



NOWOCZESNA SPÓŁDZIELCZOŚĆ W PRAKTYCE

Bank Spółdzielczy w Cieszynie ma ponad 150 lat historii, ale jego siłą nie jest wyłącznie tradycja. To także konsekwentnie realizowana „praca organiczna”, bliskość ludzi i regionu oraz umiejętne łączenie nowoczesnych technologii z trwałymi wartościami spółdzielczymi.

O tym, dlaczego lokalny bank może być instytucją „na pokolenia”, jak buduje się zaufanie w świecie algorytmów i dlaczego relacja pozostaje najważniejszym kapitałem, z **Aliną Rakowską**, Prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Cieszynie, rozmawiała **Anna Jarmuszkiewicz**.

Bank Spółdzielczy w Cieszynie ma ponad 150-letnią historię – jego początki sięgają Towarzystwa Zaliczkowego z 1873 roku. Jak Pani Prezes patrzy dziś na tę długą tradycję? Które momenty z historii Banku uważa Pani za szczególnie formujące jego współczesną tożsamość?

Czy można na tak długą i piękną historię pierwszej, polskiej instytucji finansowej na Śląsku Cieszyńskim patrzeć inaczej niż z dumą? Historia Banku jest niezwykła, bardzo dobrze udokumentowana, ściśle powiązana z historią regionu, na którym przyszło nam działać. Historia to bez wątpienia solidny fundament, na którym nasi klienci mogą bezpiecznie budować swoją przyszłość. Rok 1873 i powstanie Towarzystwa Zaliczkowego to dowód na niezwykłą mądrość i zaradność naszych przodków. Rozumieli oni, że kapitał ma narodowość i najlepiej pracuje tam, gdzie powstaje – w lokalnej wspólnocie, zwłaszcza że Śląsk Cieszyński od prawie 600 lat znajdował się pod obcymi, najpierw czeskimi, później niemieckimi, wpływami, wobec czego konieczne było wzmocnienie od strony finansowej, gospodarczej polskiej ludności na tym terenie.

Kluczowymi momentami formującymi naszą tożsamość były z pewnością czasy przełomów – pierwsza wojna światowa, powstanie Rady Narodowej dla Księstwa Cieszyńskiego, której celem było przyłączenie Księstwa Cieszyńskiego w całości do odradzającej się po okresach zaborów Polski. Niestety, to się nie udało i doszło do podziału terenu, na którym Bank działał, pomiędzy Polskę a Czechosłowację w 1920 roku. Podział organizacji na dwie instytucje, zgodnie z nowym podziałem administracyjnym, był niezwykle trudnym wyzwaniem, które trwało aż 5 lat. Kolejne trudne momenty to hiperinflacja, druga wojna światowa, reaktywacja Towarzystwa po II wojnie światowej, zmiany ustrojowe, a w nowszej historii kryzysy finansowe. Za każdym razem Bank wychodził z nich obronną ręką, ponieważ opierał się na zaufaniu i realnej

gospodarce, a nie na ryzykownych spekulacjach. Ta ciągłość trwania daje naszym obecnym klientom gwarancję, że jesteśmy instytucją na pokolenia, a nie „na jeden sezon”. Ta ciągłość sprawia, że klienci wiedzą, iż nie znikniemy z dnia na dzień. Jesteśmy stąd i tu zostajemy.

W jednym z wywiadów powiedziała Pani o sobie: „jestem zwolennikiem pracy organicznej”. Co to praktycznie znaczy w realiach Banku Spółdzielczego w Cieszynie? Jak wygląda „praca organiczna” na poziomie strategii Banku, a jak w codziennym kontakcie z klientami i lokalnymi partnerami?

Dla mnie praca organiczna to antyteza „chodzenia na skróty”. W bankowości oznacza to budowanie wzrostu w sposób stabilny i bezpieczny, a nie spekulacyjny. Nie szukamy ryzykownych zysków, wolimy zysk wypracowany rzetelną pracą, który gwarantuje bezpieczeństwo depozytów naszych członków i klientów.

