

Grażyna Szustak

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

INFORMACJA O KREDYTOBIORCY

– ZASADNICZA PRZESŁANKA

BEZPIECZEŃSTWA BANKU

Wprowadzenie

Sukces działalności każdego podmiotu, także banku, w bardzo dużej mierze zależy od znalezienia źródeł rzetelnej informacji, jej wczesnego pozyskania, selekcji i prawidłowego przepływu oraz wykorzystania. Informacja jest obecna na każdym etapie zarządzania operacyjnego bankiem i na każdym szczeblu decyzyjnym. Tylko dobrze poinformowany bank, posiadający nowoczesny i kompleksowy system informacyjny, jest w stanie skutecznie zarządzać ryzykiem bankowym i tworzyć nowe, atrakcyjne, kredytowe strategie marketingowe, potrafiące przełożyć się na przyszłe zyski.

Zarządzanie informacją o kliencie to jednak wieloetapowe i skomplikowane zadanie, wymagające wiedzy i zaangażowania osób, które go urzeczywistniają. Celem artykułu jest przybliżenie czytelnikowi trzech zasadniczych etapów tego rozbudowanego i obszernego procesu: identyfikacji źródeł przydatnej bankom informacji o kredytobiorcy, możliwości praktycznego zastosowania pozyskanych informacji w procesach decyzyjnych banku, dotyczących zarządzania ryzykiem kredytowym, ze wskazaniem ich nieocenionej roli w działaniach na rzecz ograniczania tegoż ryzyka oraz ogólnych zasad organizacji systemu informacyjnego banku. Biorąc powyższe pod uwagę, opracowanie podzielono na trzy części, podejmujące następujące problemy:

1. Informacja finansowa i sposób jej wykorzystania w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym banku.
2. Źródła zewnętrznej informacji gospodarczej i kredytowej oraz jej rola w procesie minimalizacji stopnia ryzyka kredytowego banku.
3. Organizacja systemu informacyjnego banku a praktyczna użyteczność informacji o kliencie.

Realizacja postawionego celu wymagała wykorzystania następujących, ogólnych metod badawczych: obserwacji naukowej, indukcji, pozwalającej uogólnić zawarte w referacie informacje, a także dedukcji, która umożliwiła wypracowanie wniosków i przeprowadzenie krytyki naukowej.

1. Informacja finansowa – jej źródła, jakość i rola w ograniczaniu ryzyka kredytowego banku

Informacja finansowa pozwala na diagnozę kondycji ekonomiczno-finansowej kredytobiorcy. W przypadku klientów instytucjonalnych, jej zasadniczym źródłem jest złożone w banku sprawozdanie finansowe kredytobiorcy: bilans, rachunek zysków i strat, informacja dodatkowa, zestawienie zmian w kapitale własnym oraz rachunek przepływów pieniężnych (przedsiębiorstwa, które nie prowadzą pełnej ewidencji księgowej i nie mają prawnego obowiązku sporządzenia wymaganej przez ustawę o rachunkowości sprawozdawczości, muszą na potrzeby banku, i według jego wzorów, opracować tego typu dokumenty w formie uproszczonej). Dane w nich zawarte obrazują bowiem stan majątkowy podmiotu, wyposażenie kapitałowe, skalę działalności i wyniki finansowe jednostki czy wreszcie efekt dźwigni finansowej lub jego brak. Dla poprawności wnioskowania niezbędne jest przeświadczenie banku o wiarygodności i wysokiej użyteczności sprawozdań, którymi się posługują. Warto zatem zadbać o to, aby w każdym z możliwych przypadków za podstawę analiz służyły tylko te sprawozdania roczne, które zweryfikował biegły rewident. Ważna jest przy tym jego opinia dotycząca prawidłowości ksiąg rachunkowych badanego podmiotu. Rzetelnie zweryfikowane sprawozdanie finansowe gwarantuje eliminację różnego rodzaju celowych oraz niecelowych przekłamań, które zmieniają i zaciemniają w oczach odbiorcy informacji rzeczywisty obraz badanego podmiotu oraz obniżają jakość i użyteczność sprawozdania. Najczęściej występujące nieprawidłowości to: niekompletność informacji, zawyżanie przychodów, zaniżenie kosztów, umieszczanie kosztów w aktywach bilansu czy błędne szacunki księgowe. Poza tym, istotnym zadaniem biegłego rewidenta jest zwrócenie uwagi kredytodawcy na ewentualne niedostosoowanie sprawozdania finansowego kredytobiorcy do potrzeb banku.

Prawidłowa ocena zdolności kredytowej to zasadniczy sposób ograniczania ryzyka kredytowego banku. Bank wykorzystuje w tym celu własne metody analityczne, oparte w większości właśnie na zawartości omówionych sprawozdań finansowych podmiotu, zarówno tych, które obrazują bieżący okres sprawozdawczy, jak i przeszłość (co najmniej dwa poprzedzające moment oceny lata), i wreszcie założenia planowane na okres kredytowania. Do metod tych zalicza się najczęściej: analizę wskaźnikową, analizę SWOT, scoring, a także analizę

dyskryminacji¹, chociaż ta ostatnia nie jest w Polsce dostatecznie rozpowszechniona. Może to dziwić, bowiem modele te są dość uniwersalne i wystarczająco prognostyczne jak na narzędzia pomocnicze w procesie oceny przedsiębiorstw. Można je zatem stosować mimo tego, że przedsiębiorstwa oceniane przez banki są bardzo różnorodne, podlegają dynamicznym zmianom zachodzącym w ich w otoczeniu, różne mogą być także przyczyny ich ewentualnego bankructwa.

Ważnym źródłem informacji finansowej jest także zawartość, składanego w banku przez klientów wnoszących o kredyty inwestycyjne, business planu (weryfikowanego pod kątem jego realności przez analityków banku). Jednym z ważniejszych elementów tego narzędzia planistycznego jest właśnie analiza finansowa (odzwierciedlająca stan finansowy kredytobiorcy, w tym planowany, wynikający z projekcji zawartości przewidywanego na okres kredytowania arkusza bilansowego, rachunku zysków i strat oraz cash flow), analiza SWOT (pogłębiająca wyniki analizy finansowej o analizę rynku, otoczenia firmy, uwarunkowań makroekonomicznych, w których działa) oraz finansowa ocena efektywności planowanej inwestycji (w tym analiza wrażliwości obrazująca skalę ryzyka związanego z planowanym przedsięwzięciem rozwojowym).

