

ZŁOTA SETKA

Ranking 100
najlepszych
instytucji
finansowych
w Polsce



Ciekawy okres na rynkach finansowych

Opisując pierwsze półrocze bieżącego roku, można zaryzykować twierdzenie, że był to jeden z ciekawszych okresów na rynkach finansowych od lat. Cofając się do prognoz tworzonych pod koniec ubiegłego roku, większość kasandrycznych wizji, jak dotąd, się nie sprawdziła. Jedyną sprawdzoną prognozą było utrzymanie słabej koniunktury w strefie euro, chociaż w części prognoz wskazywano na możliwe odbicie w drugim półroczu. To dopiero przed nami.

Kamil Hajdamowicz

zarządzający aktywami Vienna Life
Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie
Vienna Insurance Group

Do największych zaskoczeń należy zaliczyć dość nieoczekiwany przebieg wojny handlowej i przede wszystkim ostry zwrot w polityce banków centralnych. Paradoksalnie, najbardziej niepokoić może silna zmienność nastrojów i optymizm inwestorów, których zachowanie w ostatnich paru miesiącach mogło się wydawać, w pewnych momentach, mocno nieracjonalne.

Obraz rynku w stopach zwrotu

Ostatnie 6 miesięcy było bardzo udane dla inwestorów alokujących środki na rynkach rozwiniętych. Po spadkach w IV kwartale ubiegłego roku, indeksy z końcem grudnia silnie odbiły i ten trend trwał praktycznie do końca I półrocza. Amerykański indeks S&P 500 zyskał w tym czasie 17,3 proc., 2 razy ustanawiając nowe historyczne szczyty. Jeszcze lepiej wypadły amerykańskie spółki technologiczne skupione w indeksie Nasdaq, zyskując nieco ponad 20 proc. Hossa nie ominęła Europy Zachodniej, niemiecki DAX wzrósł o 18,9 proc., zaś francuski CAC40 o 18 proc. Dużo słabiej na tym tle wypadł polski rynek, który przez długi czas był odporny na globalny optymizm. WIG20 zyskał od początku roku około 3 proc., zaś szeroki indeks WIG 5,3 proc. Było to zasługą lepszego zachowania się ma-

łych i średnich spółek. sWIG80 zyskał 12,2 proc, zaś mWIG40 odpowiednio 5 proc.

Wojny handlowe

Powodami do optymizmu na początku roku były nadzieje inwestorów na szybkie zakończenie wojen handlowych. Ten scenariusz wydawał się być realny do końca kwietnia, gdy Donald Trump w znaczący sposób zaostriżył retorykę Stanów Zjednoczonych, czego konsekwencją było wpisanie na czarną listę kilku chińskich korporacji, w tym Huawei, jak również groźba nałożenia kolejnych wysokich ceł na chińskie produkty. Te wydarzenia zachwiały na moment optymizmem inwestorów, jednak ostatecznie na szczycie G20 pod koniec czerwca udało się uzyskać zawieszenie broni. Biorąc jednak pod uwagę pewną nieprzewidywalność działań amerykańskiego prezydenta i otwarcie konfliktu na kilku frontach, każdy scenariusz na drugą połowę roku jest równie możliwy. Zagrożona wydaje się być również Europa Zachodnia, gdzie nawis wojen handlowych zdaje się hamować optymizm przedsiębiorców.

Wolta banków centralnych

Na szczególną uwagę zasługuje zmiana retoryki amerykańskiego banku centralnego. Jeszcze na początku 2019 roku, pomimo nacisków amerykańskiego prezydenta, powszechnie obowiązującym scenariuszem była kontynuacja cyklu podwyżek stóp procentowych. Oczeki-

wania te zostały silnie złagodzone, gdy FED przeszedł w fazę „wait and see”. Następnym krokiem była deklaracja Jerome’a Powella mówiąca o gotowości wsparcia amerykańskiej gospodarki przez bank centralny. Zostało to przez uczestników rynku zinterpretowane jako preludium do rozpoczęcia cyklu łagodzenia polityki pieniężnej przez Fed. Kolejnym krokiem było usunięcie z komunikatu po czerwcowym posiedzeniu Fed słowa cierpliwość, co wraz ze zmianą rozkładu głosów w FOMC (dot plot), rynek przyjął jako wstęp przed obniżkami stóp. Prawdopodobieństwo lipcowej obniżki stóp sięgnęło 100 proc. Patrząc na obecne wyceny długu, kilka obniżek stóp procentowych jest już w cenach amerykańskich obligacji, trudno jednak w protokole z posiedzenia Fed szukać twardego potwierdzenia takiego scenariusza.