W codziennym kontakcie z klientem praca organiczna to towarzyszenie mu na każdym etapie życia. To my często pomagamy małemu przedsiębiorcy napisać pierwszy biznesplan, finansujemy rozwój jego firmy. To cierpliwe tłumaczenie zawłości finansowych i szukanie rozwiązań „szytych na miarę”. W naszym Banku klient nigdy nie jest anonimowym rekordem w bazie danych – jego sukces jest naszym sukcesem i to jest właśnie istota nowoczesnej pracy organicznej.

Otrzymała Pani Srebrną Cieszyńiankę przyznaną przez władze powiatu cieszyńskiego – wyróżnienie za zaangażowanie na rzecz regionu. Jakie przedsięwzięcia – inwestycyjne, społeczne, edukacyjne – są dla Pani najważniejszym dowodem na to, że lokalny bank spółdzielczy może realnie zmieniać otoczenie?

To wyróżnienie traktuję jako nagrodę dla całego zespołu Banku, bo to my wszyscy pracujemy na sukces naszej in-





W naszym Banku klient nigdy nie jest anonimowym rekordem w bazie danych – jego sukces jest naszym sukcesem i to jest właśnie istota nowoczesnej pracy organicznej.

stytucji. Najważniejszym dowodem na naszą sprawczość jest to, co można zobaczyć jadąc przez powiat cieszyński. Widzę zmodernizowane gospodarstwa, prężnie działające małe firmy, wyremontowane domy – wiele z tych inwestycji powstało dzięki naszemu finansowaniu.

Ogromną satysfakcję daje mi też widok odnowionych zabytków czy nowoczesnego sprzętu w lokalnym szpitalu, do czego dołożyliśmy swoją cegiełkę. Wielką radość sprawia mi czytanie kolejnych regionalnych publikacji, które pomogliśmy wydać, czy uczestniczenie w charytatywnym Koncercie Noworocznym organizowanym przez Macierz Ziemi Cieszyńskiej, z którego dochód jest przeznaczany na stypendia dla zdolnej młodzieży. Te z pozoru małe działania wpływają na to, że w tej naszej małej ojczyźnie, po prostu żyje się lepiej.

Bank od lat wspiera inicjatywy takie jak „Działaj Lokalnie”, współpracuje z organizacjami pozarządowymi i instytucjami kultury, a także z Fundacją Zdrowia Śląska Cieszyńskiego. Jakie kryteria są dla Pani kluczowe przy wyborze projektów do wsparcia i jak – z perspektywy Banku – mierzycie Państwo efekty takiego zaangażowania społecznego?

Kluczowym kryterium jest dla nas „użyteczność społeczna” i trwałość efektów. Szukamy inicjatyw, które realnie rozwiązują problemy lokalnej społeczności lub integrują mieszkańców. Jeśli chodzi o mierzenie efektów w sensie ekonomicznym, matematycznym to nie mierzymy tego.

Czy wszystkie działania muszą być mierzone? Raczej nie. Naszym zyskiem jest zaufanie społeczne i lojalność klientów. Widzimy to, gdy mieszkańcy wybierają nasze konto czy lokatę, mówiąc: „bo wy wspieracie nasz region” i to jest najcenniejsze. Bank Spółdzielczy jest tak silny, jak silna jest społeczność, w której działa, dlatego inwestycja w region to dla nas najlepsza lokata kapitału, a także praktyczna realizacja idei naszych założycieli, która brzmiała „Służba narodowa na posterunku gospodarczym – służba swemu społeczeństwu w potrzebie gospodarczej – oto stanowisko przez Twórców i Przewodników tej instytucji ustanowione, oto kierunek działalności, jakiemu wierną pozostać ma ona obecnie i na przyszłość najdalszą”.

