

# Outsourcing w bankowości

## Wprowadzenie – co to jest outsourcing?

Czas to pieniądź a pieniądź to czas. O tym dzisiaj wiedzą już chyba wszyscy. Nie bez przyczyny kiedy słyszymy jak znajomy opowiada nam ile to książek nie przeczytał w ciągu roku pierwsza myśl, która pojawia się w głowie to: Skąd on bierze na to czas? Przecież my – ludzie zabiegani w gonitwie o „lepsze jutro” nie mamy wolnego, aby tak po prostu usiąść i coś przeczytać. Coś innego niż raport kwartalny do analizy, który szef właśnie rzuca nam na biurko z dopiskiem „na wczoraj”. Nie dziwi więc fakt, że już od dawna zagorzałym czytelnikom została doczepiona łatka bogatych. Bo kto tak naprawdę ma dzisiaj czas czytać regularnie? Odpowiedź brzmi: niewielu. Tak samo jak niewiele firm ma czas, aby zajmować się sprawami, które w pewien sposób nie dają bezpośredniego zysku, lecz są niezbędne to funkcjonowania całej jednostki. I tu z pomocą przychodzi outsourcing. Z języka angielskiego jest skrótem od słów *outside resource using*, tzn. wykorzystywanie zasobów zewnętrznych. Zagadnienie już dobrze znane nie tylko obcokrajowcom ale i również polskiemu rynku. Jest to koncepcja w zarządzaniu organizacją polegająca na wydzieleniu ze struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa pewnych działań i przekazanie ich do realizacji zewnętrznej wyspecjalizowanej jednostce. Mówiąc krótko - kiedy nie masz czasu na czytanie książki, zlecasz to komuś innemu...aby w spokoju zająć się czymś co przyniesie Ci więcej korzyści. Dzisiaj jest to pojęcie całkowicie globalne. Polega na wzajemnej współpracy i zaufaniu obu stron. Wielkie korporacje nie mają czasu na zajmowanie się sprawami, które nie są aż nadto istotne. Dzieje się tak również w finansach i bankowości. Bank jest instytucją ogromnego zaufania, którym darzą go klienci oraz inwestorzy. Nic dziwnego, że aby funkcjonować jak najbardziej idealnie potrzebuje zewnętrznego wsparcia. Ponad to outsourcing daje duże możliwości rozwoju i zwiększenia efektywności pracy. W erze technologii informatycznych firmy mogą współpracować oraz pomagać sobie nawzajem poza granicami państw czy również sektorów działalności.

Jak wpływa to na działalność banku oraz jakie są tego zalety oraz wady? Na te pytania postaram się odpowiedzieć w moim referacie.

## **Prawo bankowe a outsourcing**

Bank jako instytucja zaufania publicznego jest stale zobowiązana do pilnego strzeżenia tego co dzieje się w jego zamkniętym kręgu. Bo przecież nikt z nas nie chciałby aby jego dane fruwały w powietrzu jak promocyjne ulotki z pobliskiego supermarketu. Zgodnie z bankowym prawem każdy pracownik, osoba lub instytucja współpracująca z bankiem nie może wyjawiać żadnych wrażliwych informacji na temat jego działalności. Dotyczy to danych personalnych, informacji o transakcjach, zawieranych umów oraz wiele innych czynności bankowych. Współczesne banki prowadzą swoją działalność na bardzo szerokiej skali. Współpracując przy tym z wieloma innymi podmiotami. Nie zwalnia to ich mimo wszystko z dotrzymywania tajemnic. Co więcej, bank jest całkowicie odpowiedzialny za swojego podwykonawcę. Zgodnie z art. 6b.2 [Prawo bankowe 1997] bank ponosi wszelkie szkody oraz zadośćuczynienia związane z niedotrzymaniem tajemnicy. Może on oczywiście w toku dalszych postępowań rozliczyć to z podległą mu firmą. Wyjątkiem okazuje się sytuacja w której do przeprowadzenia konkretnej czynności zawartej w umowie niezbędne jest wykorzystanie danych poufnych przez na przykład pośrednika. Który do przeprowadzenia operacji bankowej musi znać dane kontrahenta. W innych przypadkach każdorazowe złamanie tajemnicy bankowej grozi karą do 1 miliona złotych lub pozbawienia wolności do 3 lat. Sytuacją pozwalającą wyjść poza granice powyższego fundamentu jest zgoda pisemna. Musi ona wskazywać zindywidualizowaną osobę oraz konkretne dane.

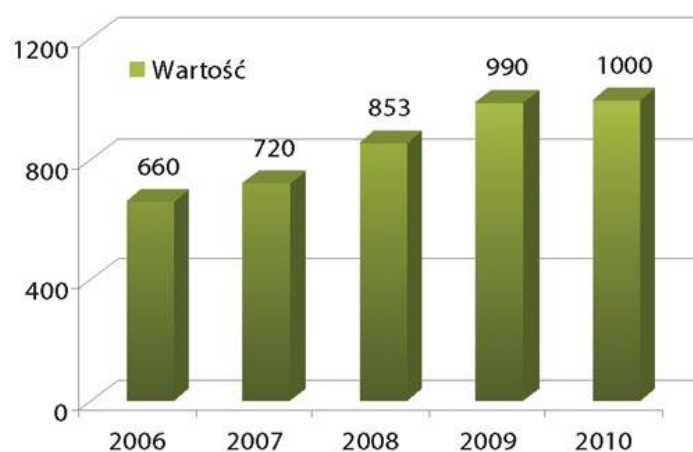
## **Charakter outsourcingu w bankowości oraz jego cena**

Zakres usług jaki może być świadczony jest niezmiernie szeroki. Jest natomiast pewna szczególna grupa świadczeń z których banki korzystają najczęściej:

- sprzedaż produktów bankowy
- przetwarzanie danych
- utrzymywanie porządku oraz czystości w oddziałach i siedzibach banku
- administrowanie kredytami
- korespondencja
- doradztwo finansowe
- kształcenie personelu
- ochrona
- systemy informatyczne
- transport i obsługę gotówki

Wyszczególnić należy również banki specjalizujące się w kredytach oraz ratach. Bardzo częstym zjawiskiem okazuje się być zawierania umów pośredniczych na udzielnie kredytu na samochód. Bank Santander podpisał już dotąd ponad 24 tysiące umów z dostawcą na pośrednictwo w sprzedaży kredytów samochodowych. Pojęcie oddawania części pracy w obce ręce jest już tak popularne, że przedsiębiorstwa wydają na ten cel ogromne sumy pieniędzy. Firmy operujące w branży outsourcingowej pobierają ogromne kwoty za swoją działalność oraz pomoc. Według przeprowadzonych badań w 2010 sektor bankowości i finansów wydał 1 000 000 000 zł na zewnętrzne wspomaganie swojej organizacji. Według mnie kwota robi naprawdę piorunujące wrażenie. Zwłaszcza wtedy gdy pomyślimy, że w codziennym natłoku obowiązków nie zwracamy uwagi na wszelkie detale będąc z wizytą czy to w fizycznym oddziale banku czy też dokonując internetowego przelewu. A liczy się wszystko. Od 1 MB danych na bankowym serwerze po umytą czystą podłogę przez Panią Krysię tuż przed otwarciem placówki.

Wykr. 1. Wydatki na outsourcing w mln zł



Źródło: Fundacja Instytut Outsourcingu

### Korzyści wynikające z „dodatkowej pary rąk”

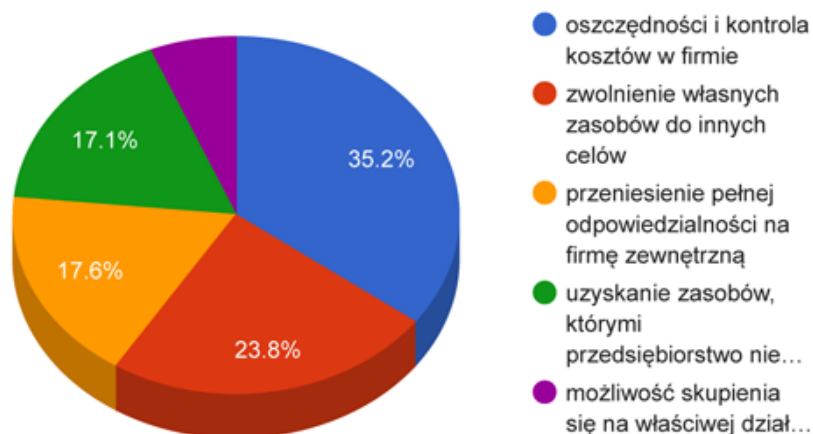
Nie ma cienia wątpliwości, że wykorzystanie dodatkowych zasobów ludzkich lub materialnych w ramach współpracy outsourcingowej jest znacząco korzystne dla każdej korporacji, która chce się dynamicznie rozwijać. Rynek bankowy również zna i bardzo dobrze wykorzystuje potencjał tej współpracy. Analizując dane udostępnione przez KNF możemy zauważyć wyraźny wzrost liczby udzielonych kredytów [Tabela]. Największy wzrost odnotowano w przedsiębiorstwach. Ogólny przyrost udzielonych kredytów wskazuje na coraz lepszą kondycję banków.

Tabela – kredyty dla sektora niefinansowego i budżetowego w bankach

| Wyszczególnienie      | 2013 r.    | 2014 r. | 2015 r. | Zmiana    |           |
|-----------------------|------------|---------|---------|-----------|-----------|
|                       | (w mld zł) |         |         | 2013/2014 | 2014/2015 |
| Sektor niefinansowy   | 835,6      | 892     | 957     | 6,34%     | 6,72%     |
| – przedsiębiorstwa    | 278        | 301     | 326     | 7,64%     | 7,67%     |
| – gospodarstwa domowe | 552,4      | 585,6   | 624,5   | 5,67%     | 6,23%     |
| Sektor budżetowy      | 92,8       | 93,1    | 95,3    | 0,32%     | 2,31%     |
| RAZEM                 | 928,4      | 985,3   | 1051,9  | 5,77%     | 6,33%     |

Na kolejnym wykresie przedstawione są dane z ankiety przeprowadzonej wśród przedsiębiorców z różnych sektorów działalności. Wskazują one jakie są najczęstsze motywy wymieniane wśród przedsiębiorców przy wyborze rozwiązań outsourcingowych.

#### Jakie motywy kierowały Państwem przy decydowaniu się na outsourcing?

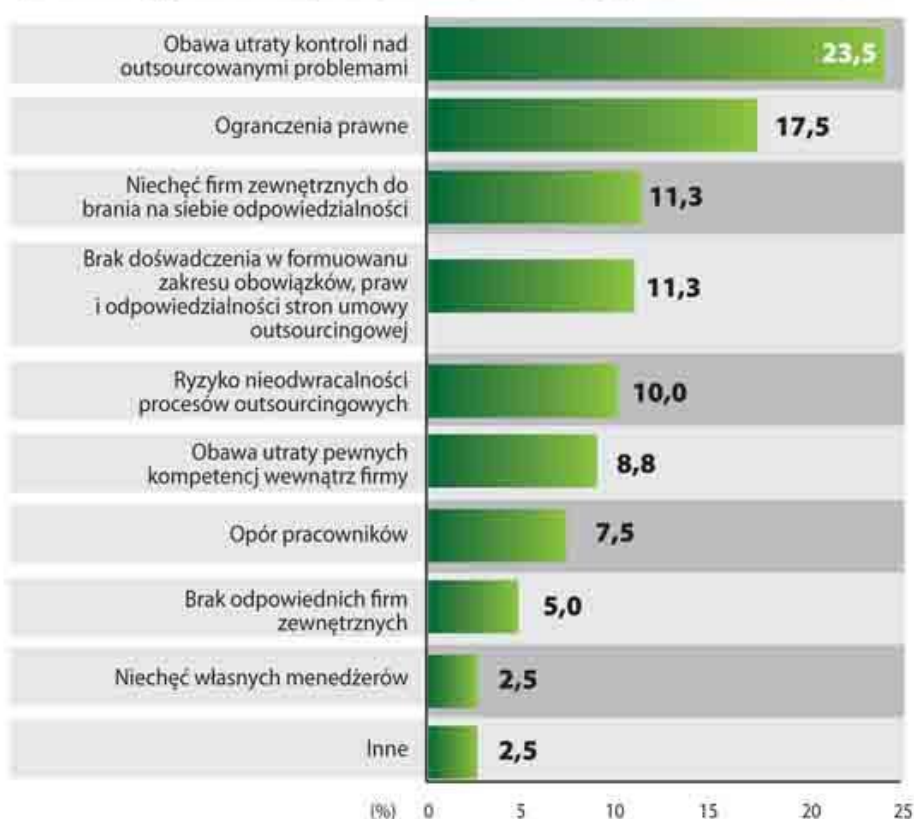


Według ankiety przeprowadzonej przez stronę [www.hrl.pl](http://www.hrl.pl) już od razu widać, że największym motywem okazują się być oszczędności i kontrola kosztów – ponad 30%. Nie jest też zaskoczeniem, że firmy chcą zrzucić z siebie odpowiedzialność za niektóre operacje na inny podmiot. Takim założeniem kieruje się aż 17,6% ankietowanych.

## Ograniczenia

Oczywiście nie zawsze jest tak pięknie, jak byśmy tego chcieli. Jak pokazuje życie wielokrotnie musimy spotkać wiele przeszkód podczas osiągnięcia postawionego celu. Tak jest również w tym przypadku. Według poniższych badań ponad 20% ankietowanych wyraża obawę przed utratą kontroli nad korporacją. Moim zdaniem dwie pierwsze pozycje są poniekąd powiązane wzajemnie ze sobą. Brak całkowicie uregulowanego rynku outsourcingowego powoduje pewne obawy przed podjęciem konkretnych działań. Zapewne również może tu działać lęk przed słabą komunikacją pomiędzy dwoma firmami. Brak porozumienia może zdecydowanie doprowadzić do niechcianych konsekwencji. Jakimi mogą być na przykład kary finansowe czy rozprawy sądowe do czego odnosi się pozycja numer 3 z wynikiem aż 11,3%.

Rys. 1. Jakie są główne bariery zastosowania outsourcingu generalnie w bankowości?



Źródło: Accenture

Ex aequo zajmują obawy przed brakiem doświadczenia w formułowaniu obowiązków. Co może być również przyczyną w słabej jakości komunikacji.

## Podsumowanie

Już od ponad 15 lat outsourcing w bankowości istnieje i jest stale rozwijany. Banki wymyślają coraz to nowe sposoby na zrzucenie z siebie jak największej liczby spraw które im zajęły by czas a co za tym idzie pieniądze. Oczywiście skoro jest popyt to również i podaż. Na rynku powstaje coraz więcej firm, które przyjmują w swoje wyspecjalizowane ramiona zadania powierzane im przez instytucje finansowe. Najbardziej popularnym kierunkiem rozwoju są kredyty oraz raty. To właśnie z ich odsetek banki czerpią największe zyski. A jak wiadomo w grę wchodzi naprawę ogromne pieniądze. Coraz więcej regulacji prawnych pozwala jasno określać zasady funkcjonowania tego typu świadczonych usług. Dzięki czemu banki mogą funkcjonować coraz sprawniej i bezpieczniej. Podnosząc tym swój dochód oraz zaufanie wśród społeczeństwa.

## Źródła

- „Outsourcing elementem zarządzania ryzykiem w banku” – Marek Piwko
- [www.alebank.pl](http://www.alebank.pl) – Horyzonty Finansów 2011: Outsourcing bankowy: ewolucja zamiast rewolucji - wykresy
- [www.erp-view.pl](http://www.erp-view.pl) - wykresy
- „Outsourcing w działalności banków komercyjnych w Polsce” – Elżbeta Marcinkowska
- [www.hrl.pl](http://www.hrl.pl)