

Marta Kawa, Teresa Miś

Uniwersytet Rzeszowski

ZNACZENIE BANKU SPÓŁDZIELCZEGO DLA SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ

1. Wstęp

Spółdzielczość bankowa w Polsce ma długie i bogate tradycje. Posiadane przez banki spółdzielcze atuty, polegające na dobrej znajomości środowisk, mogą być wykorzystane w rozwiązywaniu problemów bezrobocia ludności wiejskiej, aktywizacji lokalnej społeczności, w rozwoju przedsiębiorczości, w procesach intensyfikacji produkcji rolnej, rozwoju agroturystyki i turystyki wiejskiej, przemianach struktury agrarnej i wszelkich innych działaniach służących ożywieniu gospodarczemu i społecznemu rejonu [Jaworski 2001, s. 20].

Przemiany, jakie dokonują się w rolnictwie polskim i w agrobiznesie, wymagają aktywnego w nim uczestnictwa banków spółdzielczych, a tym samym przemiany te istotnie wpływają na działalność tychże banków. Zatem bardzo ważnym zadaniem, w obliczu którego stoją banki spółdzielcze, jest dostosowanie strategii do zmieniającej się rzeczywistości [Marcinkowski 2001, s. 25].

Cechą charakterystyczną banków lokalnych są małe rozmiary działalności i jej prowadzenie na rynkach, na których mają one swoje siedziby [Kulawik 2004, s. 7].

Ścisły związek między bankami spółdzielczymi a lokalnym środowiskiem, w obrębie którego funkcjonują, jest ich atutem w konkurencji z innymi pośrednikami finansowymi [Kata 2005, s. 419].

Pojawienie się w ostatnich latach nowych rodzajów usług bankowych, dynamiczny rozwój technik bankowych, wzrost konkurencji oraz zastrzone wymagania wprowadzone w wyniku dostosowania do standardów obowiązujących w Unii Europejskiej sprawiły, że banki spółdzielcze znalazły się w trudnej sytuacji.

Celem artykułu jest ukazanie roli banku spółdzielczego w społeczności lokalnej oraz przedstawienie opinii i oczekiwań klientów banku na przykładzie Banku

Spółdzielczego w Strzyżowie (woj. podkarpackie). Badania przy użyciu kwestionariusza ankiety przeprowadzono na przełomie 2004/2005 roku, wśród 50 klientów banku, przy wyborze respondentów zastosowano dobór losowy prosty.

2. Lokalny charakter Banku Spółdzielczego w Strzyżowie

W procesie przemian strukturalnych wsi i rolnictwa coraz większą uwagę koncentruje się na problemach aktywizacji lokalnej społeczności w kierunku wykorzystania posiadanych zasobów przyrodniczych, demograficznych, infrastrukturalnych i społeczno-kulturowych danego regionu celem podjęcia szeroko rozumianej działalności gospodarczej.

Wyjątkową rolę mają do odegrania spółdzielnie ze względu na zasadę troski o społeczności lokalne, która jest jedną z obecnie obowiązujących zasad spółdzielczych. Spółdzielnie, poprzez politykę zatwierdzoną przez swoich członków, dbają o rozwój społeczności lokalnych, w których działają [Dyka, Grzegorzewski 2000, s. 27].

W ustroju opartym na zasadach gospodarki rynkowej i demokracji, kreowanie rozwoju lokalnego winno być oparte na ścisłym współdziałaniu władzy publicznej wszystkich szczebli i organizacji pozarządowych z lokalnymi i regionalnymi instytucjami finansowymi. Sprawdzonym, godnym zaufania partnerem finansowym w rozwoju lokalnym jest bankowość spółdzielcza. W gospodarce rynkowej dostosowuje ona swoją misję, cele i strategie oraz formy organizacyjne do wymagań otoczenia rynkowego w warunkach narastającej konkurencji.

