

KLUB ODPOWIEDZIALNYCH FINANSÓW
PRZY EUROPEJSKIM KONGRESIE FINANSOWYM



RAPORT

Banki, między młotem a hejtem?

Spis treści

Wprowadzenie	strona 2
Uczestnicy debaty	strona 3
Wstęp	strona 4
Konkluzje	strona 5
Pozycja banków w społeczeństwie i gospodarce	strony 6 —10
Jak banki mogą wykorzystać zachodzące zmiany w społeczeństwie i gospodarce?	strony 10—17

SOPOT, listopad 2020 r.

Wprowadzenie

Natomiast mnie trochę przeraża nastawienie do kwestii konsument – bank. Po pierwsze traktowanie banków jako nieograniczonego zasobu aktywów, z którego można czerpać bez ograniczeń. Po drugie pojawianie się też w orzeczeniach, nie mających oparcia w ekonomii, np. że mamy kredyt złotówkowy, ale oprocentowany według LIBOR-u. To wszystko są działania odbijające się na bankach. Mamy też wchodzenie „z boku”, w system ochrony konsumentów, bo obok prezesa UOKiK, który czuwa nad ochroną konsumenta, mamy też Rzecznika Finansowego, który też ma niemal to samo robić, mamy z boku Rzecznika Praw Obywatelskich, który stworzył Forum Konsumentów i to jest wszystko niestety skierowane przeciwko bankom.

prof. Marek Wierzbowski

Banki są w coraz trudniejszej sytuacji, bo jest sporo konkurentów. Polski system jest systemem zorientowanym bankowo, gdzie większość kapitału pozyskiwana jest za pośrednictwem sektora bankowego. Ale musimy też wiedzieć, że jest drugi model, oparty na rynku kapitałowym. To też będzie pewna konkurencja. Czyli banki są w trudnej sytuacji i to widać na giełdzie warszawskiej. Sektor bankowy stracił najwięcej od początku roku, nie tylko przez COVID.

prof. Krzysztof Jajuga

[...] dosyć lekko traktujemy odpowiedzialność za stronę finansową, co wynika z 50 lat doświadczeń w ramach komunizmu. Dla porównania, w latach pięćdziesiątych w Wielkiej Brytanii ludzie siedzieli w więzieniach za długi. Wobec tego tam odpowiedzialność finansowa jest bardzo mocno zakorzeniona w społecznej świadomości. U nas tej świadomości nie ma.

Krzysztof Borusowski

Gdy w 2008 roku pojawiło się dużo odmów kredytowych, w okresie kryzysu finansowego, zainteresowanie było dużo większe i klienci chcieli wiedzieć co wpływa na ich scoring, z czego wynika, jak są widziani przez banki i co ważne, co mogą zrobić, aby poprawić swój wizerunek. Obecnie widzimy rosnącą skalę takich zachowań w Polsce. Marzy mi się, żeby ta zmiana działa się dużo szybciej, żeby każdy dbał o swoją wiarygodność jak w Europie Zachodniej, czy w Stanach Zjednoczonych, ale jeszcze długa droga przed nami, zarówno w obszarze edukacji, jak i generalnej świadomości tego problemu.

Mariusz Cholewa

Prowadzenie:

Agata Kwaśniak – Lider Klubu Odpowiedzialnych Finansów

Paneliści:

Prof. Krzysztof Jajuga – profesor nauk ekonomicznych, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, przewodniczący Komitetu Statystyki i Ekonometrii Polskiej Akademii Nauk, członek Centralnej Komisji ds. Stopni i Tytułów oraz Prezes CFA Society of Poland

Prof. Marek Wierzbowski – profesor nauk prawnych, Uniwersytet Warszawski, przewodniczący Komisji Doktorskiej Rady Naukowej Dyscypliny Nauk Prawnych i przewodniczący Rady Programowej Centrum Badań nad Prawnymi Aspektami Technologii Blockchain przy Uniwersytecie Warszawskim, Partner w Kancelarii Prof. Wierzbowski & Partners

Krzysztof Borusowski - Prezes Zarządu Best SA

Mariusz Cholewa - Prezes Zarządu BIK SA

Wstęp

Ostatnie lata nie są pomyślne dla systemu bankowego w Polsce. Światowy kryzys finansowy ominął polski sektor bankowy w wymiarze ekonomicznym, ale wydaje się, że odciska swoje negatywne piętno w wymiarze społecznym.

Przeglądając w ostatnim okresie fora internetowe czy komentarze pod artykułami w sieci a także analizując wzmożoną aktywność takich instytucji jak Rzecznik Finansowy, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, czy Rzecznik Praw Obywatelskich, wynurza się obraz, gdzie banki są często przedstawiane jako najgorsze instytucje na świecie (wcześniej bywały „tylko” złe, ale teraz są wręcz najgorsze). Nawet odpowiedź sektora bankowego na „lockdown” wywołany pandemią COVID 19 tj. działania pomocowe skierowane dla klientów w formie bankowych moratoriów, udostępnienie bankowych narzędzi informatycznych umożliwiających błyskawiczne rozdystrybuowanie na rachunki klientów funduszy pomocowych z sektora publicznego nie spotyka się z aprobatą. Wręcz odwrotnie stanowi często kolejną okazję do nowej fali krytyki i hejtu.

Czy jest to obraz medialny, czy rzeczywisty?

Na ten temat Klub Odpowiedzialnych Finansów zorganizował debatę, w trakcie której próbowaliśmy ocenić: w jakiej sytuacji są aktualnie banki, jak odnajdują się w społeczeństwie i w gospodarce a jak mogą wykorzystać możliwości jakie dają dokonujące się zmiany w społeczeństwie i gospodarce.

Przebieg dyskusji stanowi treść Raportu, który w imieniu Klubu Odpowiedzialnych Finansów mam przyjemność Państwu przekazać. Wszystkie wypowiedzi Raportu zostały autoryzowane.

