


# NAJLEPSZY PARTNER W BIZNESIE 2023





Plebiscyt Najlepszy Partner w Biznesie kolejny raz gości na naszych łamach. Za każdym razem, kiedy przychodzi nam dokonać wyboru, które firmy na ten tytuł zasługują, w redakcji budzi się dyskusja. Niby bowiem dlaczego ta firma, a nie inna? Co takiego oferuje klientom, że to ją wyróżniamy? Do wyborów przygotowujemy się długo i solidnie. Przeprowadzamy research, przyglądamy się opiniom w sieci, analizujemy dostarczane przez firmy produkty i usługi. Dzięki temu

łatwiej nam porównywać, ważyć, oceniać.

Na listę Najlepszy Partner w Biznesie trafiają te przedsiębiorstwa, które na pierwszym planie mają potrzeby klienta, ale nie zapominają o własnym biznesie. Tylko znajdując równowagę między tym, co ważne dla nas, a co istotne dla innych – tak w życiu zawodowym, jak i prywatnym – jesteśmy w stanie osiągać założone cele. I dzięki wyróżnionym przez nas firmom z większą łatwością udaje się je realizować.



NAGRODA:  
W KATEGORII: **BANK**



Za nieustanne budowanie silnej pozycji banku na rynku i realizowanie jego zielonej misji. W pierwszym półroczu 2023 roku Grupa BOŚ odnotowała poprawę wyników z podstawowej działalności, w szczególności w obszarze wyniku odsetkowego, który wyniósł 410,9 mln zł, co oznacza wzrost o 23,5 proc. r/r. Sprzedaż kredytów proekologicznych stanowiła 45 proc. nowej sprzedaży kredytów ogółem, a udział zielonych kredytów w portfelu kredytowym banku na koniec czerwca br. sięgnął niemal 42 proc.

## WSPIERAMY KLIENTÓW W URZECZYWIŚNIANIU ICH PLANÓW, POKONYWANIU WYZWAŃ ORAZ REALIZACJI MARZEŃ



**PAWEŁ TRĘTOWSKI,**  
wiceprezes Zarządu kierujący  
pracami Zarządu Banku, Bank  
Ochrony Środowiska

**N**ajważniejszą wartością i kluczem do sukcesu w branży profesjonalnych usług bankowych było i jest zaufanie klientów. Zdobywa się je, oferując zaangażowanie, uczciwość, wsparcie merytoryczne i budowanie partnerskich rela-

cji z klientem. To również odpowiednie dopasowanie oferty produktowej, aby wychodziła naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom klientów.

Nagroda „Najlepszy partner w biznesie 2023” przyznana przez czytelników i redakcję magazynu „Home&Market” jest dla Banku Ochrony Środowiska ogromnym wyróżnieniem. Odbieramy ją jako potwierdzenie, że BOŚ z powodzeniem realizuje swoją misję i oferuje usługi bankowe na wysokim poziomie. W czasach bardzo konkurencyjnego i dynamicznie zmieniającego się otoczenia rynkowego, takie wyróżnienie zyskuje dodatkowo na wartości.

Ta statuetka to wreszcie docenienie wszystkich pracowników BOŚ, którzy każdego dnia wspierają naszych klientów w urzeczywistnianiu ich planów, pokonywaniu wyzwań oraz realizacji marzeń.

Tytuł „Najlepszy partner w biznesie 2023” to dla nas także zastrzyk pozytywnej energii, która pomoże nam realizować ambitne plany w zakresie finansowego wspierania zielonej transformacji Polski. To proces o epokowym znaczeniu dla naszego kraju, a my chcemy być jednym z liderów go napędzających.

Otrzymałą nagrodę traktujemy nie tylko jako wyróżnienie, lecz również zobowiązanie, gdyż mamy świadomość, że prawdziwym wyzwaniem nie jest jednorazowy sukces, tylko utrzymanie najwyższej jakości świadczonych usług każdego dnia. Zrobimy wszystko, aby właśnie tak było. ■



NAGRODA:

W KATEGORII: **CONTACT CENTER** GENESYS

Za wspieranie procesu automatyzacji, który zapewnia optymalizację kosztów, efektywność operacyjną, szybkość i intuicyjność obsługi, a także tworzenie innowacyjnych rozwiązań, których celem jest maksymalizacja lojalności klienta, synchronizacja wszystkich działań i interakcji, pełny obraz klienta i pracownika w ciągle zmieniającej się rzeczywistości.

## SOLIDARNOŚĆ, EMPATIA, ZAUFANIE I NIEZAWODNOŚĆ TO DNA



**MAŁGORZATA GAWRYSIAK,**  
dyrektor generalny, Genesys Polska

**T**ytuł Najlepszego Partnera w Biznesie na pewno zobowiązuje i motywuje jednocześnie. Partner w biznesie to bardzo silny zespół ludzi, kompetencji, wiedzy, wspierany przez globalne doświadczenia i najlepszą na świecie technologię Genesys.

To nie bycie sympatycznym, ale empatycznym. To słuchanie, zrozumienie i działanie.

To bycie transparentnym, uczciwym i pomocnym w trud-

nych sytuacjach. To pełne zaangażowanie nie tylko na etapie sprzedaży, ale przede wszystkim po wdrożeniu i w sytuacjach kryzysowych, jak COVID czy wojna w Ukrainie.

Takie sytuacje to prawdziwy sprawdzian partnerstwa, Genesys jako firma globalna i skoncentrowana na „człowieku” udowodniła, że jest prawdziwym partnerem w trudnych chwilach. Podczas COVID każdy z naszych klientów oraz wszystkie podmioty użyteczności publicznej mogły otrzymać system Genesys Cloud bez kosztowo. Kiedy przyszła wojna Genesys zaproponował wszystkim obsługującym Naszych Ukraińskich przyjaciół system, również bez dodatkowych kosztów a nawet wdrożenia były pokrywane przez Genesys, na którym zawsze i każdy może polegać.

Solidarność, Empatia, Zaufanie i niezawodność to DNA Genesys, to najlepsza na świecie i doceniona technologia, która pomaga stwarzać świat lepszym.

Genesys to wg Gartner oraz Frost&Sullivan najlepsza platforma Customer Experience oraz Employee Experience na świecie. To 31 lat doświadczeń we wdrażaniu, wspieraniu i synchronizacji wszystkich działań firmy na poziomie klienta, pracownika i procesu. To automatyzacja, która zapewnia optymalizację kosztów, efektywność operacyjną, szybkość i intuicyjność obsługi. To też innowacyjność, której celem jest maksymalizacja lojalności klienta, synchronizacja wszystkich działań i interakcji, pełny obraz klienta i pracownika w tej ciągle zmieniającej się rzeczywistości.

Genesys to połączenie i gwarancja wykorzystania automatyzacji, innowacyjności oraz sztucznej inteligencji (AI) – co przekłada się na biznes klientów, tak by pozostać numerem 1 w świecie obsługi klienta, pracownika i procesu. ■

NAGRODA:

**W KATEGORII: DOM MAKLERSKI**

Za umożliwianie klientom dostępu do szerokiego spektrum możliwości inwestycyjnych. Oferta firmy obejmuje między innymi instrumenty giełdowe, fundusze inwestycyjne, certyfikaty strukturyzowane, obligacje korporacyjne oraz obligacje emitowane przez Skarb Państwa. Dzięki tej różnorodności klienci mogą budować swoje portfele, wykorzystując szeroki potencjał inwestycyjny bogatej gamy instrumentów finansowych notowanych zarówno na rynku polskim, jak i na rynkach zagranicznych, dywersyfikując inwestycje pod względem geograficznym oraz klas aktywów.

## DBAMY O UTRZYMANIE NAJWYŻSZYCH STANDARDÓW I OCHRONĘ INTERESÓW KLIENTÓW



**PIOTR Cwynar,**  
dyrektor ds. klientów  
instytucjonalnych,  
Biuro Maklerskie Pekao

**B**iurow Maklerskie Pekao jako partner biznesowy od zawsze odznacza się dbałością o utrzymanie najwyższych standardów i ochronę interesów klientów. Dbamy o pełną transparentność w działaniach, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa i regulacji wewnętrznych oraz etycznie podchodzimy do prowadzenia działalności.

Nowoczesne technologie oraz strategia transformacji cyfrowej, którą realizuje Biuro Maklerskie

Pekao, pozwalają na coraz łatwiejszy i szybszy dostęp do aktualnych informacji rynkowych oraz innowacyjnych rozwiązań inwestycyjnych. To z kolei ułatwia klientom podejmowanie przemyślanych decyzji i wspiera osiąganie lepszych wyników inwestycyjnych.

Wyróżniamy się spersonalizowanym podejściem do obsługi klientów. Nasz zespół składa się z doświadczonych i wysoko wykwalifikowanych specjalistów, którzy mają bogate doświadczenie i wiedzę w dziedzinie inwestycji oraz rozumieją indywidualne cele i potrzeby inwestorów, dostosowując strategię inwestycyjne do ich oczekiwań.

Biuro Maklerskie Pekao oferuje klientom dostęp do szerokiego spektrum możliwości inwestycyjnych. Nasza oferta obejmuje między innymi instrumenty gieł-

dowe, fundusze inwestycyjne, certyfikaty strukturyzowane, obligacje korporacyjne oraz obligacje emitowane przez Skarb Państwa. Dzięki tej różnorodności klienci mogą budować swoje portfele, wykorzystując szeroki potencjał inwestycyjny bogatej gamy instrumentów finansowych notowanych zarówno na rynku polskim, jak i na rynkach zagranicznych, dywersyfikując inwestycje pod względem geograficznym oraz klas aktywów. Za pośrednictwem Biura Maklerskiego Pekao klienci zyskują dostęp do giełd w 20 krajach i możliwość inwestowania w dziewięciu walutach.

Działalność biznesowa to również wsparcie emitentów giełdowych oraz przedsiębiorstw w ramach projektów rynku pierwotnego, oraz wtórnego, gdzie zapewniamy kompleksową obsługę procesów takich jak IPO, SPO, ABB czy wezwania.

Tworzymy historię rynku już od ponad 30 lat, cały czas rozwijamy nasze kompetencje i narzędzia, służąc wiedzą i doświadczeniem naszym klientom. ■

NAGRODA:  
**W KATEGORII: ESG**



Grupa CRIF, wychodząc naprzeciw nowym zainteresowaniom biznesowym klientów w zakresie zrównoważonego rozwoju na całym świecie i łącząc swoje główne kompetencje – dane, analityka i technologia – odpowiedziała na istotną potrzebę reakcji na zmiany dotyczące naszej planety. Działania w zakresie ochrony środowiska, odpowiedzialności społecznej czy ładu korporacyjnego mają znaczny wpływ na biznes, na jego konkurencyjność i budowanie wizerunku w branży. CRIF zbudował strategię ESG w Grupie, którą wciela w życie, edukując biznes oraz własnych pracowników w obszarach ESG, ale również udostępnia platformę internetową Synesgy do własnej certyfikacji i/lub monitoringu łańcucha wartości.

## ZRÓWNOWAŻONY BIZNES – KAŻDY ZNAJDZIE KORZYŚCI DLA SIEBIE!



**ANNA KOWALIK,**  
 Business Analyst,  
 Open Banking & ESG, CRIF

**E**uropa postawiła sobie ambitny cel w obszarze ESG: być pierwszym kontynentem neutralnym klimatycznie do 2050 roku. Europejski Zielony Ład, do którego wszyscy jesteśmy zobowiązani, to idea zrównoważonej i społecznej odpowiedzialności dla nas i dla przyszłych pokoleń. Również w biznesie.

Prawne wytyczne UE dotyczące ESG (Environmental, Social, Governance) wpływają na firmy we wszystkich obszarach i są inte-

gralną częścią zarządzania przedsiębiorstwem, a raportowanie informacji niefinansowych, które weszło w życie w tym roku, padło na podatny grunt i temat ESG staje się mody, ale czy jest przez nie zrozumiały? Czy w zakresie finansów, inwestycji, budowania wizerunku firmy wiedzą, ile stracą, jeśli nie dokonają własnej oceny ESG i nie zdobędą uznanego certyfikatu?

