

ECONOMY
LIFE

Today

DODATEK INFORMACYJNO-PROMOCYJNY DO RZECZPOSPOLITEJ NR 7 (14) 31 SIERPANIA 2011

MCX TELECOM

>> STRONA 3



JAKOŚĆ
to pieniądz

JAKOŚĆ to pieniądz



Na co dzień nie zastanawiamy się głębiej nad znanym powszechnie przysłowiem „Czas to pieniądz”. Warto jednak uwierzyć w to, że troszcząc się o należyte wykorzystanie czasu, dbamy tak naprawdę o swój zysk.

A tuteż pieniądza jest jego siła nabywcza – jest on powszechnie akceptowanym środkiem wymiany dóbr i usług oraz miernikiem ich wartości. Zmierzmy na potrzebę chwili powyższą maksymę na słowa „JAKOŚĆ to pieniądz” i sami pokierujmy naszymi finansami. Inwestujmy zatem nasz kapitał rozsądnie, korzystając z ofert i doświadczenia fachowców w dziedzinie bankowości.

W dzisiejszym wydaniu Economy Life Today mamy przyjemność zaprezentować Państwu pretendenta do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011.

Silną grupę stanowią Banki Spółdzielcze, które działając lokalnie, orientują się doskonale w realiach podległych rynków, dzięki czemu znają swoich klientów i dostosowują produkty do ich indywidualnych potrzeb.

Specyficzną wspólnotę bankową tworzą SKOK-i, upowszechniając samopomoc fi-

nansową, tworząc konkurencyjną ofertę, odpowiadającą nawet najbardziej wymagającym odbiorcom. Zaufaniem cieszy się od lat Invest Bank tworzący nowoczesną bankowość i budujący wiarygodne oraz długotrwałe relacje z klientami. Do sprawnej obsługi bankowych kontrahentów potrzebne jest również zaplecze informatyczne. Na tym gruncie sukces odniósł MCX Telecom, który stworzył największą sieć teleinformatyczną w bankach i wdrożył pierwszą w Polsce telefonię IP.

Zapraszamy do zapoznania się sylwetkami wyżej wymienionych firm, które swoją działalnością pozwalają nam oszczędzać z jakością nie tylko przyszłowiemu czas.

Małgorzata Kapela-Leks
project manager wydania

FINANSE | PIASTOWSKI BANK SPÓŁDZIELCZY W JANIKOWIE
nominowany do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011

Czas na zmiany

Rozmowa z **Anną Kaczmarek**,
prezesem zarządu
Piaśtowskiego Banku
Spółdzielczego w Janikowie

SGB Spółdzielcza Grupa Bankowa
Piaśtowski Bank Spółdzielczy
w Janikowie

■ Piaśtowski Bank Spółdzielczy w Janikowie jest bankiem o długoletnim doświadczeniu. Co stoi za Państwa sukcesem?

- W 2014 roku będziemy obchodzić jubileusz 150 lat istnienia. Jest to powód do dumy i dowodzi temu, że potrafimy się dostosować do zmieniającego się otoczenia, co jest niezbędnym warunkiem trwałego zrównoważonego rozwoju. Jesteśmy bankiem o lokalnym charakterze. W kontaktach z klientami koncentrujemy się na budowaniu długoterminowych relacji. Realizujemy w ten sposób misję banku wyrażającą się w maksymie - „Rozwijamy się wspólnie dzięki zaufaniu”. Naszą silną stroną jest znajomość lokalnych realiów. Dzięki temu możemy precyzyjnie dostosować ofertę do sytuacji, poszukując najlepszych rozwiązań. Jest to możliwe dzięki kompetentnej kadrze oraz krótkiemu procesowi de-



czyjnymu. W podejściu do ryzyka najważniejsze jest dla nas bezpieczeństwo i zaufanie klientów.

■ W jaki sposób Bank zamierza kreować swoją przewagę konkurencyjną?

- Aktualnie rozpoczynamy kolejny etap naszej ewolucji, realizując nową strategię działania. Zakłada ona wzrost udziału w rynku, szczególnie w segmencie klientów do 30 roku życia oraz MiŚP poprzez

lepsze wykorzystanie efektu synergii i skali działania w Spółdzielczej Grupie Bankowej, którą tworzymy z innymi BS oraz Gospodarczym Bankiem Wielkopolski SA w Poznaniu. Jednym z ambitnych przedsięwzięć jest wdrożenie w 2012 roku wspólnej dla SGB platformy informatycznej na bazie systemu Def3000. Jest to system uznany w 2011 roku przez kapitułę IX edycji konkursu „Lider Informatyki instytucji finansowych” - organizowanego przez Gazetę Bankową - za najlepszy i najnowocześniejszy system informatyczny.

