



„Czyste Powietrze” z udziałem banków

Z **Piotrem Woźnym**, prezesem Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (NFOŚiGW), o programie „Czyste Powietrze” rozmawia **Anna Jarmuszkiewicz**.

Czy mógłby pan przybliżyć główne założenia programu „Czyste Powietrze”?

To program skierowany do właścicieli lub współwłaścicieli jednorodzinnych budynków mieszkalnych, którego celem jest poprawa efektywności energetycznej oraz zmniejszenie emisji pyłów i innych zanieczyszczeń wprowadzanych do atmosfery przez te budynki. Cel ten będzie osiąganym przez wymianę starych, nieefektywnych urządzeń grzewczych na paliwa stałe oraz przeprowadzenie termomodernizacji budynków jednorodzinnych. Przewiduje się objęcie dofinansowaniem ok. 3 mln budynków jednorodzinnych. Na ten cel chcemy przeznaczyć 103 mld zł, do rozdysponowania w latach 2018-2029.

Nabór wniosków o dofinansowanie rozpoczął się we wrześniu 2018 r. i prowadzony jest przez szesnastą wojewódzką funduszy ochrony środowiska i gospodarki wodnej (WFOŚiGW). W 2019 r. do obsługi programu włączono również gminy. Wnioskodawcy mogą obecnie składać wnioski o dofinansowanie w urzędach ponad 650 gmin, które podpisały porozumienie o współpracy z WFOŚiGW. Środki pochodzą z NFOŚiGW i WFOŚiGW. Realizacja przedsięwzięcia jest finansowana w formie dotacji lub pożyczki, przy uwzględnieniu dochodów gospodarstwa domowego, co umożliwia dostęp do programu mniej zamożnej części społeczeństwa.

Do 3 marca 2020 r. do WFOŚiGW złożono 122,8 tys. wniosków o dofinansowanie, na łączną kwotę 2 517,9 mln zł. WFOŚiGW podpisały łącznie 77,7 tys. umów o dofinansowanie na łączną kwotę 1 442,9 mln zł, z tego w formie dotacji na kwotę 1 320,5 mln zł oraz w formie pożyczek na kwotę 122,4 mln zł.

W ostatnim czasie dokonaliśmy przeglądu programu „Czyste Powietrze” w celu zweryfikowania efektywności uzyskiwanych rezultatów. Przygotowaliśmy szereg zmian, które ułatwią potencjalnym beneficjentom aplikować o dofinansowanie.

Podjęte decyzje o zmianach w programie wynikają z potrzeby przyspieszenia tempa jego realizacji pozwalającego

na wymianę trzech milionów nieefektywnych źródeł ciepła na niskoemisyjne w czasie jego obowiązywania i polegają na:

- uproszczeniu zasad przyznawania dotacji;
- skróceniu czasu rozpatrywania wniosków;
- uproszczeniu wniosku o dotację;
- wprowadzeniu możliwości składania wniosków online w serwisie gov.pl;
- włączeniu do programu sektora bankowego, który jest źródłem finansowania uzupełniającego i pomostowego;
- włączeniu do programu jednostek samorządu terytorialnego (gmin);
- powiązania wysokości dotacji z efektem ekologicznym;
- możliwości uzyskania dotacji przez tych, którzy wymienili już źródło ciepła;
- możliwości finansowania przedsięwzięć rozpoczętych (a nawet zakończonych),
- integracji z programem „Mój Prąd”.

W nowym zmienionym programie „Czyste Powietrze” wydzielone zostały dwie grupy osób uprawnionych do dotacji.

Pierwsza grupa – o podstawowym poziomie dofinansowania – to osoby będące właścicielami lub współwłaścicielami jednorodzinnych budynków mieszkalnych, które będą składały wnioski o dofinansowanie oparte na oświadczeniach. Progiem wejścia do programu będzie roczny dochód wnioskodawcy do 100 tys. zł. Znacząco uprościliśmy sposób ustalania dochodu. Z reguły polega to na wpisaniu do wniosku kwoty z pozycji PIT „podstawa obliczania podatku”. W przypadku tej grupy osób do poszczególnych źródeł ciepła czy elementów termomodernizacji dopłacimy do 30% kosztów kwalifikowanych. Przy czym kwota refundacji nie będzie wyższa niż 20 tys. zł. Jeżeli te osoby zdecydują się na montaż pompy ciepła o najwyższym poziomie efektywności energetycznej, otrzymają bonus klimatyczny do 25 tys. zł. Jeżeli jednocześnie zainstalują panele fotowoltaiczne – otrzymają dofinansowanie do 30 tys. zł.



Od dawna przygotowujemy się wspólnie z szesnastoma wojewódzkimi funduszami ochrony środowiska do wdrożenia zmian w programie „Czyste Powietrze”.

Bardzo trudny czas związany z epidemią koronawirusa zmusza nas do przesunięcia daty wejścia w życie nowej wersji programu.

