

Walka o miliardowe prowizje



Fot. Sxc.hu

MACIEJ BEDNAREK

Za gaz, prąd, telefon stacjonarny, komórkowy, kablówkę, czynsz przeciętne polskie gospodarstwo domowe płaci kilka rachunków. W każdym miesiącu do podziału jest więc wielki tort opłat i prowizji potrącanych od prawie każdej tego typu płatności. Czy jest o co walczyć? Według danych Głównego Urzędu Statystycznego w Polsce jest niespełna 15 mln gospodarstw domowych. Przyjmując, że każde z nich płaci tylko cztery rachunki (gaz, prąd, telefon, czynsz), mówimy już o 60 mln operacji miesięcznie. Rocz-

nie daje to 720 mln transakcji. Prowizja za wpłatę na rachunek bankowy w urzędach pocztowych wynosi 2,5 zł (rachunek o wartości do tysiąca złotych), opłata za przelew w banku od 0 do kilku złotych. Zatem tylko przychody z tytułu prowizji od regularnych płatności mogą wynosić rocznie ponad miliard zł, zakładając, że za jedną operację pobierane będzie 1,5 zł. Mogą to być jednak szacunki mocno zaniżone. Na przykład w kilkusobowych gospodarstwach do zapłacenia jest zazwyczaj kilka faktur za telefon komórkowy. Coraz wię-

W każdym miesiącu ponad jedna piąta płatności za bieżące rachunki przepływa bankom między palcami. Prowizje od tych operacji trafiają na konta Poczty Polskiej lub prywatnych operatorów pocztowych. Jeżeli banki nic nie zrobią, żeby zachęcić emerytów oraz mieszkańców wsi do korzystania ze swoich usług, stracą dużą grupę potencjalnych i do tego lojalnych klientów.

cej osób płaci także rachunki za dostęp do internetu. Jeśli nie korzystają z banku, to prowizję pobierze Poczta Polska albo inny operator pocztowy.

Przekonać emeryta

Wskaźnik ubankowienia wynosi dzisiaj 77 proc. Można więc założyć, że co najmniej 23 proc. prowizyjnego tortu dzielone jest bez udziału banków. Co najmniej, ponieważ wiele osób, mimo że ma konto, nadal opłaca rachunki na pocztę. Do najmniej ubankowionych należą osoby

powyżej 60. roku życia, bezrobotni, osoby z wykształceniem podstawowym, gospodarstwa domowe z dochodami poniżej 1,6 tys. zł miesięcznie, mieszkańcy wsi, a także uczniowie i studenci. Bezrobotni czy gospodarstwa domowe o niskich dochodach to społeczności, do których precyzyjne dotarcie może być trudne. Bezrobotnym może być osoba młoda lub starsza, z podstawowym lub wyższym wykształceniem. Co innego osoby starsze, mieszkańcy wsi, studenci i uczniowie. Są to grupy w miarę spójne, jeśli chodzi o tożsamość, doświadczenie, światopogląd, przyzwyczajenia i potrzeby. Z marketingowego punktu widzenia dla tych grup znacznie łatwiej można przygotować ofertę.

W Polsce żyje ponad 5 mln emerytów. Ponad 82 proc. z nich (około 4,1 mln osób) ukończyło 60 lat. To właśnie ta grupa nestorów jest najmniej ubankowiona. Do braku konta przynajmniej jedna trzecia z nich, a więc prawie 1,4 mln osób. Nie wiadomo ponadto, ilu emerytów mających konto osobiste opłaca rachunki za pośrednictwem banków. Emerytury na konto otrzymuje dzisiaj 55 proc. emerytów, 45 proc. przekazem pocztowym. Wynikać może z tego, że prawie połowa emerytów nie korzysta aktywnie lub w ogóle z rachunku. Czy banki gotowe są ubankować tę grupę? Czy mogą skutecznie konkurować z Poczta Polska? Pokróćce omawiamy to w artykule „Czy banki boją się starszych klientów?” (na stronach 36–39). Teraz szerzej przyjrzymy się ofertom i porównamy je.

Taniej? To zależy

Zacznijmy od kosztów usług, jakie proponują banki na tle pocztowej konkurencji. Porównaliśmy koszt opłacenia kilku faktur (energia elektryczna, gaz, telefon komórkowy i stacjonarny, kablówka, czynsz) w placówce Poczty Polskiej, za pośrednictwem prywatnego operatora pocztowego InPost i kilku celowo wybranych banków.

