

Nowoczesne technologie napędzają rozwój banków spółdzielczych



fot.: Jacek ROS

Z Mirosławem Skibą, prezesem zarządu SGB-Banku, rozmawiała Katarzyna Mazur

w długim horyzoncie czasowym to w dalszym ciągu podstawa funkcjonowania banków spółdzielczych. Od ponad półtora wieku świadczymy usługi dla społeczności wsi i małych miast. Jesteśmy świadomi ich potrzeb i jak mało kto wiemy, jak się zmieniają, ewoluują, dojrzejają. Ale musimy ujmować w swojej strategii zarówno potrzeby młodych konsumentów, żyjących w świecie online, jak i starszego pokolenia, które patrzy na nowinki technologiczne z dużą rezerwą. Tworzymy więc rzeczywistość biznesową przyjazną wszystkim naszym partnerom.

Na początku 2019 r. w jednym z wywiadów mówił Pan o tym, że jako sektor banki spółdzielcze mają dużo do nadrobienia pod względem rozwiązań technologicznych. Jak widzi Pan sytuację dziś?

Mówi się, że nigdy nie jest tak dobrze, żeby nie mogło być lepiej, ale ja jestem przekonany, że krok, który wykonaliśmy w kierunku nowoczesności, to krok milowy. Dziś nie tylko dogoniliśmy w kwestii innowacyjnych rozwiązań banki komercyjne, ale w niektórych obszarach oferujemy wręcz rozwiązania nowocześniejsze. Mamy w swoich zasobach wszystkie dostępne na rynku systemy płatności mobilnych: Apple Pay, Google Pay, BLIK, Garmin Pay i Fitbit Pay. Tutaj jesteśmy prekursorami. To ukłon w stronę tych, którzy chcą płacić bezgotówkowo, a jest ich coraz więcej. Korzystanie wyłącznie z bankowości mobilnej deklaruje ponad 6,5 mln Polaków, a prawie 11 mln robi to okazjonalnie. 8,7 mln na 11,2 mln zarejestrowanych użytkowników bankowości mobilnej ogółem na koniec IV kwartału ubiegłego roku aktywnie i regularnie korzystało z aplikacji swojego banku, co oznacza ponad 10-procentowy wzrost kwartał do kwartału. Ponad 1,5 miliona klientów Grupy SGB ma możliwość płatności smartfonem.

Wspominając o rozwiązaniach dostępnych w tej chwili w ramach usług digitalowych w SGB, wymienił Pan m.in. Garmin Pay i Fitbit Pay. To narzędzia dla ludzi aktywnych, a co za tym idzie głównie młodych. Dlaczego na nich stawiacie?
Dostrzeżliśmy, że wielu młodych konsumentów, przede wszystkim aktywnych fi-

zycznie, przeprowadza szybkie transakcje za pomocą smartwatchy lub inteligentnych opasek treningowych. Chcieliśmy ułatwić im ten proces. Podobnie jest z usługą zarządzania subskrypcjami Netflix czy Spotify, za której pomocą użytkownik może jednym kliknięciem włączyć lub wyłączyć jedną z kilkunastu subskrypcji. Aplikacja SGB Mobile, w której dostępne są wspomniane opcje, powstała w efekcie współpracy ekspertów SGB-Banku i banków spółdzielczych SGB, a także Aileron, HEUTHES oraz Asseco, Novum, Softnet. Swoją wkład w pracę nad SGB Mobile miały także Mastercard i Visa. Korzystając z wiedzy i umiejętności ekspertów wyszliśmy naprzeciw oczekiwaniom rzeszy klientów – według badań NBP aż 66 proc. Polaków uważa, iż płatności smartfonem i kartą są wygodniejsze i prostsze niż płacenie gotówką.

Dość często mówi się dziś o idei miast bezgotówkowych. Jaki udział w tym postępującym procesie mogą mieć banki?

Idea miast bezgotówkowych jest stosunkowo młoda, a jej założeniem jest transformacja płatności w kierunku cyfrowym. Chodzi o to, żeby w urzędach, w instytucjach użyteczności publicznej czy choćby w transporcie lokalnym płacić mobilnie – za pomocą aplikacji. W ubiegłym roku przedstawiciele Centrum Innowacji Społeczno-Samorządowych CentroPolis przeprowadzili badanie, w którym sprawdzali, jak miasta radzą sobie z płatnościami bezgotówkowymi. Już dziś wiele władz samorządowych umożliwia wnoszenie opłat gminnych za pomocą karty bankomatowej lub aplikacji mobilnej. Bilety w formie papierowej wypierane są przez elektroniczne systemy sprzedaży, spółki gminne przyjmują płatności w formie bezgotówkowej. I to staje się normalnością. Pieniądz przemieszcza się do świata online.

A jaki w tym procesie udział mogą mieć banki? Ogromny. Spółdzielcza Grupa Bankowa wdrożyła niedawno rozwiązanie SGB ID. Daje ono możliwość cyfrowego potwierdzenia tożsamości w kontaktach m.in. z serwisami administracji publicznej. Dzięki temu można m.in. podpisywać dokumenty w urzędach publicznych, identyfikować swoją tożsamość w usługach podmiotów publicznych w Internecie (np. złożyć wnio-

sek o wydanie dowodu osobistego lub paszportu). To niezwykle użyteczne rozwiązanie funkcjonuje już w 139 bankach spółdzielczych zrzeszonych w SGB, a niebawem będą się tym mogli pochwalić wszyscy członkowie Zrzeszenia.