Druga grupa – o podwyższonym poziomie dofinansowania – to osoby będące właścicielami lub współwłaścicielami jednorodzinnych budynków mieszkalnych, które będą składały wnioski o dofinansowanie wraz z zaświadczeniem potwierdzającym wysokość dochodu w gospodarstwie domowym, wystawianym przez uprawnione organy (np. miejskie albo gminne ośrodki pomocy społecznej, jako jednostki, które mają narzędzia do weryfikacji dochodów gospodarstw domowych).

Do grupy tej należeć będą osoby mieszkające w gospodarstwach wieloosobowych, których dochód netto na członka rodziny nie przekracza 1400 zł lub w gospodarstwach jednoosobowych – o dochodzie nieprzekraczającym 1960 zł. Takie osoby będą mogły otrzymywać dotację do 60% kosztów kwalifikowanych elementów inwestycji i do 32 tys. zł na wymianę pieca i termomodernizację bądź 37 tys. zł, jeśli jednocześnie zamontują panele fotowoltaiczne.

W przypadku osób prowadzących pozarolniczą działalność gospodarczą progiem skorzystania z podwyższonego dofinansowania będzie dodatkowo – oprócz wysokości dochodu w gospodarstwie domowym potwierdzonym zaświadczeniem – wysokość rocznego przychodu, która nie może przekroczyć 30-krotności kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę.

Ponadto w programie „Czyste Powietrze” jest wskazana możliwość łączenia dotacji z termomodernizacyjną ulgą podatkową, obowiązującą od 1 stycznia 2019 r., tj. od wejścia w życie ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz ustawy o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne.

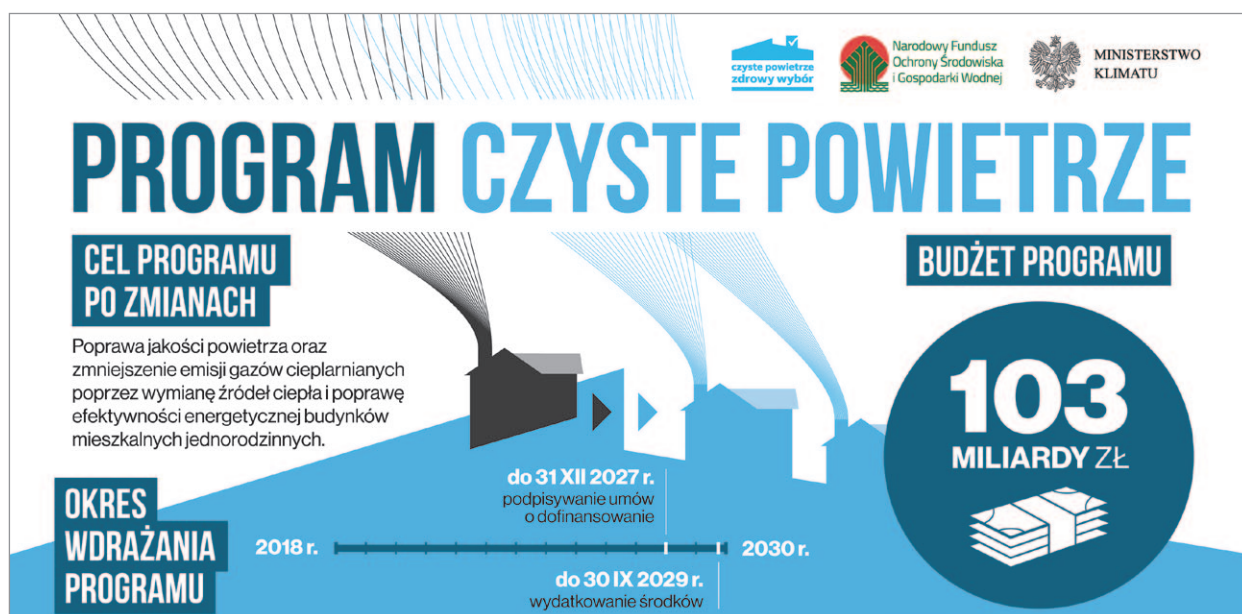
W takim przypadku korzyści uzyskane przez beneficjenta z tytułu obu mechanizmów finansowych wzajemnie się uzupełniają. W przypadku finansowania inwestycji łącznie z dotacji w programie „Czyste Powietrze” i ulgi termomodernizacyjnej, odliczeniu w ramach ulgi nie podlegają wydatki dofinansowane z dotacji, a jedynie ta ich część, która nie została dofinansowana, tj. np. została sfinansowana z kredytu bankowego.

Czy w związku z kryzysową sytuacją wywołaną COVID-19 program „Czyste Powietrze” będzie realizowany według jego założeń? Czy może nowe okoliczności skłaniają do jakichś zmian i odstępstw?

Od dawna przygotowujemy się wspólnie z szesnastoma wojewódzkimi funduszami ochrony środowiska do wdrożenia zmian w programie „Czyste Powietrze”. Bardzo trudny czas związany z epidemią koronawirusa zmusza nas do przesunięcia daty wejścia w życie nowej wersji programu.