W swoich wypowiedziach podkreśla Pani rolę edukacji ekonomicznej – od zajęć w szkołach, przez spotkania z przedszkolakami, po śniadania biznesowe dla przedsiębiorców. Jak zmienia się poziom świadomości finansowej mieszkańców regionu i jakie wyzwania widzi Pani dziś w pracy z młodym pokoleniem klientów?

Poziom wiedzy rośnie, co mnie bardzo cieszy, ale zmieniają się zagrożenia. Kiedyś uczyliśmy, jak wypełnić druk przelewu, dziś uczymy, jak nie dać się okraść w internecie. Cyberbezpieczeństwo to aktualnie nasz priorytet edukacyjny.

Jeśli chodzi o młode pokolenie, wyzwaniem jest nauka cierpliwości. Żyjemy w kulturze natychmiastowości, a finanse lubią planowanie. Chcemy pokazać młodym lu-





Najtrudniejsze jest utrzymanie równowagi między koniecznością sprostania rygorystycznym wymogom regulacyjnym i technologicznym, a zachowaniem ludzkiej twarzy bankowości. Nie chcemy stać się bezosobową korporacją sterowaną przez algorytmy, co oznacza, że dbamy o dobrą atmosferę pracy, dbamy o rozwój zawodowy naszych pracowników, reagujemy i staramy się pomagać, gdy nasi pracownicy lub członkowie ich rodzin znajdują się w sytuacjach trudnych.

dziom, że nasza nowoczesna aplikacja mobilna i płatności zbliżeniowe to tylko narzędzia, ale za nimi musi stać mądre zarządzanie budżetem, a także niezwykle ważna etyka w codziennym działaniu. Docieramy do młodzieży w ramach zrzeszeniowego programu TalentowiSKO, cieszą nas coroczne sukcesy młodych ludzi piszących biznesplany, które dostają wysokie oceny i, oczywiście, nagrody. Całkiem niedawno uczestniczyliśmy w projekcie realizowanym przez Powiatowy Urząd Pracy w Cieszynie, w ramach którego nasi pracownicy spotykali się z młodzieżą, odpowiadali na szereg pytań, głównie z obszaru prowadzenia biznesu oraz cyberbezpieczeństwa.

Często akcentuje Pani, że za sukcesami Banku stoją pracownicy, członkowie, rada nadzorcza i wierni klienci – współwłaściciele spółdzielni. Co – z punktu widzenia prezes banku – jest najtrudniejsze, a co najbardziej satysfakcjonujące w budowaniu takiej wspólnoty interesariuszy wokół lokalnej instytucji finansowej?

Najtrudniejsze jest utrzymanie równowagi między koniecznością sprostania rygorystycznym wymogom regulacyjnym i technologicznym, a zachowaniem ludzkiej twarzy bankowości. Nie chcemy stać się bezosobową kor-

poracją sterowaną przez algorytmy, co oznacza, że dbamy o dobrą atmosferę pracy, dbamy o rozwój zawodowy naszych pracowników, reagujemy i staramy się pomagać, gdy nasi pracownicy lub członkowie ich rodzin znajdują się w sytuacjach trudnych. Najbardziej satysfakcjonująca jest więc międzyludzka. To również momenty, gdy klienci przychodzą do oddziału nie tylko po to, by wykonać przelew, ale by poradzić się zaufanego doradcy, którego znają od lat. Satysfakcją jest widzieć, jak dzieci naszych udziałowców zakładają u nas swoje pierwsze konta, kontynuując rodzinną tradycję. W świecie globalnych finansów to poczucie wspólnoty i wzajemnej odpowiedzialności jest czymś unikatowym, co staramy się pielęgnować każdego dnia. To dowód na to, że „spółdzielczość” to nie jest przestarzałe hasło, ale model biznesowy oparty na najtrwałszym fundamencie – na wspólnocie interesów. W naszym Banku klient nie jest petentem, jest u siebie.