Cennym źródłem informacji finansowej są również, poza złożonymi przez potencjalnego kredytobiorcę elementami sprawozdania finansowego, raporty, sporządzane na podstawie sprawozdania finansowego, ale pochodzące z zewnątrz. Przykładem są raporty opracowywane przez wywiadownie gospodarcze, które gromadzą w nich m.in. informacje finansowe dotyczące podmiotów gospodarujących, publikowane np. w Monitorze Polskim B i Monitorze Spółdzielczym, a następnie odpłatnie je udostępniają zainteresowanym użytkownikom, m.in. bankom, zainteresowanym stanem finansów i wiarygodnością kredytową kontrahentów, kredytobiorców, a także poszczególnych branż. Obok informacji o kondycji finansowej podmiotu raport wywiadowni zawiera również dane rejestrowe badanego podmiotu, informacje o zatrudnieniu, powiązaniach, inwestycjach itp. Wiodące wywiadownie w Europie zrzesza, potwierdzając tym samym wiarygodność i rzetelność ich działania, Europejska Rada Wywiadowni Gospodarczych, w Polsce działa Związek Firm Windykacyjnych i Wywiadowni Gospodarczych. Największe wywiadownie funkcjonujące w Polsce to m.in. D&B

¹ Szerzej na temat wymienionych metod patrz np. M. Iwanicz-Drozdowska: Zarządzanie finansowe bankiem. PWE, Warszawa 2005; M. Iwanicz-Drozdowska, W.L. Jaworski, Z. Zawadzka: Bankowość – zagadnienia podstawowe. Poltext, Warszawa 2008; M. Wójciak: Metody oceny ryzyka kredytowego. PWE, Warszawa 2007; M. Hamrol, J. Chodakowski: Prognozowanie zagrożenia finansowego przedsiębiorstwa. Wartość predykcyjna polskich modeli analizy dyskryminacyjnej. „Badania operacyjne i decyzyjne” 2008, nr 3.

Schimmelpfeng GmbH, Burger Auskunft Centrale GmbH, EuroInfo – Centrum Korespondencyjne, InfoCredit, InfoData, Coface, Hermes, Allianz².

Zewnętrznym źródłem informacji finansowej są także ogólnodostępne lub wykonywane na zamówienie raporty firm ratingowych, zawierające ocenę kondycji finansowej podmiotów, zwłaszcza emitentów papierów wartościowych, i obrazujące skalę ryzyka związanego z plasowanymi przez nie na rynku dłużnymi instrumentami finansowymi. Firmy ratingowe publikują również ratingi krajów, przy czym rating podmiotu z danego kraju nie może być wyższy od ratingu kraju, co w obecnych, kryzysowych czasach, budzi wiele wątpliwości. Oczywiście ratingi nie mogą i nie powinny być dla banku jedyną podstawą podejmowania decyzji kredytowych. Banki we własnym zakresie muszą dokonywać oceny stopnia zdolności kredytowej klienta, posilkując się jedynie opracowaniami i ocenami zewnętrznymi. Dowodem potwierdzającym prawidłowość takiego podejścia jest kryzys finansowy, którego jedną z wielu przyczyn było błędne szacowanie (celowe lub nie) ryzyka związanego z emisją strukturyzowanych papierów wartościowych opartą na złej jakości kredytach, stanowiących przyszłe źródło ich wykupu od inwestorów, właśnie przez „profesjonalne” agencje ratingowe.

Ciekawym, zewnętrznym źródłem informacji finansowej na temat kondycji podmiotu prowadzącego pełną sprawozdawczość finansową jest także raport generowany na zlecenie np. banków przez system ESOR należący do Biura Informacji Kredytowej SA w Warszawie. System ESOR, wykorzystujący pełne sprawozdania finansowe, ocenia przedsiębiorstwo na podstawie tablic punktowych, opartych na wskaźnikach finansowych przedsiębiorstwa. Są to wskaźniki zyskowności, rentowności, płynności, sprawności działania i zadłużenia. Atutem tej oceny jest fakt jej przeprowadzania na tle wyników branży, aktualizowanych kwartalnie, w której działa przedsiębiorstwo. Klasa ratingowa, nadana przez system ESOR, jest oceną niezależną, możliwe jest zatem jej wykorzystanie przez bank dla potwierdzenia jego własnej oceny kondycji ekonomiczno-finansowej kredytobiorcy. W przypadku rozbieżności ocen banku i systemu ESOR jest to sygnalizator istnienia czynników, które mogły zostać w niewystarczający sposób wzięte pod uwagę i wymagają dalszego rozpoznania przez kredytodawcę. Banki mogą korzystać z systemu ESOR nie tylko wtedy, gdy wyceniają ryzyko kredytowe nowo pozyskiwanego klienta, z którym ma zostać podpisana umowa kredytowa, ale również w odniesieniu do obecnych klientów, którzy już współpracują z bankiem i są poddawani procedurom monitoringu, w celu potwierdzenia stopnia ich bieżącej wiarygodności kredytowej³.

² T.T. Kaczmarek: Zarządzanie ryzykiem. Ujęcie interdyscyplinarne. Difin, Warszawa 2010, s. 236-237.

³ <http://www.bik.pl> [dostęp: 2 styczeń 2012 r.].

W przypadku kredytobiorców indywidualnych podstawową informacją natury finansowej jest dla banku potwierdzenie wysokości dochodów klienta i trwałości ich uzyskiwania w okresie trwania przyszłej umowy kredytowej. Drugą ważną informacją są obciążenia, które klient ponosi w ciągu miesiąca, w tym raty zadłużenia spłacane na rzecz innych banków i pozostałych wierzycieli (należy sprawdzić wiarygodność informacji podanych przez klienta w tym zakresie w BIK SA oraz w biurach informacji gospodarczej). Posiadając takie informacje, bank może zastosować na potrzeby badania zdolności kredytowej osób fizycznych, obok scoringu, tzw. metodę dochodową. Warto pamiętać, że trwający kryzys finansowy spowodował zaostrzenie wymogów i kryteriów oceny klienta indywidualnego. KNF opracowała i wydała w tym celu nową Rekomendację T i Rekomendację S III⁴. Zaostrzenia okazały się dość duże. Zaowocowały odpływem klienta do systemu bankowości równoległej (*shadow banking*). Na koniec 2011 r. portfel konsumpcyjnych kredytów bankowych zmniejszył się w wyniku przeregulowania o ok. 1 mld zł. KNF zamierza od początku 2013 r. złagodzić zapisy Rekomendacji T.