W imieniu Klubu Odpowiedzialnych Finansów chciałam podziękować uczestnikom biorącym udział w Debacie jak i wszystkim obserwującym tą dyskusję.

Cały jej przebieg dostępny jest na stronie:

<https://www.youtube.com/watch?v=dG7yqqXD9-Y>

Agata Kwaśniak

*Lider Klubu Odpowiedzialnych Finansów
przy Europejskim Kongresie Finansowym*

Konkluzje

- ◆ należy budować poczucie, że bank jest instytucją zaufania publicznego z prawnie chronioną nazwą oraz miejscem gdzie lokujemy nasze oszczędności i mamy poczucie, że są one bezpieczne,
- ◆ należy zracjonalizować skalę obciążeń regulacyjnych a osoby osobiście zaangażowane w spory z bankami z uwagi na konflikt interesów nie powinny być angażowane w bezpośrednie tworzenie nowych reguł,
- ◆ należy zapewnić na poziomie szkolnym obowiązkową edukację o podstawowych kwestiach domowych finansów, o których każdy człowiek żyjący we współczesnym świecie powinien wiedzieć,
- ◆ banki powinny promować hybrydowe doradztwo finansowe, gdzie łączone jest wykorzystanie nowych technologii z opieką nad klientem doradcy finansowego,
- ◆ banki powinny być bardziej aktywne w przedstawianiu w jasny sposób swoich racjonalnych postulatów, jednocześnie uświadamiając społeczeństwu oraz politykom istniejące ważne relacje zachodzące pomiędzy finansami a gospodarką,
- ◆ banki powinny wspierać klientów w budowaniu przez nich długookresowej i indywidualnej wiarygodności kredytowej a także powinny pielęgnować trwałe relacje i więzi ze swoimi klientami co służy budowie wzajemnego zaufania i ograniczeniu ryzyka.

Pozycja banków w społeczeństwie i gospodarce

Prof. Marek Wierzbowski

Banki nie odnajdują się chyba najlepiej, o czym świadczy duża ilość procesów wytoczonych przeciwko bankom, przygotowywane nowe przepisy ustawowe skierowane przeciwko podmiotom rynku finansowego i tak dalej. Nikt nie kwestionuje potrzeby ochrony konsumentów, jednak musimy zauważać, pewne pomijane aspekty, jak, że konsument w relacjach z bankiem to jest potencjalny wyborca, jest to więc bardzo atrakcyjna osoba dla polityka, z drugiej strony mamy w kraju olbrzymią nadprodukcję adwokatów i ktoś, kto ma możliwość mieć dobry proces, chętnie będzie przez tego adwokata wciągany, mało tego, jeżeli nawet temu konsumentowi nie dzieje się krzywda, to dobrze będzie go przekonać, że takowa krzywda się mu dzieje po to, aby poprowadzić proces. Oczywiście banki mają pewne grzechy na swoim koncie, co nie ulega wątpliwości, ale kto jest bez grzechu. Szczerze mówiąc płacą za te wszystkie grzechy jak za zboże. Natomiast mnie trochę przeraża nastawienie do kwestii konsument – bank. Po pierwsze traktowanie banków jako nieograniczonego zasobu aktywów, z którego można czerpać bez ograniczeń. Po drugie pojawianie się też w orzeczeniach, nie mających oparcia w ekonomii, np. że mamy kredyt złotówkowy, ale oprocentowany według LIBOR-u. To wszystko są działania odbijające się na bankach. Mamy też wchodzenie „z boku”, w system ochrony konsumentów, bo obok prezesa UOKiK, który czuwa nad ochroną konsumenta, mamy też Rzecznika Finansowego, który też ma niemal to samo robić, mamy z boku Rzecznika Praw Obywatelskich, który stworzył Forum Konsumentów i to jest wszystko niestety skierowane przeciwko bankom. Mamy też wielką produkcję ustawodawczą, np. nowy projekt z 17 września 2020 r. dotyczący reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego. Więc oprócz istniejących ustaw jeszcze ta liczba narasta i one wszystkie są właściwie wymierzone przeciwko bankom. Tam się pojawiają kary za różne grzechy, kary surowe. Nie mówię już o tym co może obecnie robić Komisja Nadzoru Finansowego bankowi czy zarządom banków, gdy dochodziłoby do naruszenia jakiś przepisów. To wszystko powoduje pogorszenie sytuacji banków i jeżeli to się to zestawia z kwestią zysków banków a właściwie ich braku, to się robi problem bardzo poważny. Tego zdaje się nikt ze sfer konsumenckich nie dostrzega, natomiast to może być bardzo poważny problem, bo w końcu pieniądze samych konsumentów są w bankach. Zdziwiająca jest przy tym dla mnie to, że jakby zanika to poczucie, że bank jest instytucją zaufania publicznego, że się chroni tą nazwą, że to jest coś, gdzie zanosimy pieniądze i mamy poczucie, że one są bezpieczne. I one są bezpieczne, przecież mało jak inny kraj miał tak bezawaryjny system bankowy jak Polska. No, ale ta sytuacja się w tej chwili pogorszyła, wiemy o tym wszyscy i chwata państwu, że podejmujecie ten problem, ta pogarszająca się sytuacja banków może zapukać do wszystkich pewnego dnia.

Prof. Krzysztof Jajuga

Ja może zacznę od odpowiedzi na pytanie naszego panelu. Już Pan Profesor Wierzbowski mówił w zasadzie o młocie, młot jest potężny, bo banki jednak traktowane są jako dojna krowa. Taka jest prawda, a z drugiej strony jest hejt, dość uporczywie pracowano nad tym, żeby się ukuło, że banki to są nasi wrogowie. Społeczeństwo mówi, że to są banksterzy. Nieważne, że problemy finansowe pochodziły być może z rynku kapitałowego, ale to wszystko ujmowano pod jednym szyldem – bankster. To jest bardzo niedobra sytuacja.