Datę uruchomienia pierwszej części programu (podstawowego poziomu dofinansowania) podamy do wiadomości po Świętach Wielkanocnych (wywiad przeprowadzono w marcu br. – przypis redakcji). Wszelkie działania będą podejmowane po ocenie możliwości ich wykonania zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

Nowy program będzie wdrażany etapami, co jest uwarunkowane koniecznością przeprowadzenia zmian legislacyjnych. Od tego uzależnione jest uruchomienie programu „Czyste Powietrze” w obszarze wsparcia osób uprawnionych do podwyższonego poziomu dofinansowania.



Na jakim etapie znajdują się konsultacje dotyczące udziału sektora bankowego w dystrybucji środków w programie „Czyste Powietrze”? Kiedy możliwe wydaje się rozpoczęcie udziału banków w tym projekcie?

Od 2019 r. NFOŚiGW prowadzi wspólnie z sektorem bankowym prace mające na celu włączenie banków do realizacji programu „Czyste Powietrze”. Banki potwierdziły swoje zainteresowanie udziałem w realizacji programu.

NFOŚiGW jest zainteresowany współpracą z sektorem bankowym w trzech aspektach: udostępnienia bankowości elektronicznej jako kanału do składania wniosków, finansowania uzupełniającego lub pomostowego dla przedsięwzięć termomodernizacyjnych realizowanych przez gospodarstwa domowe oraz akcji marketingowej.

Przewidywane jest, że banki będą udzielały kredytów na sfinansowanie 100% kosztów przedsięwzięcia. Kredytem objęte byłyby zarówno koszty kwalifikowane, jak i niekwalifikowane przedsięwzięcia. Kredyt umożliwiłby inwestorowi realizację przedsięwzięcia na każdym jego etapie. Dotacja zostanie przekazana przez WFOŚiGW po zakończeniu realizacji przedsięwzięcia i przeznaczona będzie na spłatę części kapitału kredytu wykorzystanego na koszty kwalifikowane przedsięwzięcia.

Stosowne zapisy dotyczące udziału banków w programie „Czyste Powietrze” znalazły się w przyjętych w marcu tego roku przez Zarząd i Radę Nadzorczą NFOŚiGW zmianach programu.

Związki banków otrzymały również propozycję uregulowań umownych dotyczących współpracy w obsłudze beneficjentów programu.

Aktualnie prowadzone są prace nad uzgodnieniem z bankami procesu obsługi wniosków o dofinansowanie. Kolejnym etapem będzie uzgodnienie dokumentów określających zasady i warunki współpracy w ramach realizacji programu „Czyste Powietrze”. Prowadzone są również prace nad stworzeniem rozwiązań informatycznych koniecznych do wdrożenia ścieżki bankowej. Wdrożenie udziału banków w programie jest uzależnione od sfinalizowania formalności związanych z uzgodnieniem procesów i dokumentów, a także od możliwości technicznych obu stron jak najszybszego wdrożenia wspomnianego rozwiązania IT. Gdy to się stanie, ogłosimy nabór dla wszystkich chętnych banków.

Jakie główne korzyści z programu powinni dostrzegać jego beneficjenci, a jakie banki mogą uzyskać, włączając się w jego realizację?

Włączenie banków do programu to przede wszystkim zwiększenie sieci dystrybucji, rozszerzenie punktów obsługi wnioskodawców. To także umożliwienie wykorzystania kredytów jako źródła finansowania pomostowego lub uzupełniającego

go środki z dotacji, umożliwiającego wymianę źródła ciepła na nisko lub zeroemisyjne lub termomodernizację budynku jednorodzinnego.

Program „Czyste Powietrze” jest programem refundacyjnym. Produkty bankowe powinny umożliwić wnioskodawcy zrealizowanie inwestycji, aby później zrekompensować sobie część środków z państwowej dotacji.

Udział banków powinien przynieść również znaczne skrócenie czasu otrzymania decyzji o dotacji. W przypadku ścieżki bankowej maksymalny czas dla WFOŚiGW na rozpatrzenie wniosku o dotację z przeznaczeniem na częściową spłatę kapitału kredytu bankowego wyniesie 14 dni kalendarzowych. Taka regulacja wprowadzona została do nowej odsłony programu „Czyste Powietrze”. Oznacza to znaczące skrócenie rozpatrywania takiego wniosku przez WFOŚiGW.

Im więcej banków przystąpi do systemu, tym więcej wniosków będzie można obsłużyć. Potrzebne są banki, dla których finansowanie inwestycji na rzecz redukcji emisji zanieczyszczeń do powietrza i zmniejszenia zużycia energii w segmencie gospodarstw domowych jest ważnym celem.

W jakim zakresie banki odciążyłyby działanie wojewódzkich funduszy ochrony środowiska?

Na przełomie 2019 i 2020 r. dokonaliśmy przeglądu programu „Czyste Powietrze”. Przeprowadziliśmy konsultacje społeczne działania instrumentu pożyczkowego oraz wykorzystania mechanizmów rynkowych w ramach programu przez zaangażowanie sektora bankowego.