Pod koniec I półrocza również EBC zadeklarował chęć wsparcia dla europejskiej gospodarki. Zgodnie z głównym komunikatem z ostatniego posiedzenia, wszystkie opcje pozostają na stole, w tym obniżki stóp procentowych i QE. Warto tutaj pamiętać, że kończy się kadencja obecnego preza EBC i trudno powiedzieć, jakie zapatrywania odnośnie dalszej polityki Europejskiego Banku Centralnego będzie miał jego następcą.

Wzrosty na złocie

Z rynkowych wydarzeń należy podkreślić również silne wzrosty cen złota. Były one powodowane przede wszystkim niepewnością związaną z dalszym przebiegiem konfliktów handlowych oraz wzrostem napięcia w zatoce Ormuz. Ceny złota rosły konsekwentnie od końca maja, przekraczając dawno nieobserwowany poziom 1400 dolarów za uncję.

Wzrosty cen krajowych obligacji

Końcówka I półrocza przyniosła również silne spadki cen rentow-

ności krajowych obligacji. Było to dość spójne ze zmianami wycen globalnego długu. Rentowności krajowych 10-latek znalazły się na poziomach obserwowanych ostatnio na przełomie 2014 i 2015 roku, co, biorąc pod uwagę niezmienną od kilku lat politykę RPP, może nieco dziwić.

Zmienność bez ostatniego słowa

Zdaniem najczęściej odmiennianym na wszystkie przypadki przez rynkowych analityków w 2018 roku było: silny wzrost rynkowej zmienności. Powszechnie oczekiwano, że 2019 przyniesie dalszą eskalację tego zjawiska. Pierwsze cztery miesiące tego roku zdawały się przeczyć tej tezie. Po silnych spadkach w IV kwartale rynki niemal nieustająco rosły, zaś skala wahań sesyjnych znacząco spadła. Zmienność jednak przypomniiała o sobie w maju ubiegłego roku, gdzie splot kilku zdarzeń, związanych z ryzykiem intensyfikacji konfliktów handlowych, zachwiał optymizmem inwestorów. Wydarzenia z maja tylko na chwilę przypomniły inwestorom, że przynajmniej amerykański rynek akcji znajduje się w zaawansowanej fazie hossy i takie nagle powroty zmienności mogą wracać na rynki w dość nieoczekiwany sposób.

Niepokojące dane makroekonomiczne

Odczyty gospodarcze, w szczególności w Europie Zachodniej, mogą w ostatnich miesiącach niepokoić. Indeksy PMI utrzymują się trwale poniżej poziomu 50 punktów. Co ciekawe, pozostaje to praktycznie bez wpływu na zachowanie się rynkowych indeksów. Do ciekawych wniosków można dojść obserwując odczyty wskaźnika PMI dla krajowego indeksu, który jak dotąd nie znalazł odzwierciedlenia w danych realnych, które wskazują na kontynuację zdrowego wzrostu go-

spodarki. Część rozbieżności można tłumaczyć pewnym zapóźnieniem w realizacji zamówień krajowych wytwórców. Jednak przy silnym wsparciu fiskalnym nikt obecnie nie prognozuje znaczącego spowolnienia wzrostu polskiego PKB w 2019 roku, jak wskazywałyby na to odczyty wskaźników wyprzedzających.

Polskie akcje

Jak już wcześniej wspomniałem, krajowe akcje nie uczestniczyły w obserwowanej na globalnych rynkach hossie. Takie zapóźnienie GPW, patrząc z perspektywy historii, nie jest niczym szczególnym. Można więc oczekiwać dobrego drugiego półrocza dla krajowych spółek, biorąc pod uwagę wejście programu PPK, wspierającą gospodarkę i hossę na rynkach wschodzących. Największa przestrzeń wzrostu istnieje w segmencie małych spółek, tutaj jednak każdy inwestor powinien mieć z tyłu głowy kwestię płynności, która boleśnie przypomniiała o sobie w II połowie 2018 roku.

Zbytni optymizm inwestorów

Obserwując zachowanie rynków w 2019 roku można było dojść do jednego wniosku. Zmiany cen rynkowych aktywów silnie odcięły się od fundamentów. Rynki potrafiły najpierw rosnąć, potem spadać i z kolei ponownie rosnąć bez zmiany istotnych parametrów rynkowych i gospodarczych. Ten optymizm jest w mojej ocenie niepokojący, gdyż każdy drobny komunikat rynkowy czy też tweet Donalda Trumpa jest w stanie zmienić krótkoterminowy trend na rynkach. W takim otoczeniu, biorąc również pod uwagę obecny poziom rynkowych indeksów, powinien w każdym racjonalnym inwestorze wzbudzić pewien zdrowy poziom ostrożności. Trudno jednak dyskutować z faktami, gdy rynki konsekwentnie rosną.