Dyrektywa o raportowaniu niefinansowym oraz zbliżająca się dużymi krokami o należytej staranności w łańcuchu dostaw są prawdopodobnie najbardziej wszechobecnym tematem tej zmiany i zarazem wyzwaniem dla firm, bez względu na wielkość przedsiębiorstwa. Wyzwanie to ma jednak również wyraźną zaletę: jeśli kryteria ESG są przestrzegane i zintegrowane z firmą i jej strategią, ta firma z pozytywnym

wynikiem ESG może skorzystać z atrakcyjnych warunków finansowania oraz ogromną przewagą względem konkurencji.

Chcąc wdrożyć wszystkie kryteria ESG w obszarze raportowania, innowacyjna technologia staje się krytycznym czynnikiem sukcesu. Technologia, która zaproponuje platformowe narzędzie, o globalnym zasięgu, które umożliwia ocenę dowolnej firmy na całym świecie firm zgodnie z kryteriami ESG w prosty i zgodny ze standardami i wytycznymi sposób.

CRIF, dostawca danych i rozwiązań dla sektora finansowego na całym świecie, w swojej misji kładzie nacisk na „zieloną rewolucję” i wykorzystując wszystkie swoje kompetencje proponuje platformę ESG dla firm, które chcą ocenić się i otrzymać certyfikat ESG lub/i zarządzać swoim łańcuchem wartości.

Jest to zatem pierwszy krok na drodze do bardziej zrównoważonego zarządzania, gospodarki, która chce w przyszłości nazywać się „zieloną”. Dlaczego nie zrobić go z CRIF Synesgy.pl? ■



NAGRODA:  
W KATEGORII: **FLOTA**



Za prezentowane zaangażowanie i dedykację w dążeniu do zrozumienia oraz wypełnienia oczekiwań i potrzeb swoich partnerów. Dzięki niespotykanej synergicznej współpracy zespołów oraz głębokiej znajomości rynku, firma Carefleet stanowi gwarancję elastyczności w realizacji nawet najbardziej specjalistycznych i innowacyjnych zamówień flotowych.

## ZAUFANIE I SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW BUDUJE SIĘ KAŻDEGO DNIA



**DANIEL TRZASKOWSKI,**  
prezes Zarządu, Carefleet

Niemal 20 lat funkcjonowania na rynku nauczyło nas, że w kontekście jakości usług nie można uznawać żadnych kompromisów, ani tym bardziej – spoczywać na laurach. Dlatego Tytuł Najlepszego Partnera w Biznesie traktujemy jako wyjątkowy powód do dumy, ale też odpowiedzialność i zobowiązanie do dalszej intensywnej pracy nad jakością usług, stan-

dardami obsługi czy zakresem wsparcia, którego udzielamy naszym kontrahentom i klientom każdego dnia.

W Carefleet głęboko wierzymy, że wartościowe, dobre i trwałe relacje biznesowe oparte są na zaufaniu i dogłębnym zrozumieniu potrzeb klienta. Nieustannie koncentrujemy więc nasze wysiłki na tym, by oferowane przez Carefleet rozwiązania nie tylko wpisywały się w oczekiwania partnerów, ale też je poniekąd wyprzedzały. Dążymy do tego, aby nasze zaplecze i know-how umożliwiał pełną elastyczność i zdolność operacyjną do realizacji każdego, nawet specjalistycznego zamówienia flotowego. Nie byłoby to możliwe bez zaangażowania całego zespołu – to oni na co dzień budują standardy

Carefleet i sprawiają, że nasza marka stała się jednym z liderów branży.

Rozumiemy nie tylko oczekiwania klientów, ale też wyzwania stojące przed rynkiem fleet managementu i odpowiedzialność, jaka ciąży na całej naszej branży. Dlatego też jednym z filarów strategii Carefleet jest rozwój elektromobilności i działania zmierzające do wdrażania zasad zrównoważonego i odpowiedzialnego transportu. Cieszymy się, że także one znajdują uznanie w oczach naszych partnerów i kontrahentów.

W branży CFM zaufanie i satysfakcję klientów buduje się każdego dnia – na podstawie kilometrów pokonywanych przez pojazdy flotowe. Dlatego tym bardziej jesteśmy dumni, że tylu naszych klientów jest zadowolonych z wyboru, którego dokonali. Jestem przekonany, że w przyszłości dostarczymy im jeszcze więcej argumentów potwierdzających słuszność tej decyzji. ■



NAGRODA:

## W KATEGORII: INFORMACJA GOSPODARCZA



Za stwarzanie przedsiębiorcom możliwości weryfikacji wiarygodności płatniczej dowolnego kontrahenta, co pozwala na uniknięcie późniejszych kosztów windykacji. KRД trwale wpisało się w polską gospodarkę i jest jej aktywnym uczestnikiem. Z bazy danych rejestru regularnie korzystają m.in. banki, firmy leasingowe, operatorzy telekomunikacyjni oraz przedsiębiorstwa ze wszystkich branż, dla których jest on jednym z podstawowych sposobów weryfikacji klientów.

## NASI KLIENCI ROZWIJAJĄ SWOJE FIRMY, A MY DBAMY O ICH SYTUACJĘ FINANSOWĄ



**ADAM ŁACKI,**  
prezes Zarządu, KRД

**K**RD odgrywa znaczącą rolę w krajowej gospodarce, aktywnie wspierając jej funkcjonowanie. Baza danych rejestru jest systematycznie wykorzystywana przez różne instytucje, w tym banki, firmy leasingowe, operatorów telekomunikacyjnych oraz przedsiębiorstwa z różnorodnych sekto-

rów, które czerpią z niej istotne informacje do weryfikacji swoich klientów. Jest to najstarsze i najbardziej rozpoznawalne polskie biuro informacji gospodarczej, czego dowodem jest fakt, że 78 procent przedsiębiorców z sektora MŚP i 74 procent konsumentów zna KRД.

Informacje pozyskane z raportów KRД pozwalają klientom podejmować decyzje biznesowe, takie jak wybór kontrahenta, sposób rozliczenia czy określenie limitu kupieckiego. Analiza Wiarygodności Płatniczej szacuje zdolność danej firmy do terminowego opłacania zobowiązań finansowych. Jednym z jej elementów jest Limit

Kupiecki, czyli rekomendowana kwota, jaką jedna ze stron, może przyznać drugiej w formie finansowania krótkoterminowego, umożliwiając zakup towarów, usług lub produktów. Daje to możliwość rozszerzania swojej działalności i nawiązania nowych relacji z klientami.

Nasze badanie „Krajowy Rejestr Długów – 20 lat informacji gospodarczej w Polsce” wyraźnie pokazuje, że przedsiębiorcy szczególnie doceniają możliwość weryfikacji swojego kontrahenta oraz oceny jego wiarygodności płatniczej. Taką odpowiedź zadeklarowało aż 65 procent ankietowanych firm. Mimo dogłębnej analizy, której celem jest zmniejszenie ryzyka podczas zawierania transakcji z kontrahentami, zdarzają się sytuacje, gdy ci zawiodą. W takich sytuacjach KRД pomaga odzyskać nieuregulowane należności. Pomoc tę doceniło 43 procent ankietowanych. ■



NAGRODA:

**W KATEGORII:  
KARTA PALIWOWA**



Za wsparcie dla firm z sektora TSL i Mobility, bez względu na wielkość i rodzaj floty oraz specyfikę biznesu, we wszystkich aspektach związanych z zarządzaniem parkiem pojazdów. UTA Edenred dostarcza liczne usługi począwszy od bezgotówkowych tankowań, przez upraszczanie obsługi opłat drogowych w 27 krajach i wsparcie serwisowe, do rozwiązań systemowych i telematycznych zapewniających szczegółową analizę działań, lepszą kontrolę wydatków oraz generowanie oszczędności.

zapowiedź

W listopadowym wydaniu miesięcznika Home&Market, opublikujemy raport



## MENEDŻER ROKU W FINANSACH

z prezentacją wybitnych finansistów i osób zarządzających najważniejszymi firmami w sektorze finansowym

Zainteresowanych zapraszamy do kontaktu

[Agnieszka.prasowska@federalmediacompany.com](mailto:Agnieszka.prasowska@federalmediacompany.com) • [Aleksandra.piekarska@federalmediacompany.com](mailto:Aleksandra.piekarska@federalmediacompany.com)

NAGRODA:

**W KATEGORII: LEASING**

EFL, będący częścią francuskiej grupy bankowej Credit Agricole, jest jednym z największych leasingodawców w Polsce. Firma od 1991 roku z sukcesem wspiera inwestycje polskich przedsiębiorców. Konsekwentnie rozbudowuje ofertę i dostosowuje ją do zmieniających się warunków rynkowych i nowych potrzeb klientów. Grupa EFL, wraz z pozostałymi spółkami Grupy Credit Agricole Polska, tworzy jedyną w Polsce markę finansową z tak bogatą paletą produktów: od produktów typowo bankowych – jak konto bankowe, pożyczka i kredyt inwestycyjny, przez leasing, faktoring i najem, po ubezpieczenia i zarządzanie aktywami. Ponadto EFL jako firma odpowiedzialna społecznie wspiera przedsiębiorców w utrzymaniu konkurencyjności biznesu, np. dzięki atrakcyjnej ofercie finansowania zielonych inwestycji. Firma realizuje ważne cele społeczne i przyczynia się do zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko

## PARTNER PYTA O ZDANIE



**RADOSŁAW WOŹNIAK,**  
prezes Zarządu, EFL

**E**FL wspiera rozwój polskich przedsiębiorców od ponad trzech dekad i należy do czołówki firm finansowych w Polsce, które niemal od początku działalności nie tylko „sprzedają” swoją ofertę, ale aktywnie wspierają mikro, małe i średnie firmy w rozwoju ich biznesu. Organizujemy liczne warsztaty i konferencje dla klientów i dostawców, realizu-

jemy cykliczne badania i poszerzamy wiedzę na temat polskiego sektora MŚP, włączamy firmy w społeczne akcje, przekazujemy granty na rozwój ciekawych i perspektywicznych projektów. Jednak aby zasłużyć na tytuł „dobrego partnera w biznesie” atrakcyjna oferta i ciekawe projekty to za mało. W czasie mocno nasyconego rynku i silnej konkurencji liczy się także – a może przede wszystkim – dbałość o wysoką jakość obsługi oraz konsekwentne budowanie dobrych relacji z klientami opartych na wzajemnym zaufaniu. To nierzadko staje się językiem u wagi w procesie wyboru partnera finansowego. W tym celu w EFL nie tylko podejmuje-

my wiele inicjatyw i projektów, których celem jest systematyczne polepszanie jakości naszych usług, ale od wielu lat weryfikujemy satysfakcję klientów i na bieżąco zbieramy ich opinie na temat świadczonych przez nas usług. W ten sposób mierzymy ich ogólny poziom zadowolenia i rekomendacji naszych usług, a dzięki różnorodności poruszanych tematów i propozycji zgłaszanych przez klientów, identyfikujemy także obszary wymagające zmian lub poprawy. Bo zdajemy sobie sprawę, że nigdy nie jest tak, że wszystko działa bez zarzutu. Podejście na zasadzie „pytamy, słuchamy, mówimy” pozwala zbudować solidne relacje między partnerami w biznesie. W EFL pozwoliło na zbudowanie ogromnej grupy blisko 400 tys. klientów. ■

NAGRODA:

W KATEGORII: **SMART CITY**

emitel



Za tworzenie innowacyjnych rozwiązań z zakresu Smart City dla samorządów i spółek miejskich. Emitel ma duże doświadczenie w zakresie rozwoju rozwiązań Inteligentnych Miast – jako jedna z pierwszych firm w Polsce rozpoczął realizację nowatorskich projektów we współpracy z samorządami. Dzięki udostępnionej przez spółkę sieci LoRaWAN, zapewniającej bezprzewodową komunikację dalekiego zasięgu o małej mocy, samorzady mogą wdrażać rozwiązania, które poprawiają standard życia mieszkańców, pomagają w walce z problemem zanieczyszczenia środowiska i wspierają zarządzanie zasobami miejskimi.