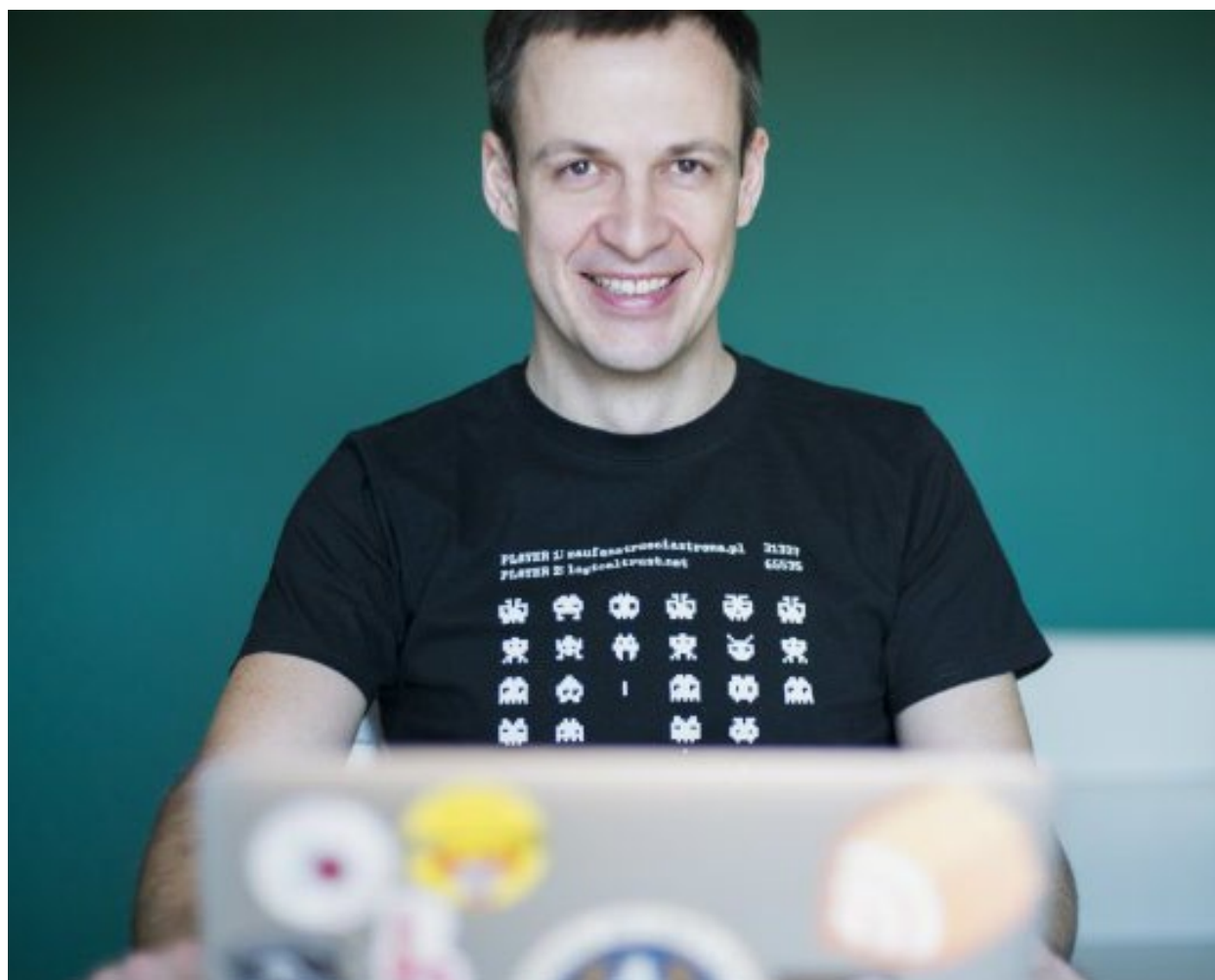
Wyniki konsultacji zostały udostępnione na stronach NFOŚiGW. Wskazywały one, że WFOŚiGW powinny skoncentrować się na działalności dotacyjnej, a banki na udzielaniu kredytów dla beneficjentów zainteresowanych pozyskaniem środków na realizację inwestycji termomodernizacyjnych.

Włączenie banków do programu zapewne spowoduje, że liczba składanych wniosków (przy udziale banków) wzrośnie. Jakie są szacunki w tym zakresie?

Przewiduje się, że kwota kredytów na wymianę nieefektywnych urządzeń grzewczych na paliwa stałe oraz przeprowadzenie termomodernizacji jednorodzinnych budynków mieszkalnych w całym okresie realizacji programu wyniesie ok. 40 mld zł. Bliższe informacje będą dostępne po ogłoszeniu naboru wniosków na udział banków w realizacji programu i podjęciu przez konkretne banki decyzji o uczestnictwie w programie.

Sprawniejsza obsługa beneficjentów, w konsekwencji wprowadzonych zmian w programie powinna przyczynić się do zwiększenia dostępności do programu i zwiększenia liczby składanych wniosków o dofinansowanie.