W związku z lokalnym charakterem działalności banków spółdzielczych oraz koniecznością wzajemnej współpracy z lokalnymi przedsiębiorstwami i samorządami, ich misję można sformułować jako efektywne zaspokajanie potrzeb na usługi finansowe klientów indywidualnych i instytucjonalnych w środowisku lokalnym i ku jego pożytkowi [Szambelańczyk 2000, s. 19].

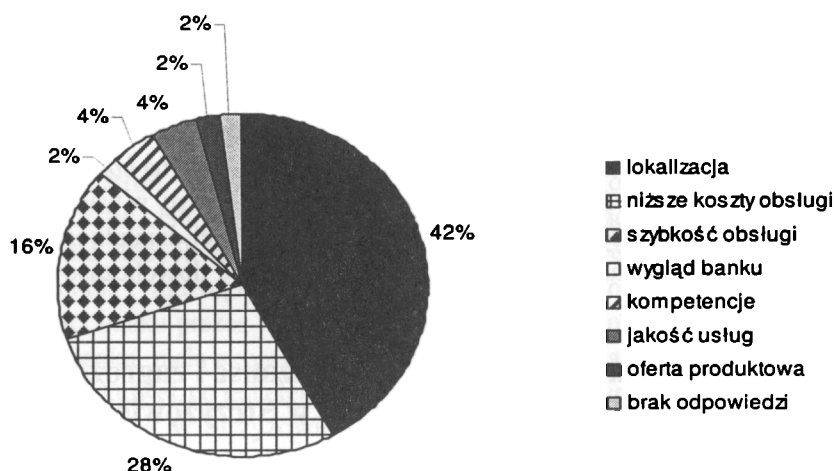
Banki spółdzielcze tworzą najliczniejszą sieć banków w Polsce i są usytuowane najbliżej społeczności wiejskich i małych miasteczek. Ich specyfiką, w tym również Banku Spółdzielczego w Strzyżowie jest obsługa drobnej przedsiębiorczości, rolnictwa oraz klientów indywidualnych. Oferta produktów i usług bankowych świadczonych przez Bank Spółdzielczy w Strzyżowie jest w stanie zaspokoić potrzeby zarówno jednostek samorządu terytorialnego, jak i całej społeczności lokalnej.

Obecnie następuje proces łączenia się banków spółdzielczych przy udziale banków regionalnych, co wiąże się z koniecznością zwiększania kapitałów własnych i dostosowania się do wymagań Unii Europejskiej. Dzięki temu banki będą mogły udzielać znacznie większych kredytów, wprowadzać nowe produkty bankowe i rozszerzać zakres usług.

3. Opinie i oczekiwania klientów Banku Spółdzielczego w Strzyżowie

W warunkach gospodarki rynkowej banki spółdzielcze powinny być zarządzane w sposób nowoczesny, polegający na ciągłej obserwacji klientów i konkurencji oraz na ciągłym dostosowywaniu swych usług i produktów do potrzeb rynku. Ważne jest jednak, aby wszyscy pracownicy banku (a nie tylko jego zarząd) kierowali się w swych działaniach filozofią orientacji na klienta.

Konieczne jest poznanie opinii i oczekiwań klientów; równie ważne jest określenie kryteriów, które zadecydowały o wyborze banku spółdzielczego jako partnera finansowego przez mieszkańców gminy. Motywy wyboru banku przez respondentów przedstawiono na rys. 1.

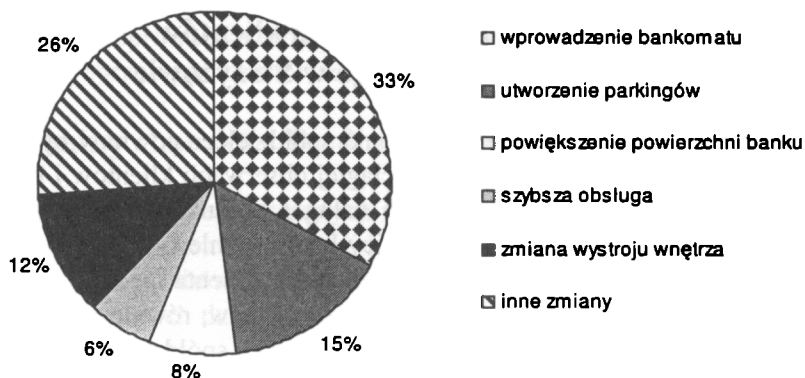


Rys. 1. Motywy wyboru Banku Spółdzielczego w Strzyżowie w opinii społeczności lokalnej

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet.

W hierarchii motywów wyboru BS w Strzyżowie jako najważniejsze klienci wskazali lokalizację – 42% badanych. Ważnym motywem wyboru okazały się koszty obsługi niższe niż w innych bankach – 28% odpowiedzi oraz szybkość obsługi, na co wskazało 16% respondentów. Mimo że klienci banku są w większości zadowoleni z działalności banku, mają jednak pewne oczekiwania na przyszłość.

Proponowane zmiany, a tym samym oczekiwania wobec banku przedstawiono na rys. 2.



Rys. 2. Proponowane zmiany w opinii społeczności lokalnej

Źródło: opracowanie własne na podstawie ankiet.

Za najważniejsze klienci uznali zainstalowanie bankomatu, za czym opowiedziało się 33% ankietowanych. Na inne zmiany, które należałoby wprowadzić w banku, wskazało 26% respondentów. Wśród innych zmian wskazywali oni na *home banking*, wydłużenie godzin otwarcia, nowoczesne formy rozliczeń oraz kredyty w walutach obcych.

Bank Spółdzielczy będzie musiał uwzględnić w swej działalności oczekiwania klientów, aby sprostać rosnącej konkurencji, utrzymać dotychczasowych i zdobyć nowych klientów.

4. Mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia Banku Spółdzielczego w Strzyżowie

W gospodarce rynkowej sukces banku zależy od utrzymania lojalnych klientów i umiejętności pozyskiwania nowych klientów oraz korzystnej sprzedaży oferowanych im usług. Oznacza to konieczność nakierowania strategii banku, jego planów i działań na potrzeby nabywców. Poznanie potrzeb nabywców wymaga jednak systematycznego prowadzenia badań rynku.

Ponadto trzeba przeprowadzić analizę SWOT, badając mocne i słabe strony banku oraz szanse i zagrożenia rozwoju. Analizy SWOT BS w Strzyżowie dokonano na podstawie opinii prezesa banku. Mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia przedstawiono w tab. 1.

Do mocnych stron Banku Spółdzielczego w Strzyżowie jego prezes zaliczył dobrą znajomość klientów i ich potrzeb oraz doświadczoną, uprzejmą dla klientów kadrę pracowniczą. Te elementy oraz wieloletnia tradycja działalności banku, bliskość, dostępność banku dla klienta, dogodna lokalizacja, duża liczba placówek oraz dostosowanie ich pracy do potrzeb lokalnej ludności wpływają z kolei na zafundowanie klientom do banku i jego dobry wizerunek wśród klientów.

Tabela 1. Mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia Banku Spółdzielczego w Strzyżowie w opinii prezesa

Mocne strony	Słabe strony
– dobra znajomość klientów i ich potrzeb – zaufanie klientów do banku – konsolidacja banków – dogodna lokalizacja – doświadczona kadra kierownicza – wieloletnia tradycja działalności – niższe od konkurencji opłaty i prowizje – wysoki stopień członkostwa rolników	– wysokie koszty działania – mała aktywność marketingowa banku – brak środków na unowocześnienie banku – skromna oferta produktów – duże ryzyko związane z finansowaniem rolnictwa – niskie fundusze własne – brak możliwości pokrycia wszystkich potrzeb kredytowych
Szanse rozwoju	Zagrożenia rozwoju
– przedsiębiorczość społeczności lokalnej – chęć rozwoju gospodarstw rolników – pozyskiwanie środków pomocowych z UE – możliwa poprawa koniunktury wsi	– niska zdolność kredytowa gospodarstw – wysokie stopy procentowe kredytów – spadek opłacalności produkcji rolnej – ubożenie społeczeństwa wsi

Źródło: opracowanie własne.