## WYJŚĆ NAPRZECIWIW POTRZEBOM KLIENTÓW



**MACIEJ STASZAK,**  
wiceprezes Zarządu, Emitel

W dzisiejszych czasach kluczową cechą najlepszych partnerów w biznesie staje się umiejętność elastycznego dostosowywania się do zmieniających się warunków gospodarczych oraz wychodzenie naprzeciw nowym potrzebom klientów, dopasowywanie oferty do ich oczekiwań. To właśnie firmy, które to potrafią, zyskują zaufanie kontrahentów. Dzięki stworzonym przez nie innowacyjnym usługom i rozwiązaniom łatwiej jest działać na zmieniającym się rynku.

Emitel jest nie tylko największym operatorem naziemnej infrastruktury radiowo-telewizyjnej w Polsce, dzięki któremu od ponad 50 lat sygnały telewizji i radio mogą być odbierane we wszystkich polskich domach. Oprócz usług dla nadawców telewizyjnych i radiowych oferujemy infrastrukturę wysokościową dla operatorów telefonii komórkowej, projektujemy i instalujemy nowoczesne systemy łączności bezprzewodowej, w tym zaawansowane instalacje DAS. Uczestniczymy też w budowie Inteligentnych Miast w oparciu o technologie Internetu Rzeczy i włączamy się w prace nad przygotowaniem do budowy sieci 5G w Polsce.

Jesteśmy pionierem wdrożeń rozwiązań Internetu Rzeczy oraz Smart City w Polsce. Jako że jesteśmy właścicielem i operatorem technicznym infrastruktury telekomunikacyjnej okalającej

cały kraj, naturalne dla nas było podjęcie tego wyzwania, a tym samym wykorzystanie naszej wiedzy i doświadczenia. Jako jedna z pierwszych firma rozpoczęliśmy realizację nowatorskich projektów we współpracy z samorządami, w tym z jednymi z największych miast w Polsce. Co istotne, Emitel tworzy cały ekosystem, łącząc rozwiązania i usługi innych firm, stwarzając w ten sposób szansę na szybszy rozwój tego segmentu biznesu. W ramach udostępnionej przez naszą spółkę sieci LoRaWAN, zapewniającej bezprzewodową komunikację dalekiego zasięgu o małej mocy, samorzady mogą wdrażać rozwiązania, które poprawiają standard życia mieszkańców, pomagają w walce z problemem zanieczyszczenia środowiska i wspierają zarządzanie zasobami miejskimi. Zaawansowane inteligentne rozwiązania z zakresu Smart City Emitel wdrożył już w kilku miastach w Polsce, m.in. we Wrocławiu i Piasecznie, trwa również wdrożenie w Ostrowie Wielkopolskim. ■



NAGRODA:

**W KATEGORII: UBEZPIECZENIA**

Za wspieranie firm małych, średnich i dużych w kompleksowym zarządzaniu ryzykiem w ich biznesach. Generali Polska ubezpiecza przedsiębiorstwa z różnych branż, w tym sklepy, zakłady usługowe, ale też duże korporacje. W portfolio klientów znajdują się zarówno firmy budujące drogi, jak i gospodarstwa rolne. Generali wspiera biznes nie tylko poprzez kompleksową ofertę ubezpieczeń, ale także działania prewencyjne, które pomagają przedsiębiorcom w zapobieganiu wydarzeniom, mogącym przynieść szkody w ich biznesie.

## POMAGAMY KLIENTOM ZARZĄDZAĆ RYZYKIEM W ICH DZIAŁALNOŚCI



**ROGER HODGKISS,**  
prezes Zarządu, Generali Polska

Zgodnie z naszą strategią chcemy być partnerem na całe życie dla naszych klientów. Realizujemy tę ambicję poprzez zapewnienie klientom najwyższej jakości produktów i usług a także pomoc w zarządzaniu ryzykiem w ich

działalności. Wspieramy naszych klientów nie tylko poprzez dostarczenie im odpowiednich produktów, ale już na etapie doboru oferty przez naszych partnerów, brokerów i agentów pomagamy im zrozumieć z jakimi ryzykami wiąże się ich działalność i jak te ryzyka można zmitigować. Do dyspozycji naszych klientów oddajemy inżynierów oceny ryzyka, ale także – w przypadku branży rolnej – ekspertów agro.

Wiemy też, że wystąpienie szkody wiąże się nie tylko ze stratą, ale także ze stresem. Dlatego staramy się pomagać

naszym klientom zapobiegać, by owe szkody nie wystąpiły. Budujemy specjalne projekty prewencyjne, np. zaproponowaliśmy naszym klientom możliwość skorzystania z doradztwa przy budowanie planu ciągłości działania, czy przy zapobieganiu pożarom. W ostatnim czasie poważnym zagrożeniem, praktycznie dla każdej branży są cyber ataki. Dlatego podjęliśmy współpracę z Grupą MCX, wyspecjalizowanym dostawcą rozwiązań cybersecurity oraz Yubico – producentem kluczy YubiKey. Klienci Generali, którzy wykupią polisę CyberRED, otrzymają pakiet 10 sprzętowych kluczy zabezpieczających U2 F / FIDO2.

Dzięki takim działaniom możemy budować z klientami długoterminowe relacje oparte na zaufaniu. ■



NAGRODA:

W KATEGORII: **WINDYKACJA**

**intrum**

Za pomoc firmom w dbaniu o płynność finansową i odpowiadanie na potrzeby biznesu A.D. 2023 oraz zapewnienie konsumentom wsparcia, którego potrzebują, by mogli prowadzić życie wolne od długów i nie być „wykluczonymi” z życia społecznego.

## BYĆ „DOBRYM” PARTNEREM W BIZNESIE, TO ROZUMIEĆ POTRZEBY KLIENTÓW I... ICH KLIENTÓW



**KRZYSZTOF KRAUZE,**

prezes Zarządu, Intrum w Polsce

Intrum, będąc jedną z pierwszych firm windykacyjnych w naszym kraju, już od 25 lat wspiera polskich przedsiębiorców oraz pomaga zadłużonym konsumentom wyjść z problemów finansowych. W obliczu nowego kryzysu finansowego spowodowanego wysoką inflacją i poziomem stóp procentowych Intrum pełni ważniejszą niż kiedykolwiek wcześniej rolę w gospodarce. Obecnie jesteśmy jeszcze bardziej skoncentrowani na niesieniu pomocy biznesowi oraz konsumentom dotkniętym zadłużeniem. Wiemy, że dla funkcjonowania „zdrowego” ekosystemu płatniczego konieczne jest rozwiązanie problemów obu stron.

Niepłacący na czas klienci są problemem już dla 8 na 10 firm w naszym kraju<sup>1</sup>. Odzyskiwanie należnych im środków w „pojedynkę” jest wyzwaniem dla przedsiębiorców. W skali roku poświęcają oni na ten cel aż 82 dni<sup>2</sup>! W tym czasie nie zarabiają i nie mogą skupić się na prowadzeniu i rozwijaniu swoich biznesów. Jednak konsumenci nie płacą dlatego, że nie chcą, ale dlatego, że nie są w stanie. Inflacja i wysokie stopy procentowe sprawiają, że siła nabywcza Polaków drastycznie się zmniejszyła. Również wiele firm z sektora MŚP z wierzycieli stało się dłużnikami, ponieważ kryzys płatniczy wpłynął na ich biznesy.

Mamy doświadczenie, narzędzia i know-how, by pomagać firmom, jak i ich klientom – zadłużonym konsumentom. W 2022 r. o 41 proc. wzrosła liczba spraw zakończonych sukcesem (całkowita bądź częściowa spłata zadłużenia) obsługiwanych przez Intrum (r./r.). Przejmujemy na siebie kontakt z zadłużonymi

konsumentami. Dzięki temu przedsiębiorcy mogą się skupić na tym, co najważniejsze, czyli na prowadzeniu biznesu. My dbamy o ich płynność finansową. Pomagamy konsumentom ponownie stać się pełnoprawnymi członkami ekosystemu płatniczego.

Doświadczenie jest ważne, ale zmieniająca się rzeczywistość stawia nowe wyzwania przed naszymi klientami, a to również wymaga od nas poszukiwania nowych rozwiązań. Przez 25 lat niejednokrotnie udowodniliśmy, że potrafimy odpowiednio reagować na zmieniające się potrzeby biznesu i konsumentów. Oferujemy usługi i produkty, które możemy dostosować do indywidualnych potrzeb obu stron. Wynika to z wizji i strategii Intrum. Uważamy, że etyczna i empatyczna windykacja jest nie tylko możliwa, ale i konieczna. To wymaga indywidualnego podejścia do historii każdej osoby zadłużonej. Firmy działające w różnych sektorach, różnej wielkości, mają odmienne potrzeby – uwzględniamy te czynniki w naszej codziennej działalności. ■

1. Intrum, European Payment Report 2023, maj 2023.

2. Tamże.

# ZAPEWNIĆ KLIENTOWI NAJWYŻSZĄ JAKOŚĆ DOŚWIADCZEŃ

Rozmowa z **Piotrem Cwynarem** odpowiadającym za obszar klienta instytucjonalnego w Biurze Maklerskim Pekao

## **Jesteście na rynku od ponad 30 lat. Czym kierujecie się w biznesie?**

Przede wszystkim współpracę opieramy na jasnych i przejrzystych zasadach. To pozwala zbudować relacje na lata. Większość naszych klientów jest z nami nieprzerwanie od samego początku. Drugim elementem jest ciągły rozwój i chęć dostarczania klientom najlepszych produktów i usług. To wszystko spinaemy klamrą dążenia do zapewnienia najwyższej jakości doświadczenia klienta (customer experience) na każdym etapie współpracy z nami i mamy gotowy przepis na sukces.

## **Co pozwala Państwu z sukcesem rozwijać współpracę z klientami na rynku kapitałowym, który – jak pokazuje historia – cyklicznie przeżywa swoje wznoszenia i upadki?**

Inicjatywy rozwojowe, które podejmujemy, stanowią wypadkową dwóch elementów, właściwej diagnozy w zakresie potrzeb i oczekiwań naszych klientów oraz analizy kierunków zmian rynkowych dokonywanych przez zespół Biura Maklerskiego, posiadający długoletnie doświadczenie rynkowe. Takie podejście pozwala nam na pełniejsze zrozumienie tego, jak będzie kształtował się rynek i jak powinniśmy zaplanować nasze działania.



Rozwój działalności rozumiany jako rozwój współpracy z klientami budowany w oparciu o szeroki zakres oferty, zdywersyfikowanej zarówno w kontekście geograficznym, jak i klas aktywów oraz dzięki odpowiedniej selekcji partnerów biznesowych i dostawców produktów inwestycyjnych.

Taki model umożliwia nam na szybkie identyfikowanie zmian w sentymencie rynkowym i odzwierciedlanie ich w zakresie oferowanych instrumentów finansowych, co w efekcie pozwala inwestorom na bardziej elastyczne zarządzanie posiadanymi aktywami.

## **W jaki sposób postrzegacie rolę biura maklerskiego w kontekście rozwoju rynku kapitałowego?**

Poza działalnością strictly biznesową podejmujemy wiele dodatkowych aktywności w obszarze edukacji oraz propagowania i wymiany wiedzy pomiędzy uczest-

nikami rynku. Mamy świadomość wagi tego aspektu i jego wpływu na przyszły kształt rynku kapitałowego w Polsce, dlatego udział w tego typu wydarzeniach stanowi dla nas element misji.

Biuro Maklerskie Pekao co roku organizuje cykl konferencji inwestorskich dedykowanych klientom instytucjonalnymi oraz emitentom, podczas których mają oni możliwość dyskusji oraz wymiany poglądów na tematy branżowe. Angażujemy się również w wydarzenia o charakterze edukacyjnym i promującym rynek kapitałowy w Polsce, np. wykłady i panele dyskusyjne podczas wydarzeń rynkowych czy spotkania z młodzieżą w ramach warsztatów na temat podstaw inwestowania.

Na co dzień naszym klientom zapewniamy dostęp do szerokiego zakresu materiałów analitycznych stanowiących wsparcie dla podejmowanych decyzji inwestycyjnych.