Dziękuję za rozmowę. ■



Użytkownicy bankowości on line muszą być nauczeni zasad bezpieczeństwa

O podstawach cyberbezpieczeństwa i o tym, jak ustrzec się przed atakami cyberprzestępców mówi **Adam Haertle** z serwisu internetowego ZaufanaTrzeciaStrona.pl

Czy klienci banków mają w ogóle szansę, by ustrzec się przed atakami cyberprzestępców?

Złodzieje funkcjonujący na polskim rynku działają bardzo sprawnie. Niemalże do perfekcji opanowali zarówno technologiczne mechanizmy bankowości internetowej, jak i aspekty psychologii zachowań klienta, umożliwiające wprowadzenie go w błąd. Niestety, stosunkowo łatwo jest oszukać użytkownika przez internet, kiedy nie dysponuje on wiedzą o tym, w jaki sposób zweryfikować, czy dana strona faktycznie należy do banku lub gdy myśli, że jeśli jest na stronie kuriera i autoryzuje przelew natychmiastowy na stronie, która w jego opinii wygląda „jak zawsze”. Zwykły użytkownik internetu, posiadający bankowość elektroniczną nie wie o tym, że aby zalogować się do banku powinien sprawdzić, czy faktycznie znajduje się na stronie banku. Jeśli cokolwiek wzbudzi jego niepokój, to powinien natychmiast reagować, a nie tłumaczyć sobie, że zamiast jego banku przeleje pieniądze przez pośrednika i też wszystko będzie w porządku.

Przestępcy, bazując na niewiedzy lub strachu, są w stanie stosunkowo łatwo wyłudzić poświadczenia do logowania do banków od użytkowników, którzy nie są nauczani zasad bezpieczeństwa.

Na jakie elementy klient powinien zwrócić uwagę, logując się do banku, aby nie zostać oszukanym? Czy ofiara ataku ma szansę zorientować się, że jest na fałszywej stronie banku?

Wszystko zależy od tego, czy dana osoba sprawdza odpowiednie elementy i jest wystarczająco czujna. I nie chodzi tu o sprawdzenie, czy na stronie internetowej przy pasku adresu pojawi się kłódka potwierdzająca certyfikat bezpieczeństwa. Dziś taką kłódkę bardzo łatwo otrzymać. Z naszej analizy wynika, że na 1000 stron złodziei aż 998 miało zielone kłódki. Tak naprawdę jedyne, czego można nauczyć

klienta, aby potrafił odróżnić stronę fałszywą od prawdziwej, to to, aby dokładnie czytał on adres domeny i sprawdzał, co znajduje się między drugim a trzecim ukośnikiem w treści adresu. Jeśli znajdzie się tam chociażby dodatkowa kropka w stosunku do prawdziwej nazwy domeny banku, to może to świadczyć o tym, że jest to strona złodzieja.

Jednym z wielu sposobów złodziei mających na celu przechwycenie danych klienta jest wykupienie reklamy w wyszukiwarce. Jeśli wyszukując swój bank, wpisujemy jego nazwę w wyszukiwarce to może się zdarzyć tak, że pierwszy wyświetlony link będzie podstawiony przez hakerów. Kiedy wpisujemy tam login i hasło, to może pojawić się kółeczko symbolizujące proces oczekiwania (to czas, kiedy złodziej otrzymuje informacje o tym, że ktoś próbuje się zalogować na podstawioną stronę banku). Następnie zostajemy poinformowani np. o błędnie wpisanym hasle oraz poproszeni o kod z SMS-a lub kod z karty kodów jednorazowych, dzięki którym złodziej będzie mógł zautoryzować przelew pieniędzy z rachunku. Po treści SMS-a możemy zorientować się, że nasze konto właśnie jest okradane, natomiast większość klientów nie czyta treści SMS-ów otrzymywanych od banku. Na koniec klientowi wyświetla się komunikat o pracach modernizacyjnych i prośba o kontakt z bankiem następnego dnia – chodzi oczywiście o to, aby klient nie zdążył zablokować nadużycia.

Podsumowując, najlepiej adres wpisywać samodzielnie lub ustawić zakładkę ze stroną banku. Trzeba pamiętać, że kłódka nie oznacza bezpiecznej strony bankowej. Należy być również czujnym na pojawienie się nietypowych elementów na stronie.

Warto nauczyć swoich klientów tych zasad, a w przypadku kiedy podczas logowania wystąpi coś niestandardowego, to prosić o przekazanie tej informacji do banku – zgłoszenia od klientów to najcenniejsze źródło informacji. Niektóre banki o ok. 70-80% nadużyć dowiadują się od swoich klientów. Należy więc zachęcać klientów do tego, aby dzwonili, jeśli cokolwiek wzbudzi ich niepokój.



Warto nauczyć swoich klientów tych zasad, a w przypadku kiedy podczas logowania wystąpi coś niestandardowego, to prosić o przekazanie tej informacji do banku – zgłoszenia od klientów to najcenniejsze źródło informacji. Niektóre banki o ok. 70-80% nadużyć dowiadują się od swoich klientów. Należy więc zachęcać klientów do tego, aby dzwonili, jeśli cokolwiek wzbudzi ich niepokój.