2. Informacja gospodarcza i kredytowa w zarządzaniu ryzykiem kredytowym banku

Nowe rekomendacje nadzorcze: T i S obligują banki do korzystania z różnego rodzaju zewnętrznych baz informacji kredytowej i gospodarczej, takich jak np. Biuro Informacji Kredytowej, KRD, InfoMonitor czy AMRON. W ten sposób pośrednio zobowiązano banki do przesyłania posiadanych przez nie danych na temat swoich klientów tylko do biur będących własnością podmiotów bankowych (banki i bankowe izby gospodarcze), uprawnionych do przetwarzania informacji stanowiących tajemnicę bankową, czyli do BIK SA czy bazy Bankowy Rejestr, które następnie udostępniają je innym kredytodawcom. Wykładnię taką przedstawiło Prezydium Rady Prawa Bankowego przy ZBP (podobne stanowisko ma Ministerstwo Finansów i KNF), przy okazji rozpoczęcia w dniu 2 czerwca 2011 r., działalności Krajowego Biura Informacji Kredytowej sp. z o.o., którego większościowym właścicielem jest nienależący do banków,

⁴ Szerzej na ten temat: Rekomendacja S – dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi finansującymi nieruchomości oraz zabezpieczonymi hipotecznie. KNF, Warszawa 2011; Rekomendacja T – dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych. KNF, Warszawa 2010.

Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej SA.⁵ KRD BIG SA utworzył własne biuro informacji kredytowej, chcąc stać się bardziej konkurencyjnym podmiotem na rynku informacji gospodarczej.

Przed wejściem w życie rekomendacji T i S banki korzystały z BIK SA dobrowolnie i niestety bywało, że nie wszystkie chciały się dzielić swoimi zasobami informacyjnymi o klientach z konkurencją, przedkładając własny interes nad interes systemu bankowego jako całości. Wprowadzone zapisy wynikają z dążenia nadzorca do skuteczniejszego ograniczania ryzyka kredytowego banków działających w niestabilnym otoczeniu gospodarczym i finansowym. Kompletna informacja o kliencie pozwala bowiem zidentyfikować, zweryfikować i uzupełnić często nieprawdziwe informacje podawane bądź pomijane przez część nieuczciwych kredytobiorców w składanych przez nich wnioskach kredytowych. Rekomendacje nie tylko regulują kwestie sprawdzania klienta w momencie składania wniosku kredytowego, ale również nakazują monitorować już kredytowanego klienta w BIK SA, w celu ustalenia przyrostu jego zadłużenia w innych bankach czy SKOK-ach i aktualizacji skali ryzyka. Taki system wczesnego ostrzegania pozwoli bankom podejmować skuteczne działania mające zapobiec utracie kapitału kredytowego wraz z odsetkami. Odpowiednio wcześniej przeprowadzona renegotiacja warunków umowy czy wszczęta windykacja może zapobiec stratom finansowym banków.

Informacja gospodarcza to informacja zarówno pozytywna, jak i negatywna. Składa się na nią zatem informacja o terminowo obsługiwanych zobowiązaniach płatniczych, jak i informacja o niespłaconych długach, okresach ich preterminowania, ustanowionych zabezpieczeniach prawnych, prowadzonych egzekucjach czy o posłużeniu się podrobionym lub cudzym dokumentem.

Tabela 1

Zakres informacji gospodarczej – ujęcie ustawowe

Informacja gospodarcza – dane dotyczące:	Zakres informacji
1	2
Podmiotu (osoba prawna i podmioty nieposiadające osobowości prawnej)	<ul style="list-style-type: none"> – oznaczenie, – siedziba i adres, – numer, pod którym podmiot jest wpisany do właściwego rejestru, wraz z oznaczeniem sądu rejestrowego, – numer identyfikacji podatkowej, – numer REGON, – imiona i nazwiska osób wchodzących w skład organów zarządzających, prokurentów lub pełnomocników podmiotu, – główny przedmiot działalności gospodarczej

⁵ Stanowisko Prezydium Rady Prawa Bankowego przy Związku Banków Polskich w sprawie ryzyka prawnego związanego z ujawnieniem informacji objętych tajemnicą bankową na rzecz Krajowego Biura Informacji Kredytowej sp. z o.o. „Nowoczesny bank Spółdzielczy” 2011, nr 7-8, s. 17.

cd. tabeli 1

1	2
Osoby fizycznej Osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą	<ul style="list-style-type: none"> - imiona i nazwisko, - adres miejsca zamieszkania lub adres do doręczeń, - PESEL lub inny numer potwierdzający tożsamość, - seria i numer dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości, - imiona i nazwiska, - PESEL lub inny numer potwierdzający tożsamość, - seria i numer dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, - nazwa firmy, - oznaczenia miejsca zamieszkania i adresu do doręczeń lub adresu, pod którym jest wykonywana działalność gospodarcza, - NIP lub inny numer identyfikacyjny w przypadku osoby zagranicznej, - REGON, jeżeli został nadany, - numer właściwej ewidencji wraz z oznaczeniem organu ewidencyjnego lub numer właściwego rejestru wraz z oznaczeniem sądu rejestrowego w przypadku osoby zagranicznej, - imiona i nazwiska pełnomocników, o ile zostali ustanowieni, - główny przedmiot działalności gospodarczej
Zobowiązania pieniężnego	<ul style="list-style-type: none"> - tytuł prawny, - kwota i waluta, - kwota zaległości, - termin powstania zaległości, - stan postępowań dotyczących zobowiązania, w tym informacja o orzeczeniach sądowych, - informacja o kwestionowaniu przez dłużnika istnienia całości lub części zobowiązania, - data wysłania wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura, - informacja o zbyciu wierzytelności, - inne informacje – przekazane w trybie i na zasadach określonych w ustawie
Posłużenia się podrobionym lub cudzym dokumentem	<ul style="list-style-type: none"> - nazwa dokumentu, - seria i numer dokumentu, - data wystawienia dokumentu, - oznaczenie, siedziba i adres podmiotu wskazanego w dokumencie jako jego wystawca, - imiona i nazwisko osoby, której dokument dotyczy, - okoliczności posłużenia się dokumentem, - wskazanie osoby lub organu, który stwierdził, że dokument jest podrobiony lub cudzy

Źródło: Ustawa z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych. Dz.U. 2010, nr 81, poz. 530.

Informacja kredytowa obejmuje z kolei informacje o zadłużeniu kredytowym, zabezpieczeniach oraz o terminowych, jak i nieterminowych spłatach kredytów, i ma charakter tajemnicy bankowej. Informacje kredytowe są gromadzone, przechowywane i udostępniane przede wszystkim przez działające w Polsce Biuro Informacji Kredytowej SA. Ważnymi dla banków informacjami kredytowymi dysponuje także Związek Banków Polskich (Bankowy Rejestr). Informacji gospodarczej można zasięgnąć za pośrednictwem Centrum Informacji Gospodarczej (CIG), dysponującego wglądem do baz takich biur informacji gospodarczej, jak: Krajowy Rejestr Długów (KRD), InfoMonitor SA (bliźniacza spółka BIK SA) czy Europejski Rejestr Informacji Finansowej (ERIF). Wiele informacji gospodarczych znajduje się także w publicznych bazach informacji, np. w KRS, rejestrze zastawów, księgach wieczystych itp. Szczegółowy wykaz publicznych i niepublicznych baz informacji gospodarczej oraz kredytowej w Polsce przedstawia tab. 2.

