



# Banki spółdzielcze odpowiedzialne społecznie



Udział banków spółdzielczych  
w programach pomocowych dla MŚP



Wsparcie finansowe ekologicznego biznesu



Bankowanie on line, w tym edukacja dla seniora



Edukacja w zakresie cyberbezpieczeństwa



**CZERWIEC Z BANKIEM SPÓŁDZIELCZYM**



# SPIS TREŚCI

## UDZIAŁ BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH W PROGRAMACH POMOCOWYCH DLA MŚP

- 5 Bank spółdzielczy to także „bank na trudne czasy” – rozmowa z Beatą Wierzbicką-Skroś, prezesem zarządu Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu
- 8 Jest to Bank godny zaufania! – rozmowa z Robertem Iwaszko, przedsiębiorcą

## WSPARCIE FINANSOWE EKOLOGICZNEGO BIZNESU

- 12 „Czyste Powietrze” – w trosce o zdrowie, klimat i środowisko – rozmowa z Piotrem Woźnym, społecznym doradcą Ministra Klimatu ds. wdrażania programu „Czyste Powietrze”
- 16 Ekologicznie jak... w Banku Spółdzielczym – Alicja Huczyńska, prezes zarządu Banku Spółdzielczego w Koronowie

## BANKOWANIE ON LINE, W TYM EDUKACJA DLA SENIORA

- 20 Klienci mniej pewni swoich umiejętności cyfrowych zawsze mogą liczyć na wsparcie naszych pracowników – rozmowa z Wojciechem Żylichem, prezesem zarządu Braniewsko-Pasłęckiego Banku Spółdzielczego z/s w Pasłęku
- 23 Aktywnie prowadzimy edukację lokalnej społeczności w zakresie świadomego korzystania z produktów i usług bankowych – Jacek Zacharewicz, prezes zarządu ESBANK Banku Spółdzielczego

## EDUKACJA W ZAKRESIE CYBERBEZPIECZEŃSTWA

- 26 Użytkownicy bankowości on line muszą być nauczeni zasad bezpieczeństwa – rozmowa z Adamem Haertle z serwisu internetowego ZaufanaTrzeciaStrona.pl
- 29 Cyberbezpieczeństwo jest bardzo ważne – Dariusz Kołodziejski, wiceprezes zarządu Banku Spółdzielczego w Ostrowi Mazowieckiej
- 30 Alerty BIK – spokój w czasach wyłudzeń

## PODSUMOWANIE

- 34 CZY WIESZ... – Podstawowe informacje o bankach spółdzielczych



### Wydawca:

Krajowy Związek Banków Spółdzielczych  
ul. T. Boya-Żeleńskiego 6/22-23, 00-621 Warszawa



[www.kzbs.pl](http://www.kzbs.pl)



<https://www.facebook.com/krajowyzwiązekbankowspoldzielczych/>



<https://pl.linkedin.com/company/krajowy-związek-banków-spółdzielczych>



[https://www.youtube.com/channel/UCH20OZz2\\_aeDoVtBZCfcqQw/](https://www.youtube.com/channel/UCH20OZz2_aeDoVtBZCfcqQw/)



KRAJOWY ZWIĄZEK BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH

*Razem możemy więcej*

## *Drodzy Czytelnicy, Klienci, Członkowie i Sympatycy Banków Spółdzielczych,*

**Z**aangażowanie w życie społeczności lokalnych, pomoc i edukacja ekonomiczna oraz społeczna odpowiedzialność banków spółdzielczych – to tematy przewodnie Święta Spółdzielczości Bankowej 2020, wydarzenia zorganizowanego przez Krajowy Związek Banków Spółdzielczych pod hasłem „Czerwiec z bankiem spółdzielczym”.

W trakcie tegorocznej edycji przybliżamy zagadnienia związane z udziałem banków spółdzielczych w programach pomocowych skierowanych do MŚP, wsparciem finansowym biznesu, w tym inwestycji ekologicznych, a także edukowaniem klientów w zakresie bankowości elektronicznej i cyberbezpieczeństwa.

Wszystkie te aspekty są obecnie szczególnie ważne. Tradycyjna, wytyczona przez wartości spółdzielcze i troskę o społeczność lokalną postawa ludzi bankowości spółdzielczej w aktualnych okolicznościach epidemii i przyspieszających zmian technologicznych nabiera podstawowego znaczenia – pomaga w efektywny sposób wielu osobom i firmom przetrwać trudny czas. Odbywa się to dużym wysiłkiem organizacyjnym także po stronie banków spółdzielczych i ich pracowników. Podczas „Czerwca z bankiem spółdzielczym” chcemy o tym przypomnieć!

Banki spółdzielcze od początku swojego istnienia są zaangażowane w szeroko rozumianą pomoc członkom swoich społeczności lokalnych. Czasy się zmieniają, więc ewoluują też formy ich aktywności – XIX-wieczni pionierzy spółdzielczości bankowej nierzadko prowadzili też np. szkoły i biblioteki. Dziś potrzeby są inne, ale otwarta i prospołeczna postawa banków spółdzielczych się nie zmieniła. Pracownicy banków spółdzielczych podczas epidemii chętnie pomagają przedsiębiorcom w procesie zabiegania o subwencje wypłacane przez PFR i BGK. Jednocześnie, z dbałości o najbliższe otoczenie, angażują się we wspieranie ekologicznych projektów biznesowych. Wiedząc, jak ważne jest zachowanie społecznego dystansu podczas epidemii, edukują klientów, w tym seniorów, w zakresie korzystania z cyfrowych narzędzi bankowych oraz zachowania zasad cyberbezpieczeństwa.

Zachęcamy do uczestnictwa w „Czerwcu z bankiem spółdzielczym”! Materiały edukacyjno-informacyjne (m.in. wywiady, filmy, infografiki) są dostępne na [www.kzbs.pl](http://www.kzbs.pl) oraz na profilu Facebook: [www.facebook.com/krajowyzwiązekbankowspoldzielczych/](https://www.facebook.com/krajowyzwiązekbankowspoldzielczych/), a także w mediach cyfrowych poszczególnych banków spółdzielczych.

Bądźcie z nami, bądźcie on line!

**Zespół Krajowego Związku Banków Spółdzielczych**

**Święto Spółdzielczości Bankowej jest inicjatywą środowisk banków spółdzielczych z całej Polski, która jest kontynuowana od 1997 roku. Jego celem jest upowszechnianie modelu biznesowego oraz społecznego spółdzielczości bankowej i jego roli w lokalnych środowiskach, promowanie wartości spółdzielczych, a także popularyzowanie wiedzy o spółdzielczej formie prowadzenia działalności bankowej.**



Udział banków  
spółdzielczych  
w programach  
pomocowych dla MŚP



## Bank spółdzielczy to także „bank na trudne czasy”

Rozmowa z prezes zarządu Banku Spółdzielczego w Inowrocławiu, **Beata Wierzbicką-Skroś**, na temat wsparcia udzielanego przez banki spółdzielcze w finansowaniu MŚP w ramach Tarczy Finansowej PFR.



### **Bank Spółdzielczy w Inowrocławiu, obok innych banków spółdzielczych, aktywnie uczestniczy w dystrybucji środków w ramach Tarczy Finansowej PFR dla MŚP. Jakie działania informacyjne podjął Bank w zakresie przedstawienia swoim klientom dostępnej oferty pomocowej?**

Bank Spółdzielczy w Inowrocławiu wraz z innymi bankami spółdzielczymi – od momentu uruchomienia programu Tarcza Finansowa Polskiego Funduszu Rozwoju – umożliwił poprzez swoją bankowość internetową składanie wniosków o subwencję.

Było to możliwe dzięki olbrzymiej pracy włożonej przez pracowników całego Zrzeszenia i uruchomienie systemu w rekordowo szybkim czasie. Widoczna była determinacja po stronie SGB-Banku S.A., aby „tarcza” zadziałała z chwilą jej uruchomienia przez PFR. Prace trwały do późnych godzin nocnych, również w weekendy.

Poniżej przedstawiamy wybrane działania informacyjne wdrożone przez nasz bank:

1. Podjęliśmy działania dużo wcześniej. Aby klient uniknął problemów z odrzuceniem wniosku ze względu na niespójność danych – zweryfikowaliśmy poprawność danych w naszym systemie i spójność z danymi rejestrowymi.
2. Na swojej stronie internetowej umieszczamy informacje poświęcone programom wsparcia. Na stronie Banku dostępne są linki do stron zawierających istotne informacje o programach pomocowych, wnioski oraz informacje o webinarach i innych dostępnych formach edukacji, pozwalających zdobyć wiedzę w tematyce pomocowej.
3. Przeprowadziliśmy akcję informacyjną za pośrednictwem SMS.
4. Umieściliśmy informacje na stronie logowania do bankowości internetowej.
5. Nawiązaliśmy bezpośredni kontakt telefoniczny z klientami, którzy do tej pory nie korzystali z bankowości elektronicznej.

6. Nawiązaliśmy bezpośredni kontakt ze strategicznymi klientami w celu poinformowania ich o procedurze składania wniosku o subwencję oraz o zapewnieniu wsparcia z naszej strony.

Jednocześnie nasz Bank otrzymuje ogromne wsparcie marketingowe w zakresie materiałów graficznych, informacyjnych od Banku Zrzeszającego.