■ Jak przyjęli Państwo nominację do tytułu JAKOŚĆ ROKU?

- Bardzo się cieszymy, że nasza praca została doceniona przez kapitułę konkursu. Jest to dla nas potwierdzenie tego, że nasza polityka zmierza we właściwym kierunku.

■ Dziękuję za rozmowę.
Dawid Przygodzki

Today
ECONOMY LIFE
Redaktor prowadzący:
Krzysztof Stadler
Project manager:
Małgorzata Kapela-Leks
Materiały przygotowali:
Małgorzata Kapela-Leks,
Krzysztof Stadler, Dawid
Przygodzki, Renata Urban,
Katarzyna Burdach
Korekta: M. i A. Lięgza
DTP: DASO.pl
Wydawca: Public PR
40-142 Katowice
ul. Modelarska 12
tel.: 32/258 20 66
fax: 32/258 04 05
redakcja@economylife.pl

SPIS TREŚCI:

JAKOŚĆ to pieniądz	2
Czas na zmiany	2
Zaufany partner	2
Lokalny lider	2
Bank dla Ciebie	2
Polityka jakości podstawą działalności	3
Nieograniczona łączność	3
INVEST-ycja w jakość	3

Zaufany partner

SKOK im. St. Kard. Wyszyńskiego we Wrześni już od 15 lat cieszy się uznaniem klientów oraz bardzo dobrą reputacją na rynku usług finansowych. Może pośzczycić się wieloma sukcesami, w tym tegoroczną nominacją do tytułu JAKOŚĆ ROKU SREBRO. Jest to kolejne wyróżnienie po uzyskaniu tytułów „Spółdzielczy Zarząd Roku” w 2005 roku, „JAKOŚĆ ROKU 2007” oraz „Solidny Pracodawca” w 2008 roku.



Wszystkie otrzymane nagrody są dowodem profesjonalizmu i to w szerokim spektrum działalności, a jednocześnie są zobowiązaniem do dalszego doskonalenia się i dynamicznego rozwoju. - Nie jest to łatwe, zwłaszcza w czasie powracającego kryzysu. Tym bardziej cieszą nas te wyróżnienia - mówi **Karol Nowak**, wiceprezes zarządu SKOK im. St. Kard. Wyszyńskiego. Kasa jako pierwsza w kraju zaproponowała klientom karty płatnicze z możliwością realizacji tzw. płatności zbliżeniowych, ponadto posiada bogatą i niezwykle atrakcyjną ofertę depozytową, w szczególności długoter-

minowe rachunki oszczędnościowe oraz dogodne warunki kredytowania, nawet dla najbardziej wymagających klientów.

Kasa nie zapomina o swojej misji społecznej i od wielu lat aktywnie wspiera oraz organizuje własne akcje charytatywne. Pomaga finansowo Caritas Polska, jałdodajni Św. Brata Alberta, bierze udział przy organizowaniu zbiórek rzeczowych dla powodzian oraz realizuje darmowe przelewy na cele dobroczynne. SKOK im. St. Kard. Wyszyńskiego jest niewątpliwie cennym i sprawdzonym partnerem dla klientów, ich rodzin oraz środowisk lokalnych.
oprac. Dawid Przygodzki

Bank dla Ciebie

Bank spółdzielczy w Grębcinie jest zaufanym partnerem biznesowym lokalnej społeczności. Jego głównym zadaniem jest obsługa finansowa rolnictwa, a także wspaganie małych i średnich przedsiębiorstw. Od początku działalności priorytetem dla banku było zadowolenie klientów poprzez świadczenie usług na najwyższym poziomie. Takie działania sprawiły, że bank pretenduje do tytułu JAKOŚĆ ROKU.



- Jesteśmy częścią regionu, w którym działamy, dlatego znamy potrzeby naszych klientów i wiemy, jak możemy im sprostać - mówi **Elżbieta Łoń**, prezes zarządu Banku Spółdzielczego w Grębcinie.