W urzędach pocztowych, gdzie od jednej faktury prowizja wynosi 2,5 zł, koszty wyniosą łącznie 13,75 zł (prowizja za wpłaty na konta niektórych firm, np. zakładów energetycznych, może być niższa). InPost od jednego rachunku potrąca 0,9 lub 1,6 zł – razem da to 8,10 zł. Posiadacz Konta Nestor w Banku Pocztowym nie zapłaci ani grosza, ale pod warunkiem, że wpłat dokonuje w placówce banku lub w urzędzie pocztowym. Sprawdziliśmy też ofertę PKO BP. Bank nie oferuje specjalne-

go rachunku dla osób starszych, emeryt musi więc korzystać z Superkonta. Przelew zlecony w oddziale na rachunek w innym banku kosztuje 5 zł. Prowizja wyniesie w sumie 27,5 zł, ale do tego trzeba jeszcze doliczyć opłatę za prowadzenie konta – 6,90 zł, co razem daje 34,40 zł. W innych bankach wcale nie będzie taniej, jeżeli klient zleca przelew w placówce. Koszt przelewu papierowego wynosi z reguły od 3 do 5 zł, a opłata za prowadzenie rachunku od około 2 zł (konta dla młodych) do 7 zł (konta w segmencie masowym).

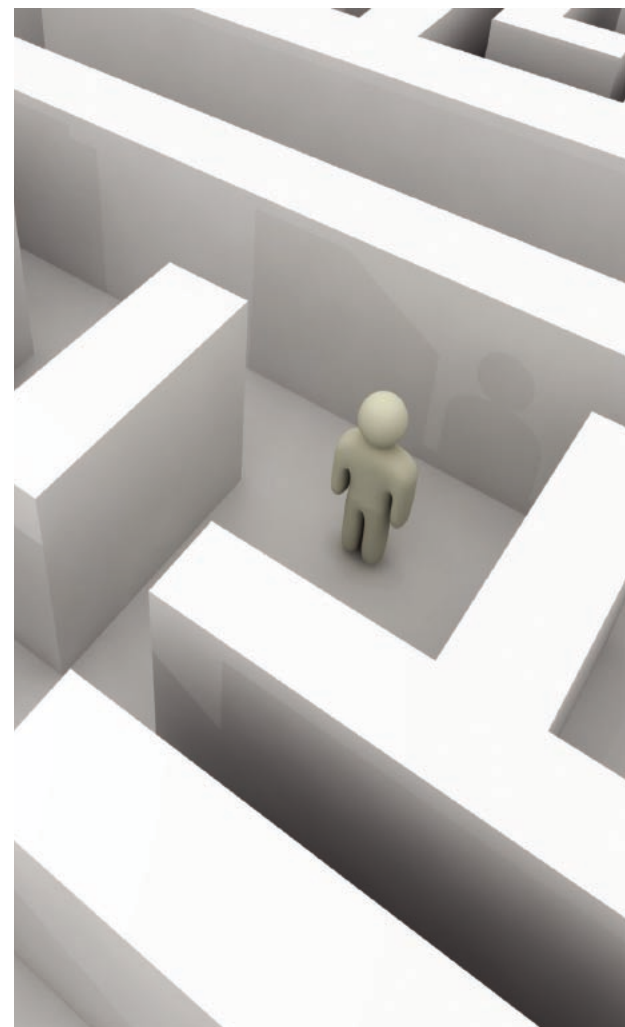
Standardowa oferta banków nie będzie więc dla Poczty Polskiej konkurencją. Wyjątkiem wydaje się być Bank Pocztowy i jego Konto Nestor. Pod koniec 2004 r. otwartych było około 60 tys. rachunków, pod koniec 2008 r. około 68 tys., dzisiaj już blisko 93 tys.

– Nestorzy doceniają przede wszystkim wygodny dostęp do rachunku, który zapewniamy im w liczącej ponad 5,5 tys. placówek sieci Banku Pocztowego i Poczty Polskiej. To dla nich ważne, że jesteśmy w każdym urzędzie pocztowym, a w razie potrzeby listonosz bezpłatnie dostarczy gotówkę pod wskazany adres. Emeryci i renciści doceniają także fakt, że otwarcie i prowadzenie konta jest darmowe. Bezpłatne są również przelewy dokonywane za pośrednictwem Poczty Polskiej i placówek banku – mówi Karolina Stefanowicz, lider linii biznesowej depozytów i rachunków w Banku Pocztowym.