### **W jaki sposób Państwa Bank pomaga klientom w procesie wypełniania i składania wniosków pomocowych? Czy jest duże zapotrzebowanie na udzielenie takiej pomocy klientom ze strony Banku?**

Instruujemy Klientów, jak przygotować się do złożenia wniosku, wyjaśniamy wszelkie wątpliwości, reagujemy niezwłocznie na wszelkie uwagi klienta dotyczące obsługi wniosków o subwencję przez nasz bank internetowy. Niejednokrotnie wspólnie z klientem krok po kroku przechodzimy przez wypełnianie wniosku. Nasi doradcy pozostają do dyspozycji klientów. Cieszymy się, gdy klienci przekazują swoje opinie, że w porównaniu z innymi bankami komercyjnymi nasz system jest bardzo intuicyjny w obsłudze.

Codziennie weryfikujemy aktywność klientów składających wnioski. Gdy zauważymy, że klient miał kilka „podejść” do złożenia wniosku, kontaktujemy się z nim w celu ustalenia, czy wystąpiły jakieś problemy, czy możemy w czymś pomóc. Nasi doradcy systematycznie edukują się w zakresie aktualizacji tego programu, aby w jak największym stopniu pomóc naszym klientom.

Natomiast jeśli chodzi o to, czy jest duże zapotrzebowanie na udzielanie takiej pomocy klientom ze strony Banku, to możemy określić je jako umiarkowane. Klienci w dużej mierze we własnym zakresie radzą sobie z wypełnieniem wniosku.

### **Misją banków spółdzielczych jest m.in. wspieranie społeczności lokalnych. Jakie działania pomocowe przygotował i podjął Bank dla klientów, nie tylko przedsiębiorców, ale też dla klientów indywidualnych, w związku z trwającą epidemią?**



Działamy zgodnie z zasadą, że banki spółdzielcze zawsze były, są i będą blisko swoich klientów.



Działamy zgodnie z zasadą, że banki spółdzielcze zawsze były, są i będą blisko swoich klientów. Bank Spółdzielczy w Inowrocławiu sprawnie dostosował się do trudnej sytuacji, w której wszyscy się znaleźliśmy. Dbając o bezpieczeństwo swoich klientów i pracowników wprowadziliśmy i na bieżąco wprowadzamy wiele dodatkowych rozwiązań zapewniających ciągłość pracy Banku. Pomimo wielu ograniczeń staramy się, aby klienci w tym trudnym okresie mieli wsparcie ze strony naszych doradców. Udostępniliśmy dodatkowe kanały komunikacji. Naszym celem jest zapewnienie sprawnej obsługi wszystkim klientom, mimo wielu niedogodności.

W pierwszych dniach głównym zadaniem było uspokojanie klientów i zapewnianie o dobrej kondycji zarówno naszego banku, jak i całego sektora bankowego. Warto podkreślić ogromne zaangażowanie pracowników. To im przypadła szczególna rola w tym trudnym czasie. To im należą się szczególne podziękowania.

Ponadto, nasi klienci mają możliwość skorzystania z tzw. wakacji kredytowych w przypadku pogorszenia się sytuacji

finansowej z powodu epidemii koronawirusa. W odniesieniu do klientów indywidualnych umożliwiamy odroczenie spłat kredytów na okres do 6 miesięcy. W odniesieniu do klientów instytucjonalnych zastosowano liczne ułatwienia w obsłudze zobowiązań kredytowych, w tym przesunięcie spłat kredytów obrotowych i zawieszenie spłat rat kapitałowych od 3 do 6 miesięcy. W tym celu uruchomiliśmy możliwość składania wniosków online. Każdy wniosek jest rozpatrywany w przyspieszonym trybie, a z tytułu odroczenia terminu spłaty bank nie pobiera żadnych opłat i prowizji.

Zaangażowaliśmy się również w pomoc służbie zdrowia – w pierwszych dniach po ogłoszeniu stanu epidemii przekazaliśmy pomoc finansową inowrocławskiemu szpitalowi powiatowemu.

Nasz Bank wspiera działania, by polska gospodarka przetrwała wstrząs w możliwie dobrej kondycji i zrobi wszystko, co możliwe, by po raz kolejny potwierdzić, że bank spółdzielczy to także „bank na trudne czasy”.

**Dziękuję za rozmowę. ■**



Nasz Bank wspiera działania, by polska gospodarka przetrwała wstrząs w możliwie dobrej kondycji i zrobi wszystko, co możliwe, by po raz kolejny potwierdzić, że bank spółdzielczy to także „bank na trudne czasy”.



# Jest to Bank godny zaufania!

Rozmowa z **Robertem Iwaszko** z firmy „ECO-INVEST SP. Z O.O. I WSPÓLNICY” SPÓŁKA KOMANDYTOWA z Gorzowa Wielkopolskiego. Przedsiębiorstwo jest klientem Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Barlinku.



**Jest Pan przedsiębiorcą działającym w branży paliwowej, a Pana firma korzysta z usług finansowych lokalnego banku spółdzielczego – Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Barlinku. Od jak dawna jest Pan klientem tego Banku? Jakie czynniki wpłynęły na wybór Banku Spółdzielczego do prowadzenia rachunków firmowych?**

Nasze przedsiębiorstwo jest klientem GBS w Barlinku od początku swojego istnienia, tj. od 9-ciu lat. Zdecydowaliśmy o wyborze tego Banku z powodu bardzo pozytywnych doświadczeń wynikających z poprzedniej współpracy biznesowej – wcześniej, w ramach prowadzenia innego przedsiębiorstwa, korzystaliśmy z kredytów inwestycyjnych w tym Banku i naszą uwagę zwróciła bardzo szybka ścieżka decyzyjna w Gospodarczym Banku Spółdzielczym. Nie braliśmy więc pod uwagę wprowadzania zmian w tym zakresie, od razu decydując się na sprawdzonego partnera biznesowego.

**Czy oferowane przez GBS usługi stanowiły wsparcie dla rozwoju Pana przedsiębiorstwa? Jeśli tak – w jaki sposób?**

Tak, oferta Banku jest tak urozmaicona, że każde przedsiębiorstwo znajdzie sposób zaspokojenia swoich potrzeb. My korzystaliśmy z kredytów inwestycyjnych, które w znaczący sposób przyczyniły się do rozwoju naszej firmy. Bardzo cenimy sobie elastyczność w podejściu do klienta, która jest w GBS w Barlinku bardzo widoczna, zupełnie inna niż w przypadku pozostałych banków.

**Od marca bieżącego roku, w związku z epidemią koronawirusa, wiele branż gospodarki zderza się**

**z problemami w utrzymaniu płynności finansowej. W zaproponowanym przez rząd wsparciu instytucjonalnym uczestniczą – jako pośrednicy – instytucje finansowe, w tym również banki spółdzielcze. Pana firma skorzystała z subwencji za pośrednictwem Banku Spółdzielczego. W jaki sposób Bank pomógł Panu w procesie pozyskania subwencji – od informacji o takiej możliwości do wypełnienia i złożenia wniosku oraz otrzymania środków?**

Bardzo ucieszyliśmy się, że GBS w Barlinku uczestniczy w przekazywaniu pomocy w ramach Tarczy Finansowej PFR – to bardzo ułatwiło nam przygotowanie dokumentacji do złożenia takiego wniosku i pozyskanie środków finansowych. Wniosek wypełniliśmy samodzielnie – był on przejrzysty i łatwy do przygotowania. Byliśmy bardzo mile zaskoczeni, że cała procedura odbyła się tak sprawnie i szybko – weryfikacja trwała ok. dwóch dni, a w kolejnych dwóch dniach pieniądze wpłynęły na konto.

**Dlaczego warto polecać przedsiębiorcom usługi Banku Spółdzielczego?**

Cały czas mamy dobry kontakt z naszym Bankiem. Bardzo często korzystamy z usług finansowych – czy to gwarancji bankowych, czy innych usług. Dobry kontakt, miła obsługa, wiele spraw można załatwić zdalnie, bez osobistego kontaktu w okienku. Przy każdej okazji z przyjemnością polecamy Bank innym przedsiębiorcom.

Relację z Bankiem uzupełniają coroczne wyjazdowe spotkania biznesowe z klientami, w których systematycznie uczestniczymy wraz z innymi firmami. Popularność tych spotkań – liczba uczestników – jest potwierdzeniem, że jest to Bank godny zaufania! ■



**ZOBACZ WIĘCEJ**



**Wywiad wideo  
z Pawłem Sobkiewiczem,  
ekspertem PKF Polska**

[https://www.youtube.com/watch?v=EpAy\\_wtfmQs&t=4s](https://www.youtube.com/watch?v=EpAy_wtfmQs&t=4s)

# Twoją firmę dotyka kryzys? Prowadzisz mały lub średni biznes? Chcesz wnioskować o pomoc finansową?



Na stronie banku znajdziesz niezbędne informacje



Skorzystaj z kalkulatora subwencji



Skontaktuj się z doradcą bankowym



Złóż on line wniosek o pomoc





Wsparcie  
finansowe  
ekologicznego  
biznesu



## „Czyste Powietrze” – w trosce o zdrowie, klimat i środowisko

O programie „Czyste Powietrze” mówi **Piotr Woźny**, społeczny doradca Ministra Klimatu ds. wdrażania programu „Czyste Powietrze”.