Pomimo rosnącej konkurencji ze strony licznych banków komercyjnych Bank Spółdzielczy w Grębcinie posiada znaczący udział w lokalnym rynku usług finansowych, a dzięki wdrażaniu nowoczesnych usług i technologii oferuje produkty jakościowo nieodbiegające od oferty banków komercyjnych.

W jego asortymencie znajduje się między innymi Lokata SGB, która cie-

szy się wielką popularnością wśród klientów. Umożliwia ona nie tylko oszczędzanie na dogodnych warunkach, ale także daje możliwość udziału w losowaniu wielu atrakcyjnych nagród, w tym samochodu osobowego.

Institucja jest ściśle powiązana ze społecznością lokalną oraz samorządami. Bank świadczy szeroki zakres usług finansowych dla swoich członków i klientów, a gromadzone środki w formie lokat oszczędnościowych wykorzystuje na finansowanie lokalnych zadań inwestycyjnych i wspieranie wydarzeń kulturalnych.

Dawid Przygodzki

Lokalny lider

Bank Spółdzielczy w Gryfinie od ponad 60 lat zapewnia kompleksową obsługę finansową lokalnym firmom, przedsiębiorstwom branży rolnospożywczej, a także rolnikom. Wieloletnie doświadczenie oraz szereg zmian zachodzących w sektorze bankowości spółdzielczej sprawiły, że może on oferować swoim klientom usługi finansowe na najwyższym poziomie. Potwierdzeniem wysokiej jakości usług jest nominacja do tytułu JAKOŚĆ ROKU.



Obecnie Bank prowadzi działalność na terenie czterech gmin: Gryfino, Banie, Widuchowa i Kołbaskowo. Obsługuje także mieszkańców sąsiednich powiatów. Osoby korzystające z usług Banku to przede wszystkim rolnicy. Ponad 70% operacji kredytowych związanym jest z działalnością rolniczą. Pozostali klienci to osoby prawne oraz fizyczne korzystające z kredytów, przede wszystkim konsumenci.

- Użytkownicy usług Banku wiedzą, że u nas nie są bezimienni, jak to bywa w bankach komer-

cyjnych. Nasi pracownicy to osoby z długoletnim stażem, traktują każdego klienta jak najważniejszego dla Banku - mówi **Małgorzata Kaźmierczak**, prezes zarządu Banku Spółdzielczego w Gryfinie. Pracownicy i zarząd zdają sobie sprawę ze swojej roli na rynku lokalnym. Znają potrzeby swoich odbiorców i wiedzą, co jest dla nich najlepsze.

Bank obsługuje budżet gminy. Daje to gwarancję pozostawienia w rejonie jego działania pieniędzy zarobionych przez jego klientów, czym przyczynia się do rozwoju społeczności lokalnej.
Dawid Przygodzki

FINANSE | SKOK im. Z. CHMIELEWSKIEGO nominowana do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011

Polityka jakości podstawą działalności

Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa im. Z. Chmielewskiego funkcjonuje na rynku już ponad 17 lat. Jej głównym celem jest upowszechnianie finansowej samopomocy oraz działania skierowane na rzecz Członków Kasy, zapewniające bardzo dobrą ofertę finansową, wysoką jakość, kulturę obsługi oraz edukację ekonomiczną. „Tworzyć i stale rozwijać organizację, która w najlepszy i najskuteczniejszy sposób będzie odpowiadać na potrzeby klientów” – tak brzmi misja obrona przez SKOK Chmielewskiego. Do jej wypełnienia - zgodnie ze swoimi zamierzeniami - stale dąży i w kierunku której się rozwija.

Takie założenia otworzyły firmie drzwi do sukcesu, którego potwierdzeniem są liczne nagrody oraz wyróżnienia przyznawane przez prestiżowe instytucje i rankingi w kraju, takie jak: Setka Kuriera Lubelskiego, Pięćsetka Polityki – ranking największych polskich firm, wyróżnienie Finansowa Marka Roku 2010 Gazety Finansowej, Solidny Pracodawca Roku 2008, Solidny Pracodawca Roku 2011 oraz nominacja do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011.