## **Jakie są kluczowe plany rozwojowe BM Pekao na przyszłość?**

Rosnąca złożoność otoczenia gospodarczego prowadzi do sytuacji, w której inwestorzy potrzebują coraz wyższego poziomu wsparcia w zarządzaniu aktywami, co będziemy adresować zarówno w postaci dalszego rozwoju zakresu materiałów analitycznych, jak i również wdrażania zaawansowanych narzędzi z obszaru doradztwa inwestycyjnego, które zautomatyzują dużą część procesu inwestycyjnego po stronie klienta. Planujemy wdrożenie takiego rozwiązania w Biurze Maklerskim Pekao już niedługo. Jesteśmy przekonani, że połączenie wiedzy, doświadczenia i nowych technologii to kierunek na najbliższe lata.



## ZROZUMIENIE EMOCJI WAŻNIEJSZE NIŻ PRACOWNICZE BENEFITY

Ostatnie lata, począwszy od okresu pandemii pokazały, jak duże znaczenie dla pracowników mają elastyczne rozwiązania po stronie biznesu i działów HR. Dziś nie tylko benefity pracownicze, takie jak karty na siłownię czy lekcje języków liczą się dla zatrudnionych.

**N**a pierwszym miejscu stawiają na zdrowie psychiczne w szerokim ujęciu – balans między życiem prywatnym a zawodowym, możliwość pracy z każdego miejsca na ziemi, zrozumienie emocji i dopasowanie się pracodawcy do zmieniającego się świata. Do tego doszło poszanowanie fizjologii kobiet – urlopy menstruacyjne czy wsparcie w okresie menopauzy, a także aspekt neuroróżnorodności. Jak firmy mogą dopasować się do wymagań pracownika, aby najlepiej odpowiedzieć na jego potrzeby?



### Poszanowanie fizjologii kobiet jako oczywistość

Zmiany, które zachodzą ostatnio w naszym otoczeniu odciskają znaczące piętno również na rynku pracy. Firmy muszą stawić czoła nie tylko kwestiom gospodarczo-ekonomicznym, których skutki są jeszcze trudne do przewidzenia, ale również ewolucjom, które mają miejsce w społeczeństwie. Co więcej, wydawać by się mogło, że w czasach w jakich przyszło nam żyć jesteśmy otwarci na różne potrzeby, w tym te zwią-

zane z fizjologią. Niestety nie do końca tak jest.

Z raportu przeprowadzonego przez Kulczyk Foundation, aż 80 proc. kobiet boryka się podczas miesiączki z bardzo silnymi dolegliwościami, które utrudniają im pracę. Tylko 14 proc. bierze w tym czasie wolne, co wynika często ze wstydu przed przyznaniem się do menstruacji. Sprawa ma się jeszcze poważniej, jeśli chodzi o menopauzę. Z badania wynika, że 56 proc. uczestniczek wskazało, że nie powiedziałyby o swojej menopauzie pracodawcy czy przełożonemu, a prawie co druga nie poinformowałaby też o tym szefowej czy pracodawczyni.

– Kobiety nie chcą rozmawiać o swoich problemach, ponieważ boją się utartych stereotypów i często przed działaniem hamuje je brak świadomości i zrozumienia ze strony pracodawców – komentuje Katarzyna Konieczna, Senior HR Auditor, Top Employers Institute. Na szczęście zagadnienia natury kobiecej są coraz częściej poruszane na różnego rodzaju panelach czy wystąpie-

niach. Najbliższym z nich będzie, np. cykliczne wydarzenie organizowane dwa razy w roku przez Top Employers Institute Polska w Warszawie: HR Best Practices Conference, które odbędzie się już 17 października – dodaje.

### Otwartość na neuroróżnorodność

Pocieszające jest, że pracodawcy dostrzegli zalety pracy z osobami o odmiennych predyspozycjach, ponieważ przy odpowiedniej pomocy, przeszkoleniu i działaniu z terapeutą, osoby ze spektrum autyzmu charakteryzują się większą skrupulatnością i dużą dokładnością w powierzonych działaniach.

– Mądrzy pracodawcy zaczęli coraz częściej otwierać się na zatrudnianie osób ze spektrum i w pełni wykorzystywać ich wyjątkowy potencjał. Ponadprzeciętne umiejętności, takie jak pamięć wzrokowa czy zdolność do zapamiętywania faktów, to tylko kilka z zalet takich pracowników. Osoby z autyzmem często dostrzegają rzeczy, których nie widać gołym okiem, a to niesamowicie przydatna umiejętność w pracy na projektach – mówi Katarzyna Konieczna, Top Employers Institute. Ten istotny i aktualny temat również zostanie poruszony podczas naszego wydarzenia HR Best Practices Conference – dodaje.

Bodźce sensoryczne, kontakty z innymi pracownikami czy nawet dojazdy do miejsca pracy mogą być sporym wyzwaniem, dlatego warto dowiedzieć się o potrzebach kandydata i wspólnie z terapeutą zadbać o przygotowanie stanowiska pracy oraz zakresu obowiązków.

**JEŚLI PRACODAWCY  
CHCĄ POMÓC SWOIM  
PRACOWNIKOM  
I ZACHOWAĆ ICH  
EFEKTYWNOŚĆ ORAZ  
DOBROSTAN PSYCHICZNY  
MUSZĄ PAMIĘTAĆ PRZEDE  
WSZYSTKIM O TYM, ŻE  
STABILIZACJA MA DZIŚ  
DLA NICH OGROMNE  
ZNACZENIE.**



## Droga do dobrostanu

Poruszone wcześniej kwestie są również mocno związane ze zdrowiem psychicznym pracowników, którego zaniedbanie może wiele kosztować. Dlaczego? Przede wszystkim dlatego, że problemy o podłożu psychicznym realnie przekładają się na nieobecność w pracy, nieefektywność czy niski poziom zaangażowania w powierzone obowiązki. Ponadto sytuacje takie jak pandemia, wojna w Ukrainie i rosnąca inflacja budzą w każdym z nas lęk i niepewność co do przyszłości. Rośnie liczba osób borykających się z chorobami i zaburzeniami psychicznymi, a mądrzy praco-

**AŻ 80 PROC. KOBIET BORYKA SIĘ PODCZAS MIESIĄCZKI Z BARDZO SILNYMI DOLEGLIWOŚCIAMI, KTÓRE UTRUDNIAJĄ IM PRACĘ. TYLKO 14 PROC. BIERZE W TYM CZASIE WOLNE, CO WYNIKA CZĘSTO ZE WSTYDU PRZED PRZYZNANIEM SIĘ DO MENSTRUACJI.**

dawcy muszą reagować – najlepiej jak najszybciej.

– Jeśli pracodawcy chcą pomóc swoim pracownikom i zachować ich efektywność oraz

dobrostan psychiczny muszą pamiętać przede wszystkim o tym, że stabilizacja ma dziś dla nich ogromne znaczenie. Ponadto, jak widać na samopoczucie osób zatrudnionych mogą wpływać także czynniki na które żadna ze stron nie ma bezpośredniego wpływu, dlatego warto pamiętać, że to co dzieje się w otoczeniu pracownika ma wpływ na jego codzienną pracę. Należy więc wspierać psychoedukacją także osobistą sferę życia – opiekować kwestię relacji, szanować kryzysy czy żałoby oraz pamiętać o kwestiach rodzinnych – podsumowuje Katarzyna Konieczna, Top Employers Institute. ■



## EFL AKTYWNIEM WSPIERA TRANSFORMACJĘ ENERGETYCZNĄ

Grupa EFL jest aktywnym uczestnikiem „zielonej rewolucji” w Polsce od wielu lat i takim chce pozostać, podążając za zmianami technologicznymi i odpowiadając na potrzeby biznesu.



**MARCIN STASIAK,**  
Business Development Manager, EFL

**W** ramach aktywnego wsparcia transformacji energetycznej rozszerzyliśmy naszą ofertę o kompleksowe finansowanie zielonych aktywów. Uruchomiliśmy projekt Greenify, w ramach którego oferujemy przedsiębiorcom finansowanie zielonych inwestycji takich jak kompletne instalacje fotowoltaiczne, magazyny energii, pompy ciepła oraz urządzenia klimatyzacyjne. Grupa EFL oferuje również korzystny leasing lub wynajem długoterminowy samochodów hybrydowych i w pełni elektrycznych, także z dofinansowaniem NFOŚ w ramach programu „Mój Elektryk”. Oferta skierowana jest do mikro, małych, średnich firm oraz dużych przedsiębiorstw takich jak np. sklepy wielkopowierzchniowe, salony samochodowe, przedsiębiorstwa produkcyjne, właściciele hal magazynowych lub logistycznych. Nasza oferta skierowana jest również do rolników indywidualnych (posiadających NIP) oraz przedstawicieli wolnych zawodów (lekarze, radcy prawni, notariusze)

prowadzących działalność w nieruchomościach usługowych lub biurowych.

### Z korzyścią

Skorzystanie z oferty programu Greenify dla firm oznacza cztery podstawowe korzyści. Po pierwsze, środowiskowe. Produkcja „czystej” energii elektrycznej oznacza zmniejszenie śladu węglowego i realny wpływ na zmniejszenie emisji zanieczyszczeń i gazów cieplarnianych. Po drugie, kosztowe. Posiadanie własnej instalacji wytwarzającej energię elektryczną z OZE to niezależenie się od cen energii oferowanej przez dostawców prądu paliw kopalnych (np. węgla), a po okresie zwrotu z inwestycji wyprodukowana energia i zasilanie nią urządzeń staje się darmowym źródłem dla posiadacza takiej instalacji. Warto tutaj wspomnieć, że EFL klientom inwestującym w zielone aktywa oferuje produkt NLE, z bardziej korzystnymi warunkami cenowymi. Po trzecie, podatkowe. Przy finansowaniu leasingiem operacyjnym całość opłat leasingowych stanowi koszt uzyskania przychodu przedsiębiorcy. I w końcu, technologiczne. Modernizacja źródeł do nowoczesnych i mniej energochłonnych urządzeń będących źródłem ogrzewania pomieszczeń lub budynków oraz wody.

### EFL obsługuje prosumentów lokatorskich

EFL w lutym tego roku uruchomił uproszczoną procedurę ubiegania się o finansowanie urządzeń fotowoltaicznych dla prosumentów lokatorskich. Spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe od 1 lutego br. mogą składać wnioski do Banku Gospodarstwa Krajowego o dofinansowanie fotowoltaiki, mogą otrzymać grant w wysokości do 50 proc. wartości instalacji.

W ramach uproszczonej procedury spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe mogą liczyć na skrócony czas obsługi wniosków na urządzenia fotowoltaiczne oraz brak weryfikacji stawki amortyzacji. W konsekwencji właściciele lub zarządcy obiektów mogą w szybki i prosty sposób uzyskać finansowanie w postaci leasingu, lub pożyczki potrzebne do realizacji słonecznej instalacji i przy okazji mogą ubiegać się o grant rządowy.

### To nie jest nasze ostatnie słowo

Oferta w ramach programu Greenify będzie sukcesywnie rozszerzana i dostosowywana do zmieniających się warunków i nowych potrzeb rynkowych. Jesteśmy firmą otwartą na nowe technologie i chcemy wspierać przedsiębiorców szybko reagujących na zmiany warunków w otoczeniu biznesowym. Dzięki zielonym inwestycjom przedsiębiorcy będą mogli utrzymać konkurencyjność swojego biznesu. W tym kontekście ważny jest również wymiar odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstw i zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko. Naszą ambicją jest zostać liderem finansowania zielonych aktywów w Polsce. ■

# GENERALI WESPRZE KLIENTÓW W WALCE Z CYBERATAKAMI

Klienci Generali, którzy wykupią polisę CyberRED, otrzymają pakiet 10 sprzętowych kluczy zabezpieczających U2 F / FIDO2. To efekt współpracy ubezpieczyciela z Grupą MCX, wyspecjalizowanym dostawcą rozwiązań cybersecurity oraz Yubico – producentem kluczy YubiKey.