ZŁOTA SETKA

100 NAJLEPSZYCH INSTYTUCJI FINANSOWYCH

LP.	NAZWA INSTYTUCJI	WIELKOŚĆ PRZYCHODÓW PO IV KW 2017 R. (WTYS. ZŁ)	WIELKOŚĆ PRZYCHODÓW PO IV KW 2018 R. (WTYS. ZŁ)
1	PKOB P	14 837 000,00	15 636 000,00
2	PZU	12 448 394,94	13 002 863,69
3	GRUPASANT ANDER BANK POLSKA	9 005 516,00	9 740 368,00
4	BANKP EKAO	8 558 820,00	8 966 455,00
5	PZUŻ YCIE	8 563 065,90	8 276 466,93
6	MBANK	5 711 747,00	6 532 172,00
7	ING BANK ŚLĄSKI	5 580 600,00	6 134 000,00
8	STU ERGO HESTIA	5 434 946,15	6 091 976,22
9	TUIR WARTA	5 120 423,63	5 579 611,72
10	ALIORB ANK	3 262 663,00	4 781 934,00
11	BANKMI LLENNIUM	3 417 847,00	3 614 645,00
12	GETIN NOBLE BANK	2 869 376,00	2 518 893,00
13	BANK CREDIT AGRICOLE	2 409 848,00	2 462 913,00
14	BANK BGŻ BNP PARIBAS	2 674 241,00	2 412 723,00
15	BANKG OSPODARSTWA KRAJOWEGO	1 994 141,00	2 103 445,00
16	TUIR ALLIANZ POLSKA	1 835 080,51	2 094 015,49
17	GETINHOLD ING	2 122 229,00	1 984 208,00
18	BANKHAND LOWY W WARSZAWIE	2 421 125,00	1 943 475,00
19	AXAU BEZPIECZENIA TUIR	1 864 498,33	1 935 133,37
20	AVIVA TUNŻ	1 879 343,00	1 911 828,04
21	COMPENSA TU VIENNA INSURANCE GROUP	1 410 947,20	1 583 700,57
22	OPEN LIFE TU ŻYCIE	2 354 130,27	1 575 740,43
23	SANTANDER CONSUMER BANK	1 406 083,00	1 566 700,00
24	NATIONALE- NEDERLANDEN TUNŻ	1 687 057,51	1 514 291,97
25	GENERALI T.U.	1 369 680,05	1 453 766,95
26	IDEAB ANK	1 532 956,00	1 314 451,00
27	UNIQA TU	1 120 691,22	1 200 675,63
28	PROVIDENTP OLSKA	1 312 542,00	1 192 560,00
29	KRUK	1 055 453,00	1 169 687,00
30	SANTANDER CONSUMER MULTIRENT	740 020,00	1 058 420,00
31	INTERRISK TU VIENNA INSURANCE GROUP	924 583,79	1 050 520,25
32	LINK4 TU	1 016 660,65	1 025 707,42
33	EUROBANK	958 689,00	960 817,00
34	GENERALIŻ YCIE T.U.	974 902,55	932 529,09
35	TUNŻE UROPA	1 205 407,67	865 300,01
36	METLIFE TUNŻIR	850 401,18	861 844,74
37	COMPENSA TUNŻ VIENNA INSURANCE GROUP	533 376,54	834 162,95
38	TUNŻ WARTA	805 829,61	809 888,65
39	BANK OCHRONY ŚRODOWISKA	808 005,00	763 331,00
40	GOTHAER TU	622 890,48	743 411,10
41	AXAŻ YCIE TU	1 053 531,04	714 812,83
42	EUROPEJSKIF UNDUSZ LEASINGOWY SA	537 134,00	655 968,00
43	TUW TUW	698 318,76	635 648,38
44	GRUPAM ASTERLEASE	599 000,00	622 000,00
45	PRIME CAR MANAGEMENT	521 171,56	621 753,48
46	TU ALLIANZ ŻYCIE POLSKA	596 525,51	591 115,98
47	PKO TU	450 714,34	586 931,83
48	SGB-BANK	543 978,00	575 870,00
49	TUW POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH	384 044,94	550 839,85
50	PKOŻ YCIE TU	470 964,92	501 069,73