Jeśli zaś chodzi o to czy banki mogą dzisiaj zarabiać, to ja popatrzyłem na liczby i liczby są nieciekawe. Oczywiście jedną z przyczyn jest COVID, ale to jest pośrednia przyczyna, bo na pewno przyczyną jest to, co się stało w pierwszych czterech miesiącach ze stopami procentowymi. My „dorównaliśmy” do poziomu krajów, które mają zerowe lub ujemne stopy procentowe, u nas realna stopa procentowa jest najniższa w Europie i bardzo trudno jest bankom zarabiać. Jeżeli popatrzymy na wyniki, w pierwszym półroczu zyski spadły o ok.50% w stosunku do roku ubiegłego. Coraz więcej pojawia się banków, które były „na minusie”, czyli te zyski są coraz mniejsze i to nie jest dobra sytuacja. Jak popatrzymy na strukturę przychodów operacyjnych to w 70% to cały czas były wyniki odsetkowe netto.

Jeśli mamy teraz właściwie zerowe stopy procentowe, to trzeba próbować zarabiać inaczej, z opłat i prowizji, ostatnio to było 20% przychodów. Jednak z tym związany jest też negatywny wizerunek, kiedy później banki zaczęły nadrabiać niskie wyniki odsetkowe większymi opłatami, może pojawić się to, co mówił Pan Profesor Wierzbowski. Mogą pojawić różni bezrobotni prawnicy, którzy mówią „zrobimy proces bankowi, oskarżmy”.

Czy banki ponoszą konsekwencję tego co się stało od 2008 roku, od kryzysu finansowego? U nas sektor finansowy przeszedł go „ładko” dzięki dobremu przygotowaniu sektora bankowego. Pozostały te negatywne kwestie związane z opcjami walutowymi, gdzie rozpatrując „case by case” widzimy, że czasem była wina banków, ale generalnie winę ponosili menedżerowie przedsiębiorstw, którzy stosowali narzędzia, których nie rozumieli. Taka jest prawda w większości wypadków.

Do tego doszły sprawy frankowe. Była propozycja, aby był zakaz zaciągania kredytów w obcej walucie, w której się nie zarabia, ale jedna partia polityczna kilkanaście lat temu zablokowała taką propozycję KNF. Banki są w coraz trudniejszej sytuacji, bo jest sporo konkurentów. Polski system jest systemem zorientowanym bankowo, gdzie większość kapitału pozyskiwana jest za pośrednictwem sektora bankowego. Ale musimy też widzieć, że jest drugi model, oparty na rynku kapitałowym. To też będzie pewna konkurencja. Czyli banki są w trudnej sytuacji i to widać na giełdzie warszawskiej. Sektor bankowy stracił najwięcej od początku roku, nie tylko przez COVID. Niektóre sektory: medyczny, technologiczny zyskały w tym czasie, a najwięcej straciły duże banki.

Pozycja banków w społeczeństwie i gospodarce

Pozycja banków w społeczeństwie i gospodarce

Krzysztof Borusowski

Temat jest oczywiście dosyć skomplikowany. Około 90% portfeli wierzycelności, które obsługujemy pochodzi z sektora bankowego. Rozmawiając z naszymi klientami nie mam wrażenia, żeby mieli oni jakieś szczególne pretensje do banków. U tych klientów, którzy popadli w problemy ze spłatą zobowiązań nie ma takiej świadomości, że banki są temu winne. To jest pierwsza warstwa - oczywiście jest też druga warstwa. Kiedy przeglądamy prasę lub media społecznościowe, mamy trochę inny obraz. To jest problem nie tylko sektora bankowego. Mam poczucie, że my Polacy mamy dosyć specyficzną tendencję do niedoceniań tego, co żeśmy bardzo dobrze zrobili. Przypomina mi się tutaj Mickiewicz i nasz poemat narodowy, ze słynnym stwierdzeniem: „[...] Ty jesteś jak zdrowie; ile Cię trzeba cenić, ten tylko się dowie, kto Cię stracił”. Jeżeli do poematu zamiast słowa ojczyzna włożymy jakiś inny element, który w naszym systemie funkcjonuje dobrze, to mamy istotę problemu.

Nawiązując do badań ZBP, że tylko 4%¹ bardzo ceni sobie stabilność, nasuwa się pytanie, dlaczego? To nie dlatego, że my tego nie cenimy, tylko, że to jest nam dane i traktowane jako coś absolutnie oczywistego. Musimy o tym pamiętać. Myślę, że w akcjach prowadzonych przez stowarzyszenia pokrzywdzonych klientów ramy bezpiecznej dyskusji już dawno zostały przekroczone. Bo to nie jest tak, że ekonomia, która w potocznym rozumieniu nie jest nauką, nie ma pewnych prawideł, nie ma pewnych zasad. Ekonomia ma zasady, gospodarka też. To, że my potrafimy o tym rozmawiać bez szalenia hermetycznych terminów wcale nie oznacza, że nie działają tam pewne ściśle określone prawa. I to jest dla mnie właśnie ogromny problem, że bzdurę, absurdalne twierdzenie, wystarczy parę razy powtórzyć, aby ono się rozniosło po Internecie. Z drugiej strony, sektor bankowy robi zdecydowanie za mało, żeby edukować, żeby przypominać o zupełnie podstawowych prawach, które rządzą gospodarką. Posłużę się porównaniem - jeżeli mamy przepisy o ruchu drogowym, to wszyscy musimy się do tych przepisów odpowiednio stosować bez względu na to czy jedziemy samochodem dużym czy małym, prywatnym czy służbowym, wszyscy to prawo akceptujemy – inaczej wystawiamy się na poważne ryzyko. Prawo i rynek finansowy rozumiane jako taki ruch drogowy nie może być rozumiane jako ruch wyłącznie uprzywilejowanych pojazdów.