Prywatne deptają po piętach

Wraz z utratą przez Poczta Polską monopolu na kolejne usługi, jak grzyby po deszczu wyrastają prywatne firmy pocztowe i kurierskie. Dla nich wchodzenie na rynek usług do tej pory zarezerwowany dla konkretnej instytucji to jedno. Z pewnością jednak będą chciały zwiększać liczbę klientów wśród osób nieubankowionych. Banki nie mogą lekceważyć tych graczy. Osoby, które nie mają konta, nadal przecież mogą nie chcieć go założyć (z badań Narodowego Banku Polskiego wynika, że właśnie brak potrzeby jest główną przyczyną nieposiadania konta). Zamiast do urzędu pocztowego, pójdą po prostu zapłacić rachunek do tańszego prywatnego operatora.

– Nie prowadzimy analiz określających szczegółowy profil klientów. Firma odnotowuje jednak stały wzrost liczby osób korzystających z jej usług finansowych. Poziom przelewów realizowanych za pośred-



nictwem InPost Finanse wzrósł w 2009 r. w porównaniu do 2008 r. o 60 proc. Możemy zatem przypuszczać, że coraz więcej dotychczasowych klientów Poczty Polskiej preferuje opłacanie rachunków w naszych punktach obsługi klienta, a tym samym rośnie odsetek także osób w starszym wieku korzystających z usług InPost – mówi Rafał Brzoska, prezes InPost.

InPost jest największym w Polsce prywatnym operatorem pocztowym. Może pochwalić się siecią 900 punktów obsługi klienta zlokalizowanych w 230 miastach. W 2010 r. planuje otworzyć około 40 nowych placówek.

A może przez internet

Dużo większe pole działania banki miałyby, gdyby wraz z procesem ubankowienia rosło uinternetowanie Polaków. Robiąc przelew za pośrednictwem bankowości elektronicznej, można zaoszczędzić nawet dziesięciokrotnie. W PKO BP w kanale elektronicznym sześć wspomnianych wcześniej przelewów kosztowałoby 2,75 zł.

Doliczając opłatę za prowadzenie konta (6,90 zł) i za dostęp do systemu bankowości elektronicznej (2 zł), klient zapłaciłby 11,65 zł, a więc niemal trzy razy mniej niż w pierwszym wariantcie. W Banku Zachodnim WBK, który proponuje konto Aktywni 50+, opłacenie przelewów z wykorzystaniem internetu kosztowałoby już tylko 5,75 zł. W wirtualnym mBanku klient nie zapłaciłby ani grosza, bo prowadzenie konta i przelewy są bezpłatne.

W tym przypadku symulacja powinna uwzględniać również koszt dostępu do internetu. Podstawowy pakiet Neostrady w TP SA kosztuje 49,90 zł, ale do wykonania kilku operacji nie jest potrzebne stałe łącze. Z internetem można połączyć się na chwilę przez modem (koszt taki, jak rozmowy telefonicznej, choć usługa jest wątpliwej jakości ze względu na niski transfer), pójść do kafejki internetowej (choć ze względów bezpieczeństwa banki odradzają dokonywania operacji bankowych w takich miejscach) albo skorzystać z uprzejmości rodziny i przyjaciół. Barię jest też dostęp do sieci, choć ten akurat systematycznie rośnie. Według danych Eurostatu, unijnego

biura statystycznego, liczba gospodarstw domowych z dostępem do internetu wzrosła w 2009 r. do 59 proc. z 48 proc. rok wcześniej. Internet jest więc już obecny w prawie dziesięciu milionach domów.

Ktoś może zaprotestować – rosnący wskaźnik uinternetowania nie zafawia sprawę, bo osoby starsze z niechęcią podchodzą do nowinek technicznych. Po części to prawda, ale nie można generalizować tego zjawiska. Dzisiejsi sześćdziesięcioletkowie uczą się od swoich dzieci i wnuków. Do upowszechnienia internetu wśród tej grupy wiekowej przyczyniają się coraz popularniejsze portale społecznościowe, na przykład Nasza klasa. Jeżeli można komunikować się ze znajomymi z ławy szkolnej przez sieć, to dlaczego wykonanie przelewu internetowego miałoby stanowić jakiś problem? Zresztą banki odnotowują wzrost liczby klientów w starszym wieku korzystających z bankowości elektronicznej.

– W ciągu ostatnich pięciu lat liczba klientów w wieku 60–70 lat w mBanku zwiększyła się pięciokrotnie. Nie jest to oczywiście główna grupa wiekowa

w strukturze klientów mBanku. Widać jednak tendencję, że osoby dojrzałe zaczynają przekonywać się do bankowości elektronicznej, co zapewne wynika z coraz powszechniejszego dostępu do internetu – mówi Krzysztof Olszewski, szef biura prasowego mBanku.