Szanowni Państwo,

kolejny raz oddajemy w Państwa ręce zestawienie 100 Najlepszych Instytucji Finansowych i listę 25 Najbardziej Dynamicznych Instytucji Finansowych, czyli Złotą Setkę. Czy informacje o tym, jak radzą sobie instytucje finansowe w Polsce, są Państwu do czegoś potrzebne? Jaki obraz rzeczywistości budują? Każdy, w zależności od wykonywanego zawodu, podejścia do inwestowania, własnej ciekawości, inaczej odpowie na tak postawione pytania. My jednak tradycyjnie, bez względu na to, do czego Złota Setka Państwu będzie służyć, prezentujemy wyniki instytucji, które po pierwsze chcą się nimi podzielić, po drugie, ze względu na obecność na giełdzie, są do tego zobligowane. Banki (w naszym zestawieniu sprawozdają się, prezentując przychody z tytułu prowizji i odsetek), ubezpieczyciele (w naszym zestawieniu sprawozdają się, prezentując wartość składki przypisanej brutto), firmy leasingowe, faktoringowe, inwestycyjne (w naszym zestawieniu sprawozdają się, prezentując przychody ze sprzedaży) to instytucje, które budują nasze finansowe zaplecze. Dzięki nim funkcjonujemy sprawniej i my jako „Kowalscy”, i nasze przedsiębiorstwa. Warto zatem wiedzieć, czy pieniądze, z których korzystamy pochodzą ze stabilnych instytucji, które się rozwijają. Życzę Państwu interesującej analizy danych i ciekawej lektury tekstów przygotowanych przez ekspertów zajmujących się poszczególnymi branżami z rynku finansowego.

Polacy chcą inwestować w kryptowaluty, ale brakuje im wiedzy

Rosnąca popularność kryptowalut sprawiła, że już co trzeci Polak planuje w nie zainwestować. Prawie połowa respondentów zamierza kupić waluty cyfrowe ze względu na potencjalny zysk. Jednocześnie 23 proc. uważa, że to inwestycja i zabezpieczenie na przyszłość, a 6 proc. wierzy, że kryptowaluty mogą w przyszłości zastąpić tradycyjne waluty.



Hubert Krawczyk

prezes zarządu Darb Finance

Mimo rosnącej popularności kryptowalut 74 proc. badanych nie wie, do czego są one wykorzystywane. Polacy dość krytycznie oceniają poziom swojej wiedzy na temat kryptowalut. Tylko 5 proc. wszystkich respondentów oceniło poziom swojej wiedzy jako wysoki lub bardzo wysoki, 29 proc. wskazało umiarkowany a aż 67 proc. niski lub bardzo niski. Nawet wśród osób, które już inwestują w kryptowaluty, aż 49 proc. uważa, że ich wiedza jest umiarkowana (34 proc. wskazało poziom wysoki lub bardzo wysoki a 20 proc. niski lub bardzo niski). Brak odpo-

wiedniej edukacji i wiedzy na temat walut cyfrowych jest jedną z największych barier utrudniających Polakom efektywne inwestowanie w kryptowaluty. Z naszego badania wynika także, że tylko 23 proc. osób wie, że kryptowaluty są akceptowalnym środkiem płatności. Oznacza to, że Polacy nie są świadomi wielu korzyści oraz możliwości, jakie oferują waluty cyfrowe. Jestem jednak przekonany, że edukacja oraz stosowanie tzw. języka korzyści przekona jeszcze więcej rodaków do walut cyfrowych.

Jak inwestujemy?

Wśród wszystkich kryptowalut zdecydowanie najpopularniejszy wśród Polaków pozostaje Bitcoin – zna go aż 95 proc. respondentów. Daleko w tyle pozostawił inne waluty cyfrowe, takie jak Litecoin (19 proc.), Ethereum (17 proc.), Dashcoin (14 proc.) czy Ripple (9 proc.). Wśród osób inwestujących w kryptowaluty 94 proc. osób deklaruje posiadanie Bitcoina, 22 proc. Ethereum,

15 proc. Litecoina, a 11 proc. Ripple. Inne waluty cyfrowe nie przekraczają poziomu 10 proc. Polacy preferują inwestowanie na polskich giełdach kryptowalut – aż 65 proc. osób, które dotychczas inwestowały, robiło to właśnie na polskich platformach, przy czym 24 proc. nie wie, z jakiego kraju jest ich giełda. Cieszę się, że Polacy chcą inwestować na polskich giełdach kryptowalut. Przed rozpoczęciem inwestycji na danej giełdzie warto potwierdzić także jej bezpieczeństwo i stabilność. Można to zrobić poprzez sprawdzenie licencji, na jakich działa dana platforma.

Skąd czerpiemy informacje na temat kryptowalut?

