza wszystkich funkcjonalności, które chociażby są obecne w rozwiązaniach komercyjnych, oferowanych przez znanych i sprawdzonych producentów (także w obszarze cybersecurity). W tych produktach zawarte są sprawdzone i cenne wartości, takie, jak: know-how dostawcy, czy elementy cyber threat intel.Warto dołączyć do zadań audytowych również element badania takich obszarów, jak konfiguracja, w tym hardening środowiska poczty. Niech badanie to przeprowadzi profesjonalny podmiot, mający udokumentowaną wiedzę i bogate doświadczenie w tym obszarze,
- Integralną częścią systemu poczty jest zazwyczaj interfejs WWW – webmail oraz panel lub panele administracyjne. Nie należy o nich zapominać podczas identyfikacji i analizy podatności i luk bezpieczeństwa oraz konfiguracji (w tym wdrażaniu zasad hardeningu). Jeżeli korzystacie z rozwiązań zewnętrznych dostawców, upewnijcie się, jaką technologię używają. Czołowi (na rynku międzynarodowym) dostawcy rozwiązań typu cloud zazwyczaj stosunkowo szybko reagują na zidentyfikowane w swoich produktach/ usługach błędy i podatności (zwłaszcza w środowiskach typu PaaS oraz SaaS). Nie każdy dostawca jednak reaguje stosunkowo szybko na zagrożenia. Zdarzają się sytuacje, gdzie publiczni dostawcy usług poczty elektronicznej utrzymują produkty, które nie otrzymały jeszcze najnowszych wersji i/lub poprawek bezpieczeństwa,
- Dobrym pomysłem jest odseparowanie rozwiązań rozsyłających korespondencję masową od serwerów poczty obsługujących użytkowników (pracowników banku),
- Sprawdzajcie regularnie reputację swoich serwerów pocztowych za pomocą zewnętrznych serwisów,
- Testujcie regularnie plany ciągłości działania i procedury odtworzeniowe, sprawdzajcie odporność środowiska na awarie. Pamiętajcie, że backup danych (oraz ich archiwizacja np. na potrzeby materiału dowodowego) jest ważny i powinien co do zasady być przechowywany fizycznie w innej lokalizacji, niż środowisko produkcyjne. Odtworzenie środowiska na produkcji to tylko połowa sukcesu. Odtworzenie środowiska z danymi użytkowników w rozsądnym i zaakceptowanym czasie jest wyzwaniem,
- Bezpieczeństwo generuje koszty – niestety to prawda. Dawno przestaliśmy wierzyć w rozwiązania darmowe (w tym „superpromocje”) oferowane przez zewnętrznych dostawców. Zawsze podchodźcie z ograniczonym zaufaniem do tego typu produktów. Pamiętajcie jednak, że koszty te są zasadne, jeżeli zestawicie je z potencjalnymi stratami, jakie mogą wystąpić w przypadku incydentu,
- Nie zapominajcie o zasadach dla użytkowników. Warto jest regularnie przekazywać wiedzę pracownikom na temat aktualnych zagrożeń, zwłaszcza czym jest spoofing i phishing. Wszystkie nietypowe prośby zawarte w korespondencji e-mail powinny być zgłaszane innym kanałem komunikacji do przełożonych. Do dobrej praktyki zalicza się także zasada ograniczonego zaufania i nie klikania bez analizy wiadomości i jej treści w każdy dostępny link, czy załącznik. Jeżeli nie macie pewności, co do autentyczności korespondencji – zweryfikujcie ją niezależnym kanałem komunikacji,
- Dostępność systemu poczty jest istotna z punktu widzenia ciągłości działania całej organizacji, jaką jest bank. Natomiast kompromitacja tego środowiska (np. wyciek danych użytkowników) może dodatkowo wygenerować negatywne skutki wizerunkowe nie tylko dla waszego banku, ale także całego Zrzeszenia SGB. Dbajmy o to, by nasze rozwiązania informatyczne, zwłaszcza te dostępne z publicznej sieci Internet były zabezpieczone na wysokim poziomie (kontrolujmy ten poziom regularnie),
- Jeżeli nie jesteście pewni, jakie rozwiązanie sprosta waszym oczekiwaniom, a zarazem zaoferuje właściwy poziom bezpieczeństwa, zapraszamy do skorzystania z usługi świadczonej przez SGB-Bank w zakresie poczty elektronicznej. W tym obszarze ciągle pracujemy nad zapewnieniem definiowanego przez nas (coraz bardziej restrykcyjnie) poziomu bezpieczeństwa i stawiamy ambitne wyzwania! Ponadto macie gwarancję, że komunikacja pomiędzy bankami spółdzielczymi korzystającymi z tego rozwiązania jest bezpieczna (dane nie opuszczają naszych systemów w Zrzeszeniu!).

Tu mamy wszystko...

w zasięgu ręki!



SGB MOBILE

KLIKNIJ ŻEBY ZAINSTALOWAĆ

Pobierz aplikację z:

Google Play

App Store

Bezpłatna infolinia 24/7:

800 888 888

www.sgb.pl/sgbmobile

Aplikacja mobilna SGB Mobile dostępna jest w SGB-Banku S.A. oraz w wybranych bankach spółdzielczych SGB. Szczegóły oferty, w tym informacje o opłatach i prowizjach za korzystanie z produktów i usług w ramach aplikacji mobilnej, wymagania techniczne, regulamin korzystania z aplikacji mobilnej SGB Mobile, przewodnik po aplikacji SGB mobile (w tym opis dostępnych funkcjonalności) oraz lista banków spółdzielczych SGB oferujących możliwość korzystania z aplikacji mobilnej dostępne są na stronie **www.sgb.pl/sgbmobile**