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

To program skierowany do właścicieli lub współwłaścicieli jednorodzinnych budynków mieszkalnych, którego celem jest poprawa efektywności energetycznej oraz zmniejszenie emisji pyłów i innych zanieczyszczeń wprowadzanych do atmosfery przez te budynki. Cel ten będzie osiągnięty przez wymianę starych, nieefektywnych urządzeń grzewczych na paliwa stałe oraz przeprowadzenie termomodernizacji budynków jednorodzinnych. Przewiduje się objęcie dofinansowaniem ok. 3 mln budynków jednorodzinnych. Na ten cel chcemy przeznaczyć 103 mld zł, do rozdysponowania w latach 2018-2029. Nabór wniosków o dofinansowanie rozpoczął się we wrześniu 2018 r. i prowadzony jest przez szesnaście wojewódzkich funduszy ochrony środowiska i gospodarki wodnej (WFOŚiGW). W 2019 r. do obsługi programu włączono również gminy. Wnioskodawcy mogą obecnie składać wnioski o dofinansowanie w urzędach ponad 650 gmin, które podpisały porozumienie o współpracy z WFOŚiGW. Środki pochodzą z NFOŚiGW i WFOŚiGW. Realizacja przedsięwzięcia jest finansowana w formie dotacji lub pożyczki, przy uwzględnieniu dochodów gospodarstwa domowego, co umożliwi dostęp do programu mniej zamożnej części społeczeństwa.

Głównym celem dokonanych w ostatnim czasie zmian programu „Czyste Powietrze” było wprowadzenie ułatwień i uproszczeń procedur ubiegania się o dofinansowanie oraz zwiększenie liczby partnerów i beneficjentów programu. Usprawnienie programu ma skutkować usunięciem tzw. wąskich gardeł, które udało się zidentyfikować w ciągu niespełna półtora roku od jego uruchomienia. Wprowadzone zmiany powinny wpłynąć na znaczące przyspieszenie wymiany tzw. kopciuchów... Program został zmieniony tak, aby jak najlepiej dosto-

sonować go do potrzeb beneficjentów oraz jak najwięcej osób mogło z niego skorzystać.

## Jakie gospodarstwa domowe będą mogły skorzystać z dofinansowania w ramach programu „Czyste Powietrze”? Jakie warunki trzeba spełnić, aby pozyskać dofinansowanie z programu?

Program skierowany jest do osób fizycznych, które są:

- właścicielami/współwłaścicielami budynku mieszkalnego jednorodzinnego lub
- wydzielonego w takim budynku lokalu mieszkalnego z wyodrębnioną księgą wieczystą.

Od 15 maja br. obowiązuje nowa, uproszczona wersja programu „Czyste Powietrze”. Uproszczenie polega przede wszystkim na odejściu od weryfikacji wysokości dochodu przez wojewódzkie fundusze ochrony środowiska. Za wydawanie zaświadczeń potwierdzających prawo do zwiększonego dofinansowania w programie oraz udzielanie pożyczek będą odpowiadać teraz gminy.

## Rozszerzenie zadań gmin o wydawanie zaświadczeń nastąpi po przeprowadzeniu – realizowanych już przez Ministerstwo Klimatu – zmian legislacyjnych.

Beneficjenci zostali podzieleni na dwie grupy uprawnione do dofinansowań o różnej wysokości:

- Podstawowe dofinansowanie otrzymają osoby mające roczny dochód nieprzekraczający 100 000 zł;
- Podwyższony poziom dofinansowania dotyczy osób, których przeciętny miesięczny dochód na jednego członka ich gospodarstwa domowego nie przekracza kwoty:
  - 1400 zł netto w gospodarstwie wieloosobowym,
  - 1960 zł netto w gospodarstwie jednoosobowym.



Od 15 maja br. obowiązuje nowa, uproszczona wersja programu „Czyste Powietrze”. Uproszczenie polega przede wszystkim na odejściu od weryfikacji wysokości dochodu przez wojewódzkie fundusze ochrony środowiska. Za wydawanie zaświadczeń potwierdzających prawo do zwiększonego dofinansowania w programie oraz udzielanie pożyczek będą odpowiadać teraz gminy.



Przewidywane jest również wprowadzenie w programie trzeciej grupy dofinansowania – o najwyższej intensywności dofinansowania – w ramach programu „StopSmog” realizowanego we współpracy z gminami.

Warunki dofinansowania:

- 1) W ramach programu można dofinansować zakup i montaż jednego źródła ciepła do celów ogrzewania lub ogrzewania i ciepłej wody użytkowej,
- 2) W przypadku gdy budynek/lokal mieszkalny jest podłączony do sieci dystrybucji gazu, w ramach programu nie udziela się dofinansowania na zakup i montaż kotła na paliwo stałe w tym budynku/lokalu mieszkalnym,
- 3) Wymieniane źródło ciepła na paliwo stałe musi być trwale wyłączone z użytku,
- 4) Na przedsięwzięcia realizowane w budynkach, na budowę których po 31 grudnia 2013 r.:
  - został złożony wniosek o pozwolenie na budowę lub odrębny wniosek o zatwierdzenie projektu budowlanego,
  - zostało dokonane zgłoszenie budowy lub wykonania robót budowlanych w przypadku, gdy nie jest wymagane uzyskanie decyzji o pozwoleniu na budowę, nie udziela się dofinansowania na ocieplenie przegród budowlanych, wykonanie stolarki okiennej i drzwiowej,
- 5) Nie udziela się dofinansowania na przedsięwzięcia, dla których wnioskowana kwota dotacji jest niższa niż 3 tysiące złotych (warunek nie dotyczy przedsięwzięć, w zakresie których jest zakup i montaż źródła ciepła),
- 6) Jeśli w budynku mieszkalnym wydzielono lokale mieszkalne, dotacja przysługuje osobno na każdy lokal.



Wprowadzone zmiany powinny wpłynąć na znaczące przyspieszenie wymiany tzw. kopciuchów...

Program został zmieniony tak, aby jak najlepiej dostosować go do potrzeb beneficjentów oraz jak najwięcej osób mogło z niego skorzystać.



**Jaka jest maksymalna wysokość finansowania w projektach realizowanych w programie „Czyste Powietrze”? Kwoty do jakiej wysokości można otrzymać? Jaki jest udział procentowy dofinansowania w całości inwestycji?**

Najlepiej odpowiedzi na te pytania odczytać w tabelach:

**Jaką drogą będzie można składać wnioski o dofinansowanie inwestycji objętych programem?**

Przez Portal Beneficjenta dostępny na stronie internetowej właściwego WFOŚiGW (dodatkowo należy dostarczyć wersję papierową wniosku do WFOŚiGW lub do gminy), a docelowo również przez serwis gov.pl. ■

Maksymalne poziomy dotacji dla całego przedsięwzięcia	
Podstawowy poziom dofinansowania	Podwyższony poziom dofinansowania
Wymiana źródła ciepła na pompę ciepła (typu powietrze/woda lub gruntowa), wentylacja mechaniczna, termomodernizacja, dokumentacja <b>25 000 zł + 5 000 zł fotowoltaika</b>	Wymiana źródła ciepła, wentylacja mechaniczna, termomodernizacja, dokumentacja <b>32 000 zł + 5 000 zł fotowoltaika</b>
Wymiana źródła ciepła na inne niż pompa ciepła (typu powietrze/woda lub gruntowa), wentylacja mechaniczna, termomodernizacja, Dokumentacja <b>20 000 zł + 5 000 zł fotowoltaika</b>	Brak wymiany źródła ciepła, wentylacja mechaniczna, termomodernizacja, dokumentacja <b>15 000 zł</b>
Brak wymiany źródła ciepła, wentylacja mechaniczna, termomodernizacja, dokumentacja <b>10 000 zł</b>	

Maksymalne wartości dotacji dla poszczególnych kategorii kosztów		
	Podstawowy poziom dofinansowania	Podwyższony poziom dofinansowania
Kocioł gazowy kondensacyjny	30% - 4 500 zł	60% - 9 000 zł
Pompa ciepła powietrze/woda	30% - 9 000 zł	60% - 18 000 zł
Instalacja c.o. i c.w.u.	30% - 4 500 zł	60% - 9 000 zł
Wentylacja mechaniczna	30% - 5 000 zł	60% - 10 000 zł
Audyt energetyczny	100% - 1 000 zł	100% - 1 000 zł
Ocieplenie przegród budowlanych	30% - 45 zł/m <sup>2</sup>	60% - 90 zł/m <sup>2</sup>

Pełne informacje o programie „Czyste Powietrze”, zasadach i warunkach uzyskania dofinansowania oraz o tym kto może zostać beneficjentem programu, a także jak można złożyć wniosek o dofinansowanie zostały udostępnione na stronie <https://czystepowietrze.gov.pl/> (zakładka „do pobrania”).



# Ekologicznie jak... w Banku Spółdzielczym

Zagadnienia związane z ekologią są obecnie bardzo popularnym tematem. Jest to jeden z powodów, aby w ramach rozwoju przedsięwzięć biznesowych przedsiębiorstwa angażowały się w działania proekologiczne. Czym dokładnie są przedsięwzięcia proekologiczne? Definicja słownikowa mówi, iż są to „wszystkie działania podejmowane w celu poprawy warunków życia ludności poprzez poprawę kondycji środowiska naturalnego”.



**Alicja Huczyńska,**  
Prezes zarządu Banku Spółdzielczego w Koronowie

**B**ank Spółdzielczy w Koronowie prowadzi swoją działalność w oddziałach położonych w wyjątkowych regionach geograficznych Polski, a mianowicie w jednym z największych kompleksów borów sosnowych w Polsce – w Borach Tucholskich oraz w Krajnie. Bory Tucholskie są jednym z najpiękniejszych i najbardziej dziewiczych, nieskalanych ludzką działalnością, regionów w Polsce i Europie, dlatego też w swojej działalności od wielu lat kładziemy szczególny nacisk na wszelkie działania proekologiczne. Misją naszego banku jako lokalnej instytucji finansowej jest dbałość o środowisko i warunki życia lokalnej społeczności. W latach 2010–2013 zaangażowaliśmy się w projekt polegający na udzielaniu kredytów na zakup i montaż kolektorów słonecznych współfinansowany przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. W 2016 r. wprowadziliśmy do naszej oferty własny produkt „EKO-KREDYT” – w pierwszej jego odsłonie jako wsparcie Programu oczyszczania kraju z azbestu 2009-2032, następnie rozwijaliśmy go w kolejnych latach jako wsparcie szeregu przedsięwzięć proekologicznych współfinansowanych i realizowanych przez jednostki samorządu terytorialnego ze

środków pochodzących m.in. z Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. **Pomysł na stworzenie tego produktu pojawił się w trakcie rozmów prowadzonych z klientami Banku.**

W momencie pojawienia się programu Czyste Powietrze 2019 rozszerzyliśmy możliwość kredytowania przedsięwzięć w naszym „EKO-KREDYCIE” m.in. o następujące działania: wymianę starych źródeł ciepła (pieców i kotłów na paliwa stałe) oraz zakup i montaż nowych źródeł ciepła spełniających wymagania programu. Obecnie z dużym zainteresowaniem czekamy na efekty konsultacji i propozycje agend rządowych w zakresie realizacji programu Czyste Powietrze przy udziale sektora banków spółdzielczych. Jesteśmy przekonani, że tego rodzaju przedsięwzięcia mogą być realizowane z powodzeniem tylko z udziałem banków spółdzielczych. Jako instytucje lokalnie działające znamy potrzeby naszych klientów, świetnie współpracujemy z większością samorządów lokalnych, a przede wszystkim znamy swoje środowiska, bo w nich żyjemy wraz z naszymi rodzinami. Wysoka jakość życia i dobro zdrowotne polskiego społeczeństwa są dla nas szczególnie ważne i bardzo nam bliskie. ■



**ZOBACZ WIĘCEJ**



**Wywiad wideo  
z Alicją Huczyńską,  
prezes zarządu Banku  
Spółdzielczego w Koronowie**

<https://www.youtube.com/watch?v=emht73rBeL0&t=3s>



# Chcesz być bardziej EKO?

## Dowiedz się, na co można przeznaczyć nasz EKO Kredyt



Zakup i montaż nowej instalacji grzewczej, w tym wymiana kodów grzewczych

Zakup sprzętu AGD A+++



Wymiana stolarki okiennej i drzwiowej

Zakup i instalacja przydomowej ekologicznej oczyszczalni ścieków



Docieplenie budynku mieszkalnego



Zakup i montaż instalacji fotowoltaicznych

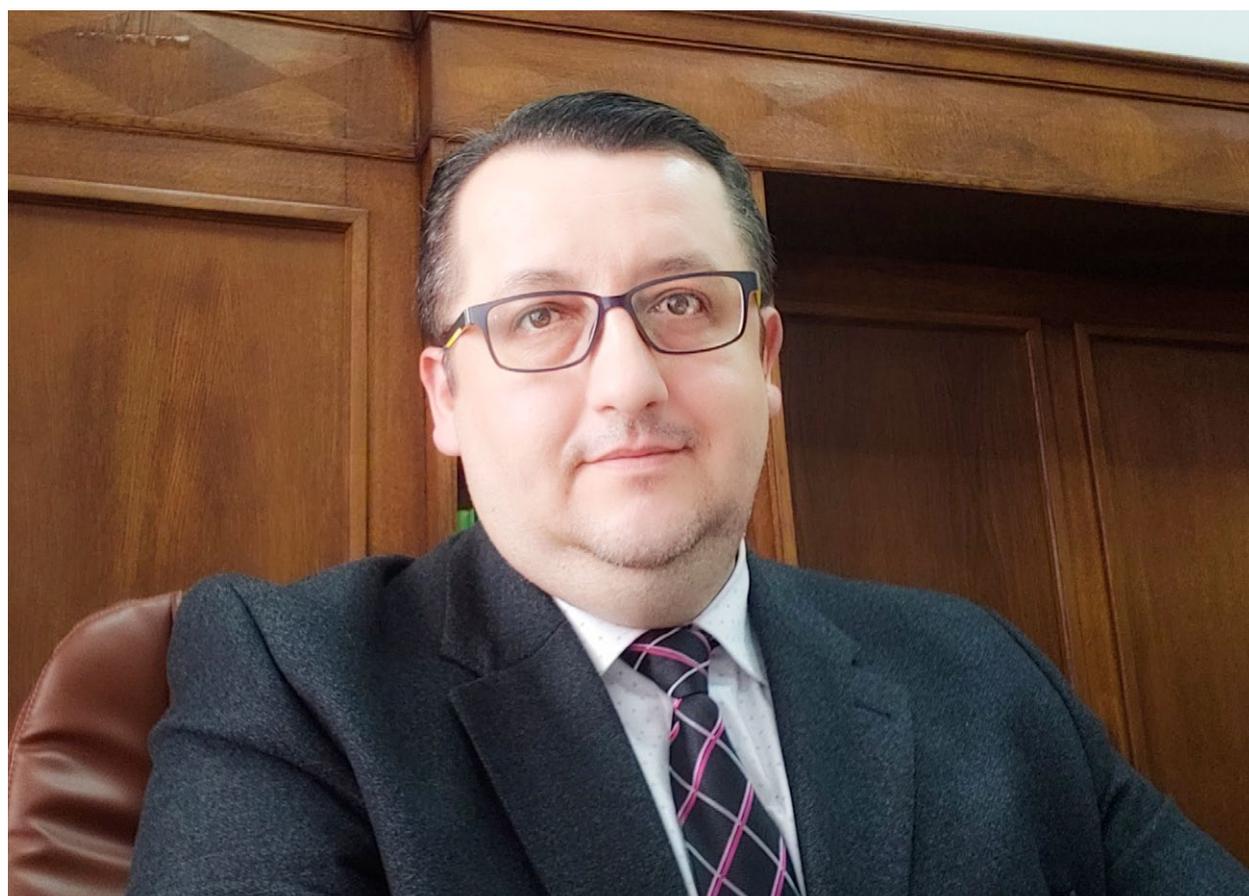
**CZERWIEC Z BANKIEM SPÓŁDZIELCZYM**

WSPARCIE FINANSOWE EKOLOGICZNEGO BIZNESU





Bankowanie  
on line,  
w tym edukacja  
dla seniora



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

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



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

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

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

Zachęcamy wszystkich do korzystania z bankowości elektronicznej i jednocześnie, budując właściwy przekaz polegający na „miękkiej” promocji rozwiązań zdalnych. Miękkiej, czyli takiej, w której punktem wyjścia jest potrzeba klienta, a nie sprzedawcy. Wykorzystujemy do tego celu różne formy komunikacji – od bezpośrednich rozmów z klientem realizowanych zarówno w Banku, jak i podczas różnego rodzaju spotkań mniej lub bardziej formalnych, w których uczestniczą nasi pracownicy, ale także wykorzystując portal społecznościowy czy też naszą stronę internetową. Staramy się uświadamiać klientów, że jest to bezpieczna forma korzystania z usług Banku. Zwracamy również szczególną uwagę na konieczność zabezpieczenia sprzętu, za pośrednictwem którego odbywa się zdalne bankowanie. O ile większość osób rozumie potrzebę zabezpieczenia komputera czy laptopa, to z koniecznością zabezpieczenia innych urządzeń mobilnych (szczególnie tych mniejszych – smartfon, tablet) jest już gorzej. Trudno powiedzieć, z czego to wynika, ale to chyba nie tylko u nas tak jest...

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

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

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



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



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

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

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

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

Akcja #ZapłaćZaSeniora nie miała co prawda bezpośredniego celu, jakim jest edukowanie seniorów w zakresie korzystania z bankowości elektronicznej, ponieważ stanowiła zachętę do udzielania doraźnej pomocy w trudnym czasie, jednak można mieć nadzieję, że pośrednio wpłynęła i nadal wpływa na zwiększone zainteresowanie klientów, w tym seniorów, korzystaniem z on linowego bankowania. Kto wie, może część seniorów, zachęcona przez młodsze pokolenia łatwymi w obsłudze i szybkimi w działaniu rozwiązaniami technologicznymi, w najbliższym czasie sama chętnie sięgnie do elektronicznej wersji swojego rachunku bankowego? To pokaże najbliższa przyszłość.

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

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



Na pomysł akcji #ZapłaćZaSeniora wpadłem zupełnie spontanicznie. To było pod koniec marca, a więc w okresie, kiedy ze względów bezpieczeństwa nakazano wszystkim pozostać w domach. W tym czasie większość osób odwiedzających nasze placówki to były osoby starsze, opłacające różnego rodzaju rachunki, pomimo wyjątkowo silnej rekomendacji dla tej grupy wiekowej, aby pozostać w domu.



# Prowadzimy edukację klientów w zakresie świadomego korzystania z usług bankowych



**Jacek Zacharewicz,**  
Prezes zarządu ESBANKU Banku Spółdzielczego

**K**oronawirus znacząco przyspieszył cyfryzację usług i preferencji klientów co do zdalnej obsługi. W sektorze bankowym, gdzie ten trend postępuje od lat, w ostatnich miesiącach widać to szczególnie wyraźnie. My z jednej strony dostosowujemy się do preferencji klientów, z drugiej – w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników i klientów – aktywnie zachęcamy do korzystania z rozwiązań elektronicznych.

Oczywiście, w przypadku części klientów, przyzwyczajonych do tradycyjnej obsługi w oddziale, zwłaszcza ze starszego pokolenia, pojawia się bariera obaw przed nowymi technologiami. Dla osoby, która nigdy nie korzystała z bankomatu, nie płaciła w sklepie kartą czy nie robiła samodzielnie przelewu przez Internet, takie czynności mogą się wydawać przeznaczone tylko dla młodych ludzi. Ale praktyka pokazuje, że pomoc doradcy w placówce czy bliskiej osoby, bardziej zaznajomionej z nowoczesnymi rozwiązaniami, to najlepszy sposób na przełamanie wątpliwości.

Jako lokalny bank, zgodnie z ideą polskiej bankowości spółdzielczej, stawiamy na relacje. I to bezpośredni kontakt naszych doradców, którzy w razie potrzeby pomagają klientom podczas pierwszego użycia karty w bankomacie, demonstrując i tłumacząc przy stanowisku obsługi zasady korzystania z bankowości elektronicznej czy płatności bezgotówkowych, są dla wielu osób kluczowe. Nic nie zastąpi kontaktu z drugim człowiekiem, nawet jeśli dzieli nas przesłona na biurku, maseczka czy łącze telefoniczne.

Ale od lat, zgodnie ze Strategią Społecznej Odpowiedzialności Biznesu w ESBANKU Banku Spółdzielczym, aktywnie prowadzimy też edukację lokalnej społeczności w zakresie świadomego i bezpiecznego korzystania z produktów i usług bankowych. To są lekcje bankowe, począwszy od przedszkoli, poprzez szkoły podstawowe i średnie, realizacja programów „SKO w SGB”, „BAKCYL” czy „Dzień Przedsiębiorczości”. Za nami także wiele wykładów dla lokalnych organizacji zrzeszających osoby w wieku 60+ pod hasłem „Bezpieczne finanse seniora”. Od wielu lat dla

naszych klientów przygotowujemy także Poradnik finansowy w firmowym biuletynie „ESBANK z bliska”.

W dobie koronawirusa, siłą rzeczy, nasze działania edukacyjne to przede wszystkim kontakt on line z lokalną społecznością – mailingi do naszych klientów, informacje publikowane na stronie internetowej i w social mediach. A wśród nich – treści angażujące do pomagania szczególnie narażonym na zarażenie starszym osobom. Włączyliśmy się bowiem do akcji Banków Spółdzielczych SGB „Bankuj z bliskimi – Bankuj z babcią – Bankuj z dziadkiem”.

W kwietniu i maju zrealizowaliśmy też we współpracy z jednym z lokalnych, radomszczańskich portali internetowych cykl rozmów z przedstawicielami Banku, którzy odpowiadali na pytanie szczególnie ważne dla naszych klientów w czasie epidemii. W programach #ESBANKradzi mówiliśmy m.in. o zdalnym korzystaniu z usług bankowych, płatnościach elektronicznych i wnioskach on line o zawieszenie spłat rat kredytów. Reagujemy na bieżąco na potrzeby i stale szukamy nowych sposobów doradztwa i wspierania naszych klientów oraz mieszkańców terenu, na który działamy.

Nasz cykl #ESBANKradzi będzie się rozwijał i ewoluował. Przygotowujemy dodatkowe poradniki i materiały edukacyjne dedykowane klientom w wieku senioralnym, które pomogą jeszcze bardziej oswoić nowe technologie bankowe. A kiedy świat wróci może na nieco zmienione, ale stare tory, nasi pracownicy chętnie wrócą do bezpośrednich spotkań i edukacji finansowej w formie pogadarek i wykładów.

Cykl programów pod hasłem #ESBANKradzi pozwolił nam dotrzeć do szerokiego grona odbiorców w różnym wieku. Jeśli mówimy o liczbach, **to zauważamy także u nas znaczący wzrost zainteresowania wśród klientów zarówno bankowością elektroniczną, kartami płatniczymi, BLIKiem i innymi aplikacjami do płatności bezgotówkowych. Często widzimy, że to dorosłym dzieciom zależy na zdalnym dostępie do elektronicznego pieniądza rodziców, którymi się opiekują. To bardzo cieszy. Rośnie obrót bezgotówkowy.** ■

# Dlaczego warto bankować on line?



WYGODA



OSZCZĘDNOŚĆ CZASU



STAŁY DOSTĘP DO HISTORII RACHUNKU



MOŻLIWOŚĆ PŁATNOŚCI Z KAŻDEGO MIEJSCA 24/H



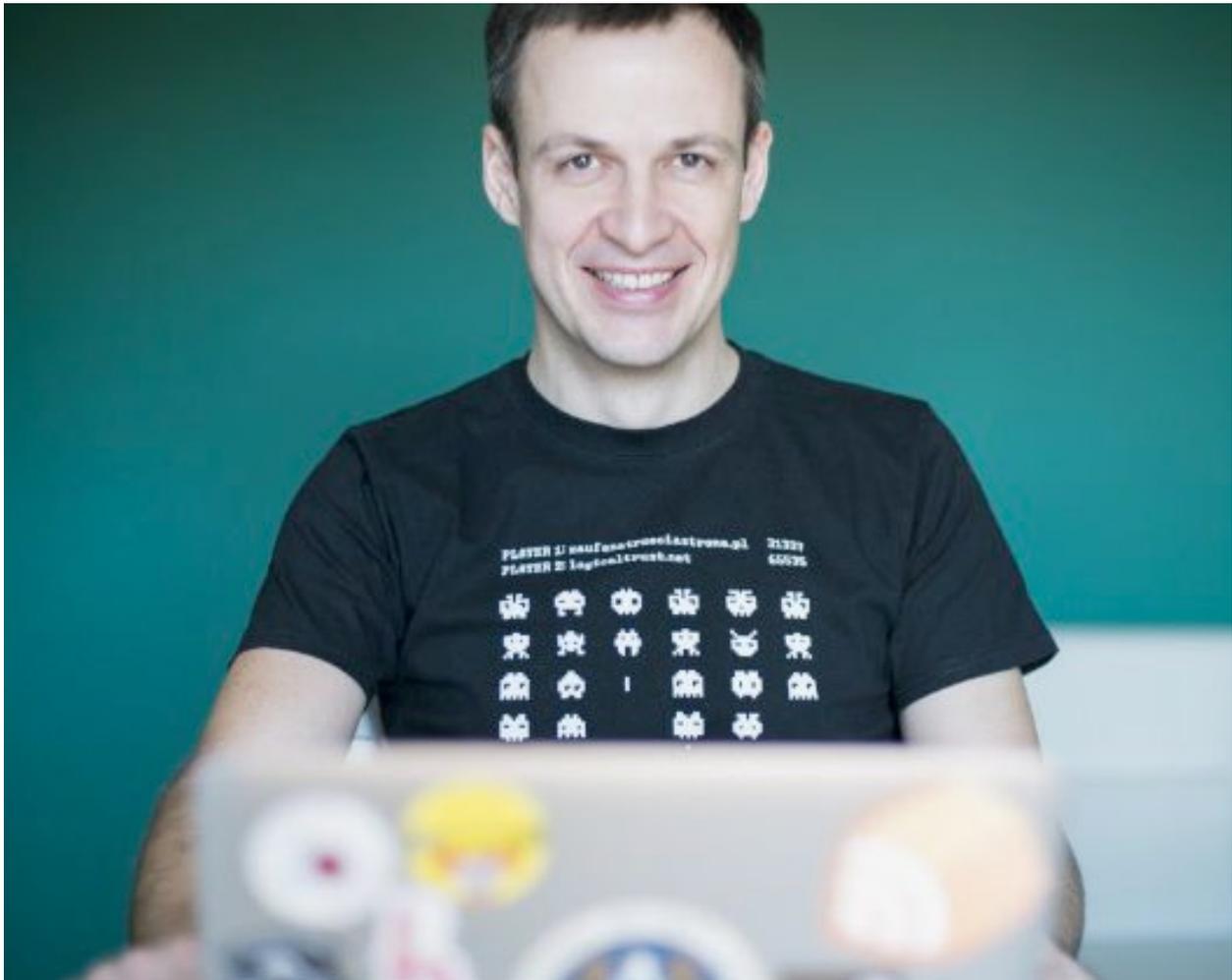
**CZERWIEC Z BANKIEM SPÓŁDZIELCZYM**

BANKOWANIE ON LINE, W TYM EDUKACJA DLA SENIORA





Edukacja  
w zakresie  
cyberbezpieczeństwa



# Użytkownicy bankowości on line muszą być nauczeni zasad bezpieczeństwa

O podstawach cyberbezpieczeństwa i o tym, jak ustrzec się przed atakami cyberprzestępców mówi **Adam Haertle** z serwisu internetowego [ZaufanaTrzeciaStrona.pl](http://ZaufanaTrzeciaStrona.pl)



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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



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

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

#### **Jak zatem powinno wyglądać mocne hasło?**

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

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

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

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

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

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

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

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



# Cyberbezpieczeństwo jest bardzo ważne

W dzisiejszych czasach cyberbezpieczeństwo jest bardzo ważne, gdyż w zasobach banku są przetwarzane i przechowywane ogromne ilości danych. Dotyczy to danych finansowych, danych osobowych klientów zewidencjonowanych w systemach banku w postaci zapisów w kartotekach oraz rachunkach. Dlatego cyklicznie należy rozwijać wiedzę pracowników, uczyć ich rozpoznawać zagrożenia, dzielić się doświadczeniami.



**Dariusz Kołodziejcki,**

Wiceprezes zarządu Banku Spółdzielczego w Ostrowi Mazowieckiej

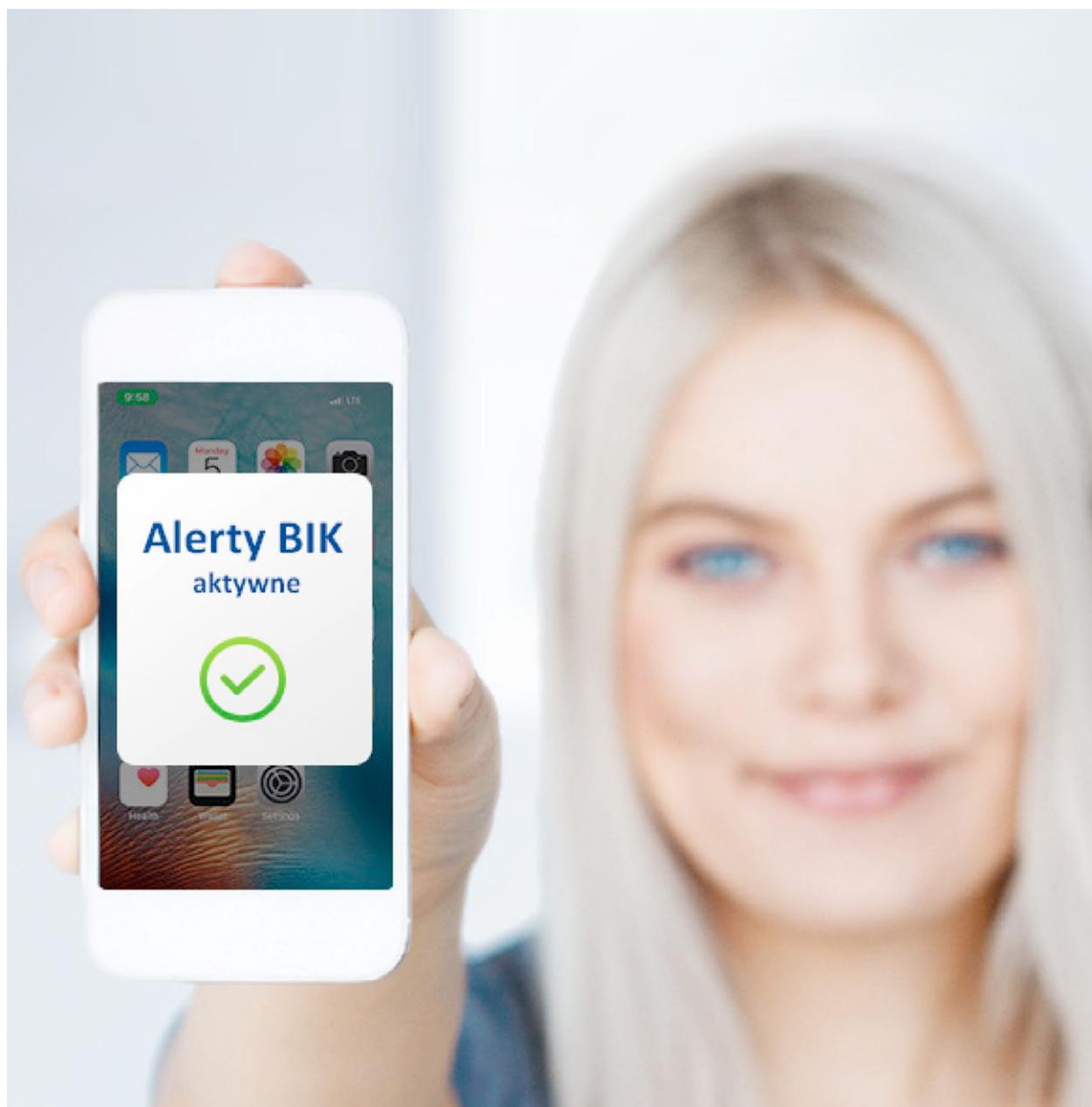
**M**ożna to robić za pośrednictwem szkoleń oraz uczestnictwem w zakupionych e-learningowych kursach. Nasz bank przeprowadził webowy kurs dla wszystkich pracowników, zakończony egzaminem, który poprzedzony był dość obszernymi lekcjami z różnych zakresów tematycznych.

**Jednak nie mniej ważne jest zachowanie zasad bezpieczeństwa przez klienta. Monitorujemy zachowania klientów bądź osób, które podszywają się pod klientów w celu dokonania wyłudzenia.** Pozwalają nam na to systemy, które informują nas o potencjalnych zagrożeniach zarówno w zakresie złośliwych programów, jak i niestandardowych zachowań. Wtedy, oprócz globalnych informacji, które przekazujemy za pośrednictwem komunikatów bankowości elektronicznej, indywidualnie informujemy i przeprowadzamy rozmowę o zaistniałych zdarzeniach budzących według nas wątpliwości. Jeśli zdarzenie dotyczy konkretnej realizacji przelewu, zazwyczaj niezwłocznie informujemy klienta i pytamy o potwierdzenie przedmiotowej transakcji bądź ją blokujemy do czasu kontaktu z klientem. Coraz częściej obserwujemy realizację transakcji oszukańczych, opartych na wyłudzeniach z użyciem zabiegów socjotechnicznych. Klienci sami szukają okazyjnych ofert zakupu w Internecie, realizują przelew nawet nie przez bankowość elektroniczną, ale osobiście składają druk w banku. Dopiero gdy zamówiony towar nie jest dostarczony, kontaktując się z bankiem wychodzi smutna rzeczywistość, że firma nie istnieje albo podszywa się pod inną, która nie zajmuje się sprzedażą internetową. I tu ważne jest, aby klienci rachunek bankowy beneficjenta

zawsze sprawdzali z „białą listą”. Oczywiście, w przypadku rozpoznania fraudu taki oszukańczy rachunek kwalifikujemy do listy rachunków skompromitowanych, co nie daje już w przyszłości możliwości realizacji przelewów na ten rachunek. Staramy się te ważne informacje przekazywać na bieżąco podczas kontaktu z klientem. W związku z tym, że dyrektywa PSD2 zmniejsza też odpowiedzialność klienta za nieautoryzowane transakcje w Internecie, przenosimy zagadnienie „cybernetycznej higieny” klienta na zwiększanie zabezpieczeń po stronie banku.

Wymuszamy to, aby klienci dokonywali zmiany hasła co 90 dni, dbali o środowisko w zakresie wersji oprogramowania, tj. monitorujemy, czy klient korzysta z dopuszczonego systemu operacyjnego. Ponadto sprawdzamy, czy posiada programy antywirusowe, a aktualizacje bazy wirusów nie są starsze niż 7 dni. Sprawdzamy, czy klient ma włączonego firewalla na stacji i czy podczas logowania przedstawi się stosownym certyfikatem, który musi być ważny, nieodwołalny i niewygasły oraz musi być wydany przez BS w Ostrowi Mazowieckiej. To wszystko musi spełnić klient instytucjonalny w naszej bankowości elektronicznej. Klient detaliczny oprócz tego, że też musi zmieniać hasło co 90 dni, ma również do spełnienia wiele wymagań, które poddane są analizie operatora w przypadku podejrzenia wyłudzenia środków, np. jego geolokalizacji czy też narodowości języka systemu operacyjnego.

Wszystkie transakcje wychodzące z naszego banku są poddane procesowi „progowania realizacji wysokości środków”. Polega to na tym, że transakcja musi spełniać określone warunki, by mogła być zrealizowana. ■



## Alerty BIK: spokój w czasach wyłudzeń



### Każdy może paść ofiarą wyłudzenia. Co robić, by ktoś nie wziął na Ciebie kredytu lub pożyczki?

Wyłudzenie kredytu czy pożyczki może spotkać praktycznie każdego. W przypadku oszustów wyłudzających kredyty, sami nie zawsze jesteśmy w stanie się uchronić. Dlatego, wyznając zasadę „lepiej zapobiegać niż leczyć”, wyjaśniamy, jak uchronić swoje pieniądze przed oszustami. Codziennie dochodzi do kilkunastu prób wyłudzenia kredytu na wykradzione dane osobowe, to jedno z częściej popełnianych przestępstw. Raport InfoDok odnotował, że w I kwartale 2020 r. było średnio 15 prób wyłudzeń dziennie. Każdego dnia oszuści próbowali wyłudzić kwotę około 682 tys. zł. W najbardziej ekstremalnym przypadku przestępca próbował wziąć na cudze nazwisko kredyt w wysokości aż 1,45 mln zł!