Jeżeli ktoś zaciąga zobowiązanie a następnie go nie reguluje, to czyni taką szkodę jakby wjechał w inny samochód, bez ubezpieczenia. Wyobraźmy sobie jednak, że chodzi o pieniądze pożyczone od sąsiada. Jeśli ich nie oddaje, to sąsiad straci oszczędności, musi zmienić styl życia, styl konsumpcji - to jest ogromna strata. Ale jeśli chodzi o pożyczanie pieniędzy od instytucji finansowych, to powszechne rozumienie tego jest inne, jakby strata była mniejsza.

¹ 4% respondentów wymieniło na pierwszym miejscu stabilność finansową jako najbardziej pożądaną cechę banków, (Badanie opinii o polskim sektorze bankowym przeprowadzone przez KANTAR dla ZBP, czerwiec 2020)

Takie rozumienie wynika być może z tego, że dosyć lekko traktujemy odpowiedzialność za stronę finansową, co wynika z 50 lat doświadczeń w ramach komunizmu. Dla porównania, w latach pięćdziesiątych w Wielkiej Brytanii ludzie siedzieli w więzieniach za długi. Wobec tego tam odpowiedzialność finansowa jest bardzo mocno zakorzeniona w społecznej świadomości. U nas tej świadomości nie ma.

To jest właśnie niepokojące, że brak edukacji, brak rozumienia pewnych praw, które obowiązują w gospodarkach bardziej rozwiniętych i przenoszenie bezpośrednio niektórych rozwiązań na nasz grunt, powoduje to, że rozmontowujemy w kolejnych etapach najlepszy element wspierający rozwój gospodarczy przez ostatnie 25 lat, czyli system bankowy. System, który był silny, stabilny, dobrze zarządzany i bardzo nowoczesny, o czym wiele się pisało również poza Polską.

Mariusz Cholewa

Nikt nie kocha banków. Nie są to instytucje, do których chcemy przyjść, bo jest fajnie i miło. Banki starają się w Polsce i Europie to zmienić, ale jest to długa droga i trudno powiedzieć, czy kiedykolwiek doprowadzi do pełnego sukcesu. Dlatego też powstaje bardzo dużo innych instytucji okołofinansowych, które próbują zaistnieć w obszarze, który wcześniej był domeną wyłącznie banków. To bardzo dobrze, bo z jednej strony klient indywidualny ma więcej opcji wyboru i może poznać inne możliwości płatności np. przez podmioty typu „fintech”. Z drugiej strony zmusza to banki do podnoszenia konkurencyjności: przelewy natychmiastowe, przewalutowania, kantory online, wszystkie te usługi powodują, że banki w naturalny sposób muszą się zmieniać i to jest bardzo dobre. Pamiętajmy jednak, że banki mają coś, czego „fintechy” spoza sektora bankowego nie mają - to jest zaufanie. Mówi się o tym, że banki są instytucjami zaufania publicznego i w wyniku pogłębiających się kryzysów może się okazać, że część konkurencyjnych do banków podmiotów, które wydawały się nam atrakcyjne, nie budzą już takiego zaufania. Przykładem może być rynek firm pożyczkowych, który z jednej strony wydaje się bardzo interesujący i potrzebny. Są bowiem segmenty klientów, którzy mają świadomość przynależności do grupy o podwyższonym ryzyku i ograniczone możliwości zdobycia finansowania w bankach. Mimo tego potrzebują krótkoterminowego finansowania bez względu na jego koszt, aby skorzystać z jakiejś oferty zakupu. Jest miejsce na ten rynek pożyczkowy w Polsce i wielu innych krajach, ale w momencie, gdy dochodzimy do kwestii nadmiernego zadłużenia, czy taka firma pożyczkowa jest w stanie klientowi powiedzieć wprost - niestety nie stać cię. Tak długo jak ta działalność jest opłacalna, firma pożyczkowa zwykle kontynuuje ten biznes, pomimo tego, że straty kredytowe są tam wysokie. Natomiast w bankach, pewnie czasami też się to zdarza, ale znacznie częściej dostaniemy informację: drogi kliencie niestety nie stać cię na to, nie powinieneś tego kredytu zaciągać. Nawet pojawiło się takie pytanie od widzów: czy ograniczanie udzielania kredytów hipotecznych powoduje zwiększenie zaufania konsumentów, czy raczej wpływa negatywnie powodując tytułowy hejt.

Pozycja banków w społeczeństwie i gospodarce

Pozycja banków w społeczeństwie i gospodarce

Oczywiście klient nigdy nie jest zadowolony w przypadku odmowy udzielenia kredytu, to nigdy nie jest przyjemne, klient ma jakieś nagłe potrzeby lub marzenia i plany związane z tym na co chciał przeznaczyć kredyt. Banki oceniają wszystkie ryzyka i to co jest bardzo ważne, szacują zdolność klienta do spłaty swoich zobowiązań. Często wynikiem takiej analizy, jest właśnie negatywna decyzja kredytowa i odmowa. I to jest bardzo odpowiedzialne, gdy instytucje finansowe potrafią powiedzieć klientowi: nie. W efekcie może to rodzić negatywne emocje i hejt.