Jeśli sektor bankowy nie wykorzysta zalet internetu wśród nieubankowionych, również na polu płatności elektronicznych może wyprzedzić go konkurencja. Na przykład InPost w pierwszym półroczu 2010 r. zaoferuje płatności SMS i e-faktury.

– Usługa opłacania rachunków za pośrednictwem SMS będzie najszybszym i najnowocześniejszym na polskim rynku sposobem regulowania opłat – zachwala Rafał Brzoska.

Wieś stawia wyzwania

Według danych NBP – 28 proc. mieszkańców wsi i 23 proc. małych miejscowości (do 20 tys. mieszkańców) nie ma konta bankowego. Jak ubankowić tę największą grupę nieubankowionych, w której są i emeryci, i studenci, i bezrobotni? Do tego zadania niezbędne będzie rozbudowanie

REKLAMA

RISK FORUM III

Konferencja poświęcona zarządzaniu ryzykiem w instytucjach finansowych
17 marca 2010 r., Warszawa, hotel Marriott

Organizator



W programie m.in.:

- najważniejsze zagadnienia związane z oceną i zarządzaniem ryzykiem w bankowości i ubezpieczeniach;
- możliwości i znaczenie oceny ryzyka w dobie kryzysu gospodarczego;
- różne metody i zastosowania oceny wiarygodności firm.

Patronat





Patronat Medialny






Szczegółowe informacje na www.statconsulting.com.pl/riskforum



Fot. Sxc.hu

infrastruktury bankowej. Wzrost dostępności do internetu na wsi nie wystarczy. Dla klientów ważny jest stały dostęp do gotówki, a więc potrzebny jest oddział, agencja bankowa lub chociażby bankomat. A w tym przypadku gigantyczną przewagą nad konkurencją ma Bank Pocztowy – i zamierza ją wykorzystać. Jego klienci mogą korzystać z podstawowych usług w ponad 5,5 tys. punktów pocztowych w całym kraju. Bank wdraża projekt Detal, w ramach którego w wybranych placówkach pocztowych powstają specjalne stanowiska finansowe z pełniejszą ofertą bankową. Dziś jest 2,1 tys. takich placówek. Traktując urząd pocztowy jednocześnie jak oddział, Bank Pocztowy ma największą sieć w kraju, z zasięgiem, o jakim inni mogą pomarzyć. Strategia rozwoju InPost, głównego konkurenta Poczty Polskiej, zakłada lokowanie nowych placówek w miejscowościach powyżej 20 tys. mieszkańców. Przestrzeń do prowincjonalnego rozwoju banku, przynajmniej na razie, wydaje się więc niezagrożona. Poprzez sieć pocztową bank chce docierać do emerytów i rencistów oraz osób młodych.

– Chcemy oferować proste usługi finansowe, unikać skomplikowanych produktów, zawitych procedur i niezrozumiałej

komunikacji. Krokiem w tym kierunku było ograniczenie liczby dostępnych w ofercie rachunków osobistych do Poczтового Konta Standard i Poczтового Konta Nestor. Oba są darmowe, przez co usunięta została bariera finansowa, która wielu nieubankowionych mogła powstrzymać przed założeniem konta – tłumaczy Bartosz Trzciniński z biura komunikacji Banku Poczтового.

Inną siłą, która może wziąć na siebie ubankowienie mieszkańców małych miejscowości, są lokalne banki spółdzielcze. Jest ich w Polsce ponad pół tysiąca, a liczba placówek przekracza trzy tysiące. Pewną rolę mogą odegrać też instytucje, które co prawda nie uruchamiają placówek na wsiach, ale dysponują stosunkowo dużą siecią oddziałów zlokalizowanych w nieco większych, okolicznych miejscowościach. Mowa tu przede wszystkim o PKO BP i Pekao SA. Ważniejsze sprawy klient mógłby załatwić raz na jakiś czas podczas wizyty w oddziale, pozostałe, jak comiesięczne płatności za rachunki, przez internet. Taki model mógłby sprawdzić się w grupie młodszych, bardziej mobilnych klientów. Pozostaje jeszcze kwestia szybkiego

i łatwego dostępu do gotówki. W dużym stopniu ten problem mógłby rozwiązać wzrost liczby sklepów akceptujących karty płatnicze, przez co spadłby na wsiach obrót gotówkowy, choć do tego jeszcze długa droga.