Tabela 2

Publiczne i niepubliczne bazy informacji kredytowej i gospodarczej w Polsce

PUBLICZNE BAZY INFORMACJI GOSPODARCZEJ	NIEPUBLICZNE BAZY INFORMACJI GOSPODARCZEJ i KREDYTOWEJ
Krajowy Rejestr Sądowy (KRS): Rejestr przedsiębiorców, Rejestr stowarzyszeń, Rejestr dłużników niewypłacalnych	Biuro Informacji Kredytowej: SI BIK-Klient Indywidualny; SI BIK-Przedsiębiorca
Krajowy rejestr zastawów (rejestr sądowy)	Bazy Związku Banków Polskich: Akceptanci, Posiadacze, AMRON-SARFIN, Bankowy Rejestr, Dokumenty Zastrzeżone, Pojazdy, SWOZ, ZORO
Księgi wieczyste (rejestr sądowy)	Biura Informacji Gospodarczej: ERIF, KRD, InfoMonitor
Powszechny System Realizacji Wniosków do Krajowego Rejestru Sądowego – CORS	Krajowe Biuro Informacji Kredytowej sp. z o.o
Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (CEIDG)	
PESEL2, REGON, NIP	

Działający od 1 stycznia 2001 r. na podstawie ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. Krajowy Rejestr Sądowy składa się z trzech rejestrów: rejestru przedsiębiorców, rejestru stowarzyszeń i rejestru dłużników niewypłacalnych. Spółki i przedsiębiorstwa wpisane do rejestru przedsiębiorców są ewidencjonowane w 6 działach przedstawionych w tab. 3.

Tabela 3

KRS – Rejestr Przedsiębiorców

Dział	Zawartość działu
Dział I	dane identyfikujące podmiot: nazwa, forma prawna, siedziba, adres, oddziały podmiotu, ich siedziby i adresy, wspólnicy i partnerzy, kapitał zakładowy
Dział II	organy uprawnione do reprezentowania podmiotu: sposób reprezentacji, organy nadzoru i ich skład osobowy, prokurenci i zakresu prokury
Dział III	przedmiot działalności według Polskiej Klasyfikacji Działalności, wzmianka o złożeniu rocznego sprawozdania i uchwały bądź postanowienia o zatwierdzeniu sprawozdania finansowego
Dział IV	wysokość zaległości podatkowych i celnych przedsiębiorcy (spółki handlowe); należności ZUS objęte egzekucją, jeżeli dochodzona należność nie została uiszczona w terminie 60 dni od daty wszczęcia egzekucji; data i sposób zakończenia egzekucji; wierzyciele (i ich wiarytelności) posiadający tytuł wykonawczy, z niezaspokojonym w ciągu 30 dni od wezwania do zapłaty roszczeniem; informacje o zabezpieczeniu majątku dłużnika w postępowaniu upadłościowym poprzez zawieszenie prowadzonych przeciwko niemu egzekucji; o oddaleniu wniosku o ogłoszenie upadłości i umorzeniu egzekucji z uwagi na fakt, że majątek niewypłacalnego dłużnika nie wystarcza na zaspokojenie kosztów postępowania, przy czym wpisy te są dokonywane z urzędu. Wpisy dokonane w dziale 4 są wykreślane przez sąd z urzędu po upływie 7 lat od dnia dokonania wpisu, przy czym wpisy w całości wykreślone nie podlegają ujawnieniu
Dział V	powołanie kuratora i jego odwołanie
Dział VI	otwarcie i zakończenie likwidacji, ustanowienie zarządu i zarządu komisarycznego, dane o osobie likwidatora, zarządcy oraz zarządcy komisarycznego, informacje o rozwiązaniu lub unieważnieniu spółki, informacje o połączeniu z innymi podmiotami, podziale lub przekształceniu podmiotu, informacje o wszczęciu postępowania naprawczego, o ogłoszeniu upadłości i o zakończeniu tych postępowań

Źródło: Ustawa z 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym. Dz.U. 2001, nr 17, poz. 209 ze zm.

Do rejestru dłużników niewypłacalnych przy KRS wpisuje się z kolei na wniosek wierzycieli pierwotnych: osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą i wspólników spółek ponoszących odpowiedzialność całym swoim majątkiem za zobowiązania spółki, jeżeli ogłoszono ich upadłość, oddalono wniosek o ogłoszenie upadłości lub umorzono egzekucję, ponieważ majątek dłużnika nie wystarczał nawet na zaspokojenie kosztów takich postępowań. Omawiany rejestr jest jawny, dzięki temu każdy może, także bank, przed zawarciem umowy, sprawdzić faktyczny stan finansowy kontrahenta czy kredytobiorcy⁶.

Banki przyjmując wnioski kredytowe klientów instytucjonalnych wymagają załącznika, którym jest aktualny wypis z KRS (klientów, którzy nie podlegają wpisowi do KRS obowiązuje złożenie wypisu z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej). Mając taki dokument, można stwierdzić for-

⁶ Ustawa z 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym. Dz.U. 2001, nr 17, poz. 209 ze zm.

malnoprawną zdolność kredytową klienta (zdolność do podejmowania czynności prawnych). Poza tym, informacje z KRS pomagają w ocenie ekonomiczno-finansowej wiarygodności kredytobiorcy.

Bardzo przydatnymi dla banku są rejestry pozwalające stwierdzić stan prawny i ewentualne obciążenia proponowanych przez klientów, jako rzeczowe zabezpieczenie zwrotu kredytów, rzeczy ruchomych i nieruchomości. Służą temu dwa publiczne, jawne, sądowe rejestry: Rejestr Zastawów i Księgi Wieczyste, krótko scharakteryzowane w tab. 4.