Fintechowe firmy pożyczkowe działają inaczej, akceptują dużo wyższe ryzyko tego, że klient nie spłaci zobowiązania, rekompensując to dużo wyższymi kosztami dla klienta, zwyczajnie może go być na to nie stać. Jak to zbalansować - jest to bardzo trudne. Ważna jest edukacja, która powinna być prowadzona od najmłodszych lat. Banki również mogłyby po swojej stronie poświęcać więcej uwagi klientom otrzymującym decyzję odmowną, na przykład dobrze tłumaczyć klientowi z czego wynika to, że on tego kredytu w danym momencie nie może dostać. To jest droga, którą warto pójść, która pomogłaby zarówno bankom jak i klientom w lepszym zrozumieniu mechanizmów działania banku, ale też sytuacji klienta. Innym przykładem z rynku brytyjskiego, jest to, że klienci indywidualni zaczęli dużo bardziej interesować się tym, jak zadbać o swoją historię kredytową, o swoją wiarygodność, szczególnie w czasie kryzysu. Gdy w 2008 roku pojawiło się dużo odmów kredytowych, w okresie kryzysu finansowego, zainteresowanie było dużo większe i klienci chcieli wiedzieć co wpływa na ich scoring, z czego wynika, jak są widziani przez banki i co ważne, co mogą zrobić, aby poprawić swój wizerunek. Obecnie widzimy rosnącą skalę takich zachowań w Polsce. Marzy mi się, żeby ta zmiana działa się dużo szybciej, żeby każdy dbał o swoją wiarygodność jak w Europie Zachodniej, czy w Stanach Zjednoczonych, ale jeszcze długa droga przed nami, zarówno w obszarze edukacji, jak i generalnej świadomości tego problemu.

Prof. Marek Wierzbowski

Banki nie mogą żyć bez konsumentów, a konsumenci nie mogą żyć bez banków. Trudno sobie wyobrazić kogoś, kto buduje swoje życie nie zaciągając żadnego kredytu. Pojawiają się jednak zjawiska bardzo złe, podkopujące reputację banków, jak hasła typu stop bankowemu bezprawiu i tak dalej. One w tle dają przyzwolenia na to, żeby niekoniecznie wywiązywać się ze zobowiązań wobec banków, co więcej co podniósł Pan Prezes Cholewa, Polak właściwie zupełnie nie rozumie mechanizmu funkcjonowania rynku finansowego, budowania historii kredytowej itd. Dla Amerykanina, ja mieszkałem tam kilka lat to jest niezwykle ważny element. Można czegoś nie spłacić, ale to się odbija na całej reszcie życia. U nas brak edukacji finansowej daje swoje zdecydowanie negatywne efekty. Natomiast mnie się wydaje, że trochę banki jakby się wyizolowały, to znaczy klient banku, który ma „private banking” bardzo sobie ceni, natomiast klient „z ulicy” z niewielkim kredytem czuje się trochę inaczej. Inna rzecz, że banki muszą ciąć koszty, więc nie sposób, aby to funkcjonowało inaczej. Wydaje mi się też, że hasło, które nie ja wymyśliłem, ale ono chyba jest dobre: banki powinny próbować być twardsze wobec rządu i łagodniejsze wobec jednak swoich klientów. Bardzo wiele na sytuację banków oddziałuje, to co się dzieje na szczeblu centralnym. Mam na myśli ochronę konsumenta i te wszystkie rzeczy dociskające banki na przykład na to co w tej chwili można robić, jeżeli chodzi o zarządy banków, to budzi pewne przerażenie.

Krzysztof Borusowski

Ja poprzę sposób myślenia Pana Profesora. Bankowość od zawsze była związana z polityką, nie oszukujmy się - jak choćby rodzina Rothschildów jest świetnym tego przykładem. I w polskiej historii gospodarczej należy wspomnieć założyciela Banku Handlowego. To była postać, która wywierała ogromny wpływ na życie kraju, co jest w pewnym sensie zrozumiałe. My musimy to jasno zdefiniować, po prostu powiedzieć o tym. Cały problem polega na tym, że jeżeli popatrzymy ilu parlamentarzystów miało kredyty frankowe w stosunku do całej populacji, to zdaje się, że te statystyki były lekko zakłócone. I to oznacza, że osoby, które osobiście były zaangażowane w spór, tworzyły reguły - a to nigdy nie przynosi dobrych rezultatów. To jeden przykład. Podobnie myślę, że sporo dziennikarzy również mogło być odbiorcami kredytów frankowych. Bardzo ważne jest zachowanie pewnego racjonalizmu i w krytyce, i w chwaleniu – by zachować obiektywizm i unikać podejrzeń o zniekształcanie rzeczywistości. Co można zmienić, jeżeli mówimy o przyszłości? Na pewno należy przemyśleć regulacje sektora bankowego, w ogóle sektora finansowego. Ja mam sporo zastrzeżeń do sposobu myślenia o sektorze bankowym i ochronie klienta.

Jak banki mogą wykorzystać zachodzące zmiany w społeczeństwie i gospodarce?

Jak banki mogą wykorzystać zachodzące zmiany w społeczeństwie i gospodarce?

Skupiamy się często na rzeczach nieistotnych a bardzo, bardzo uciążliwych, natomiast główne kwestie nam umykają. Podam takie dwa przykłady. Wprowadzono jakiś czas temu przy okazji kryzysu 2008 roku regulacje dotyczące ochrony depozytów. Oczywiście wprowadziliśmy limit, tak jak cała Europa Zachodnia do 100 tys. EUR. Co to w zasadzie powoduje? Istotą tej regulacji było to, żeby osoby, które posiadają zdeponowane oszczędności nie były z dnia na dzień pozbawione środków do życia. I one występują w pewnej proporcji do zgromadzonych zasobów przez klientów na danym rynku. Przepraszam, ale z całym szacunkiem - klient brytyjski, niemiecki czy francuski jest nieco bardziej zamożny, dlatego, że są to kraje zamożniejsze niż Polska. Klient polski jest mniej zamożny i dostał taką samą ochronę. Dla większości klientów u nas nie ma absolutnie znaczenia, gdzie te pieniądze będą zdeponowane, co powoduje, że te pieniądze głosują za instytucjami, które nie zawsze chcą przestrzegać tych samych reguł ryzyka, co inni. Stąd się biorą takie bardzo przedsiębiorcze instytucje, które korzystają z tanich depozytów, bo wystarczy dać ciut więcej i przeciętny oszczędzający chętnie przeniesie tam pieniądze. I to jest przykład takiej regulacji niewłaściwej, bo eliminuje podstawy racjonalności w decyzjach depozytowych. To jest problem szerszej natury. Ja jestem bardzo przeciwny regulacjom, które wykluczają czy tworzą pozory wykluczenia ryzyka z sektora . bankowego, z sektora finansowego. Jeżeli my nie uczymy w szkołach, że inwestowanie jest obarczone ryzykiem, że w trakcie naszego kilkudziesięcioletniego życia powinniśmy zadbać o podstawowe rzeczy, o odłożenie na emeryturę, o odłożenie oszczędności na czarną godzinę, o ubezpieczenie na życie, to czego my wymagamy? Ludzie wchodzi na rynek finansowy i sądząc, że wszystko jest absolutnie bezpieczne i dostępne dla każdego. I rzeczywiście poziom bezpieczeństwa to jest 4% - przypomnę ten cytat, że na tyle jesteśmy świadomi. Także tu mamy ogromną lekcję do odrobienia, ale wydaje mi się też nie tylko w samej legislacji, ale i mentalnie. Musimy wrócić do korzeni.