Postawione cele i zadania Kasa realizuje poprzez opracowaną w 2003 roku politykę jakości, której wdrożenie i ciągłe doskonalenie stało się jednym z najważniejszych obszarów działalności SKOK Chmielewskiego. W celu potwierdzenia kompatybilności

systemu zarządzania jakością, zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2008, Kasa poddawana jest corocznym audytom. Pozytywne odnowienia certyfikacji są najlepszym dowodem na to, że SKOK Chmielewskiego konsekwentnie realizuje założoną politykę jakości. Ponadto przeprowadzone audyty potwierdzają, że mocne strony firmy to silna orientacja na klienta, korzystna oferta, a także duże zaangażowanie kierownictwa oraz pracowników.

Stosowana polityka jakości ma duży wpływ na terminowość, bezpieczeństwo i satysfakcję klientów. Ułatwia ona realizowanie wyznaczonych celów, jednocześnie zapewniając wysoki poziom obsługi i produktów finansowych.

- Chcąc utrzymać jakość oferowanych produktów i usług jako gwarancję spełnienia wymagań i oczekiwań Członków Kasy, polityka jakości przestała być projektem, a stała się podstawą działalności - mówi **Bogumił Krzyszczak**, prezes zarządu SKOK im. Chmielewskiego. Kasa dąży do ciągłego rozwoju mającego na celu stworzenie oferty finansowej w taki sposób, by była konkurencyjna na rynku i odpowiadała na potrzeby nawet najbardziej wymagających klientów. Polityka jakości to również tworzenie przyjaznych miejsc pracy, organizowanie i udział pracowników w szkoleniach podwyższających ich kwalifikacje oraz zakres kompetencji. W dążeniu do sprostania wymaganiom polityki jakości

muszą być rozwijane nowoczesne rozwiązania technologiczne i informatyczne pozwalające szybko i sprawnie reagować na pojawiające się nowe potrzeby Członków Kasy (karty bankomatowe, bankomaty, e-skok,) gwarantujące jednocześnie wysoki poziom bezpieczeństwa danych. Klucz do sukcesu zawsze znajduje się w człowieku, stąd oczywiste stwierdzenie, że zadowoleni klienci oraz pracownicy są potwierdzeniem stosowanej polityki jakości. SKOK Chmielewskiego cyklicznie bada potrzeby swoich klientów, poddaje je analizie, stara się w jak największym stopniu na nie odpowiedzieć. Droga rozwoju SKOK-u, której istotnym składnikiem jest jakość, to droga do sukcesu. Świadczy o tym ponad 180 tysięcy zadowolonych Członków Kasy, a ich ilość stale rośnie. Wyniki badań satysfakcji klientów potwierdzają że dobrze obrano kierunek.

Oprac. Dawid Przygodzki

www.skokchmielewskiego.pl

Siedziba Kasy:
Lublin
ul. Wallenroda 2E
tel. 81 446 30 00



Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa

SKOK CHMIELEWSKIEGO

■ PRAKTYCZNE POŻYCZKI ■ LOKATY ■ KREDYTY ■ ROR

TELEKOMUNIKACJA | MCX TELECOM dostawcą rozwiązań Unified Communication

Nieograniczona łączność

MCX TELECOM



Rozmowa z **Robertem Juszczykiem**, prezesem zarządu oraz **Marcinem Rusewiczem**, dyrektorem dz. rozwoju produktu MCX Telecom Sp. z o.o.



■ Grupa MCX od lat związana jest z sektorem publicznym.

- **Robert Juszczak**: Rzeczywiście. Jeszcze w latach 90-tych XX wieku, jako partner firmy Cisco, zbudowaliśmy największe sieci teleinformatyczne w bankach, wdrażając jednocześnie pierwszą w Polsce telefonię IP. W ten sposób staliśmy się liderem rynku rozwiązań teleinformatycznych dla biznesu.

- **Marcin Rusewicz**: W toku dalszego rozwoju wprowadziliśmy rozwiązania telekonferencyjne. Jako eksperci od wideokonferencji dostarczamy obecnie rozwiązania światowych liderów. Tym, co nas wyróżnia jest wdrażanie własnego oprogramo-

wania lub integracja z innymi systemami. Jako pierwsi zainstalowaliśmy rozwiązania wideokonferencyjne, które umożliwiły wideo rejestrację zdalnych rozpraw i przyczyniły się do znacznego obniżenia kosztów w polskim sądownictwie.

■ **Państwa dział rozwoju produktów pracuje nad tworzeniem nowych rozwiązań. Jakie jest najmlodsze dziecko MCX Telecom?**

- **MR**: Jest to System Zintegrowanej Łączności Dyspozytorskiej obsługiwany przez konsolę.