Ważnym elementem ochrony jest odpowiednie hasło. Wydawać by się mogło, że o tym, jak je stworzyć, wiemy całkiem sporo. Na niektórych stronach mamy nawet wskazówki, które mają pomóc nam je utworzyć. Najczęściej to minimum dziewięć znaków, duża i mała litera, cyfra i znak specjalny. Czy taki zestaw zapewni nam bezpieczeństwo? Jak to wygląda w praktyce? Czy dla hakerów nasze hasła stanowią jakkolwiek barierę?

Temat haseł niewątpliwie jest bardzo ważny i dotyczy każdego z nas. Często nawet nie zdajemy sobie sprawy z tego, jak wiele mamy haseł i nie chodzi tu wyłącznie o hasła do poczty, banku czy komputera, ale też hasła w formie kodu do domofonu, walizki lub alarmu. Jakiś czas temu opracowałem zestawienie stu najpopularniejszych haseł w Polsce, które powstało na bazie 10 mln haseł, które wyciekły z polskich kont. Na pierwszym miejscu plasują się imiona (43 hasła), na drugim są tzw. wężyki z klawiatury (17), a na trzecim hasła złożone z cyfr (16). Na tej podstawie można by przygotować antyprzewodnik haseł, które warto stosować.

Jak zatem powinno wyglądać mocne hasło?

Na pewno nie powinno to być słowo ze słownika. Powtórzenie go trzy razy też nie wpływa na bezpieczeństwo. Jak się okazuje, nie każde hasło, które ma dziewięć liter, w tym duże i małe litery oraz znaki specjalne, będzie hasłem mocnym. Dotyczy to również hasła złożonego z samych znaków specjalnych. Bardzo dobrym pomysłem jest za to stworzenie hasła z pierwszych liter lub całych słów zdania. Przy czym nie powinien to być tekst znanego wiersza czy piosenki – ten może znajdować się w słowniku, za pomocą którego przestępca będzie hasła odgadywał. Często wystarczy jednak, by hasło było odpowiednio długie, np. „kochamswójprace”. W internecie można znaleźć strony pozwalające sprawdzić, czy hasło jest wystarczająco mocne. Przy czym nie weryfikujemy tam oczywiście prawdziwego hasła, tylko hasło, które jest analogiczne do naszego i możemy je dzięki temu porównać.

Nie wszędzie też trzeba mieć silne hasło. Warto za to zastosować je tam, gdzie zależy nam na danych, których to hasło ma bronić. Należy odróżnić dwa rodzaje kont w internecie. Konta, na których są nasze dane i konta, na których są cudze dane, np. forum, gdzie występujemy pod pseudonimem. Istotne z punktu widzenia zabezpieczenia danych jest konto na Facebooku, konto w banku i podstawowe konto do poczty. W pozostałych miejscach można stosować wszędzie to samo hasło, logować się przez Facebooka lub nawet zapisać hasło w przeglądarce. Hasła poufne natomiast warto zapisać w managerze haseł. Warto nie zmie-

niać ich też zbyt często, ponieważ częste ich zmienianie powoduje degradację ich jakości.

Klientom banków spółdzielczych dosyć dobrze znana jest biometria, ponieważ sektor ten jako pierwszym w Polsce wprowadził bankomaty biometryczne. Na ile biometria może być skuteczną formą zabezpieczenia transakcji?

Nie każda biometria jest tak samo skuteczna. Biometria oka jest na przykład bardzo dobra, ale jest to rozwiązanie dosyć drogie. Dobrym rozwiązaniem jest także biometria palca lub dłoni. Problemy zdarzają się natomiast w przypadku biometrii twarzy. Jeśli przy autoryzacji transakcji przez wideo zamiast twarzy podstawimy zdjęcie użytkownika telefonu, a mruganie powieki zastąpimy machaniem długopisu to można oszukać ten mechanizm. Mało skuteczną jest również biometria głosowa, ponieważ głos można stosunkowo łatwo sfalszować. Są już mechanizmy, dzięki którym na podstawie jednonominutowej próbki głosu można odtworzyć dowolne zdanie danym głosem. Dobrym rozwiązaniem może być trójwymiarowa biometria twarzy stosowana w iPhoneach.

Ciekawym rozwiązaniem na rynku jest również biometria myszki i klawiatury, stosowana w jednym z banków komercyjnych. Jest to model tzw. kroczący, analizujący ruchy myszki i sposób używania klawiatury oraz badający różnicę względem zachowań z kilku poprzednich logowań. Jeśli zachowanie jest diametralnie inne, to wtedy gwałtownie podnosi się wskaźnik ryzyka i bank otrzymuje sygnał, że warto się takiej sesji bliżej przyjrzeć. Kluczowy jest tu wskaźnik tożsamości klienta – tempo przesuwania palców po klawiaturze i naciskania liter, które jest dosyć unikatowe.