Świat nie jest bezpieczny, świat ma swoje pułapki, jesteśmy w tej szczęśliwej sytuacji, że na początku XXI wieku większość ze spokojem patrzy na życie i nie ma takich bezpośrednich zagrożeń. Ale pamiętajmy, że ludzkość przez całą historię walczyła o przetrwanie. Przełożenie wajchy w drugą stronę widzimy przy pandemii. Ryzyka istnieją i musimy nimi zarządzać, a pieniądze są środkiem do tego, aby realizować nasze marzenia i cele. Nie zapominajmy o tym, również w ustawodawstwie. Kolejnym dziwnym dla mnie zachowaniem ustawodawcy było tolerowanie polisokat przez bardzo długi okres. Produkt, który ze strony sektora bankowego był nieuczciwy. Te polisoloakty mogły kwitnąć dlatego, że raz, ustawodawca nie zwracał na to uwagi, dwa, banki odpowiednio starały się bronić tego produktu, trzy - ze względu na łatwy dostęp do depozytów również instytucje o słabej reputacji mogły na tym rynku harcować. Kolejną rzeczą, i to jest też dramat, jest kredyt frankowy. Większość klientów zupełnie świadomie wchodziła w ten produkt dlatego że ten produkt był zaprojektowany przez instytucje finansowe, w okresie, kiedy się wydawało, że nasze wejście do strefy Euro jest kwestią czasu. A wejście do strefy Euro stabilizowało rynek finansowy, kursy walutowe.

Nadzór bankowy bardzo wcześnie zaczął zwracać uwagę na ten aspekt, przypomnę chociażby słynną Rekomendację S z 2006 roku. Natomiast odpowiedź polityków była zupełnie odwrotna, to znaczy nie pozbawiamy klientów prawa do taniego kredytu. Jak to się skończyło, to wiemy. Zupełnie absurdalne z punktu widzenia ekonomicznego, niepozbawione racjonalności z punktu widzenia prawnego wyroki mogą doprowadzić do utraty stabilności całego sektora. Znowu, ci którzy zmajstrowali to całe otoczenie milczą i tak wracamy do początku, jak bardzo ważna jest relacja polityki i finansów. Ona zawsze była, jest i będzie. Musimy umieć o tym rozmawiać i stawiać rzeczy bardzo jasno. Nie widzę odwagi w sektorze bankowym w ostatnich latach w stawianiu tych postulatów, uświadamianiu społeczeństwu i politykom, że ta gra będzie nas bardzo dużo kosztowała.

Mariusz Cholewa

Jeśli chodzi o zasób informacji, to im banki będą w stanie lepiej ocenić każdego klienta i oddzielić tych gorszych od lepszych tym dla banku i dla klienta lepiej. Jeżeli bank będzie potrafił dokonać lepszego wyboru to bank zarobi, a klient dostanie potrzebne finansowanie, ale bank będzie miał przy okazji mniejsze koszty wchodzące w całą pulę kosztów ryzyka. Oczywiście klient powinien być dobrze poinformowany o tym, jakie dane są zbierane na jego temat. Im więcej danych tym lepiej. Banki już w tej chwili mają bardzo dużą wiedzę i potrafią klientów dobrze ocenić. Mają też nowe technologie, wykorzystują sztuczną inteligencję, czy „machine learning”. Zdarza się, że w przypadku zastosowania sztucznej inteligencji np. w procesie analizy, nie zawsze jesteśmy w stanie określić wszystkie czynniki, jakie wpłynęły na wynik danego działania. Dlatego w ramach biur kredytowych rozmawiamy o wprowadzeniu standardu tzw. „explanatory AI”, czyli jak wyjaśnić to co sztuczna inteligencja znalazła, ponieważ bank musi w jakiś sposób uzasadnić swoją decyzję kredytową, nie może tak po prostu powiedzieć, że czarna skrzynka wypluła informację: drogi kliencie bardziej ryzykowny. Obecnie najczęściej rozwiązana technologicznie oparte o sztuczną inteligencję są wykorzystywane w obszarze „antyfraudowym”, bo tam alertów nie trzeba uzasadniać. Jeżeli klient jest wskazany jako niebezpieczny, wówczas można uruchomić dodatkowy algorytm i pogłębić weryfikację. Natomiast w ryzyku kredytowym sztuczną inteligencję przede wszystkim wykorzystujemy do prototypowania reguł. Czyli my np. „challengujemy” swoje modele innymi modelami, które są zasilone przez AI. Podobnie działają banki, jeżeli w modelu opartym o AI znajduje się któraś z reguł, która mogłaby poprawić jakość efektu końcowego to oczywiście jest ona wdrażana w kolejnych rozwiązaniach. To powoduje, że efektywność jest większa. I tutaj parę pytań od słuchaczy i widzów, którzy się do tego trochę odnoszą np. „credit crunch” - nie jest w interesie banków, aby nie udzielać kredytów. Oczywiście, że banki chcą udzielić jak najwięcej

Jak banki mogą wykorzystać zachodzące zmiany w społeczeństwie i gospodarce?