**K**lucze U2 F / FIDO2 to cenniejsze rozwiązanie pomagające znacząco zmniejszyć ryzyko cyberataków. Klucze chronią najbardziej narażone dane. Urządzenia dają możliwość nowoczesnego, silnego, odpornego na phishing uwierzytelniania wieloskładnikowego. Działają przy pomocy komunikacji zbliżeniowej NFC lub portu USB w komputerze, lub smartfonie. Zapewniają bezpieczny dostęp z każdego miejsca bez konieczności łączności z siecią. Ułatwiają także szybkie i bezpieczne logowanie ze stacji współdzielonych. Stanowią doskonałe zabezpieczenie podczas powszechnej dziś pracy zdalnej, a także w Call Center i innych środowiskach „bez telefonu”.

– Dzięki współpracy z Grupą MCX i Yubico, Generali wprowadza na rynek ubezpieczeń cyber innowację wzbogacając ochronę ubezpieczeniową o element prewencji ryzyka w postaci kluczy U2 F / FIDO2. Wierzę, że brokerzy oraz klienci docenią to rozwiązanie, ponieważ stanowi realną ochronę w obliczu stale rosnącego zagrożenia cybernetycznego

– zauważa Michał Balwiński, lider Praktyki Cyber w Generali Polska.

## Zmniejszyć ryzyka cybernetyczne dla klientów

Klienci, którzy zawrą w Generali ubezpieczenie ryzyk związanych z naruszeniem cyberbezpieczeństwa CyberRED na start otrzymają pakiet 10 kluczy U2 F / FIDO2. Jeśli jednak chcieliby w swoim przedsiębiorstwie zastosować większą liczbę kluczy,

**DZIĘKI WSPÓŁPRACY  
Z GRUPĄ MCX I YUBICO,  
GENERALI WPROWADZA  
NA RYNEK UBEZPIECZEŃ  
CYBER INNOWACJĘ  
WZBOGACAJĄC OCHRONĘ  
UBEZPIECZENIOWĄ  
O ELEMENT PREWENCJI  
RYZYKA W POSTACI KLUCZY  
U2 F / FIDO2. WIERZĘ, ŻE  
BROKERZY ORAZ KLIENTCI  
DOCENIĄ TO ROZWIĄZANIE,  
PONIEWAŻ STANOWI  
REALNĄ OCHRONĘ  
W OBLICZU STALE  
ROSNĄCEGO ZAGROŻENIA  
CYBERNETYCZNEGO**

mogą skorzystać ze specjalnej oferty przygotowanej przez Grupę MCX, niedostępnej dla klientów detalicznych. – Bardzo cieszymy się z naszej współpracy z Generali i MCX. Partnerstwo to umożliwia nam kontynuowanie naszej misji, która polega na edukowaniu użytkowników na temat zagrożeń związanych z cyberbezpieczeństwem i tym samym uczynieniu internetu bezpieczniejszym dla wszystkich. Wierzymy, że nasza innowacyjna technologia i doświadczenie w dziedzinie bezpieczeństwa przyczynią się do znacznego zmniejszenia ryzyka cybernetycznego dla klientów Generali – mówi Marcin Majchrzak, dyrektor handlowy w Yubico

Klucze sprzętowe są niewielkie i poręczne, a przy tym bardzo wytrzymałe oraz wodoodporne. Można mieć je zawsze przy sobie, a ich obsługa nie sprawia żadnych trudności. YubiKey nie posiada baterii ani daty ważności. W 2021 r. Generali wprowadziło CyberRED, kompleksowe ubezpieczenie ryzyk związanych z naruszeniem cyberbezpieczeństwa. – CyberRED to innowacyjny produkt, który kierujemy do przedsiębiorców świadomych zagrożeń wynikających z obecności firmy w sieci. Pomagamy nie tylko, gdy dojdzie już naruszenia cyberbezpieczeństwa, ale przede wszystkim zależy nam, aby zapobiec atakom hakerów. Dbamy o to, aby nasi klienci mieli dostęp do nowoczesnych i skutecznych rozwiązań, które pomogą ochronić majątek ich przedsiębiorstw – podkreśla Marcin Gajkowski, dyrektor Działu Ubezpieczeń OC Generali Polska.

### Szeroki wachlarz korzyści

Produkt CyberRED daje przedsiębiorcy szeroki wachlarz korzyści związanych z cyberbezpieczeństwem. Pomaga w zachowaniu ciągłości finansowej, np. gdy w wyniku cyberataku, klient będzie zmuszony do czasowego zaprzestania prowadzenia działalności, Generali Polska oferuje dostęp do Security Operations Center (SOC), gdzie specjaliści na infolinii dostępnej 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu zajmują się przyjmowaniem zgłoszeń i analizą incydentów. Z kolei ekspercki

zespół Cyber Security Incident Response (CSIR) pomaga usunąć skutki incydentu. Ubezpieczenie CyberRED wyróżnia możliwość swobodnego budowania zakresu ubezpieczenia. Klient może wybrać spośród aż 10 sekcji, które składają się na kompleksową ochronę cyber.

– Nasz zespół cybersecurity specjalizuje się we wdrażaniu rozwiązań i usług wspierających detekcję, prewencję oraz dedykowaną reakcję na zaistniałe cyber-incydenty. Dołączając do inicjatywy CyberRED, postanowiliśmy wykorzystać nasze doświadczenia, dostarczając klientom Generali nie

tylko narzędzia prewencji, ale również niezbędną wiedzę, która pozwoli im wdrożyć rozwiązanie MFA w wygodny i skuteczny sposób. Wykorzystanie przygotowanego przez nas pakietu startowego pozwoli skutecznie zredukować ryzyko ataku phishingowego, musimy jednak pamiętać, że krajobraz zagrożeń jest znacznie szerszy. W ramach dalszej współpracy klienci otrzymają od nas również wsparcie w zrozumieniu aktualnych zagrożeń i sposobów skutecznej redukcji ryzyk w obszarze cyberbezpieczeństwa – podkreśla dr Paweł Olczak, prezes zarządu MCX Pro. ■

reklama



## Książka nie do przeoczenia!

Felieton to najtrudniejszy gatunek publicystyczny, a Jacek Dubois uprawia go od lat z biegłością i wprawą, jakie wykazuje na salach sądowych.

Ten skrzący się humorem zbiór wprowadza Czytelnika w meandry świata prawników, ich klientów oraz polityki. Prawdziwą sensacją są dwa opowiadania: nieprzeciętnie złośliwe, przenikliwe i brawurowe.



kup na: [www.fanbook.store](http://www.fanbook.store)

# TRADYCYJNE BANKI MUSZĄ INWESTOWAĆ, ABY SIĘ ROZWIJAĆ

Według raportu World Retail Banking Raport, opracowanego przez Capgemini nowoczesna bankowość będzie się wkrótce opierała na szybkim wdrażaniu i podejmowaniu ryzyka biznesowego, a także na upraszczaniu i automatyzacji procesów wewnętrznych. Oznacza to, że banki, by dalej rozwijać swoją ofertę i usprawniać działalność, muszą inwestować w najnowsze rozwiązania IT, w tym również w chmurę obliczeniową. Istotny wpływ na wyzwania stojące przed bankami mają potrzeby klientów, którzy oczekują coraz sprawniejszego dostępu do usług finansowych.

— **W**ścig w branży finansowej trwa – banki nieustannie czują oddech na swoich plecach ze strony sektora fintech, w efekcie czego muszą dbać o ciągły rozwój i inwestować w najnowsze rozwiązania technologiczne. Organizacje, takie jak PayPal czy Revolut walczą z bankami o pozycję lidera rynku, wykorzystując nowe technologie i oferując klientom produkty dopasowane do ich potrzeb – mówi Robert Czarniewski, CFO w Polcom. Tradycyjne banki muszą także konkurować z neobankami, nieposiadającymi placówek fizycznych, których popularność ciągle wzrasta. Według badania EY 2021 NextWave Global Consumer Banking Survey już 27 proc. konsumentów na świecie korzysta z ich usług. To wzrost o 4 pkt. proc. w porównaniu do roku 2020. Ponadto, dla 40 proc. osób poniżej 34 roku życia neo-

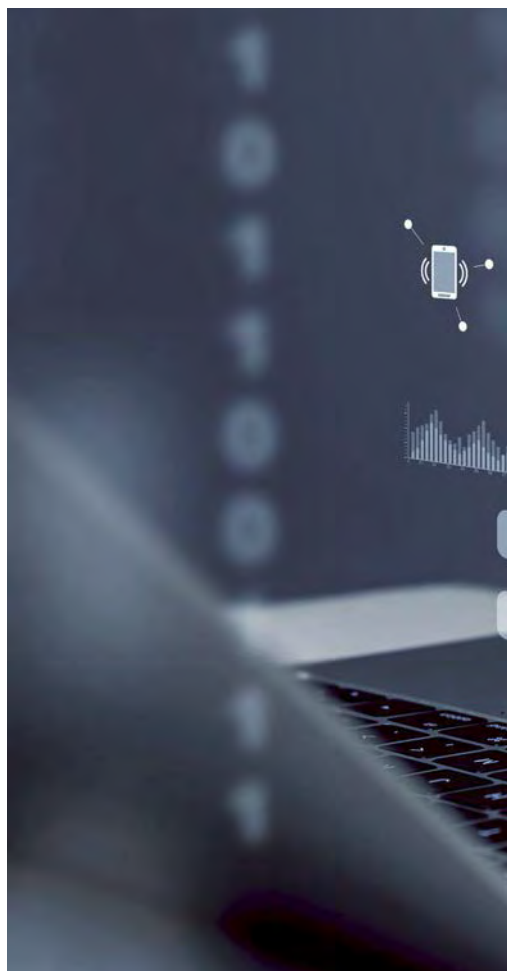
banki i fintechy stanowią główną instytucję finansową.

## Konkurencja napędza inwestycje

– Z uwagi na rosnącą konkurencję banki tradycyjne prowadzą szereg działań, w tym liczne inwestycje w zakresie rozwiązań IT. Gartner przewiduje, że wyniosą one ponad 652 mld dolarów do końca 2023 r. i będą wzrastać o 8,1 proc. rok do roku – komentuje Robert Czarniewski.

Aby zdobyć nowych klientów i utrzymać przy sobie obecnych, tradycyjne banki muszą sprostać wymaganiom konsumentów, którzy oczekują zapewnienia dostępności usług przez całą dobę, stabilności i niezawodności aplikacji mobilnych oraz bankowości internetowej. Nie da się tego osiągnąć bez niezawodnej infrastruktury IT, która wymaga ciągłego monitorowania parametrów technicznych i sukce-

sywnej modernizacji. W Stanach Zjednoczonych tylko 19 proc. konsumentów preferuje korzystanie z oddziałów bankowych. Dla połowy klientów niezawodna aplikacja mobilna jest równie ważna, co bezpieczeństwo danych – wynika z najnowszego raportu GFT Banking Disruption Index. Co więcej, polscy konsumenci cenią sobie możliwości, jakie dają open banking i aplikacje mobilne. Dodatkowe funkcjonalności takie jak płatności za parking czy przejazdy na autostradach cieszą się bardzo dużą popularnością. Dlatego też, aby zyskać elastycz-





ność oraz wysoką wydajność instytucje finansowe coraz chętniej przenoszą swoje systemy do chmury obliczeniowej. To już nie tylko aplikacje i systemy frontendowe, ale również kluczowe oprogramowanie bankowe. Migracja do chmury pozwala na przyspieszenie procesów operacyjnych, zwiększenie konkurencyjności oraz wpływa na optymalizację kosztów związanych z IT – Bank of America dzięki przeniesieniu infrastruktury do chmury zaoszczędził 2 mld USD. Wg raportu Deloitte „Digital Banking Maturity 2022” stopień cyfryzacji polskiego sektora fi-

**CYBERBEZPIECZEŃSTWO  
POWINNO BYĆ  
TRAKTOWANE  
PRIORYTETOWO PRZEZ  
INSTYTUCJE FINANSOWE,  
PRZETWARZAJĄCE DANE  
WRAŻLIWE SWOICH  
KLIENTÓW.**

nansowego przekracza średnią światową. Aż sześć krajowych banków znalazło się w grupie 30 cyfrowych liderów, wyznaczających kierunki digitalizacji w bankowości. Transformacja cyfrowa

rodzimej gospodarki to droga do wzrostu. McKinsey & Company oszacowało w 2022 roku, że wdrożenie rozwiązań chmurowych na szeroką skalę może przynieść polskiej gospodarce 121 mld złotych zysku.