Czy przy założeniu wdrożenia opisanego systemu przez banki na szeroką skalę można znacząco ograniczyć skalę cyberprzestępstw?

Wspomniane rozwiązanie oparte na biometrii behawioralnej faktycznie może być bardzo skuteczne. Kluczowa jest tu identyfikacja nie tyle konkretnego klienta, ale identyfikacja przypadku, gdy dzisiaj przy komputerze siada ktoś inny niż wczoraj. Nie jest ustalana zatem tożsamość klienta, lecz stopień rozbieżności pomiędzy wczorajszą sesją klienta a dzisiejszą sesją. Jeśli rozwiązanie to jest właściwie skalowane w systemach bankowych, to stanowi bardzo cenny sygnał dla zespołów zwalczających nadużycia. A jeżeli widać, że klient znacząco różni się zachowaniem od tego, który logował się chwilę wcześniej i dokonuje podejrzanego serii transakcji, to jest to dosyć jasny sygnał do interwencji i zablokowania takich prób oszustwa. ■



Klienci mniej pewni swoich umiejętności cyfrowych zawsze mogą liczyć na wsparcie naszych pracowników

O edukowaniu klienta banku spółdzielczego w zakresie korzystania z bankowania on-line mówi **Wojciech Żylis**, Prezes Zarządu Braniewsko-Pasłęckiego Banku Spółdzielczego z/s w Pasłęku

W dzisiejszych czasach wielu klientów woli załatwiać najważniejsze sprawy życia codziennego – zakupy, opłata rachunków – bez wychodzenia z domu. Obecnie, w związku z epidemią, jest to nawet konieczność. Jednak – nie ma co ukrywać – nie wszyscy bez problemu radzą sobie z obsługą narzędzi elektronicznych, np. aplikacji do bankowania on line. Co zwykle sprawia klientom największy problem?

Generalnie pewnie każdemu użytkownikowi najwięcej czasu zajmuje zapoznanie się z aplikacją i jej funkcjami. Jeśli natomiast mowa o problemach w korzystaniu z nowych rozwiązań, to istnieje grupa klientów, którzy mimo otaczającej nas z każdej strony technologii po prostu boi się tego typu nowości – takie osoby najtrudniej przekonać do różnego rodzaju nowinek. Poza tym zdarzają się też klienci, którzy uważają, że pieniądze „w komputerze” czy „w telefonie” są łatwiejszym łupem dla przestępców. Dla tych klientów szczytem ekstrawagancji jest posiadanie karty płatniczej. Rozumiemy to, bo proszę zauważyć, że 30-40 lat temu, a więc wcale nie w bardzo odległych czasach, zachwycaliśmy się pilotem do telewizora, 20-25 lat temu telefonami komórkowymi, dziś jest to – krótko mówiąc – „cały świat w kieszeni”. Nie jest zatem niczym dziwnym, a tym bardziej wstydliwym, że ktoś za tym zwyczajnie nie nadąża. My jako bank spółdzielczy staramy się przekonywać i informować klientów, że bankowanie on line jest nie tylko łatwym w obsłudze i bardzo praktycznym rozwiązaniem pomagającym w codziennym życiu, ale i całkiem bezpiecznym narzędziem, o ile przestrzegamy podstawowych zasad cyberbezpieczeństwa. Klienci mniej pewni swoich umiejętności cyfrowych zawsze mogą liczyć na wsparcie naszych pracowników.

Wymienione przez Pana przykłady wyraźnie pokazują, że jak ważne jest zarówno udzielanie pomocy, jak i edukowanie najbliższego otoczenia w korzystaniu np. z bankowości elektronicznej. Proszę powiedzieć, w jaki sposób Pana Bank Spółdzielczy pomaga swoim klientom i edukuje ich w tym zakresie?

Zachęcamy wszystkich do korzystania z bankowości elektronicznej i jednocześnie budując właściwy przekaz staramy się uświadamiać klientów, że jest to bezpieczna forma korzystania z usług banku. Zwracamy również szczególną uwagę na konieczność zabezpieczenia sprzętu, za pośrednictwem którego odbywa się zdalne bankowanie. O ile większość osób rozumie potrzebę zabezpieczenia komputera czy laptopa, to z koniecznością zabezpieczenia innych urządzeń mobilnych (szczególnie tych mniejszych – smartfon, tablet) jest już gorzej. Trudno powiedzieć z czego to wynika, ale to chyba nie tylko u nas tak jest...

– **Jak duże jest zainteresowanie działaniami prowadzonymi przez Bank? Czy widać już ich efekty?**



Nie jest łatwo określić, jaki wpływ na wzrost zainteresowania zdalnym bankowaniem mają prowadzone przez bank działania w tym zakresie, a jaki ma aktualna sytuacja związana z koronawirusem. Faktem jest natomiast zauważalne przyspieszenie w tej kwestii w ostatnim czasie. Myślę, że ostatni okres również pomógł przekonać niezdecydowanych. Nagle okazało się, że można zdalnie załatwić wiele spraw bez wychodzenia z domu, a skoro można np. w urzędzie, a nawet w przychodni, to dlaczego nie w banku? To mogło wiele osób zachęcić.