Jak banki mogą wykorzystać zachodzące zmiany w społeczeństwie i gospodarce?

kredytów, bo na tym zarabiają, ale czy ryzyko rośnie, no oczywiście rośnie w tej chwili. Czy banki są bardziej ostrożne - są. Jest to taki „trade-off”, czyli możemy udzielić kredytów, jednak musimy pamiętać jaki będziemy mieli z tego koszty ryzyka. I w okresie kryzysu wiadomo, że ryzyko rośnie. To co my zaobserwowaliśmy w okresie „lockdown” i tuż po „poluzowaniu” obostrzeń, w zasadzie się nie zmienia, czyli banki koncentrują się na swoich klientach, których dobrze znają i klientach, którzy mają bardzo dobry profil ryzyka. Analizując nasz scoring, „approval rate” dla wybranych klientów (wskaźnik, ile osób wnioskuje o kredyt i ile dostaje), przy klientach o najwyższym „scoringu” utrzymuje poziom 70%. Ten wskaźnik się nie zmienia, a nawet widać, że w okresie „lockdown” banki starają się częściej tym klientom udzielać kredytów. Odwrotna sytuacja jest, jeżeli chodzi o klientów o podwyższonym ryzyku, tam „approval rate” wcześniej był na poziomie kilkunastu procent, teraz spadł do kilku punktów procentowych. Widać, że banki są ostrożniejsze w udzielaniu kredytów, ale to jest dobrze dla tego klienta, bo być może nie powinien brać kolejnego kredytu, bo może to być dla niego zbyt duże obciążenie, ale też dobrze dla banków. W okresie „lockdownu” zaobserwowaliśmy bardzo porównywalne zjawisko, z tym co się działo w Stanach Zjednoczonych, w okresie pierwszego „lockdownu” - klienci, którzy wnioskowali o kredyt byli o gorszym profilu ryzyka. Wpływ na to miały wnioskowane dłuższe terminy, gdzie średni profil „scoringowy” był gorszy, ale w momencie, kiedy w Stanach nastąpiło poluzowanie gospodarki to profile „wskoczyły” na poziomy notowane wcześniej, w Polsce było bardzo podobnie. Ci którzy wnioskowali o kredyt w okresie „lockdownu” byli bardziej ryzykowni. Pojawiło się też pytanie odnośnie moratoriów, czy mierzymy się z sytuacją, w której każda oferta pomocowa jest odbierana jako próba oszukania klienta. Nie wiem, czy tak jest, może być trudne do wyjaśnienia klientowi. My wprost powiedzieliśmy, jak ktoś korzysta z moratorium nie obniża to „scoringu” BIK i to rzeczywiście tak było. Klienci korzystali z moratorium i jednocześnie w tym samym czasie próbowali zaciągnąć nowe zobowiązanie. To jest tak, że klient z jednej strony mówi: mam problem proszę o pomoc, bank mówi: ok, nie będziemy teraz pobierać od Ciebie rat, bo masz problemy, ale w tym samym czasie klient wnioskował o nowy kredyt i uzyskiwał odmowy. Wydaje się to jest naturalne, że w czasie, kiedy ktoś korzysta z moratorium i mówi, proszę o pomoc, bo nie mogę w tej chwili spłacić lub nie chcę, bo była taka dowolność, nie trzeba było nawet tego dokładnie uzasadniać, to ci sami klienci mieli odmowy, co mogło się spotkać z niezadowoleniem, ale czy to była próba oszustwa, nikt nikogo chyba nie próbował oszukać. Zapewne większa wiedza, transparentność w komunikowaniu tego by się przydała.

Prof. Krzysztof Jajuga

Ja chciałbym pociągnąć ten wątek i powiedzieć o trzech rzeczach. Pierwsza wiąże się z relacjami. Mnie się wydaje, że banki, chyba Pan Prezes to mówił, że jeżeli jest relacja „one to one” to jest czasami bardzo dobre zdanie o bankowcach, są dobre skojarzenia, bo ktoś dobrze doradził w tym banku, czy pomógł, czy nawet porozmawiał z klientem. Wydaje mi się, że w tym kierunku to powinno iść.

Ja jestem może trochę idealistą, ale moim marzeniem jest coś takiego, żeby gospodarstwo domowe, nie wiem czy wszystkie będzie stać na to, miało swojego lekarza finansowego, czyli osobę, która po pierwsze będzie edukować, będzie pokazywać, że oto drogi kliencie, drogi przyjacielu, to jest twoje życie być może stuletnie i ty musisz zadbać o emeryturę, musisz zadbać nie tylko o to, że teraz chcesz kupić nowe mieszkanie, ale właśnie myśleć w długim terminie.

I to jest właśnie zwiększanie tej edukacji, która niestety nie jest realizowana na poziomie państwowym. To jest bardzo ważny obowiązek, aby uczyć tego w szkołach, ale nie uczyć przez godzinę, jak jest teraz, to nie daje efektów. Jest wiele inicjatyw społecznych i również instytucji non profit, aby uczyć, douczać. Ale to są jedynie składanki różnych pomysłów.

Pan Prezes mówił o uczeniu maszynowym. Ja na marginesie dodam, że problemem uczenia maszynowego jest to, że jest problem z wyjaśnieniem i to jest bardzo trudne rozwiązanie, bo te metody są z definicji „exploratory”, a nie „explanatory”. Być może właśnie doradca to osoba, która się będzie w przyszłości opiekować gospodarstwem domowym, czy klientem. Jestem przeciwnikiem tzw. „robodoradztwa”, pełnego „robodoradztwa”, czyli: klikamy w aplikację i pokazuje nam się w co mamy inwestować, jaki wziąć kredyt itd.