**Bezpieczeństwo danych**

Możliwość szybkiego przetłoczenia kluczowych środowisk IT do zapasowego centrum danych w przypadku wystąpienia zagrożeń, takich jak katastrofy naturalne czy ataki hakerskie, zyskuje na popularności wśród instytucji bankowych. Dla przykładu





konflikt zbrojny w Ukrainie wymusił konieczność zmiany modeli biznesowych w zakresie zachowania ciągłości działania najistotniejszych systemów i aplikacji w lokalnych firmach i instytucjach – także tych reprezentujących sektor finansowy, na których spoczywa obowiązek ochrony danych i zapewnienia im należytego bezpieczeństwa. UKRSIBBANK BNP Paribas Group uruchomił swoje zapasowe centrum danych w mniej niż 3 miesiące. – UKRSIBBANK posiada serwerownie w Kijowie – na którym skupiła się rosyjska ofensywa, stąd też podjęliśmy decyzję o przeniesieniu naszych centrów danych do innego kraju – wskazuje Serhii Zagorulko, Dyrektor IT w UKRSIBBANK BNP Paribas Group. – Nie byłoby to możliwe, gdyby nie elastycz-

ność, którą oferuje cloud computing. Dzięki rozwiązaniu Disaster Recovery dane klientów banku są w pełni zabezpieczone – podkreśla Stanisław Borkowski dyrektor pionu bezpieczeństwa i jakości w Polcom.

Ataki hakerskie stają się codziennością – w 2022 roku ich częstotliwość oscylowała w granicy ponad 1100 tygodniowo, a jedną z najczęściej atakowanych branż jest sektor finansowy – 22 proc. ataków ransomware dotyka właśnie instytucji finansowych.

Cyberbezpieczeństwo powinno być traktowane priorytetowo przez instytucje finansowe, przetwarzające dane wrażliwe swoich klientów. Wraz z popularnością rozwiązań cloud computing oraz publikacją unijnych i krajowych dyrektyw, Urząd Ko-

misji Nadzoru Finansowego już w 2020 roku wydał komunikat dotyczący zasad przetwarzania danych w chmurze.

– Suwerenność danych jest kluczowa. Dane wrażliwe – finansowe, medyczne, dane objęte RODO – powinny być odpowiednio szyfrowane, przechowywane i przetwarzane w centrach danych podlegających polskiemu i unijnemu prawodawstwu. Dostawcy usług chmurowych podlegają rygorystycznym wymaganiom oraz certyfikacjom, które stanowią gwarancję najwyższego poziomu bezpieczeństwa. – przekonuje Stanisław Borkowski.

### **Możliwości dla sektora finansowego**

Chmura wspomaga również rozwój innych procesów technolo-

**WG RAPORTU DELOITTE  
„DIGITAL BANKING  
MATURITY 2022” STOPIEŃ  
CYFRYZACJI POLSKIEGO  
SEKTORA FINANSOWEGO  
PRZEKRACZA ŚREDNIĄ  
ŚWIATOWĄ. AŻ SZEŚĆ  
KRAJOWYCH BANKÓW  
ZNALAZŁO SIĘ W GRUPIE  
30 CYFROWYCH LIDERÓW,  
WYZNACZAJĄCYCH  
KIERUNKI DIGITALIZACJI  
W BANKOWOŚCI.**

gicznych takich jak big data czy machine learning. Dane zbierane przez banki, dotyczące zachowania klientów, wykonywanych transakcji mogą posłużyć

do stworzenia hiperspersonalizowanych ofert, które doceniane są przez coraz większy odsetek klientów.

– Współczesny klient wymaga wysoce zindywidualizowanego podejścia, produktów dostosowanych do jego własnych potrzeb. Odpowiednia analiza danych w połączeniu z nowymi technologiami może w tym pomóc – podkreśla Robert Czarniewski.

Również obsługa klienta coraz częściej odbywa się przy pomocy chatbotów i wirtualnych asystentów, którzy potrzebują natychmiastowego i szerokiego dostępu do danych gromadzonych przez instytucje finansowe. Natomiast ciągłe monitorowanie

infrastruktury IT i baz danych za pomocą algorytmów AI, które wykorzystywane są w rozwiązaniach typu SOC – Security Operations Center – pozwala na wyłapanie podejrzanego ruchu, co skutecznie wpływa na zwiększenie dostępności kluczowych systemów i aplikacji bankowych. – Security Operation Center zapewnione przez zaufanego dostawcę usług chmurowych pozwala na szybkie reagowanie na cyberataki oraz skuteczne zapobieganie im. Zespół doświadczonych specjalistów ds. cyberbezpieczeństwa całodobowo monitoruje infrastrukturę IT w celu wczesnego wykrywania incydentów bezpieczeństwa – mówi Stanisław Borkowski. ■

reklama

**GENESYS™ G-SUMMIT** | Benelux & Eastern Europe  
12 December 2023

**JOIN US TO GENESYS  
G-SUMMIT BENELUX &  
EASTERN EUROPE 2023**

**Amsterdam, 12 December 2023**

More information and  
registration via QR code

[www.genesys.com](http://www.genesys.com)



**A BOLD NEW WAY  
FOR PERSONALIZED CX**





# PRACA ZDALNA NIE TAK OCZYWISTA

Polacy coraz chętniej interesują się nowoczesnymi formami pracy. Jednak w prawie co piątej firmie nie wprowadzono zmian w związku z nowymi przepisami dotyczącymi pracy zdalnej oraz hybrydowej. Wyniki najnowszego badania przeprowadzonego przez firmę polską ClickMeeting pokazują, że już przed tegorocznymi zmianami w prawie, nawet 28 proc. osób pracowało zdalnie lub hybrydowo.

**MARTYNA GRZEGORCZYK,**  
Marketing Operations Manager,  
ClickMeeting

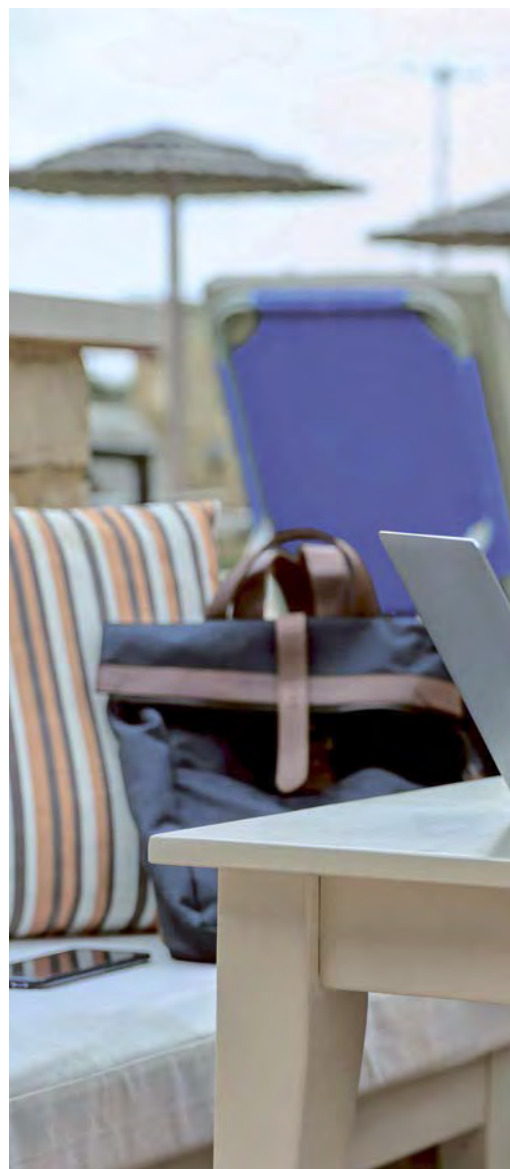
Jednak 31 proc. pracowników uważa, że w ich miejscach pracy nie przeprowadzono żadnych szkoleń na temat narzędzi ułatwiających wykonywanie obowiązków online. Równocześnie, prawie co trzeci ankietywany deklaruje, że chętnie uzupełniłby swoją wiedzę w tym zakresie.

## Polacy o zmianach w prawie pracy

Tegoroczna nowelizacja Kodeksu Pracy określiła zasady dotyczące pracy zdalnej oraz hybrydowej. Z tego powodu polska platforma do pracy, szkoleń oraz webinarów online – ClickMeeting, postanowiła zapytać pracowników o ich ocenę nowego prawa oraz jego funkcjonowania. Nawet 30 proc. ankietowanych uważa nowe przepisy za korzystne. Jednocześnie 22 proc. Polaków informuje, że w ich firmach, nie wprowadzono żadnych zmian, natomiast 18 proc. deklaruje, że nie zmieniły one

niczego istotnego. Negatywnie ustawę ocenia 6 proc. badanych, którzy twierdzą, że spowodowała ona jedynie większy chaos w firmach. Natomiast 25 proc. respondentów odpowiedziało, że nie interesuje ich ta zmiana.

Znajomość narzędzi do pracy zdalnej oraz hybrydowej Ankietyowani zostali również zapytani o poziom wiedzy na temat narzędzi ułatwiających pracę zdalną oraz hybrydową. Co ciekawe, 31 proc. badanych uważa, że je zna, a kolejne 31 proc. jedynie częściowo. Równocześnie 27 proc. respondentów deklaruje, że nie zna narzędzi pomagających w takich formach pracy. Ponadto 11 proc. badanych zna je tylko częściowo i uważa, że ich wiedza jest niewystarczająca. Jednak część z Polaków, chciałaby jednak uzupełnić swoje informacje w tym zakresie. Nawet 32 proc. osób wyraziło chęć uczestnictwa w szkoleniach z narzędzi ułatwiających pracę zdalną i hybrydową. Z kolei 27 proc. nie wie, czy chciałoby, a 25 proc. badanych uważa, że takie szkolenie mało by im dało. Jednocześnie 16 proc. ankietowanych uważa, że już obecnie wie na ten



temat wystarczająco dużo. Wyniki badania pokazują, że coraz więcej osób interesuje się pracą zdalną oraz hybrydową, a spora grupa jest również zainteresowana rozwojem swoich kompetencji w tym obszarze, np. poprzez udział w szkoleniach. Przepisy prawa dynamicznie się zmieniają. W tym kontekście istotne jest, aby w każdej firmie relacja między pracodaw-



cą a pracownikiem opierała się na partnerstwie. Kluczowym czynnikiem jest transparentność. Nowe technologie dają nam szansę na skuteczną komunikację, informowanie o najnowszych zmianach prawnych, a także edukację pracowników. Wspieramy takie podejście, oferując nowoczesne narzędzia zapewniające zarówno komunikację online w ramach spotkań,

**PO WPROWADZENIU  
ZMIAN W KODEKSIE PRACY  
6 PROC. OSÓB ZACZĘŁO  
KORZYSTAĆ Z MOŻLIWOŚCI  
PRACY ZDALNEJ,  
A 3 PROC. HYBRYDOWEJ.  
NAJWIĘCEJ, CZYLI 64 PROC.  
ANKIETOWANYCH, NIGDY  
NIE MIAŁA OKAZJI DO  
WYKONYWANIA PRACY NA  
ODLEGŁOŚĆ.**

jak i organizację interaktywnych szkoleń i webinarów.

#### **Szkolenia z nowoczesnych narzędzi do pracy**

Polacy odpowiedzieli również na to, czy ich pracodawca zapewnił pracownikom edukację na temat narzędzi przydatnych do pracy zdalnej lub hybrydowej. W tym przypadku 31 proc. badanych uważa,



że w ich miejscu pracy nie było takich szkoleń, a 22 proc. nie jest pewnych. Jedynie 21 proc. ankietowanych potwierdza, że ich pracodawca zapewnił pracownikom szkolenia w tym zakresie. Jednocześnie 18 proc. uważa, że w ich miejscach pracy one nie nastąpią. Z kolei 8 proc. uważa, że ich pracodawca planuje je w najbliższym czasie.