Studenci (prawie)ubankowieni

Warto walczyć o nieubankowionych klientów, o czym świadczyć może przykład jeszcze innej społeczności – studentów. W 2006 r. aż 72 proc. badanych ze względu na nie miało konta osobistego. W 2009 r. nie miała go już tylko połowa pełnoletnich uczniów i studentów. To wciąż dużo, ale widać, ile udało się osiągnąć zaledwie w ciągu trzech lat. Skąd tak duża poprawa? Na pewno pomaga wysoki wskaźnik aktywnego korzystania z internetu wśród tej grupy. Nie bez znaczenia jest też bogata oferta skierowana do studentów. Połowa banków uniwersalnych oferuje dzisiaj specjalne konta dla uczniów, studentów bądź ogólnie dla ludzi młodych, czego nie można powiedzieć o propozycjach dla emerytów.

PORÓWNANIE PROWIZJI ZA PRZELEWY W WYBRANYCH INSTYTUCJACH

Rodzaj operacji	Prowizja za przelew/wpłatę na rachunek bankowy						
	Poczta Polska	InPost	Bank Pocztowy	PKO BP		mBank	BZ WBK
	Standardowa wpłata na rach. bankowy o wartości do 1 tys. zł	Wpłata na rachunek bankowy	Konto Nestor (przelew zlecany w oddziale banku)	Superkonto (przelew zlecany w oddziale banku)	Superkonto (przelew zlecany przez internet)	Rachunek eKonto	Konto Aktywni 50+ (przelew zlecany przez internet)
Rachunek za energię elektryczną	2,50 zł	1,60 zł	0 zł	5 zł	0,50 zł	0 zł	0,50 zł
Rachunek za gaz (płatny raz na dwa miesiące)	1,25 zł	0,80 zł	0 zł	2,50 zł	0,25 zł	0 zł	0,25 zł
Rachunek za telefon stacjonarny	2,50 zł	0,90 zł	0 zł	5 zł	0,50 zł	0 zł	0,50 zł
Rachunek za telefon komórkowy	2,50 zł	1,60 zł	0 zł	5 zł	0,50 zł	0 zł	0,50 zł
Rachunek za telewizję kablową	2,50 zł	1,60 zł	0 zł	5 zł	0,50 zł	0 zł	0,50 zł
Czynsz za mieszkanie	2,50 zł	1,60 zł	0 zł	5 zł	0,50 zł	0 zł	0,50 zł
Opłata za prowadzenie konta	–	–	–	6,90 zł	6,90 zł	0 zł	3 zł
Opłata za dostęp do bankowości elektronicznej	–	–	–	–	2 zł	0 zł	0 zł
RAZEM	13,75 zł	8,10 zł	0 zł	34,40 zł	11,65 zł	0 zł	5,75 zł

– Rachunek dla studenta staje się tak powszedni, jak telefon komórkowy, blog czy profil na facebook'u. Coraz więcej studiujących podejmuje pracę lub dorabia do kieszonkowego. Konto to najwygodniejszy sposób dla pracodawcy na rozliczenie się z młodym człowiekiem. Nie ma co ukrywać, że na ofercie studenckiej ban-

ki wiele nie zarabiają, liczą jednak na lojalność tej grupy w przyszłości – tłumaczy Łukasz Malinowski, *Product Manager* w Departamencie Bankowości Detalicznej Kredyt Banku.

Wzrost ubankowienia Polaków bezpośrednio przekłada się na zyski. Stawką w grze nie jest tylko rynek opłat i prowizji pobieranych od milionów rachunków

płaconych przez Polaków każdego miesiąca. Wzrost liczby osób posiadających konto rozszerza bazę klientów, do której można adresować inne produkty kredytowe i oszczędnościowe. Nie wszyscy nowo ubankowieni z niej skorzystają, ale część z nich na pewno. ■

REKLAMA

MIEJ OKO NA DŁUŻNIKÓW

sprawdź kontrahentów, odzyskaj należności

zastosuj system wszystkich banków

Dołącz do nas.
Zadbamy o bezpieczeństwo Twoich pieniędzy.

Skontaktuj się z Doradcą: nr tel. 0 22 486 56 56, e-mail: sprzedaz@infomonitor.pl lub www.infomonitor.pl albo zapytaj w Centrum Informacji Gospodarczej w Twoim regionie (sprawdź lokalizację: www.cigi.pl, wyślij e-mail: biuro@cigi.pl).