Internet jest zdecydowanie najpopularniejszym źródłem informacji na temat kryptowalut. 76 proc. inwestujących wskazało go jako źródło wiadomości. 43 proc. pozyskuje informacje od znajomych, 36 proc. z otwartych grup w mediach społecznościowych, a 19 proc. z zamkniętych, płatnych grup. Tylko 13 proc. wskazało prasę.

Badanie zostało zrealizowane przez agencję SW Research w dniach 11-19 lipca 2019 metodą wywiadów on-line (CAWI) na panelu internetowym SW Panel. W ramach badania przeprowadzono 1017 ankiet.

Wciąż za mało wiemy o faktoringu

Ponad połowa przedsiębiorców aktywnie poszukuje informacji o faktoringu. Czerpie je głównie z portali tematycznych oraz od kontrahentów. Choć wiedza na ten temat sukcesywnie wzrasta, to jest ona raczej na średnim poziomie. Najmniejszą wiedzę o faktoringu mają najmniejsze firmy. To główne wnioski, jakie płyną z badania „Percepcja faktoringu w MSP” przeprowadzonego przez Instytut Keralla Research na zlecenie firmy faktoringowej NFG.

Dariusz Szkaradek
prezes zarządu, NFG

Kiedy trzy lata temu jedna ze spółek Kaczmarek Group – firma faktoringowa NFG – wchodziła na rynek, postanowiła zbadać, jak przedsiębiorcy z sektora MSP oceniają poziom swojej wiedzy o faktoringu. Co czwarty badany wskazywał wówczas, że jego wiedza na ten temat jest zerowa. W tym roku firma NFG powtórzyła badania. Odsetek przedsiębiorców, którzy twierdzą, że nic nie wiedzą o faktoringu, spadł do 13,6 proc.

Najmniejsi wiedzą najmniej

W ciągu trzech lat wyraźnie poprawiły się deklaracje firm w ocenie znajomości przez nich tego zagadnienia. Widać więc, że świadomość przedsiębiorców rośnie. Coraz więcej z nich określa poziom swojej wiedzy o faktoringu jako wysoki, argumentując: „Wiem bardzo dobrze, na czym polega, analizowałem oferty, korzystałem w przeszłości, interesowałem się”. Jeszcze w 2016 roku w ten sposób odpowiadało 19,5 proc. przedsiębiorców, obecnie już blisko 23 proc. Wysoki poziom wiedzy deklarują głównie firmy handlowe. Po przeciwnej stronie znajdują się usługodawcy.

Z kolei do 45,8 proc. wzrósł odsetek firm oceniających znajomość wiedzy o faktoringu jako średnią, co w relacji do ostatniego pomiaru także oznacza wzrost – o 8 pkt. proc. W tej grupie istotnie częściej lokują się firmy małe, zatrudniające 10–49 pracowników niż mikrofirmy (1–9).

Zagubieni w szczegółach

Jednocześnie grupa 86 proc. przedsiębiorców, którzy przyznają, że mają jakąkolwiek wiedzę o faktoringu, dość słabo wypada w pytaniach o znajomość poszczególnych form faktoringu. Zaledwie 33 proc. z nich potwierdza znajomość co najmniej jednej formy faktoringu. Żadnej nie wskazuje 67,1 proc. badanych i najczęściej są to mikroprzedsiębiorcy oraz usługodawcy. Najbardziej znany przez przedsiębiorców jest tzw. faktoring krajowy, eksportowy, importowy (56,3 proc.) oraz faktoring z regresem i bez regresu (47,2 proc.). Znajomość wymienionych form

faktoringu istotnie częściej potwierdzają firmy zatrudniające minimum 10 pracowników. Najsłabiej rozpoznawalne są: faktoring odwrotny i faktoring mieszany. Niepokoje fakt, że największy deficyt wiedzy o faktoringu występuje wśród najmniejszych przedsiębiorców. Jest to bowiem grupa firm nie tylko najbardziej narażona na utratę płynności finansowej, ale też najbardziej zadłużona. Według Krajowego Rejestru Długów, mikroprzedsiębiorcy stanowią trzy czwarte wszystkich zadłużonych firm. Są winni swoim wierzycielom ponad 5 miliardów złotych. W relacjach biznesowych z większymi

kontrahentami często pozostają tą słabszą stroną. To głównie ich kosztem duże firmy nierzadko kredytują swoją działalność, wydłużając ponad normę terminy płatności za faktury. Tymczasem faktoring, który pozwala szybko i łatwo zamienić faktury na gotówkę, może być, zwłaszcza dla mikrofirm, jedyną deską ratunku.