### **Ilu Polaków pracuje zdalnie lub hybrydowo**

Z badania przeprowadzonego przez ClickMeeting wynika, że 18 proc. Polaków pracowało w trybie hybrydowym już przed tegorocznymi zmianami w prawie. Natomiast 10 proc. ankietowanych wypełniało obowiązki

**NAWET 32 PROC. OSÓB WYRAZIŁO CHĘĆ UCZESTNICTWA W SZKOLENIACH Z NARZĘDZI UŁATWIAJĄCYCH PRACĘ ZDALNĄ I HYBRYDOWĄ. Z KOLEI 27 PROC. NIE WIE, CZY CHCIAŁOBY, A 25 PROC. BADANYCH UWAŻA, ŻE TAKIE SZKOLENIE MAŁO BY IM DAŁO.**

służbowe w pełni zdalnie. Po wprowadzeniu zmian w Kodeksie Pracy 6 proc. osób zaczęło korzystać z możliwości pracy zdalnej, a 3 proc. hybrydowej. Najwięcej, czyli 64 proc. ankietowanych, ni-

gdy nie miała okazji do wykonywania pracy na odległość.

### **Metodologia badania**

Badanie przeprowadzono na grupie 500 osób. Ankietowani to osoby zatrudnione na umowach o pracę. Ankietowani to osoby w wieku 18-34 lata (26 proc.), 35-54 lata (35 procent) oraz powyżej 55 roku życia (39 procent). 52 procent wszystkich osób to kobiety, a 48 procent mężczyźni. Respondenci to osoby, zamieszkujące miejscowości do 5 tysięcy mieszkańców (39 proc.), od 20 do 100 tysięcy mieszkańców (20 proc.), od 100 do 500 tysięcy mieszkańców (18 proc.) oraz powyżej 500 tysięcy mieszkańców (12 proc.). ■



# OD WINDYKACJI DO OCENY RYZYKA – 20 LAT INFORMACJI GOSPODARCZEJ W POLSCE

Krajowy Rejestr Długów to instytucja, która przez dwie dekady swojej działalności znacząco przyczyniła się do kształtowania kultury płatniczej w Polsce. Początkowo traktowany jako kolejne narzędzie windykacyjne ewoluował w nieocenione źródło informacji gospodarczych, wspierające przedsiębiorstwa w podejmowaniu świadomych decyzji finansowych. Wykorzystuje w tym uczenie maszynowe i zaawansowane algorytmy. Tak powstała m.in. Analiza Wiarygodności Płatniczej, która pozwala ocenić każdą firmę w Polsce.

## ALICJA ŁACINA

**H**istoria Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej zaczęła się 4 sierpnia 2003 roku od hasła „Utrudniamy życie dłużnikom”. To utrudnianie było bardzo skuteczne, bo przez 20 lat funkcjonowania KR D odzyskało dla przedsiębiorców szukających w nim pomocy aż 152 mld zł. Ale już w 2007 roku postrzeganie KR D zaczęło się zmieniać, głównie za sprawą światowego kryzysu finansowego, który ze Stanów Zjednoczonych rozlał się na cały świat. Także w Polsce przedsiębiorcy zrozumieli, że sprzedawanie towarów i usług klientom, o których nic się nie wie, może skończyć się poważnymi kłopotami. O ile w pierwszym roku działalności Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej zostało z niego pobranych 7 tysięcy raportów o konsumentach i przedsiębiorcach, w 2007 roku był to już milion, to w ubiegłym roku przekroczony został poziom 46 milionów raportów gospodarczych. A jest co pobierać, ponieważ w bazie danych KR D znaj-

dują się informacje na temat 2,5 mln osób i firm, których łączne zadłużenie wynosi 54,5 mld zł, z czego spora część to multidyżniczy.

### **Analiza Wiarygodności Płatniczej – jakie jest prawdopodobieństwo, że klient nie zapłaci**

Te zmiany widać także w badaniach ankietowych przedsiębiorców. Aż 65 proc. biorących udział w badaniu „Krajowy Rejestr Długów – 20 lat informacji gospodarczej w Polsce” wskazało, że główną korzyścią płynącą ze współpracy z KR D jest właśnie weryfikacja wiarygodności płatniczej kontrahentów. Pomoc w odzyskaniu należności od kontrahentów wybrało 43 proc. ankietowanych.

Wraz z zmianą priorytetów w firmach podążają nowe usługi oferowane przez KR D. Najnowsza Analiza Wiarygodności Płatniczej ocenia zdolność sprawdzanej firmy do terminowego wywiązywania się ze zobowiązań finansowych, z uwzględnieniem prawdopodobieństwa wystąpienia opóźnień w płatnościach w najbliższym czasie. Ocena

jest przygotowywana przez specjalny algorytm z wykorzystaniem danych pochodzących z Krajowego Rejestru Długów oraz rejestrów publicznych, takich jak CEIDG, KRS, REGON. Co ważne, w ocenie wiarygodności dowolnej firmy brana jest pod uwagę nie tylko jej sytuacja finansowa, ale też branży, w której działa. Wpływ na końcową ocenę ma też np. lokalizacja, tzn. w jakim województwie przedsiębiorstwo ma siedzibę. Skala wiarygodności może być wyrażana w kategoriach od A (najwyższa ocena) do H (najniższa ocena, zarezerwowana dla firm już notowanych w Krajowym Rejestrze Długów za długi).

### **Limit Kupiecki – ile można sprzedać z odroczonym terminem płatności, żeby nie stracić**

Bardzo przydatnym elementem Analizy Wiarygodności Płatniczej jest możliwość określenia Limitu Kupieckiego dla kontrahenta. To nic innego, jak ustalenie maksymalnej kwoty, która jest rekomendowana do sprzedaży kontrahentowi usług lub towarów z odroczonym terminem płatności. Limit Kupiecki może być określany jako maksymalna kwota dla jednorazowego zamówienia lub dla wszystkich zamówień w wyznaczonym okresie, na przykład miesiącu lub roku.

Dysponując zaawansowanymi technologicznie narzędziami i szeroką bazą danych, Krajowy Rejestr Długów przekształcił się z narzędzia windykacyjnego w innowacyjne wsparcie dla przedsiębiorców. To już nie jest tylko rejestr, do którego wpisuje się dłużnika, ale przede wszystkim źródło wiedzy o klientach, zmniejszające ryzyko finansowe w transakcjach handlowych. ■

# FAKTORING WCIĄŻ ROŚNIE

Polscy faktoryzy sfinansowali w pierwszym półroczu 2023 roku bieżącą działalność krajowych firm w kwocie blisko 225,7 mld zł – wynika z najnowszego badania Polskiego Związku Faktorów. Łączna wartość wykupionych wierzycielności w formie faktur wyniosła o 1,2 proc. więcej niż w pierwszym półroczu ubiegłego roku. Faktury na gotówkę zamieniło ponad 24 tys. firm, które w sumie przekazały do sfinansowania 12,7 mln dokumentów płatniczych.

**PAWEŁ KACPRZAK,**  
członek zarządu, BNP Paribas  
Faktoring

Faktoring nadal znajduje się na fali wznoszącej, mimo spowolnienia. Wzrosty nie są już tak imponujące, jak jeszcze kilka miesięcy temu. Natomiast BNP Paribas Faktoring nadal notuje bardzo wysoki wzrost

obrotu, przekraczający 30 proc. w odniesieniu do pierwszej połowy 2022 roku.

## Wyraźny wzrost zainteresowania faktoringiem

Obroty krajowych firm faktoringowych nadal rosną, choć w I półroczu 2023 roku dynamika znacząco osłabła. W roku ubiegłym bardzo dynamiczny wzrost rynku o 27 proc. był

spowodowany między innymi szybko rosnącą inflacją, co przekładało się na rosnącą wartość wystawianych faktur za ten sam towar. W tym roku nasi klienci odczuwają drugi, długoterminowy wpływ inflacji. Wyższe ceny sprzedaży ograniczyły popyt, co powoduje, że firmy wstrzymują inwestycje, nie będąc pewnymi przyszłego popytu, a mniejsza sprzedaż to niższy popyt na bieżące finansowanie, które zapewnia faktoring. Natomiast niepewne czasy premiuje drugą zaletę faktoringu, czyli przejście ryzyka braku zapłaty za fakturę przez firmę faktoringową. Kiedy mamy spowolnienie gospodarcze, siłą rzeczy więcej firm ma problem ze spłatą swoich zobowiązań handlowych. Dlatego widzimy wyraźny wzrost zainteresowania faktoringiem pełnym, w ramach którego firma fakto-



ringowa bierze na siebie ryzyko ewentualnego braku zapłaty za fakturę.

Warto aktualnie interesować się również eksportem na rynki Unii Europejskiej. Duża różnica w stopach procentowych między EUR i PLN powoduje, że koszty faktoringu w EUR są ponad dwukrotnie niższe niż w PLN. Usługi faktoringowe są głównie wykorzystywane przez przedsiębiorstwa działające w sektorach dystrybucji oraz produkcji. Funkcjonują one w warunkach zmiennej koniunktury, dlatego potrzebują większej puli środków finansowych na potrzeby bieżącej działalności.

### Zapobiegać zatorom płatniczym

Faktoring daje przedsiębiorcom łatwy dostęp do gotówki, jednocześnie zapobiegając zatorom płatniczym. Pozwala w cyklu bieżącym regulować kluczowe zobowiązania, jak między innymi obowiązki podatkowe, wypłatę wynagrodzeń czy zapłatę podwykonawcom, tym bardziej że dla wielu dostawców wydłużone terminy płatności są realną przyczyną zachwiania finansowej płynności. W odróżnieniu od innych sposobów finansowania, faktoryzy nie oczekują od firm przedstawienia twardych zabezpieczeń. Finan-

**OBROTY KRAJOWYCH FIRM FAKTORINGOWYCH NADAL ROSNĄ, CHOĆ W I PÓŁROCZU 2023 ROKU DYNAMIKA ZNACZĄCO OSŁABŁA. W ROKU UBIEGŁYM BARDZO DYNAMICZNY WZROST RYNKU O 27 PROC. BYŁ SPOWODOWANY MIĘDZY INNYMI SZYBKO ROSNĄCĄ INFLACJĄ.**

sowanie jest udzielane w oparciu o wystawione przez przedsiębiorców faktury. ■

## KONSUMENCI POTRZEBUJĄ EMPATII, A PRZEDSIĘBIORCY MUSZĄ ZADBAĆ O PŁYNNOŚĆ FINANSOWĄ

Jak wynika z nadchodzącego raportu Intrum, "European Consumer Payment Report 2023", 34 proc. konsumentów w Polsce przyznaje, że w ciągu ostatnich 12. miesięcy nie zapłacili w terminie co najmniej jednego zobowiązania finansowego.



**RAFAŁ WĄSOWSKI,**

Sales Department Director, Intrum

**G**łówny powód? Brak pieniędzy. Co więcej, blisko 1/3 ankietowanych Intrum deklaruje, że gdyby obecnie mieli pominąć jakąś płatność, mieliby

mniejsze poczucie winy z tego powodu, niż jeszcze kilka lat temu. Polscy konsumenci przestają być terminowymi płatnikami – ale nie płacą dlatego, że nie chcą – lecz dlatego, że nie są w stanie. To duży problem dla firm, które chcą odzyskać pieniądze za oferowane towary i usługi.

Przed przedsiębiorcami nie lada wyzwanie. Wysoka inflacja i stopy procentowe obniżając siłę nabywczą konsumentów, wpłynęły również negatywnie na poziom

należności w firmach. Chcąc dbać o swoją płynność finansową, muszą oczekiwać od swoich klientów terminowej zapłaty, proaktywnie kontaktując się z nimi w sprawie zaległych płatności, już od pierwszych dni po dacie wymagalności. Jednak jak wynika z danych Intrum, zbyt „ostre” podejście do niepłacących klientów, może przynieść odwrotny skutek – taki „brak wyrozumiałości” w obecnej sytuacji może spowodować, że konsumenci odwrócą się od konkretnych marek. Jaka jest alternatywa?