Bank Spółdzielczy w Cieszynie jest dziś nowoczesną instytucją działającą w grupie BPS, oferującą bankowość internetową i mobilną, a jednocześnie pozostaje głęboko zakorzeniony w śląskim kontekście lokalnym. Jak wyobraża sobie Pani przyszłość Banku w perspektywie następnych 10–15 lat – jakie trendy





Najbardziej satysfakcjonująca jest więź międzyludzka. To również momenty, gdy klienci przychodzą do oddziału nie tylko po to, by wykonać przelew, ale by poradzić się zaufanego doradcy, którego znają od lat. Satysfakcją jest widzieć, jak dzieci naszych udziałowców zakładają u nas swoje pierwsze konta, kontynuując rodzinną tradycję. W świecie globalnych finansów to poczucie wspólnoty i wzajemnej odpowiedzialności jest czymś unikatowym, co staramy się pielęgnować każdego dnia.

(technologiczne, regulacyjne, demograficzne) będą dla Państwa najważniejsze i jak chcecie na nie odpowiadać, nie tracąc spółdzielczego charakteru?

Kluczowe są wyzwania regulacyjne oraz technologiczne, a także sytuacja gospodarcza, polityczna kraju, poziom stóp procentowych. Będziemy inwestować w najnowocześniejsze technologie, aplikacje mobilne i cyberbezpieczeństwo w ramach Grupy BPS. Nasi klienci już mają dostęp do banku w kieszeni – w aplikacji mobilnej, 24 godziny na dobę – poprzez całodobową infolinię, z każdego miejsca na świecie. To jest konieczność i standard. Jednak naszą przewagą konkurencyjną, której nie zastąpi żadna sztuczna inteligencja, pozostanie relacja. W perspektywie 15 lat, przy zmieniającej się demografii i starzejącym się społeczeństwie, rola fizycznych placówek i osobistego doradcy paradoksalnie wzrośnie. Ludzie będą potrzebować przewodnika w coraz bardziej skomplikowanym świecie finansów. Jestem przekonana, że dalej będziemy bankiem chętnie wybieranym w zakresie kredytów mieszkaniowych, z uwagi na bardzo dobrą ofertę, szybkość działania, a także ciągłość działania w trakcie życia takiego kredytu, co jest niezwykle istotne w przypadku konieczności dokonania zmian w umowie. Mieszkańcy

naszego powiatu już zapewne zauważyli, że było wiele różnych komercyjnych banków na naszym terenie, których od dawna już nie ma – zostały przejęte przez inne grupy bankowe. Wielu klientów tych instytucji ma problem z dotarciem do oddziału, w którym można uzgodnić jakieś zmiany w umowie, klienci doświadczają, jak trudno coś z korporacjami wynegocjować, ustalić. Dlatego banki spółdzielcze z lokalnymi ośrodkami decyzyjnymi będą zyskiwać nowych klientów.

Nasze położenie w sercu Europy, skąd bliżej do Wiednia niż do Warszawy, wymusza posiadanie usług związanych z obrotem walutowym. Pochwalę się, że właśnie uruchomiliśmy kantor w naszej aplikacji mobilnej, który bez wątpienia w perspektywie najbliższych lat będzie się rozwijał, zwłaszcza, że obsługujemy koronę czeską, z uwagi na nasze położenie praktycznie na granicy.

Chcemy być bankiem nowoczesnym technologicznie, ale tradycyjnym w wartościach – takim, w którym nowoczesna aplikacja służy człowiekowi, a nie go zastępuje.

Za 15 lat wciąż będziemy blisko – technologicznie na wyciągnięcie kciuka, a fizycznie – tuż za rogiem, blisko cieszyńskiego rynku – na ulicy Kochanowskiego 4.

Zapraszam wszystkich, by sprawdzili, jak wygląda nowoczesna spółdzielczość w praktyce. ■