Grupą szczególnie narażoną na trudności w korzystaniu z cyfrowych narzędzi do bankowania on line są seniorzy. Czy dla nich Bank przygotował specjalne rozwiązania i dodatkową pomoc?

Na pomoc pracowników banku seniorzy zawsze mogą liczyć. Niestety, systemowych rozwiązań tego problemu nie mamy (być może przydałaby się specjalna aplikacja dla seniorów). Senior jest to pojęcie szerokie, bo proszę zauważyć, że przyjęło się że to osoby 65+ i to jest wiek, w którym chętnie korzysta się z nowych rozwiązań technologicznych, ale nie wymagamy od osób 75+ czy 80+ obsługi aplikacji bankowych, podczas gdy mają one problemy ze obsługą zwykłego telefonu. W takich przypadkach sam bank niewiele może zdziałać.



Ostatni okres pomógł przekonać niezdecydowanych. Nagle okazało się, że można zdalnie załatwić wiele spraw bez wychodzenia z domu, a skoro można np. w urzędzie, a nawet w przychodni, to dlaczego nie w banku? To mogło wiele osób zachęcić.

W marcu tego roku, podczas epidemii koronawirusa, Pana Bank zapoczątkował ogólnopolską akcję #ZapłaćZaSeniora. Na czym ona polegała i jak duży był oddźwięk na nią?

Na pomysł akcji #ZapłaćZaSeniora wpadłem zupełnie spontanicznie. To było pod koniec marca, a więc w okresie, kiedy ze względów bezpieczeństwa nakazano wszystkim pozostać w domach. W tym czasie większość osób odwiedzających nasze placówki to były osoby starsze, opłacające różnego rodzaju rachunki, pomimo wyjątkowo silnej rekomendacji dla tej grupy wiekowej, aby pozostać w domu. Siedząc wieczorem w domu pomyślałem, że przecież prawie każdy z tych seniorów ma syna, córkę, wnuki czy nawet sąsiadów, którzy mogliby załatwić za nich te opłaty w domowym zaciszu. Jeden wieczorny post w mediach społecznościowych i kilka informacji do znajomych załatwiło resztę. Do akcji włączyło się kilkadziesiąt banków spółdzielczych z obu zrzeszeń spółdzielczych.

Niestety, nie prowadzę w tym zakresie statystyk i pozwoliłem temu żyć własnym życiem. Odebrałem jednak wiele miłych wiadomości i telefonów, w których bardzo doceniano pomysł akcji, a dodatkowo mam satysfakcję, że inne banki, niespółdzielcze, na ten pomysł wpadły dopiero około tydzień później.

Akcja #ZapłaćZaSeniora nie miała co prawda bezpośredniego celu, jakim jest edukowanie seniorów w zakresie korzystania z bankowości elektronicznej, ponieważ stanowiła zachętę do udzielania doraźnej pomocy w trudnym czasie, jednak można mieć nadzieję, że pośrednio wpłynęła i nadal wpływa na zwiększone zainteresowanie klientów, w

tym seniorów, korzystaniem z on lineowego bankowania. Kto wie, może część seniorów, zachęcona przez młodsze pokolenia łatwymi w obsłudze i szybkimi w działaniu rozwiązaniami technologicznymi, w najbliższym czasie sama chętnie sięgnie do elektronicznej wersji swojego rachunku bankowego? To pokaże najbliższa przyszłość.

Jakie są Państwa dalsze plany związane z edukowaniem klientów w korzystaniu z bankowości elektronicznej i mobilnej?

Zdajemy sobie sprawę, że istnieje grupa „konserwatywnych” klientów, którzy pomimo różnego rodzaju zachęt i tak będą trwać przy swoim. Szanujemy to, i na ich potrzeby również pozostajemy otwarci. Nie zamierzamy jednak ustawać w promowaniu bankowości elektronicznej, ale też nie chcemy być w tym zbyt nalegający. Sugerujemy klientom rozwiązania zdalne, ale wciąż jesteśmy i pewnie jeszcze długo będziemy otwarci na kontakt tradycyjny. Osobiście uważam, że za kilka, kilkanaście lat taka edukacja może okazać się zupełnie zbędna. Cyfrowo-informacyjne pokolenie już zaczyna być dojrzałe, zakłada rodziny, zaczyna odpowiednio zarabiać, a już zauważyć można, że po piętnastu latach kolejne, które w mojej opinii jest materialnie mniej zachłanne, ale za to urodzone „ze smartfonem w dłoni”. Ich do czegoś takiego jak elektroniczna bankowość nie trzeba będzie przekonywać, bo dla nich elektroniczne, a właściwie wirtualne już jest prawie wszystko. Sam mam 21-letniego syna, któremu 8 lat temu założyłem konto. Do dziś może ze dwa razy pokazał się przy bankowym „okienku”. ■



XXXXXXXXX
XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