Na wstępie naszej rozmowy wspominał Pan o wpływie koronawirusa na rozwój cyfrowych narzędzi. Jednak chciałabym zapytać o jego skutki w nawiązaniu do relacyjności, która jest podstawą funkcjonowania banków spółdzielczych.

Relacyjność, o której pani mówi, jest bardzo istotna, ponieważ to część naszej biznesowej misji. W tym trudnym czasie priorytetem było dla nas zaspokojenie potrzeb wszystkich osób, z którymi współpracujemy. Dotyczyło to przesunięcia spłaty rat kredytów, obsługi przedsiębiorców w ramach Tarczy Finansowej i Antykryzysowej, w którą banki spółdzielcze włączyły się bardzo intensywnie. Przedsiębiorcy za pośrednictwem Banków Spółdzielczych SGB otrzymali ponad 2,1 mld zł wparcia. Pieniądze trafiły do ponad 15 tys. polskich firm. Było możliwe dzięki zaangażowaniu pracowników Grupy SGB. Kadra to bezcenna nasza wartość. Dbamy o naszych pracowników – mam na myśli tych pracujących w SGB-Banku i chcemy, by mieli pewność, że zawsze mogą na nas liczyć. Mimo utrudnień, dzięki kadrze udało nam się zrealizować wszystkie plany związane z wdrażaniem nowych rozwiązań technologicznych bez żadnego opóźnienia, bez problemów z komunikacją wewnętrzną pomiędzy wielkimi zespołami ludzi. W czasie pandemii przeprowadziliśmy jedną ogromną operację integracji siedmiu systemów informatycznych – dziś na jednej platformie BS API z dostępu do danych może korzystać grupa wszystkich banków SGB, a wkrótce będą z niej korzystały wszystkie Banki Spółdzielcze w Polsce, jeśli tylko będą tego chciały. To pokazuje skalę postępu, z jakim mamy do czynienia w okresie ostatnich kilku miesięcy.

Czego ze strony SGB możemy się spodziewać w najbliższym czasie?

Doskonalenia oferty, usprawniania procesów zarządzania strukturami banków, pełnej digitalizacji i nieustającego budowania bliskich relacji z klientami.

Blisko ludzi i ich potrzeb

SGB-Bank skupia 192 banki spółdzielcze i razem tworzą Spółdzielczą Grupę Bankową. Grupa SGB zatrudnia ponad 11 tys. pracowników i ma ponad 1,5 mln klientów. Do Banków Spółdzielczych SGB należy ponad 1,5 tys. placówek i niemal 4 tys. bankomatów. Banki Spółdzielcze to także 12 proc. udziału w rynku obsługi samorządów terytorialnych i finansowania gminnych inwestycji. Na koniec 2019 r. miały ponad 4,5 mld zł depozytów należących do samorządów i udzieliły im ponad 3 mld zł kredytów.

Banki spółdzielcze działają głównie w małych miastach i wsiach, czyli tam, gdzie mogą być blisko ludzi i ich potrzeb. Jak powiedział w jednej z rozmów Błażej Mika, wiceprezes zarządu SGB-Banku, banki spółdzielcze odpowiadają dzisiaj za obsługę 8 proc. rynku. To gigantyczna wartość, ponieważ one są tam, gdzie żyją ludzie, gdzie są małe i średnie firmy, gdzie jest krwioobiegi gospodarki. I to, jak się ma ten sektor, bardzo często przekłada się

bezpośrednio na rozwój danego obszaru, powiatu czy gminy.

Aktywni na polu innowacji

Potrzeby klientów banków spółdzielczych nie odbiegają dziś od ogólnorynkowych trendów. Chcą być oni obsłużeni sprawnie, szybko i bez konieczności spędzania czasu w placówce stacjonarnej. Wg raportu Indeks Płatności Mobilnych Mazars, Polska plasuje się na siódmym spośród 17.

miejsz pod względem „zachowań konsumentów”, na miejscu ósmym biorąc pod uwagę czynnik „użytkownicy oraz dokonujący płatności za pośrednictwem urządzeń mobilnych” oraz na miejscu 14. pod względem oceny „dopasowania regulacji prawnych oraz infrastruktury”. Taka wysoka pozycja kraju w tym zestawieniu zobowiązuje rodzimych przedsiębiorców do aktywności na polu innowacji.

Także dla klientów instytucjonalnych

SGB-Bank wpisał się w ten trend, uruchamiając platformę BS API. – Umożliwiliśmy bankom spółdzielczym SGB dostęp do najnowocześniejszych rozwiązań technologicznych na poziomie do tej pory nieosiągalnym dla całego sektora spółdzielczego – ocenia prezes Błażej Mika. – Dzięki nowym technologiom

Banki Spółdzielcze SGB mogą oferować usługi mobilne. SGB Mobile to bezpieczna i nowoczesna aplikacja mobilna, zaprojektowana zgodnie z obowiązującymi trendami. Dzięki temu rozwiązaniu nasi klienci otrzymali dostęp do bankowości internetowej przy użyciu urządzeń mobilnych.

SGB zapowiada także, iż aplikacja SGB Mobile będzie uzupełniana o nowe usługi m.in. Autopay, rozwiązanie umożliwiające automatyczne płatności za przejazd płatnymi odcinkami autostrad. Możliwe będzie także założenie rachunku za pomocą selfie czy udzielenie kredytu online. Wdrażana jest też nowa bankowość elektroniczna dla klientów korporacyjnych, która będzie dla nich bardziej użyteczna, łatwiejsza w obsłudze i z bardziej przyjaznym interfejsem. KM