



Czego oczekują klienci firm leasingowych?

Elastyczności i wsparcia w przeprowadzeniu przez proces inwestycji leasingowej oczekują od firm leasingowych mikro-, mali i średni przedsiębiorcy. Branża leasingowa musi dalej digitalizować się, jak i dalej wspierać klientów doradztwem. Na liście oczekiwań jest też oczywiście odejście od papierowej formuły zawierania umów leasingu – to podsumowanie panelu „Oczekiwania klientów MŚP – trendy i wyzwania”, którego gospodarzem był Związek Polskiego Leasingu, a który odbył się w trakcie Europejskiego Kongresu Finansowego w Sopocie.

Mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa, stanowią ponad 99,8% wszystkich zarejestrowanych i aktywnych (2,35 mln) firm w Polsce, wytwarzających ponad 45% PKB i zatrudniających 70% (7 mln) wszystkich pracujących w przedsiębiorstwach (10,23 mln). To także gros klientów firm leasingowych. W 2023 roku stanowiły 69 proc. wszystkich odbiorców, włączając w to mikroprzedsiębiorstwa. Czy klienci firm leasingowych są zadowoleni z leasingu i poleciliby tę formę finansowania? Zdecydowanie tak. Czego oczekują? Więcej cyfrowych procesów w leasingu. Tak wynika z badania* online dotyczącego oceny i potrzeb klientów w zakresie cyfryzacji procesu leasingowego, przeprowadzonego przez Związek Polskiego Leasingu (ZPL) wśród klientów firm leasingowych.

LEASING GODNY POLECENIA

Jako prosty, dostępny, zrozumiały – tak proces ubiegania się o leasing postrzega ponad 65 proc. respondentów (odpowiednio: 68,99 proc., 67,89 proc. i 66,61 proc.). Zdecydowana większość leasingobiorców poleca leasing jako formę finansowania inwestycji. Wskaźnik NPS sięga 60,2 punktu. To wskazuje, że przewaga zadowolonych nad krytykami jest wyraźna. Wciąż jest jednak przestrzeń na poprawę. Zdaniem ankietowanych, do poprawy są warunki cenowe (25,69 proc.), oferta ubezpieczeniowa (22,57 proc.), a w trzeciej kolejności wskazań – umożliwienie zawierania umowy w sposób zdalny (21,83 proc.). Warto też podkreślić, że wśród odpowiedzi na to pytanie aż 25,5 proc. ankietowanych wybrało „nie chciał/abym niczego zmieniać w procesie ubiegania się o leasing”. Wnioski z badania pokrywają z tymi z raportu przygotowanego wraz z EY-Parthenon z okazji 30-lecie działania Związku, które przypada w 2024 roku. Z niego również wynika, że cyfryzacja i digitalizacja procesów to jeden z trzech kluczowych trendów.

- *Oczekiwania klientów będą kształtować ofertę oraz sposób funkcjonowania sektora. Raport ZPL wymienia w tym kontekście m.in. cyfrową transformację branży, personalizowaną ofertę dla klientów, uproszczenia usług, pełną przejrzystość firm leasingowych czy aspekty ESG ofert leasingowych – mówi Monika Constant, prezeska Związku Polskiego Leasingu.*

OCZEKIWANIE NA FORMĘ DOKUMENTOWĄ

Oczekiwania klientów dotyczące digitalizacji obsługi klientów są zgodne z tym, o co walczy branża leasingowa już od lat. Głównym problemem leasingodawców pozostaje bowiem wymóg tzw. mokrego



podpisu – a wskutek tego brak pełnej możliwości podpisania z klientem umowy zdalnie. Duże nadzieje wzbudza więc projekt ustawy deregulującej przepisy prawa gospodarczego, który na początku kwietnia trafił do konsultacji, a w sierpniu 2024 roku ma być procedowany w parlamencie.

- *Projekt uwzględni postulat branży dotyczący zawierania umów w formie dokumentowej, bez konieczności posiadania podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą kwalifikowanego certyfikatu. Forma dokumentowa oznacza ułatwienia nie tylko w samym zawieraniu umów, lecz także ich późniejszym aneksowaniu. Przedsiębiorcy i rolnicy nie będą już musieli marnować czasu na dojazd do biur firm leasingowych. Wystarczy wyrażenie zgody przez maila, SMS albo rozmowę wideo – wyjaśnia **Monika Constant**.*

TRENDY I WYZWANIA

O oczekiwaniach mikro-, małych i średnich przedsiębiorstw wobec firm leasingowych była też mowa w trakcie rozmowy na panelu „Oczekiwania klientów MŚP – trendy i wyzwania”, którego gospodarzem był Związek Polskiego Leasingu, a który odbył się w trakcie Europejskiego Kongresu Finansowego w Sopocie.

– *Klienci oczekują od firm leasingowych dostosowania oferty do specyfiki poszczególnych branż. Także do możliwości danego klienta i jego wielkości. Ważna jest elastyczna umowa, uwzględniająca m.in. sezonowość biznesu – mówiła **Monika Koszewska**, wiceprezeska spółki Gambit. – W branży hotelarsko-gastronomicznej, którą reprezentuję, firmom łatwiej jest spłacać raty w okresie letnim niż zimowym – tłumaczyła.*

Uczestnicy rozmawiali, też o tym, że klienci oczekują od firm leasingowych profesjonalnej obsługi, łatwości i szybkości w dostępie do finansowania.

- *Duże przedsiębiorstwa mają przede wszystkim zasoby ludzkie. Natomiast MŚP wymagają uwagi i poświęcenia czasu. Oczekują zaufania i profesjonalności – mówił **Tomasz Kisiel**, członek zarządu Pekao Leasing.*

W 2023 r. firmy leasingowe sfinansowały zakup aktywów, a więc inwestycje przedsiębiorców, o wartości ponad 100 mld zł.

- *Wszystkie firmy dostarczające finansowanie dla firm lub pojedynczych klientów mają ogromny wpływ na rozwój gospodarczy – mówiła **Ewa Łuniewska**, wiceprezeska ING Banku Śląskiego w trakcie panelu.*

*Ankieta „Ocena i potrzeby klientów w zakresie cyfryzacji procesu leasingowego” została przeprowadzona na stronie www.ZPL oraz w portalach klienta i stronach www niektórych firm członkowskich w marcu tego roku. Wzięło w niej udział ponad 1600 klientów, w pełni ankietę wypełniło 545 z nich.