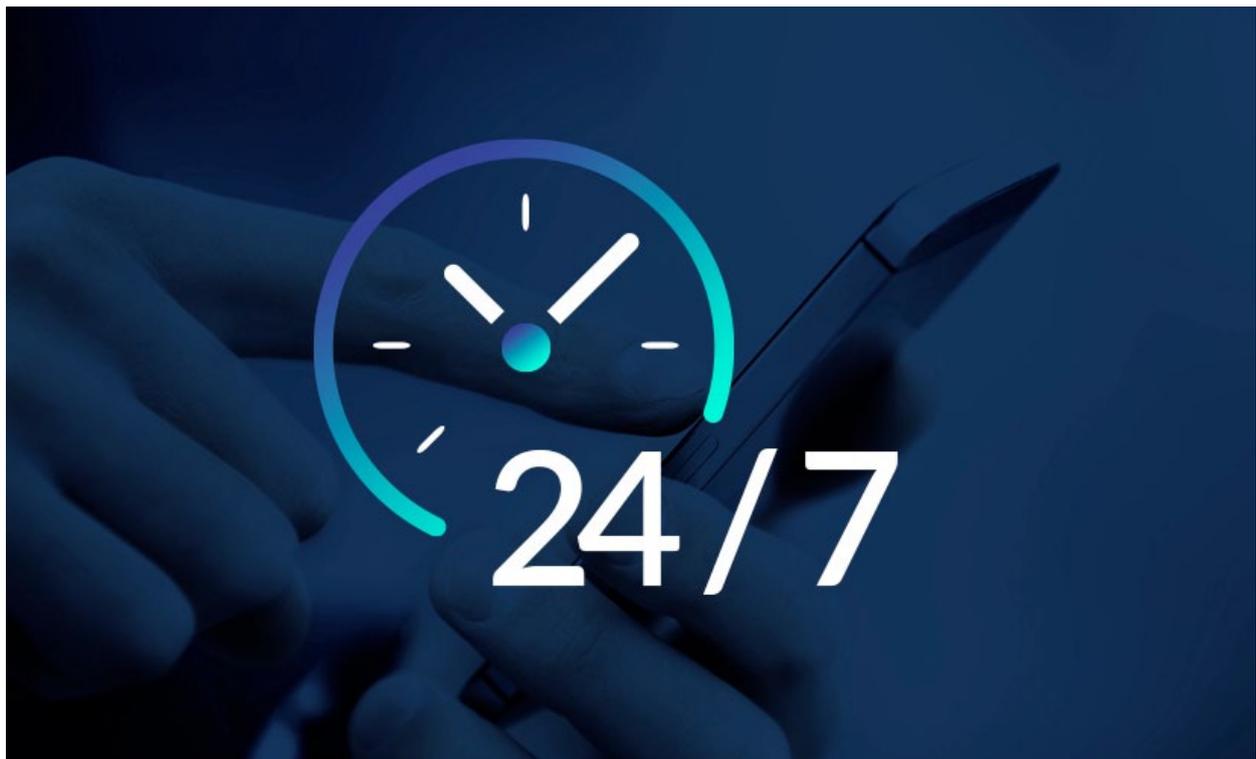
### Złodzieje grasują także w czasach pandemii

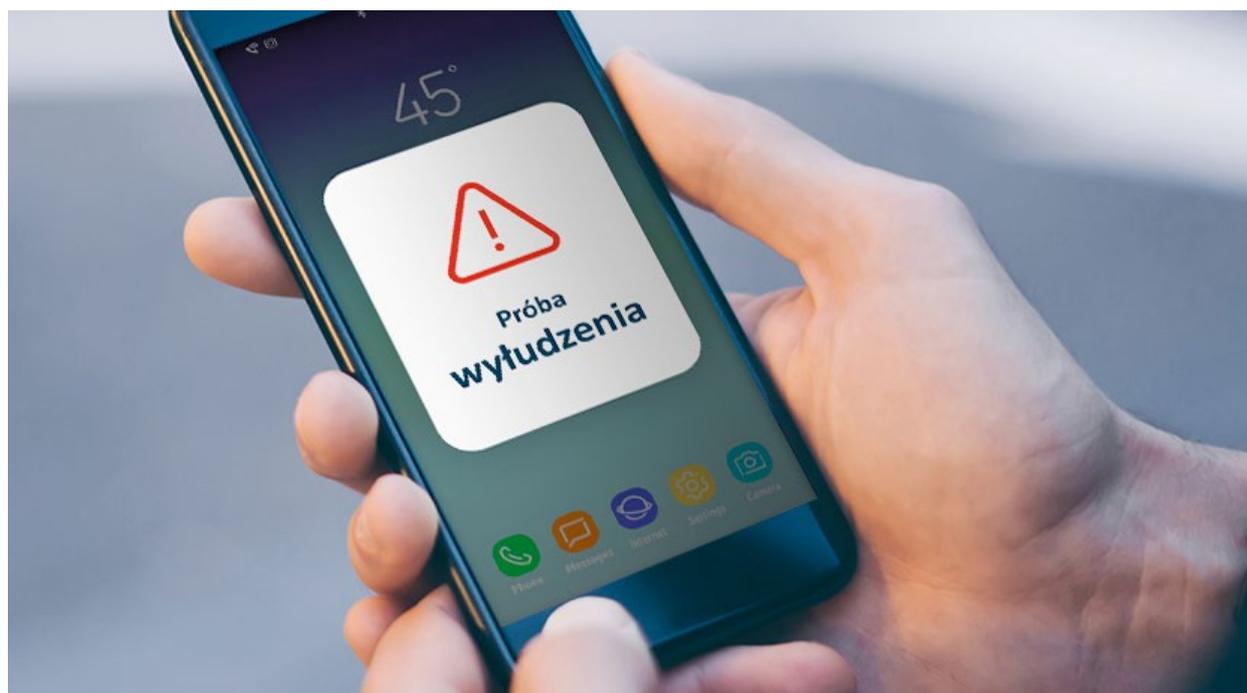
Warto zwrócić uwagę, że z powodu pandemii koronawirusa przestępcy są bardziej aktywni niż zwykle. Przewodzą zwłaszcza cyberoszuści, którzy w chaosie wywołanym zagrożeniem zdrowotnym wykorzystują informacyjny szum, lęk przed zakażeniem czy utratą pracy, stosują różnego rodzaju socjotechniki, których celem jest kradzież danych tożsamości, pozyskanie dostępu do rachunków banko-

wych i kodów autoryzacyjnych, docelowo zaś wyłudzenie cudzych pieniędzy. Złodzieje danych znają mnóstwo sztuczek, ale czasem sami im pomagamy, np. wyrzucając niezniszczone dokumenty – faktury, pisma z urzędów, wygasłe umowy itp. Powszechne jest klikanie w linki niewiadomego pochodzenia i wpisywanie swoich danych w formularzach na niesprawdzonych stronach, nasze dane niefrasobliwie podajemy też przez telefon, nie weryfikując wcześniej, z kim faktycznie rozmawiamy, co jest sprawdzoną socjotechniką wśród osób starszych.

### W przypadku ochrony swoich danych szczególnie istotna jest świadomość zagrożeń

Oszuści podstawiają fałszywe strony internetowe, podszyciają się pod banki czy urzędy, próbując w ten sposób wyłudzić od nas nasze hasła i kody dostępu. Najczęściej wykradają hasła i loginy dostępowe do m.in. poczty e-mail czy serwisów internetowych. Przekonują ofiarę, że np. hasło do usługi trzeba zresetować, podsuwają sfałszowaną stronę internetową, a tak naprawdę przejmują kontrolę nad naszymi danymi. Wysyłają SMS-y skłaniające do podania danych pod pretekstem otrzymania pomocy czy ratowania oszczędności. Ogłaszają fałszywe procesy rekrutacyjne, sprzedają produkty od nieistniejącego sprzedawcy, pozyskując w ten sposób twoje dane osobowe.





### Wyłudzenie kredytu lub pożyczki – jak się chronić?

Przestępcy wykorzystują przeróżne sztuczki, by zdobyć dane w celu wyłudzenia naszych pieniędzy. Wraz z postępem technologicznym rośnie również wiedza internetowych hakerów, których scenariusze działania przede wszystkim wykorzystują ludzką niewiedzę, błędy popełniane z powodu pośpiechu czy zwykłego braku spostrzegawczości. Konieczne jest więc wyrobienie sobie właściwych nawyków dotyczących postępowania zarówno z udostępnianiem swoich danych z fizycznych dokumentów, jak i w Internecie.

Choć byśmy byli najbardziej ostrożni, to jesteśmy narażeni na ryzyko ze strony oszustów, sami nie zawsze jesteśmy w stanie przed tym się ustrzec. Dlatego warto wspierać się i korzystać z pomocy nowoczesnych narzędzi jako dodatkowej metody na ochronę swoich danych przed ich bezprawnym wykorzystaniem. Gdy chodzi o ochronę przed wyłudzeniem kredytu najlepszym rozwiązaniem są Alerty BIK.

### Alerty BIK to spokój w czasach wyłudzeń

Alerty poprzez SMS lub e-mail powiadamiają użytkownika za każdym razem, gdy na jego dane ktoś próbuje m.in.: wyłudzić kredyt lub pożyczkę, kupić drogi sprzęt RTV czy AGD, zawrzeć umowę z dostawcą mediów, np. prądu, wykupić abonament telefoniczny.

Warto dodać, że powiadomienia przychodzą także w sytuacji, gdy użytkownik zostanie wpisany do Rejestru Dłużników BIG InfoMonitor lub działa jako przypomnienie, gdy spóźni się z zapłaceniem raty zobowiązania.

W alertcie użytkownik otrzymuje nazwę instytucji, w której ktoś próbuje wyłudzić kredyt i numer infolinii BIK. Dzięki tej informacji może szybko zareagować, zgłosić się pilnie do właściwych instytucji w celu zablokowania udzielenia kredytu złodziejowi.

Korzystając z BIK-u, można także bezpłatnie zastrzec swój dokument tożsamości, aby złodziej nie mógł się już nim posłużyć.

Alerty BIK to jedyna usługa w kraju, obejmująca tak szeroką ochroną zakres wyłudzeń, ponieważ łączy się z dwiema bazami informacyjnymi: z jedynym w Polsce Biurem Informacji Kredytowej, czyli BIK-iem oraz z rejestrem gospodarczym, czyli popularnym BIG-iem (Rejestrem Dłużników BIG InfoMonitor). BIK współpracuje z wszystkimi bankami i SKOK-ami oraz największymi firmami pożyczkowymi na rynku.

Alerty BIK to koszt 24 zł rocznie, tylko 2 zł miesięcznie – to cena warta bezpieczeństwa naszych finansów. Można je aktywować bez wychodzenia z domu, na stronie internetowej [www.bik.pl](http://www.bik.pl). Potwierdzenie tożsamości odbywa się z wykorzystaniem danych z dowodu osobistego oraz przelewu weryfikacyjnego na 1 zł, a cały proces nie trwa dłużej niż kilka minut. Po potwierdzeniu tożsamości użytkownika, usługa zaczyna działać niemal natychmiast i jest aktywna 24 godziny, 7 dni w tygodniu, przez 12 miesięcy. ■



**ZOBACZ WIĘCEJ**



**Wywiad wideo  
z Rafałem Bednarkiem,  
wiceprezesem zarządu  
Biura Informacji Kredytowej**

<https://www.youtube.com/watch?v=edv44Utki4o>



# CZY WIESZ...

## – Podstawowe informacje o bankach spółdzielczych

### **NA CZYM OPIERA SIĘ MISJA BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH?**

Główną misją banku spółdzielczego jest działanie na rzecz swoich członków, klientów oraz rozwoju lokalnej społeczności poprzez dostarczanie produktów i usług bankowych.

### **CO ODRÓŻNIA BANKI SPÓŁDZIELCZE OD POZOSTAŁYCH BANKÓW?**

Cechą szczególną odróżniającą bank spółdzielczy od pozostałych instytucji finansowych o charakterze komercyjnym jest ich lokalny charakter, a także równość ich właścicieli, wynikająca z zasady spółdzielczej „jeden udziałowiec = jeden głos”, bez względu na liczbę posiadanych udziałów. Bank spółdzielczy, w odróżnieniu od banku w formie spółki akcyjnej nie dąży do maksymalizacji zysków, a jedynie do ich optymalizacji, co ma służyć nadrzędnemu celowi, jakim jest działalność banków spółdzielczych na rzecz swoich członków.

### **JAKIMI WARTOŚCIAMI KIERUJĄ SIĘ BANKI SPÓŁDZIELCZE?**

Spółeczna rola oraz obywatelska odpowiedzialność banków spółdzielczych wiąże się z przestrzeganiem jasno określonych i obecnych w sektorze od połowy XIX wieku wartości i zasad. Nawet w obecnych uwarunkowaniach ekonomicznych, w których nadrzędnym celem jest maksymalizacja zysku, banki spółdzielcze dalej pozostają wierne swoim wartościom i ideałom, zawartym w Międzynarodowych Zasadach Spółdzielczych, takim jak: demokracja, równość, solidarność i sprawiedliwość.

### **JAKIE ORGANY WPŁYWAJĄ NA DZIAŁALNOŚĆ BANKU SPÓŁDZIELCZEGO?**

Najwyższym organem banku spółdzielczego jest Walne Zgromadzenie lub Zebranie Przedstawicieli, w którym biorą udział osobiście członkowie lub przedstawiciele banku spółdzielczego oraz pełnomocnicy członków lub przedstawicieli, a w przypadkach banków, w których Walne Zgromadzenie zostaje zastąpione przez Zebranie Przedstawicieli, organami są także zebrania grup członkowskich. Poza Walnym Zgromadzeniem lub Zebraniem Przedstawicieli w banku spółdzielczym funkcjonuje Rada Nadzorcza oraz Zarząd.

### **JAK ZORGANIZOWANA JEST STRUKTURA BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH?**

Podobnie jak w większości krajów UE, polski sektor bankowości spółdzielczej działa w dwustopniowej strukturze organizacyjnej. Filarem sektora jest ponad 530 lokalnych banków spółdzielczych, które (z wyłączeniem kilku banków, prowadzących działalność samodzielnie) są zrzeszone w jednym z dwóch banków zrzeszających: Banku Polskiej Spółdzielczości SA w Warszawie oraz SGB-Banku SA w Poznaniu.

### **KIEDY POWSTAŁY PIERWSZE BANKI SPÓŁDZIELCZE W POLSCE?**

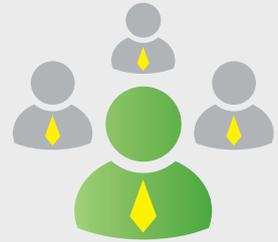
Pierwsze organizacje spółdzielczości kredytowej na ziemiach polskich zaczęły powstawać w latach 1860-1870. Było to związane ze zmianami gospodarczymi i społecznymi, a zwłaszcza z uwłaszczeniem chłopów. Postęp agrotechniczny, koniec funkcjonowania systemu feudalnego – te czynniki powodowały wzrost zapotrzebowania na kredyt obrotowy, którego nie były w stanie zapewnić działające w większych miastach banki komercyjne ani pożyczki na lichwiarski procent. Te wydarzenia zbiegły się z rozwojem idei spółdzielczości i adaptacją rozwiązań prawnych spółek Friedricha W. Raiffeisena i Franza H. Schulzego.

# SEKTOR BANKOWOŚCI SPÓŁDZIELCZEJ W 2019 R.



Liczba oddziałów  
z centralami:

# 4 262



Liczba udziałowców  
(osób fizycznych):

# 931 385



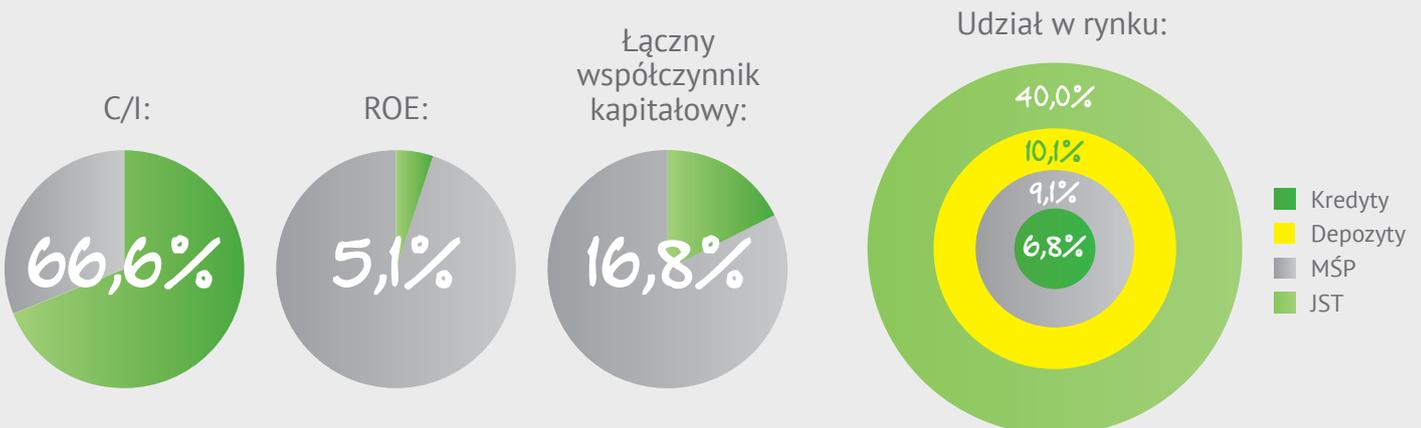
Zatrudnienie:

# 30 072 osób



Wynik finansowy netto:

# 639,3 mln zł





**KZBS**

**KRAJOWY ZWIĄZEK BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH**

*Razem możemy więcej*



[www.kzbs.pl](http://www.kzbs.pl)



<https://www.facebook.com/krajowyziazekbankowspoldzielczych/>



<https://pl.linkedin.com/company/krajowy-zwiazek-bankow-spoldzielczych>



[https://www.youtube.com/channel/UCH20OZz2\\_aeDoVtBZCfcqQw/](https://www.youtube.com/channel/UCH20OZz2_aeDoVtBZCfcqQw/)