■ **Jakie zalety kryją się za tą nieco skomplikowaną nazwą?**

- **MR**: Czytelna i łatwa w obsłudze konsola - interfejs użytkownika - jest zindy-

widualizowana i dopasowana do potrzeb dyspozytora. Konsola kryje w sobie pełny system umożliwiający łączność i komunikację w tym samym czasie pomiędzy wieloma osobami, dysponującymi różnymi urządzeniami: telefonem komórkowym, stacjonarnym czy radiem. To narzędzie dedykowane jest dyspozytorom posterunków policji, ale może również być wykorzystywane w sektorze biznesowym, np. transporcie czy rozległych terytorialnie zakładach produkcyjnych.

■ **Konsola ubiega się o godło JAKOŚĆ ROKU 2011. W jaki sposób realizujecie Państwo politykę jakości w firmie?**

- **RJ**: Punktem wyjścia jest przyjęcie przez firmę polityki jakości zgodnej z normami ISO 9001:2008. Przejawia się to zaangażowaniem pracowników w dbałość o jakość realizowanych usług, co wpływa na zadowolenie klientów oraz możliwość tworzenia tak zaawansowanych rozwiązań jakim jest System Zintegrowanej Łączności Dyspozytorskiej.

■ **Dziękuję za rozmowę.**
Krzysztof Stadler

FINANSE | INVEST-BANK nominowany do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011

INVEST-ycja w jakość



Współczesna bankowość i finanse to spore wyzwanie dla zarządzających w tym sektorze. Stale wzrasta świadomość Klientów, co przekłada się na ich oczekiwania. Dlatego tak ważnym czynnikiem jest najwyższa jakość wykonywanych usług, zaufanie odbiorców, a także innowacyjne podejście do zarządzania. Taką strategią może poszczycić się INVEST-BANK S.A.

Od ponad 20 lat Bank tworzą ludzie nastawieni na dobro Klientów. Kontakty z nimi realizowane są według jasnej wizji: „Bank działający bezpiecznie i nowoczesnie, budujący wiarygodne i długotrwałe relacje z Klientami”. Do ich dyspozycji Bank oddaje obecnie 119 oddziałów, 42 placówki partnerskie oraz Oddział Telefoniczny.

Stosowana filozofia działania zakłada konsekwentnie realizowaną politykę jakości. INVEST-BANK S.A. jest pierwszym bankiem w Polsce, który wdrożył Zintegrowany System Zarządzania zgodny z normami ISO 9001, ISO 14001 oraz PN-N-18001. Potwierdzeniem tego są certyfikaty z zakresu Procesu Zarządzania Relacjami z Klientami, Usługi Podwyższonego Standardu Jakości oraz Procesu Zarządzania Skargami. Oceny działań Banku dokonują audytorzy zewnętrzni. Dokonują jej również Klienci Banku i to oni są najlepszym weryfikatorem podejmowanych działań. Także Klienci o specjalnych potrzebach – każda osoba niepełnosprawna w INVEST-BANK S.A. ma możliwość bezpłatnego skorzystania z Usługi Podwyższonego Standardu Jakości.

Dowodem na zaangażowanie pracowników w podnoszenie jakości obsługi Klientów jest także proces wewnętrznej certyfikacji Oddziałów INVEST-BANK S.A.

Wzrost jakości obsługi znajduje swoje odzwierciedlenie w spadku liczby interwencji Klientów

kierowanych do instytucji nadzorczych, a także w systematycznym spadku średniego czasu rozpatrywania skarg - wielokrotnie już niższym niż wymogi nadzoru finansowego. Sukcesy te, jak wiadać, są jak najbardziej mierzalne i przekładające się na korzyści dla Klienta.

Oprócz działalności biznesowej Bank podejmuje wiele działań charytatywnych, między innymi współpracując z Fundacją Polsat Dzieciom oraz ze Stowarzyszeniem „Nasze Serce”. Jednocześnie firma stale doskonali poziom oferowanych usług, a także konsekwentnie rozwija Zintegrowany System Zarządzania. Dzięki takim staraniom INVEST-BANK S.A. uzyskał nominację do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011.

Katarzyna Burdach

www.jakoscroku.pl



VI edycja konkursu

Prestiż firmy
- satysfakcja konsumenta

Już dziś wyróżnij swoje produkty!



PARTNERZY:

