

Sześć problemów w finansach

Banki działają w świecie silnej, choć specyficznej konkurencji. Walczą o klienta i o udział w rynku. To decyduje o dywidendzie i wartości portfela akcji właścicieli-akcjonariuszy. Określa pozycję i dochód kadry menedżerskiej. A specyfika rywalizacji polega na tym, że oferują podobne produkty, bardzo łatwe do naśladowania. Trzymają więc wspólny front w obronie podobnych interesów.

To nie jest tak jak w przemyśle, gdzie można wyprodukować nową maszynę, urządzenie, czy usługę zabezpieczoną patentem i trudną do powielenia. W produktach finansowych nie ma takich barier upowszechniania innowacji. Ograniczeniem jest tylko wielkość popytu lokalnego rynku. W tej sytuacji banki poszukują chwilowych przewag zaskakując konkurentów, a często i klientów, swoimi pomysłami. Podobnie nadzór bankowy mnoży uwagi tej samej treści kierowane do wszystkich banków. Mimo że część tych pomysłów nie jest racjonalna, to wszyscy podejmują te same wyzwania i ścigają się praktycznie na każdym polu. Jakże to wyzwania?

Jedną z fałszywych idei z punktu widzenia ryzyka jest dążenie do udzielania kredytu w 15 minut. Pożyczanie pieniędzy, które trzeba będzie oddać, powinno następować po namyśle. Dlatego sugerowałbym, aby po analizie ryzyka i przyznaniu pożyczki jej wypłata była obowiązkowo odroczone o kilka dni, w czasie których można z niej zrezygnować bez ponoszenia kosztów. Jeśli ktoś chce otrzymać pieniądze natychmiast, bez rozważenia i namysłu, to nie jest odpowiedzialny. I obawiam się, że może mieć problemy ze spłatą.

Coraz silniejsze regulacje nadzorcze podnoszą bezpieczeństwo banków, ale równocześnie wypychają ze współpracy z bankiem osoby i podmioty generujące większe ryzyko. Banki świadczą usługi dla zawężającego się kręgu klientów spełniających podwyższone kryteria ryzyka, a równocześnie rośnie obszar szarej sfery finansowej obsługującej uboższą część społeczeństwa. Funkcjonują w niej różne fundusze i spółki pożyczające pieniądze na lichwiarskich warunkach. Obszar ten nie jest kontrolowany i nawet nie ma szacunków jego wielkości. To wykluczanie ludzi z systemu bankowego jest wynikiem funkcjonowania norm nadzorczych, które chronią banki, ale już nie cały rynek kredytowy.

Trzecim niepokojącym zjawiskiem jest preferencyjne traktowanie nowych depozytów tworzonych z pieniędzy przenoszony z innego banku. Tym samym skłania się klientów do ciągłej zmiany banków, po okresie skorzystania z preferencji. Nie buduje to trwałej więzi z bankiem, która poprawia jego bezpieczeństwo. Jest szkodliwe z punktu widzenia stabilności bazy depozytowej, co jest kluczem do zwiększenia bezpieczeństwa banków.

Czwartym zjawiskiem jest ciągle dążenie banków do obniżania kosztów, głównie wynagrodzeń. Wyraża się to w dwu obszarach: outsourcingu różnych funkcji i fluktuacji kadr. Oba te zjawiska obniżają koszty funkcjonowania i poprawiają wyniki finansowe. Ale równocześnie obniżają jakość obsługi klienta. Widać to w niedostatecznym poziomie wiedzy

pracowników, którzy nie mają czasu nauczyć się ciągle zmienianych procedur i poznać obsługiwanych klientów, co zawsze było ważnym elementem więzi z bankiem. Outsourcing powoduje, że w imieniu banków do klientów zwracają się firmy często nie mające pojęcia o oferowanych usługach bankowych. Ciągle odbieram takie telefony.

Po piąte - hipoteczne kredyty frankowe. Sprawa jest skomplikowana, ale rozwiązanie będzie chyba proste. Skutecznego rozwiązania tego problemu nie będzie bez dopłaty dużych pieniędzy, a tego nikt nie deklaruje. Jediną racjonalną metodą działania jest więc czekanie na spadek kursu franka i wtedy indywidualne przewalutowanie kredytów. Nie można jednak powiedzieć ludziom kiedy przewalutować, bo to oznacza przejście odpowiedzialności za te transakcje. To muszą być indywidualne decyzje kredytobiorców, którzy są w różnych sytuacjach i różny poziom kursu franka może skłaniać ich do przewalutowania. Niech indywidualni eksperci przeprowadzają analizy, które mogą pomóc w decyzjach. Wydaje mi się, że innego realnego i praktycznego rozwiązania nie ma. Można oczywiście komplikować sprawę, bez jej rozwiązania, jeśli to jest potrzebne bankom z powodów refutacyjnych.

Po szóste potrzebne jest rozwijanie instytucji międzybankowych zapewniających bezpieczeństwo banków i ich klientów. Role taką spełnia Bankowy Fundusz Gwarancyjny zapewniający zwrot depozytów klientów do kwoty 100 tys. euro. Odgórnie tworzona jest następna instytucja ochrony dla banków spółdzielczych, co z założenia jest słuszne, ale mechaniczne przenoszenie wzorców, które w innych krajach powstawały oddolnie i przez wiele lat rodzi obawy, że koszty jej powstania mogą przeważać nad korzyściami banków. To szerszy problem przejawiający się tym, że konsekwentnie trzymamy się zasady przenoszenia rozwiązań istniejących w innych krajach, bez próby poszukiwania modeli oryginalnych. Nie wykorzystujemy nawet tego zakresu indywidualizowania przepisów prawa, które dopuszczają dyrektywy unijne. Przyszłość pewnie zweryfikuje słuszności tej drogi.

Wiesław Żółtkowski – menadżer bankowy, doradca finansowy i publicysta.