Jeśli wiedza, to specjalistyczna

Ponad 57 proc. przedsiębiorców przyznaje, że aktywnie poszukuje informacji o faktoringu. Głównym źródłem wiedzy są dla nich portale specjalistyczne (30,1 proc.) oraz partnerzy/kontrahenci (29,7 proc.). Najmniej pomocne w tym względzie okazują się rady księgowych i... doradców finansowych. Po raz pierwszy sprawdziliśmy, skąd przedsiębiorcy czerpią wiedzę o faktoringu i jak ją zdobywają. Znamienny jest fakt, że rolę autorytetu pełnią tutaj przede wszystkim dziennikarze tworzący portale specjalistyczne, a także partnerzy biznesowi, z którymi przedsiębiorcy robią interesy. Często też respondenci sami dzwonią do banków, by tam uzyskać niezbędne informacje. Co ciekawe, dużo mniejszym zainteresowaniem cieszy się reklama w Internecie, a także mailingi i newslettery. Nielicząc odsetek, bo tylko 3,7 procent badanych, pozyskuje wiedzę wprost z wyszukiwarek internetowych.

Badanie ogólnopolskie „Percepcja faktoringu w MSP” przeprowadzone przez Instytut Keralla Research na zlecenie firmy faktoringowej NFG, w II kwartale 2019 r., na próbie N=500. Technika: wywiady telefoniczne.



Klient wzmocnia swoje rządy w sektorze finansowym

Cyfryzacja i rozwój technologii sprawiają, że klienci mają do wyboru coraz więcej rozwiązań. Szczególnie w obszarze finansów. Coraz większym wyzwaniem dla firm jest odpowiednio szybka identyfikacja preferencji, które utrzymają się dłużej niż chwilowa moda. Refleks pozwala na kształtowanie oferty produktowej będącej kluczem do zbudowania przewagi konkurencyjnej. Jednak warto pamiętać, że na rynku finansowym spora grupa osób preferuje tradycyjne rozwiązania.

Provident Polska, lider rynku pożyczkowego, swoją pozycję zbudował na produkcie oferowanym w sprzedaży bezpośredniej, w głównej mierze opartym na relacjach. Dzięki niemu przez dwie dekady obecności na polskim rynku stał się największą firmą pożyczkową. Aby sprostać oczekiwaniom zarówno wieloletnich, przywiązanych do tradycyjnych rozwiązań klientów, jak i młodych, dopiero wcho-

dzących na rynek finansowy, pożyczkodawca w 2016 roku wprowadził strategię wielokanałowości i wieloproduktowości.

Po pierwsze: segmentacja

Dla Providenta punktem wyjścia są zmieniające się potrzeby, dlatego regularnie bada preferencje swoich klientów. Dodatkowo śledzenie i dogłębna analiza rynkowych trendów, od technologii po zachowania i postawy

konsumenckie, daje szeroką perspektywę na rynek usług finansowych i pozwala na odpowiednią segmentację klientów, a co za tym idzie, przygotowanie oferty w pełni odpowiadającej ich potrzebom.

Wielokanałowość kluczem do sukcesu

Analiza rynku dowodzi, że oferta firm z branży finansowej dla mieszkańców dużych miast czy też młodych konsumentów, biegłych w korzystaniu z produktów dostępnych online jest bardzo bogata. Provident, który z myślą o tych grupach dynamicznie rozwija swój kanał online, dostrzega równie wyraźnie potrzeby klientów, którzy wciąż nie czują się pewnie, korzystając z internetowych usług finansowych. – Dbamy o ciekawą ofertę także dla osób przywią-

zanych do tradycyjnych rozwiązań, które w dalszym ciągu mają zapotrzebowanie na produkty oferowane w ramach obsługi domowej – podkreśla Artur Zabielski, dyrektor ds. marketingu Provident Polska. Bezpośredni kontakt z instytucją finansową pozwala na większą elastyczność i indywidualne podejście, daje także możliwość zadania pytań i wyjaśnienia wszystkich wątpliwości dotyczących umowy, co ma zasadnicze znaczenie w przypadku seniorów – dodaje Artur Zabielski. Wiele osób o wysokich kompetencjach cyfrowych także docenia zalety tradycyjnego kanału sprzedaży. Ma to związek z trendem research online – purchase offline (wyszukaj w Internecie, kup w sklepie). Konsumenci chętnie wyszukują informacje na temat produktu w sieci, po-

równują oferty i czytają opinie innych klientów, jednak ostateczne decyzje zakupowe podejmują dopiero po kontakcie ze sprzedawcą.

Produkty spełniające różne potrzeby

W dotarciu do różnych grup odbiorców, które mają odmienne oczekiwania wobec usług finansowych, dywersyfikacja produktów jest równie istotna jak kanały sprzedaży. Provident wciąż wprowadza nowe produkty będące odpowiedzią na potrzeby zgłaszane przez konsumentów, czego przykładem może być oferta przygotowana w oparciu o sugestie klientów stworzona przez Provident wspólnie z firmą AXA. Firmy opracowały ubezpieczenie, którego celem jest objęcie ochroną klienta, a nie pożyczki.

ZŁOTA SETKA

100 NAJLEPSZYCH INSTYTUCJI FINANSOWYCH

LP.	NAZWA INSTYTUCJI	WIELKOŚĆ PRZYCHODÓW PO IV KW 2017 R. (W TYS. ZŁ)	WIELKOŚĆ PRZYCHODÓW PO IV KW 2018 R. (W TYS. ZŁ)
51	STUNŻ ERGO HESTIA	419 005,97	442 853,42
52	AVIVA TUOG ÓLNYCH	443 239,82	442 540,04
53	CONCORDIA POLSKA TUW	402 888,51	401 618,96
54	AEGON TUNŻ	448 210,65	386 233,82
55	SANTANDER TFI	312 896,00	312 082,00
56	VIENNA LIFE TUNŻ VIENNA INSURANCE GROUP	662 102,61	307 960,65
57	TU EUROPA	383 354,70	296 100,30
58	X-TRADEB ROKERS DOM MAKLEKSKI	237 767,00	288 301,00
59	SANTANDERA VIVA TUNŻ	199 293,93	288 165,46
60	ALTUS TFI	370 705,00	287 822,00
61	TU EULER HERMES	271 357,93	286 245,52
62	TUNŻ CARDIF POLSKA	300 240,41	279 641,53
63	UNUM ŻYCIE TUIR	261 772,85	262 037,96
64	PTR	242 084,56	248 301,52
65	TUZ TUW	207 336,15	200 812,73
66	BEST	198 573,00	190 150,00
67	T.U.W. POCZTOWE	221 594,25	184 527,62
68	SALTUS TUW	191 013,69	168 673,89
69	TU INTER POLSKA	120 885,55	128 281,47
70	SANTANDER AVIVA TU	230 474,00	119 970,00
71	UNIQA TUNŻ	744 893,74	117 487,61
72	POLSKI GAZ TUW	107 746,06	98 816,07
73	IPOPEMA SECURITIES	97 155,00	98 108,00
74	TUZ DROWIE	52 074,92	79 054,90
75	KUKE	56 889,63	77 021,04
76	WTUŻIR CONCORDIA CAPITAL	61 454,00	65 295,66
77	TUW- CUPRUM	52 343,11	55 125,75
78	SIGNAL IDUNA POLSKA TU	47 376,98	48 306,81
79	GIEŁDA PRAW MAJĄTKOWYCH VINDEKUS	65 257,00	47 247,00
80	POCZTOWE TUNŻ	34 263,54	47 196,13
81	NATIONALE-NEDERLANDEN TU	14 001,58	46 932,40
82	PRAGMA INKASO	41 795,00	44 504,00
83	SMS Kredyt Holding	39 085,00	42 604,00
84	PRAGMAFAKTORING	30 293,00	39 007,00
85	SALTUS TU ŻYCIE	37 911,70	35 841,68
86	SIGNAL IDUNA ŻYCIE POLSKA TU	35 480,61	35 279,10
87	CREDITA GRICOLE TU	17 255,63	21 742,20
88	FINANCIALA SSETS MANAGEMENT	4 982,00	20 153,00
89	D.A.S. TU OCHRONY PRAWNEJ	24 903,94	19 661,84
90	MACIF ŻYCIE TUW	20 505,35	18 678,55
91	TUW REJENT-LIFE	17 219,44	17 412,80
92	INDOS	14 998,00	14 960,00
93	CAPITAL PARTNERS	26 099,98	11 835,86
94	TU INTER-ŻYCIE POLSKA	13 054,26	11 658,94
95	PSACONSUMER FINANCE POLSKA	4 300,00	10 417,00
96	KANCELARIAP RAWNA - INKASO WEC	6 116,00	7 255,00
97	TUWME DICUM	3 403,90	5 885,86
98	Dom Maklerski NWA	4 624,00	4 491,00
99	FUNDUSZ HIPOTECZNY DOM	4 534,00	3 570,00
100	EVERESTI NVESTMENTS	321,00	1 480,00

Źródło: firmy, GPW, KNF, oprac.: CBSF

Bezpieczeństwo kredytu bankowego oczami Polaków

Tylko połowa Polaków uważa kredyty bankowe za bezpieczne – wynika z II edycji Indeksu Bezpieczeństwa Finansowego Nest Banku. Okazuje się, że najczęściej bierzemy kredyty na nieruchomości, sprzęty AGD oraz samochody. Najmniej chętnie natomiast na święta oraz dentystę.

Niespełna 51 proc. Polaków uważa kredyty za bezpieczne – to o 18 proc. więcej niż w ubiegłym roku. Zaufanie do kredytów rośnie, co nie oznacza, że znikają obawy związane z całym procesem kredytowym. Badani obawiają się głównie ukrytych kosztów, wysokiej marży i oprocentowania oraz negatywnego wpływu kredytu na poziom życia ich rodziny. Co ciekawe ponad 27 proc. badanych stwierdziło, że gdyby ich bezpieczeństwo finansowe zostało zachwiane, to pomocy szukaliby właśnie w banku.

Na co pożyczamy?

Polacy najczęściej biorą kredyty na nieruchomości, sprzęt gospodarstwa domowego i samochody. Najmniej skłonni są zaciągać pożyczkę na święta oraz usługi dentystyczne. Aż 78 proc. badanych zadeklarowało, że nigdy nie wzięli ani nie rozważaliby pożyczki na organizację świąt. Co ciekawe prawie 48 proc. nigdy nie skorzystałoby z kredytu na wydatki związane z pójściem dzieci do szkoły, a 55 proc. na organiza-

cję rodzinnych uroczystości (ślub, chrzest, komunія itp.).

Gdzie pożyczamy?

Okazuje się, że z kredytu udzielanego online skorzystała prawie jedna trzecia badanych (34 proc.), a 22 proc. rozważa taką możliwość w najbliższym czasie. Co ciekawe aż 16 proc. Polaków wzięło kredyt online kilkakrotnie. Jednak 30 proc. badanych zadeklarowało, że nie skorzystało i nigdy nie skorzysta z takiego rozwiązania. Czynniki sprzyjające braniu kredytu online są zróżnicowane. Dwa najważniejsze związane są z ofertą, która powinna być atrakcyjna (34 proc.) i na preferencyjnych warunkach (29 proc.)

ra-ka/Nest Bank



25 NAJBARDZIEJ DYNAMICZNYCH INSTYTUCJI FINANSOWYCH

	NAZWA INSTYTUCJI	Wysokość przychodów 2017 r. (w tys. zł)	Wysokość przychodów 2018 r. (w tys. zł)	zmiana proc. r/r
1	EVEREST INVESTMENTS	321,00	1 480,00	361,06
2	FINANCIAL ASSETS MANAGEMENT	4 982,00	20 153,00	304,52
3	NATIONALE-NEDERLANDEN TU S.A.	14 001,58	46 932,40	235,19
4	PSA CONSUMER FINANCE POLSKA	4 300,00	10 417,00	142,26
5	TUW MEDICUM	3 403,90	5 885,86	72,92
6	COMPENSA TUNŻ VIENNA INSURANCE GROUP	533 376,54	834 162,95	56,39
7	TU ZDROWIE	52 074,92	79 054,90	51,81
8	ALIOR BANK	3 262 663,00	4 781 934,00	46,57
9	SANTANDER AVIVA TUNŻ	199 293,93	288 165,46	44,59
10	TUW POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH	384 044,94	550 839,85	43,43
11	SANTANDER CONSUMER MULTIRENT	740 020,00	1 058 420,00	43,03
12	POCZTOWE TUNŻ	34 263,54	47 196,13	37,74
13	KUKE	56 889,63	77 021,04	35,39
14	PKO TU	450 714,34	586 931,83	30,22
15	PRAGMAFAKTORING	30 293,00	39 007,00	28,77
16	CREDIT AGRICOLE TU	17 255,63	21 742,20	26,00
17	EUROPEJSKI FUNDUSZ LEASINGOWY SA	537 134,00	655 968,00	22,12
18	X-TRADE BROKERS DOM MAKLEKSKI	237 767,00	288 301,00	21,25
19	GOTHAER TU	622 890,48	743 411,10	19,35
20	PRIME CAR MANAGEMENT	521 171,56	621 753,48	19,30
21	KANCELARIA PRAWNA - INKASO WEC	6 116,00	7 255,00	18,62
22	MBANK	5 711 747,00	6 532 172,00	14,36
23	TUIR ALLIANZ POLSKA	1 835 080,51	2 094 015,49	14,11
24	INTERRISK TU VIENNA INSURANCE GROUP	924 583,79	1 050 520,25	13,62
25	COMPENSA TU VIENNA INSURANCE GROUP	1 410 947,20	1 583 700,57	12,24