Tabela 4

Sądowe rejestry zabezpieczeń prawnych

Rejestr Zastawów	Księgi Wieczyste
<p>1. Funkcjonuje od stycznia 1998 r. Utworzono go na mocy ustawy z 1997 r. o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów.</p> <p>2. Działa w 11 sądach rejonowych (Białystok, Gdańsk, Katowice, Kraków, Lublin, Łódź, Poznań, Rzeszów, Szczecin, Warszawa, Wrocław).</p> <p>3. System informatyczny gromadzi informacje o ustanowionych zastawach na terenie całego kraju, przy czym każdy ma wgląd do zapisów tego rejestru, jest bowiem rejestrem jawnym. Można w nim znaleźć m.in. następujące informacje: dane zastawcy, zastawnika, datę wpisu zastawu, przedmiot zastawu, kwotę wierzytelności zabezpieczonej zastawem rejestrowym, zobowiązanie zastawcy o niezbywaniu i nieobciążaniu już ustanowionego przedmiotu zastawu.</p>	<p>1. Wgląd do tego rejestru umożliwia bankom poznanie stanu prawnego nieruchomości proponowanej przez klienta do obciążenia w postaci hipoteki, stanowiącej jedną z wielu form zabezpieczenia prawnego długu.</p> <p>2. Przed 1991 r. księgi wieczyste prowadziły państwowe biura notarialne. Od 1991 r., na mocy obowiązującej do dziś ustawy o księgach wieczystych i hipotece, są prowadzone przez Wydziały Sądów Rejonowych właściwe dla miejsca położenia nieruchomości.</p> <p>3. Wydziały Ksiąg Wieczystych są obecnie komputeryzowane, co znacznie przyspiesza proces obciążania nieruchomości, otrzymywania odpisów czy wykreślenia hipoteki.</p> <p>4. Od czerwca 2010 r. możliwe jest sprawdzanie stanu prawnego nieruchomości przez Internet, poprzez ministerialną stronę ekw.ms.gov.pl. Wystarczy w tym celu znać nr księgi wieczystej kredytobiorcy.</p>

Źródło: Ustawa z 06 grudnia 1996 r. o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów. Dz.U. 2009, nr 215, poz. 1663; Ustawa z 06 lipca 1982 r. o księgach wieczystych i hipotece. Dz.U. 1982, nr 19, poz. 147 ze zm.

Dla banków, zwłaszcza tych udzielających kredytów hipotecznych, ważne są także inne zbiory informacji na temat nieruchomości, regulowane innymi aktami prawnymi. Należą do nich: zbiory dokumentów dla nieruchomości nieposiadających księgi wieczystej, ewidencja gruntów i budynków, tabele i mapy taksacyjne oraz zasadnicze, geodezyjna ewidencja sieci uzbrojenia terenu, miejscowy plan zagospodarowania przestrzennego, państwowy zasób geodezyjny i kartograficzny czy stawki szacunkowe gruntów, raport AMRON-SARFIN.

Warto także wspomnieć o utworzonym w 1993 r., m.in. z myślą o bankach i jego klientach, Powszechnym Systemie Realizacji Wniosków do Krajowego Rejestru Sądowego – CORS. Daje on bowiem możliwość składania za jego pośrednictwem wniosków jednocześnie do KRS, Rejestru Dłużników Niewypłacalnych, Centralnego Rejestru Zastawów i Rejestru Ksiąg Wieczystych, co znacznie przyspiesza proces decyzyjny kredytodawców.

Publiczną bazą informacji gospodarczej jest także funkcjonująca od 1 lipca 2011 r. Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (CEIDG), w której widnieją osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą. Gminy zgłosiły już operatorów upoważnionych do importu informacji z dotychczasowych Ewidencji Działalności Gospodarczej do CEIDG, administratorem ich kont jest Departament Administrowania Obrotem w Ministerstwie Gospodarki, prowadzący CEIDG. Przedsiębiorcy mogą obecnie rejestrować swoje firmy przez Internet. Dostęp do omawianej bazy jest bezpłatny. Znając nazwę firmy, jej NIP czy REGON można bez problemu ją zlokalizować na stronie www.ceidg.gov.pl. w Centralnej Ewidencji – obok danych identyfikacyjnych firmy, znajdują się tam m.in. data rozpoczęcia działalności, przedmiot działalności, informacje dotyczące umowy spółki cywilnej, pełnomocników, małżeńskiej wspólnoty majątkowej, kuratorach, zawieszeniu i wznowieniu działalności, ogłoszeniu upadłości, postępowaniu naprawczym itp.⁷. Należy jednak pamiętać, że od 1 stycznia 2012 r. nie obowiązuje już art. 7a, ust. 2 Ustawy Prawo działalności gospodarczej, zgodnie z którym ewidencja działalności gospodarczej była jawna, a zawarte w niej dane osobowe nie podlegały przepisom Ustawy o ochronie danych osobowych. Obecnie postanowienia Ustawy o ochronie danych osobowych dotyczą także informacji pozwalających zidentyfikować przedsiębiorców, o ile stanowią dane osobowe w rozumieniu wymienionej ustawy⁸.

Typowo bankową, niepubliczną bazą informacji, w tym wypadku jest to informacja tylko kredytowa, jest Biuro Informacji Kredytowej SA działające w Warszawie. Jest to jedno z młodszych biur tego typu w Europie, powstało dopiero w 1997 r., z myślą o bankach i SKOK-ach, dla których informacje o dłużnikach i ich zadłużeniu są bardzo istotną informacją w procesie oceny wiarygodności kredytowej i pomiaru ryzyka kredytowego. W niektórych krajach (np. Niemcy) biura kredytowe mogą przekazywać informacje o dłużnikach także innym, niebankowym odbiorcom, np. dostawcom usług telekomunikacyjnych czy podmiotom użyteczności publicznej. Funkcjonują one na świecie jako biura

⁷ Ustawa z 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Dz.U. 2004, nr 173, poz. 1807 ze zm.

⁸ <http://www.ksfp.org.pl/pl/default.aspx> [dostęp: 17 września 2012 r.].

prywatne (kredytodawcy mają w nich większościowy udział), tak jak w Polsce, lub jako biura publiczne (z całkowitym lub przeważającym udziałem Skarbu Państwa), a niekiedy też są własnością stowarzyszeń czy organizacji pozarządowych. Poza Francją i Belgią we wszystkich krajach UE funkcjonują prywatne biura kredytowe. Poza tym w części z nich działają także biura publiczne. Do krajów tych należą oczywiście wspomniane już Francja i Belgia, a poza tym: Austria, Bułgaria, Czechy, Niemcy, Włochy, Łotwa, Litwa, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia i Hiszpania⁹. Część z biur działa na zasadzie for profit, a część non profit.

Biura krajowe współpracują też z biurami zagranicznymi. Bank polski może zatem za pośrednictwem BIK SA zasięgnąć informacji o kliencie polskim, który przebywał lub nadal przebywa za granicą, w biurze zagranicznym. Obecnie banki mają w ramach wymiany transgranicznej dostęp do danych z biura niemieckiego SCHUFA Holding AG, a w niedalekiej przyszłości rozpocznie się współpraca BIK SA z biurami kredytowymi z Holandii i Wielkiej Brytanii. Umożliwia to Dyrektywa 2008/48/UE w sprawie umów o kredyt konsumencki¹⁰, implementowana na grunt polski nową ustawą z 2011 r. o kredycie konsumenckim¹¹. W myśl ich zapisów kredytodawcy mogą pytać o historię kredytobiorcy w biurach kredytowych innych państw unijnych¹².