Przedsiębiorcy powinni szukać rozwiązań, które będą optymalne dla obu stron. Kluczowe jest znalezienie równowagi między podejmowaniem działań windykacyjnych i ich formą a oferowaniem elastycznych sposobów i terminów płatności. Przeszło 7 na 10 (73 proc.) konsumentów w Polsce uważa, że firmy powinny je oferować w trudnych okresach gospodarczych. ■



## ZARZĄDZAĆ ABSENCJĄ CHOROBOWĄ PRACOWNIKÓW

Zarządzanie absencją chorobową pracowników to temat złożony. Jej kilkunastoprocentowy poziom w przedsiębiorstwach często stanowi duży problem organizacyjny, spadek produktywności i niższe obroty finansowe. Niektóre polskie firmy zaczęły zatrudniać dedykowane osoby na stanowisko menedżera ds. absencji chorobowej. Ekspert wskazuje na zalety tego rozwiązania – odpowiednie podejście do zarządzania „L4” przełożyć się może bowiem na prawidłowe funkcjonowanie organizacji, w tym poprawę sytuacji finansowej firmy.

**MIKOŁAJ ZAJĄC,**  
prezes zarządu, Conperio

**Z**arządzanie absencją chorobową wymaga zaangażowania pracodawcy w proces, w taki sposób, aby niósł on korzyści dla całej organizacji, także dla pracowników. Zaangażowanie to powinno odbywać się na wszystkich szczeblach zarządzania orga-

nizacją, szczególnie na najniższym, gdzie bezpośredni przełożeni mają największy kontakt z załogą i najskuteczniej mogą zaobserwować wśród pracowników zachowania niepożądane. Aby skutecznie zarządzać absencją, nie wystarczy wprowadzić w obieg dokumentu stanowiącego obowiązujące w firmie zasady związane z „L4”, ale należy konsekwentnie mierzyć, weryfikować i komunikować na

wszystkich poziomach organizacji. Zarządzanie absencją to proces jak każdy inny i powinien być realizowany od najniższych struktur zarządzania, które często nie tylko nie uczestniczą, ale są wręcz częścią problemu. W firmach, w których absencja chorobowa zaczyna stanowić duży problem organizacyjny, rekomendujemy utworzenie dedykowanego stanowiska pracy dla menedżera ds. zarządzania absencją. Często są to po prostu osoby przesunięte z działów HR, które świetnie znają daną organizację.

Do obowiązków menedżera ds. zarządzania absencją chorobową należą m.in. analiza tendencji w zachowaniach absencyjnych pracowników (częstotliwość korzystania ze zwolnień, absencja w określone dni tygodnia, czas trwania zwolnień z uwzględnieniem obszaru pracy), dbanie o egzekwowanie właściwych konsekwencji przy zachowaniach kontrproduktywnych, kształtowanie polityki personalnej w zakresie kończenia współpracy z osobami

trwale przebywającymi na zwolnieniach czy raportowanie wyników dotyczących absencji przelozonym wyzsze go szczebla oraz zarzadzowi.

### Wsparciem aplikacja Pulpit Absencji

W ubieglym roku powstala pierwsza polska aplikacja webowa do zarzadzania „L4”, ktora jest calkowicie zautomatyzowana i sluzyc odciazeniu dzialow HR, ktore nie musza prowadzic juz czasochlonnych analiz w Excelu. Menedzery maja dostep do wskaźnikow absencji chorobowej dla calego zakladu pracy, a takze pojedynczych pracownikow – m.in. liczby wygenerowanych dni chorobowego, liczby wygenerowanych zwolnien z analiza kalendarzowa, wartosc

wygenerowanej absencji dla zakladu oraz danych rok do roku. Aplikacja daje przelozonym mozliwosc szczegolowej analizy z uwzględnieniem podzialu na grupy dlugosci trwania zwolnien – krótkie, dlugie, bardzo dlugie. Analizie poddawany jest tez m.in. wskaźnik Bradford, czyli pomiar krótkich nieobecności w pracy – np. tzw. zwolnien „poniedziatkowych” lub „kacowych”. W oparciu o tak szczegolowa analize mozna blyskawicznie zapobiegac nieprawidlowosciom w obszarze absencji, a osobe wykazujaca niepokojace tendencje skierowac bezposrednio z poziomu aplikacji do kontroli zwolnienia chorobowego. W ramach dzialania aplikacji eksperci opracowali rowniez system do monitorowania parametrów ab-

**ZARZĄDZANIE ABSENCJĄ TO PROCES JAK KAŻDY INNY I POWINIEN BYĆ REALIZOWANY OD NAJNIŻSZYCH STRUKTUR ZARZĄDZANIA, KTÓRE CZĘSTO NIE TYLKO NIE UCZESTNICZĄ, ALE SĄ WRĘCZ CZĘŚCIĄ PROBLEMU.**

sencji chorobowej. Chodzi przede wszystkim o srednia dlugosc trwania zwolnienia, procent zwolnien powyzej 30 dni, jaki jest odsetek zwolnien ze wskazaniem 1 i 2 oraz jaka jest liczba utraconych etatow. Wartości wskaźnikow ustalone zostaly na podstawie wylizen i dlugoletniej wspolpracy z wieloma zakladami pracy. ■

reklama

**CA** CRÉDIT AGRICOLE  
CAREFLEET

## FLOTA, KTÓRA NAPĘDZA TWÓJ BIZNES

- Finansowanie wszystkich marek i modeli samochodow dostepnych na polskim rynku, w tym aut dostawczych
- Bogaty, modułowy pakiet uslug z obszaru zarzadzania flota
- Doświadczony i zaangażowany zespól ekspertow
- Wsparcie w niestandardowych sytuacjach związanych z obsluga pojazdow
- Indywidualne podejście i najwyzsza jakość swiadczonej uslug



CAREFLEET.PL



+48 22 561 71 81



INFO@CAREFLEET.COM.PL



BIURO HANDLOWE W WARSZAWIE  
UL. ŻWIRKI I WIGURY 18 A





## OTWARCI NA PRACOWNIKÓW Z INNYCH KRAJÓW

Wojna w Ukrainie sprawiła, że polski rynek pracy przechodzi zmiany. Pracownicy z Azji coraz częściej zapełniają wakatów dawniej zajmowane przez obywateli Ukrainy. Czy można mówić o trendzie, który wkrótce stanie się bardziej widoczny?

**SEBASTIAN WOJCIESEK,**  
ekspert rynku pracy, właściciel,  
WS Corp

**J**ak wynika z danych Eurostatu, coraz więcej Ukraińców wyjeżdża z Polski do innych państw, takich jak Niemcy czy Hiszpania. Pod koniec czerwca w Polsce przebywało już jedynie 978 tys. obywateli Ukrainy. Ta sytuacja powoduje, że na polskim rynku pracy pojawia się coraz więcej wakatów. Dotyczy to nie tylko pracowników sezonowych,

ale też fizycznych, na których w Polsce jest największe zapotrzebowanie. Stanowiska te coraz częściej zaczynają zajmować migranci z krajów Azji Środkowej.

### **Dlaczego pracownicy z Azji Środkowej coraz chętniej migrują do Polski?**

Globalny kryzys, z którym świat zmagają się od jakiegoś czasu, szczególnie ciężko odczuły gospodarki krajów Azji Środkowej. Państwa tego regionu starają się przetrwać utrzymującą się na wysokim poziomie inflację,

która między innymi w Kazachstanie – mającym najsilniejszą gospodarkę w porównaniu z innymi państwami – w pierwszym kwartale 2023 r. wynosiła ponad 20 proc. Niestabilna sytuacja ekonomiczna państw Azji Środkowej w dużym stopniu przyczynia się do migracji zarobkowej. Jeszcze do niedawna obywatele tych krajów chętnie wyjeżdżali w poszukiwaniu pracy do Rosji. Wojna w Ukrainie to zmieniła. Obywatele Uzbekistanu, Kirgistanu, Tadżykistanu czy Kazachstanu w dużej mierze zaprzestali migracji w kierunku Rosji. Obecnie głównym kierunkiem ich migracji stają się kraje Europy, przede wszystkim ze względu na wyższe zarobki. Przebywający u nas pracownicy najczęściej część swojej wypłaty przesyłają rodzinie. Minimalne, miesięczne wynagrodzenie jest w stanie pokryć kilkumiesięczne utrzymanie jego bliskich, którzy zostali w kraju.

## ZMIANY NA POLSKIM RYNKU PRACY ZACHODZĄ DYNAMICZNIE, RÓWNIEŻ SAMI POLACY W CORAZ WIĘKSZYM STOPNIU OTWIERAJĄ SIĘ NA PRACOWNIKÓW Z INNYCH KRAJÓW.

### Pracownicy z Azji Środkowej – sumienni i obowiązkowi

Pracownicy z tego regionu bardzo łatwo adaptują się w naszym kraju i chętnie podejmują w Polsce pracę. Są odpowiedzialnymi i rzetelnymi pracownikami, którzy z łatwością wykonują powierzone im obowiązki. Odnajdują się świetnie w branży budowlanej,

drogowej czy magazynowej. Pracują też w sortowaniach, czy jako spawacze. Pracownicy z Azji Środkowej charakteryzują się wysoką kulturą pracy. Szanują powierzono im funkcje, są gotowi do pracy, wykonują ją sumiennie i na czas. To są te wyróżniki, które mogą przemawiać na korzyść tej grupy pracowników w oczach polskich pracodawców.

Ekspert zauważa również, że można mówić o pewnego rodzaju trendzie, który będzie rósł w najbliższym czasie, zwłaszcza w kontekście wojny w Ukrainie.

Na przestrzeni następnych czterech, pięciu lat możemy spodziewać się bardzo dużej liczby pracowników z Azji Środkowej,

którzy już teraz zastępują stanowiska dawniej zajmowane przez obywateli Ukrainy. Mam na myśli liczby idące w milionach. Na polskim rynku pracy widzimy coraz większe zapotrzebowanie na takich pracowników, pojawia się coraz więcej ofert pracy, którą mogą wykonywać.

Zmiany na polskim rynku pracy zachodzą dynamicznie, również sami Polacy w coraz większym stopniu otwierają się na pracowników z innych krajów. Dane wskazują, że pracowników z Azji Środkowej w najbliższych latach będzie przybywać i warto mieć ten trend na uwadze, aby stworzyć im możliwie najlepsze warunki pracy. ■

## BOŚ – POLSKI AMBASADOR ESG

Rozmowa z Pawłem Trętowskim, wiceprezesem Zarządu kierującym pracami Zarządu Banku Ochrony Środowiska.



### Od pewnego czasu w środowiskach biznesowych wiele mówi się o ESG. Z czego to wynika?

Jest to związane m.in. z koniecznością dostosowania się do regulacji UE, które zobowiązują przedsiębiorstwa do mierzenia i raportowania różnorodnych wskaźników z obszaru ESG, m.in. śladu węglowego. Firmy, które nie dostosują się do tych wymogów, nie tylko narażają się na kary, ale mogą też stracić na atrakcyjności w oczach potencjalnych partnerów biznesowych i inwestorów. Oznacza to również potencjalne trudności w uzyskaniu finansowania. Mierniki pozafinansowe od-

grywiają coraz istotniejszą rolę przy ocenie ryzyka i wycenie spółek. To również liczne korzyści.

### Jakie?

Działania zgodne z zasadami zrównoważonego rozwoju pozwalają budować długoterminową wartość firmy. Wiąże się to np. z redukcją kosztów dzięki zmniejszeniu zużycia energii i innych zasobów. Budowa filaru społecznego wzmacnia fundamenty kultury organizacyjnej, pozwala rozwijać i umacniać relacje z otoczeniem. Z kolei dzięki wdrożeniu najlepszych praktyk z obszaru zarządze-

go, firma może działać sprawniej i jest atrakcyjniejsza dla pracowników i innych interesariuszy. Poza tym stosowanie narzędzi oceny ESG pozwala identyfikować oraz ograniczać ryzyka związane z działalnością firmy.

### A jak BOŚ podchodzi do kwestii ESG?

Mamy ambicje być liderem zielonych przemian w Polsce, stąd jest to obszar będący integralnym elementem dalszego rozwoju banku. Mamy wypracowaną strategię ESG i regularnie poddajemy się ocenie agencji ratingowej oraz publikujemy raporty przedstawiające działania banku w tym obszarze.

Chcemy nie tylko zmniejszać nasz negatywny wpływ na środowisko, ale również wykorzystać nasze doświadczenie, kompetencje i produkty, aby kompleksowo pomagać naszym partnerom rozwijać się w sposób zrównoważony. ■