Ja jestem wielkim zwolennikiem i myślę, patrząc na to, co się dzieje na świecie, to idzie w takim kierunku, takiego hybrydowego doradztwa finansowego. Będzie polegać ono na tym, że z jednej strony mamy te narzędzia, które pozwolą nam bardzo szybko przeliczyć, opracować rozwiązanie korzystne dla klienta a z drugiej strony człowiek, doradca, który się na tym zna i potrafi z klientem rozmawiać i jest właśnie jego pomocnikiem. Jest to oczywiście bardzo idealistyczne myślenie, bo jest pytanie kto za to zapłaci. Za granicą są tworzone fundusze do finansowania tego projektu.

Druga rzecz, o której chciałem powiedzieć, to regulacje. Obawiam się i patrzę na to z punktu widzenia banków, że banki są mocno regulowane. Bazylea się do tego przyczyniła, część z tego na pewno jest potrzebna. Rodzi to jednak poczucie takie, że te regulacje mają zamiar zastąpić zdrowy rozsądek i ocenę ryzyka. Jeżeli spędzamy dużo czasu na „compliance”, wypełniamy dużo formularzy, niezależnie od tego, że to będzie dokonywane „regtechowo” w niedalekiej przyszłości, ale to zajmuje czas. A gdzie jest pozycja zdrowego rozsądku i „risk managerów”, którzy zamiast spędzania czasu na wypełnianie formularzy, postawią diagnozę, co się może złego stać, tego brakuje.

Jak banki mogą wykorzystać zachodzące zmiany w społeczeństwie i gospodarce?

Jak banki mogą wykorzystać zachodzące zmiany w społeczeństwie i gospodarce?

Trzecia rzecz, o której chciałem powiedzieć i to co się z tym wiąże to jest bardzo niebezpieczne, chyba Pan Prezes o tym mówił. To jest poczucie, że „mi się to należy”. W ostatnich latach ja miałem kontakty i rozmowy z osobami, które mówią „Państwo nam wszystko daje”, nie rozumieją, skąd się to wszystko bierze. Teraz jest problem pandemii i okazuje się, że nie bardzo wiadomo, czy mamy z czego coś dawać. Okazuje się, że transfery socjalne w ostatnich latach nie były skierowane tylko do tych co potrzebują, ale „en block” do wszystkich. To jest nieracjonalne i nauka to już nieraz pokazała, że tak się nie robi. Wydaje mi się, że poszło to w niebezpiecznym kierunku, nie tylko w Polsce oczywiście. To jest bardzo niebezpieczne, będzie to rodziło napięcia społeczne.

Jest tu na czacie pytanie, że ktoś wcześniej hejtował, że chce ryzykować a ci sami mówią później, że banki ich oszukały. To jest znowu brak tej wiedzy i okazuje się, że część z tych osób, które nakręcają te protesty frankowe, są to osoby, które chciały na tym dużo zarobić, ale zapomniały, że jest ryzyko, że kurs walutowy może się w pewnym momencie odwrócić i wtedy zaczęły tracić. Ja to obserwowałem przy opcjach walutowych i dopóki te struktury przynosiły dochód nikt nie protestował i podpisywał te umowy, który były czasem skomplikowane. Jak tylko trend się odwrócił we wrześniu 2008, to nagle zaczęły się skargi, że nie rozumieli, że nikt nie powiedział czym to grozi.

Dlatego myślę, że problem jest w edukacji, ale to jest problem działań długookresowych. Moim zdaniem banki powinny przechodzić na relacyjne więzi i to już się robi i wtedy być może zaczęto by zmieniać zdanie o bankach. Bo ten doradca klienta przygotowuje produkty dla mnie, zna mój profil ryzyka i potrafi mi to wyjaśnić. To oczywiście jest bardzo trudne, bo to jest bardzo mocno zindywidualizowane.

Mowa była o konkurencji, o „fintechach”, one nie są konkurencją, one mogą pomóc w pewnych operacjach, jak na przykład w płatnościach. Zawsze jest pytanie, na razie nie w Polsce, co z „BigTechami”, czyli z Amazonem, w ogóle z GAFĄ i jeszcze bardziej z innymi dwoma instytucjami, są nimi Alibaba i Tencent. Ale to jest melodia przyszłości, chociaż być może nie tak dalekiej.

Mariusz Cholewa

Jeżeli mogę dodać jeszcze jedno zdanie do tego, co Pan Profesor powiedział, że klient powinien mieć lekarza finansowego, który się nim opiekuje. To jest bardzo fajna rzecz. Powiem państwu, jeżeli klient korzysta z kredytu tylko w jednym banku, jest on znacznie bardziej bezpieczny niż jeśli korzysta z kilku innych, czyli dużo lepiej spłaca kredyty.

Prof. Marek Wierzbowski

Mój syn w Stanach Zjednoczonych w szkole średniej miał tzw. „home economics”, było to obowiązkowym przedmiotem. To była nauka podstawowych informacji finansowych, które każdy człowiek żyjący we współczesnym społeczeństwie powinien mieć.

Jak banki mogą
wykorzystać
zachodzące
zmiany w
społeczeństwie i
gospodarce?

Klub
Odpowiedzialnych
Finansów
przy
Europejskim
Kongresie
Finansowym

Inicjatywa Europejskiego Kongresu Finansowego na rzecz wzrostu wiarygodności i odpowiedzialności sektora finansowego, w szczególności opracowywanie zasad, dobrych praktyk i rekomendacji w zakresie:

- ⇒ wiarygodności i stabilności systemu finansowego,
- ⇒ kreowania wartości dla klientów, pracowników, akcjonariuszy i społeczności lokalnych,
- ⇒ przestrzegania zasad corporate governance,
- ⇒ ochrony środowiska naturalnego.



Klub Odpowiedzialnych Finansów
przy Europejskim Kongresie Finansowym

www.fundacjacms.pl
www.efcongress.com

e-mail: agata.kwasniak@fundacjacms.pl