Warto podkreślić, że biura informacji kredytowej nowych krajów UE, także polskie BIK SA, dysponują najbardziej spójnym systemem informacyjnym, zarówno pod względem rodzaju zbieranych informacji (pozytywne i negatywne), jak i prognozy, od którego dane są przekazywane do biur (najczęściej zero)¹³.

BIK SA oferuje bankom i SKOK-om następujące produkty, przybliżające bankom stan zadłużenia i kondycję klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych: raporty kredytowe, raporty monitorujące, oceny scoringowe, w tym scoring behawioralny (także dotyczący monitorowania portfela kredytów hipotecznych banku, prognozujący ryzyko na okres 12 miesięcy), analizy, w tym z omówionego w punkcie 1 systemu ESOR. W ramach doskonalenia systemu informacyjnego, BIK SA umożliwia od niedawna uzyskanie w jednym raporcie informacji o przedsiębiorcy z SI BIK Przedsiębiorca i jednocześnie SI BIK Klient

⁹ <http://www.bs.net.pl/upload/File/pdf5/03%20Gospodarka%20Elektroniczna%20%20Biuro%20Informacji%20Kredytowej%20SA.pdf> [dostęp: 10 stycznia 2012 r.].

¹⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG, Dz.Urz.UE z 22 maja 2008 r. L133/66 ze zm.

¹¹ Ustawa z 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim. Dz.U. 2011, nr 126, poz. 715.

¹² Transgraniczna wymiana informacji kredytowych. „Nowoczesny Bank Spółdzielczy” 2011, nr 10, s. 22-23.

¹³ <http://www.bik.pl> [dostęp: 2 stycznia 2012 r.].

Indywidualny, co pozwala szybko i pewnie ustalić poziom jego faktycznych obciążeń i sposób ich obsługi. Trzeba jednak mieć na względzie, iż w bazach BIK SA banki nie znajdują informacji o zadłużeniu klientów w podmiotach należących do równoległego systemu bankowego. Łatwo się domyślić jak duże znaczenie mają tego typu informacje i oceny zarówno w procesie weryfikacji danych wpi-sywanych do wniosków kredytowych, jak i na etapie oceny zdolności kredytowej klienta i jakości proponowanych zabezpieczeń prawnych kredytów. Dotyczy to zarówno zabezpieczeń rzeczowych, jak i osobistych. Można bowiem także weryfikować dane dotyczące zadłużenia i obsługi długu przez potencjalnych poręczycieli, można zamówić ocenę ich zdolności kredytowej, można także otrzymać informacje na temat już ustanowionych przez nich zabezpieczeń na posiadanym majątku rzeczowym: ruchomym i nieruchomym czy o prowadzonych windykacjach i ich efektywności. BIK SA wspierał także banki we wdrażaniu Nowej Umowy Kapitałowej (Bazylea II), a wkrótce będzie to zapewne robił przy wdrażaniu zapisów wynikających z opracowywanej Bazylei III.

Wspomniano wcześniej o randze monitorowania łącznego zadłużenia kredytowego klienta w toku jego obsługi. Znając dochody klienta i obciążenia, łatwo ustalić i zaktualizować skalę ryzyka kredytowego. Wyzwaniem jest budowa modeli, pokazujących prawdopodobieństwo wystąpienia nadmiernego zadłużenia u danego kredytobiorcy, nie znając jego aktualnych dochodów. BIK SA posiada takie narzędzie – BIK Debt Index (BDI) – które, jak pokazał czas, jest wysoko prognostyczne¹⁴.

Oczywiste jest, że o rzeczywistej przydatności informacji pochodzącej z BIK SA decyduje pewność pozyskanej informacji. Warunek ten jest możliwy do spełnienia tylko w przypadku podjęcia aktywnej współpracy z biurem przez wszystkie banki i SKOK-i. W tym celu wprowadzono w życie zasadę, według której prawo do korzystania z informacji zgromadzonej przez BIK SA mają tylko te instytucje ustawowo upoważnione do udzielania kredytów, które regularnie przekazują do Biura dane dotyczące kredytobiorców i na bieżąco je aktualizują. Dzięki temu BIK SA dysponuje dziś wiedzą o 98% zobowiązań kredytowych Polaków, a wkrótce będzie to baza ewidencjonująca 100% zaciągniętych kredytów, współpraca banków z BIK SA stała się bowiem, w myśl nowych Rekomendacji T i S, obowiązkowa¹⁵. BIK SA gromadzi także dane dotyczące obywateli Ukrainy, Wielkiej Brytanii, Rosji czy Niemiec. Za wiarygodność informacji dostarczonych do BIK SA odpowiadają banki, to one są właścicielem danych

¹⁴ Monitoring kredytobiorców nadmiernie zadłużonych. „Bank” 2011, nr 10, s. 48.

¹⁵ BIK buduje zaufanie. „Nowoczesny Bank Spółdzielczy” 2011, nr 7-8, s. 22.

o klientach i to w bankach klienci mogą składać ewentualne reklamacje dotyczące wpisów. BIK SA z kolei odpowiada za zgodność informacji przekazywanych pytającym z danymi źródłowymi. BIK SA jest odpowiedzialne za zachowanie tajemnicy handlowej i bankowej.

BIK SA jest członkiem European Association of Consumer Credit Information Suppliers (ACCIS). Stowarzyszenie to zrzesza europejskie biura kredytowe, ułatwia wymianę doświadczeń, współpracuje z komisjami UE, projektuje system informatyczny, umożliwiający paneuropejską wymianę informacji¹⁶. Skupia obecnie 26 członków z 19 krajów (tab. 5).

Tabela 5

Członkowie ACCIS

Kraj	Członkowie
Austria	Kreditschutzverband
Belgia	Banque Nationale de Belgique
Czechy	Czech Credit Buremu, CCB
Dania	RKI Kredit Information A/S
Irlandia	Irish Credit Bureau
Anglia	Experian, Equifax
Finlandia	Suomen Asiakastieto OY
Niemcy	Schufa Holding AG, CEG GmbH, inFoscore
Grecja	Tiresias
Węgry	BISZ IIS Ltd
Islandia	Creditinfo Group
Włochy	CRIF, CTC, Experian
Holandia	Bureau krediet Registraties, BKR, Experian Nederland
Polska	Biuro Informacji Kredytowej SA
Rumunia	Biroul de Credit SA
Hiszpania	Equifax Iberica, Experian
Szwecja	Upplysning Centralen UCAB
Szwajcaria	ZEK
Turcja	KKB Kredi Kayit Bürosu

Źródło: A. Matuszyk: Credit Scoring. CeDeWu, Warszawa 2008, s. 275.

Bogatymi bazami informacji dysponuje również Związek Banków Polskich, zestawiono je w tab. 6.

¹⁶ http://www.bik.pl/bik/o_bik/partnerzy/organizacje_międzynarodowe.htm [dostęp: 20 czerwca 2012 r.].

Tabela 6

Bazy informacyjne ZBP

Baza	Zawartość bazy
Akceptanci; Posiadacze	Oszustwa kartowe, niespłacone zadłużenia kartowe, przekroczenia przyznanych przez bank limitów kredytowych. Unikatowa baza danych, niedostępnych w innych bazach informacyjnych w Polsce
Dokumenty zastrzeżone	Informacje o skradzionych i fałszywych dokumentach, na podstawie których, posługując się cudzą tożsamością przestępcy, próbują uzyskać finansowanie. Dzięki tej bazie udaremniono w II kwartale 2011 r. wydłużenie 1,8 tys. kredytów o wartości 149 mln zł
Bankowy rejestr	Stan należności wątpliwych, straconych, windykowanych, zarówno konsumentów, jak i klientów instytucjonalnych czy poręczycieli. Pracuje w trybie on line
System Pojazdy	Bogaty zbiór danych identyfikacyjnych różnego typu pojazdów. Pozwala on ograniczyć ryzyko związane z kredytowaniem i leasingowaniem pojazdów, umożliwiając jednocześnie monitoring zabezpieczeń. Dysponent: policja
AMRON	Udostępnia: raport o konkretnej transakcji na nieruchomości, raport o konkretnym rynku nieruchomości, raport o trendach zmian wartości nieruchomości, raport nt predykcji wartości nieruchomości, raport o ilości transakcji dla wskazanego rynku nieruchomości, raport z rynku gruntów rolnych i gruntów pod zabudowę, i wreszcie mapę cyfrową danych
SARFIN	Służy wymianie informacji między bankami o liczbie i wartości udzielonych kredytów mieszkaniowych
SWOZ	Pokazuje schematy oszustw dokonywanych na szkodę banków, edukując banki w tym zakresie, pozwala im zapobiegać
ZORO	Pomaga modelować ryzyko operacyjne banku, w tym ryzyko wynikające z celowej i niecelowej działalności pracowników wydziałów kredytowych na szkodę banku

Źródło: <http://www.zbp.pl> [dostęp: 11 czerwca 2012 r.]; A. Wierzejewska: W II kwartale 2011 r. oszuści próbowali wyłudzić z banków ponad 149 mln zł! „Bank” 2011, nr 10 s. 28; Rzetelna informacja to bezpieczeństwo banków i klientów. „NBS” 2011, nr 9, s. 20.

Poza omówionymi bazami BIK SA i ZBP działają w Polsce trzy prywatne biura informacji gospodarczej: InfoMonitor BIG SA, KR D BIG SA oraz ERIF BIG SA.¹⁷ Przy czym prosząc o raport z InfoMonitora BIG SA bank może otrzymać raport poszerzony o informacje na temat klienta pochodzące z bazy BIK SA oraz z baz ZBP. Właścicielami InfoMonitora BIG SA są bowiem: Biuro Informacji Kredytowej S.A., Związek Banków Polskich oraz Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych. Dostępne w tym biurze raporty to np.: Raport o Przedsiębiorcy, Raport o Konsumentie, Raport o Sobie, Raport z Rejestru Zapytań. Z raportów wymienionych biur korzystają m.in. banki, leasigodawcy, samorządy i inni wierzyciele. Dane na temat swoich dłużników mogą przekazywać wszystkie podmioty, także konsumenci, w tym przypadku jednak tylko ci, których wymagalność zobowiązań jest potwierdzona tytułem wykonawczym. Obo-

¹⁷ Szerzej patrz: <http://www.krd.pl>; <http://www.infomonitor.pl>; <http://www.erif.pl>.

wiążują minimalne limity posiadanego zadłużenia przeterminowanego, uprawniające wierzycieli nielegitymujących się tytułem wykonawczym do dokonywania wpisu. W przypadku dłużników będących konsumentami dług musi wynosić co najmniej 200 zł. W przypadku dłużników instytucjonalnych minimalna kwota długu to 500 zł. Poza tym okres przeterminowania wierzytelności musi wynosić co najmniej 60 dni i upłynąć co najmniej miesiąc od wysłania dłużnikowi listem poleconym wezwania do zapłaty z ostrzeżeniem o wpisie dłużnika do bazy biura. W myśl nowych regulacji o BIG można również wezwanie to doręczyć dłużnikowi do rąk własnych. Do baz można też wpisywać informacje pozytywne o dłużnikach, zwiększając tym samym ich wiarygodność kredytową. Banki mogą bezterminowo przechowywać informacje pozyskane z BIG. Bank pytając o konsumenta musi mieć na to jego zgodę. Z bazy BIG może natomiast korzystać bez upoważnienia, sprawdzając przedsiębiorców. Dane dłużników są usuwane z bazy po całkowitej spłacie zobowiązań¹⁸.

3. System informacyjny banku a skuteczność jego decyzji kredytowych

Pozyskane przez bank informacje finansowe, gospodarcze i kredytowe o kliencie powinny być oczywiście odpowiednio przetworzone i usystematyzowane. Samo pozyskiwanie i posiadanie informacji jest bowiem niewystarczające, równie ważne jest jej poprawne wykorzystywanie, co z kolei wymaga stworzenia funkcjonalnego procesu wymiany i przepływu informacji, czyli opracowania odpowiedniego do potrzeb danego banku systemu wewnętrznej i zewnętrznej komunikacji. System informacyjny banku, rozumiany jako trwały związek ludzi, procesów i wzajemnych oddziaływań pomiędzy nimi¹⁹, mający na celu zapewnienie skuteczności podejmowanych decyzji na podstawie dostępnych informacji, powinien mieć wiele cech, które przesądzają o jego faktycznej przydatności m.in. w procesie zarządzania ryzykiem bankowym. Powinien to być zatem system aktualny, dostępny dla pracowników i kierownictwa banków, rzetelny, kompletny, niezawodny, elastyczny, wydajny, szczegółowy, stabilny, bezpieczny, łatwy w użytkowaniu i ekonomiczny²⁰. Sprawę komplikuje dodatek

¹⁸ Ustawa z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych. Dz.U. 2010, nr 81, poz. 530.

¹⁹ G. Rogowski: *Metody analizy i oceny działalności banku na potrzeby zarządzania strategicznego*. Wydawnictwo WSB w Poznaniu, Poznań 1999, s. 45-46.