Obok mocnych stron, wpływających pozytywnie na funkcjonowanie i rezultaty pracy przedsiębiorstw, istnieją również czynniki ograniczające skuteczność ich działań. Określenie słabych stron ma na celu wskazanie tych elementów, które w starciu z konkurencją rynkową nie dają możliwości skutecznej obrony.

Wśród słabości banku prezes wskazał wysokie koszty działania, brak środków na unowocześnienie banku, małą aktywność marketingową oraz małą konkurencyjność w zakresie oferty produktowej, co jest efektem słabości kapitałowej banku spółdzielczego.

Do szans dla banku w Strzyżowie wynikających z otoczenia prezes zaliczył duży potencjał przedsiębiorczości społeczności lokalnej, chęć rozwoju gospodarstw rolników oraz pozyskanie środków pomocowych z Unii Europejskiej.

Zagrożeniem dla banku jest niska zdolność kredytowa gospodarstw oraz trudności w zabezpieczaniu kredytów, co bez wątpienia jest konsekwencją słabej kondycji ekonomicznej klientów banku i strukturalnego rozdrobnienia, a także związane z tym zubożenie społeczeństwa na wsi. Ważnym zagrożeniem są także wysokie stopy procentowe, które powodują podrożenie kredytu, co wywołuje spadek popytu na kredyty bankowe.

5. Podsumowanie

Banki spółdzielcze w Polsce od początku swego istnienia przyczyniały się do rozwoju gospodarczego wsi, małych miast i do dzisiaj odgrywają znaczącą rolę w przeobrażeniach społeczno-gospodarczych swoich środowisk. Bank Spółdzielczy w Strzyżowie jest nierozzerwalnie związany ze środowiskiem lokalnym. Znajomość

specyfiki rynku lokalnego oraz większości klientów, fachowa i miła obsługa, a także uproszczona procedura bankowa i konkurencyjne prowizje powodują, że wieloletni i zupełnie nowi klienci chętnie korzystają z usług banku.

Bank powinien podjąć działania w kierunku sprostania oczekiwaniom klientów, wśród których wymienić należy: poszerzenie działalności banku o usługi bankomatowe, usługi *home banking* oraz wydłużenie godzin otwarcia banku. W warunkach ogromnej konkurencji informacje dotyczące upodobań klientów oraz ich oceny dotyczące działania banku są niezbędne, dzięki nim banki mogą się rozwijać i osiągać lepsze wyniki.

Literatura

- Dyka S., Grzegorzewski P., *Zarządzanie spółdzielnią*, Difin, Warszawa 2000.
 Jaworski W.L., *Współczesny bank*, Poltext SGH, Warszawa 2001.
 Kata R., *Banki spółdzielcze jako lokalne instytucje finansowe na tle sektora bankowego w Polsce*, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej nr 1070, AE, Wrocław 2005.
 Kulawik J., *Banki lokalne w USA a funkcjonowanie naszych BS*, „Bank i Rolnictwo” 2004 nr 71.
 Marcinkowski R., *Inwestujemy w ludzi*, „Bank Spółdzielczy” 2001 nr 5.
 Szambelańczyk R., *Bank spółdzielczy dla społeczności lokalnych*, „Bank Spółdzielczy” 2000 nr 4.

SIGNIFICANCE OF THE COOPERATIVE BANKS FOR LOCAL COMMUNITY

Summary

Cooperative banks are very closely connected to local communities, thus contributing to their development. Cooperative banks nowadays are often facing difficulties which result from new banking services that have emerged during recent years, the implementation of information technologies, the increasing competition in banking, as well as the necessity of adjusting the norms of banking services to European Union standards.

The necessary condition for sustaining their existence and development is the increase in effectiveness, meeting the competition, and satisfying the customers expectations.