²⁰ J. Kisielnicki, H. Sroka: *Systemy informacyjne biznesu. Informatyka dla zarządzania*. Placet, Warszawa 1999, s. 35-37.

kowo fakt, iż zazwyczaj spora część systemu informacyjnego jest skomputeryzowana, nosi ona wówczas nazwę systemu informatycznego, który wymaga szczególnej dbałości banku w kwestiach bezpieczeństwa jego wykorzystywania, nie zapominając i w tym przypadku o zachowaniu poufności zasobów objętych tajemnicą bankową, Ustawą o ochronie danych osobowych czy Ustawą o obrocie instrumentami finansowymi²¹. Pracownicy wydziałów kredytowych banku i jego kierownictwo, niższego oraz wyższego szczebla, muszą mieć natychmiastowy dostęp do informacji o kliencie. System informacyjny powinien bowiem im dostarczać danych służących nie tylko do oceny aktywnego ryzyka kredytowego przy rozpatrywaniu wniosku kredytowego, ale i umożliwiać monitorowanie w czasie pojedynczego i łącznego ryzyka kredytowego banku. W dużej mierze zależy to właśnie od jakości systemu informatycznego banku, w tym od jego infrastruktury informatycznej, która ma umożliwiać zarówno sprawne i bezpieczne korzystanie ze zgromadzonej bazy kredytowej, jak i jej aktualizację i zasilanie z innych wewnętrznych systemów informacyjnych banku oraz zewnętrznych baz informacji.

Zarządzając informacją, bank musi również pamiętać, iż dane osobowe kredytobiorców, informacje dotyczące produktów bankowych, z których korzystają i te związane z ich działalnością muszą być odpowiednio chronione, zwłaszcza że większość z nich ma charakter poufny. Wymóg ochrony informacji posiadanej przez bank wynika z trzech aktów prawnych: Ustawy o ochronie danych osobowych²², Ustawy Prawo bankowe²³ i Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi²⁴. Nie chodzi przy tym wyłącznie o względy technologiczne, typu odpowiednie zabezpieczenie dostępu do wewnętrznych systemów informatycznych banku czy zapewnienie bezpiecznego transferu informacji do i z banku. Ważne jest także postępowanie pracowników, którzy muszą wiedzieć jak bezpiecznie korzystać z komputerów, Internetu, faksów, kopiarek czy komórek. Jak przechowywać posiadane dokumenty i jak je niszczyć, czy wreszcie jak organizować videokonferencje. Istnieje bowiem wiele możliwości utraty cennej informacji i spowodowania dużych szkód, zarówno dla banku, jak i dla klienta, w wyniku zaniedbań czynnika ludzkiego. Za ujawnianie informacji chronionych bankowi i jego pracownikom grozi, obok odpowiedzialności karnej i konsekwencji finansowych, także utrata zaufania klienta. Jeżeli przestanie on postrzegać bank jako solidnego partnera w interesach, przestanie z nim współpracować.

²¹ Ibid., s. 20.

²² Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Dz.U. 1997, nr 133, poz. 883 ze zm.

²³ Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe. Dz.U. 2012, poz. 1376 ze zm.

²⁴ Ustawa z 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi. Dz.U. 2005, nr 183, poz. 1538 ze zm.

Każdy pracownik banku powinien pamiętać, że po pierwsze nie jest łatwo pozyskać klienta w konkurencyjnym otoczeniu, a po drugie pozyskanie nowego klienta jest droższe od utrzymania klienta obecnego.

Podsumowanie

Zasadniczym celem nowoczesnego systemu informacyjnego banku jest zmniejszenie ryzyka, przede wszystkim tego, które jest podejmowane w prowadzonej działalności kredytowej, bowiem większość aktywów dochodowych banków w Polsce, to właśnie szeroko rozumiane kredyty. Właściwe wykorzystywanie pozyskanych zasobów informacyjnych o klientach to zasadnicza przesłanka sukcesu, znajdująca swoje odzwierciedlenie we wzroście efektywności działania banku, której wymiernym wyrazem jest wzrost zysku. Faktycznym sprawdzianem użyteczności stworzonego systemu informacyjnego jest jego zupełność, prostota, bezpieczeństwo oraz pełna harmonizacja z posiadaną i wykorzystywaną przez bank architekturą systemów informatycznych. Nie jest to jednak takie proste, okazuje się bowiem, że banki, choć posiadają dostęp do mnóstwa informacji o klientach, mają możliwości ich gromadzenia i przetwarzania, w rzeczywistości często nie wykorzystują tych zasobów informacji w pożądanym stopniu. Potwierdza to badanie wykonane w 2010 r. przez Sollers Consulting. Badanie dotyczyło jakości zarządzania przez banki informacją o kliencie. Objęto nim 14 banków prowadzących działalność w sektorze detalicznym. Wyniki badania wskazały na pewne istotne problemy obniżające użyteczność bankowych systemów informacyjnych. Po pierwsze, pracownicy banku nie mają dostępu do jednego źródła pełnej informacji o kliencie, co zmniejsza efektywność obsługi i powoduje irytację klientów. Po drugie, posiadane przez banki dane nie są w dostateczny sposób wykorzystywane dla potrzeb marketingu bankowego, w tym kredytowego. Widoczny jest np. brak selekcji klientów dla celów prowadzonych kampanii marketingowych, co generuje ogromne koszty dodatkowe, które się nie zwracają w ostatecznym wyniku prowadzonej akcji. Po trzecie wreszcie, poprawy wymaga jakość danych, często bowiem informacje o kliencie są niepełne bądź nieaktualne. Wyniki badania pokazują zatem, że niektóre banki, chociaż zdają sobie sprawę z wagi informacji w ich działalności i ograniczaniu ryzyka, to niestety nadal w niedostateczny sposób zarządzają zasobami informacji i nie wdrażają dostatecznie szybko niezbędnej we współczesnej, konkurencyjnej gospodarce długofalowej polityki w tym zakresie, pozwalającej zapewnić wysoką jakość informacji i odpowiedni stopień ich bezpieczeństwa.

INFORMATION ABOUT THE BORROWER – THE FUNDAMENTAL PREREQUISITE OF THE BANK SECURITY

Summary

The study concerns the role of information about the customer to ensure the safety of the bank lending. Its aim is to identify the key stages of effective information management in the difficult process of minimizing the bank's credit risk. Therefore identified: importance of obtaining financial, credit and economic information about borrower, the sources of this information, characteristics which should legitimize of useful information, the principles of proper bank's information system management and its computer system management, most of the information must, in fact, be computerized. Moreover, indicated important problems, decreasing in the current banks' practice, the efficiency of existing banks' information systems.