

Badania Tajemniczych Przedsiębiorców w Polskich Bankach 2016 (3)

Kredyt obrotowy i inwestycyjny

Przemysław Kulawczuk

Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym

Wprowadzenie

W roku 2016 w ramach Konkursu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców” po raz pierwszy przeprowadzono porównawcze (benchmarkingowe) badanie jakości obsługi przedsiębiorców przy wykorzystaniu metody tajemniczych klientów. W badaniu uczestniczyło 13 banków: 2 duże banki komercyjne i 11 banków spółdzielczych – uczestników konkursu. Lista tych banków jest zawarta na stronie www.bankprzyjazny.pl. Tajemniczy Przedsiębiorcy (TP) odwiedzali oddziały bankowe i sprawdzali różne aspekty obsługi przedsiębiorców w 120 oddziałach bankowych.

W tym artykule zostaną omówione wyniki przekrojowe badań w zakresie kredytu obrotowego i inwestycyjnego. Z punktu widzenia małych i średnich przedsiębiorstw kredyty, obok usług bankowości transakcyjnej, są najważniejszymi typami produktów bankowych, które są niezbędne dla prowadzenia firmy. Polska jest dość specyficznym krajem z punktu widzenia kredytowania sektora prywatnego (przedsiębiorstw i ludności). Według corocznie powtarzanych badań OECD, udział zadłużenia sektora prywatnego w bankach nie przekracza 60% w relacji do PKB i wskaźnik ten jest 3-4 razy niższy niż w przypadku gospodarek rozwiniętych (USA, Niemcy, Dania, Wielka Brytania), ale także niższy niż w krajach o podobnym poziomie rozwoju. Biorąc pod uwagę, że bardzo dużą część zadłużenia sektora prywatnego w Polsce stanowią kredyty hipoteczne dla ludności, a także kredyt konsumpcyjny, można szacować, że zadłużenie sektora biznesowego w Polsce w relacji do PKB nie przekracza 25-30% PKB. To bardzo mało. Gdyby gospodarki takich krajów jak Niemcy czy Wielka Brytania (nie mówiąc o USA) musiały zejść do tak niskich zakresów finansowania biznesu jak w Polsce – wywołałoby to poważny kryzys ekonomiczny. Jednak w Polsce od tego nie dochodzi w wyniku splotu dziwnych okoliczności.

Polski biznesowy sektor prywatny generalnie nie ufa polityce ekonomicznej władz publicznych (niezależnie od opcji politycznej, która jest w danym momencie u władzy). Brak zaufania do polityki publicznej powoduje bardzo wstrzemięźliwe podejście do inwestowania oraz do pożyczania pieniędzy. W większości polskich przedsiębiorstw prywatnych dominuje strategia rozwoju organicznego w wersji skrajnej, czyli odrzucającej znaczne zadłużanie się ze źródeł zewnętrznych. Inwestycje realizuje się sposobem gospodarczym, aby było taniej. W rezultacie, aby tak funkcjonować firmy są zmuszone gromadzić zapasy pieniądza przezornościowego, który od czasu do czasu się uaktywnia w postaci stopniowych, ale powolnych inwestycji. W tej strategii nie ma miejsca dla masowej współpracy z bankami i w rezultacie firmy, które mają potencjał rozwojowy niechętnie zadłużają się w bankach. To behawioralna i systemowa przyczyna niechęci do kredytu bankowego.

Po drugiej stronie są banki, do których oprócz dobrych firm, dość często zgłaszają się średnio efektywne przedsiębiorstwa i te firmy, które mają kłopoty. Pomimo obfitości pieniądza depozytowego, banki uważnie przyglądają się potencjalnym kredytobiorcom, co skutkuje dość wstrzemięźliwym przyznawaniem kredytów. Ponadto, wprowadzony podatek od aktywów destymuluje działalność kredytową banków w ogóle, co powoduje, że banki są

karane podatkami za udzielanie kredytów dla firm. W końcowym efekcie do sektora biznesowego w Polsce trafia 3-4 razy mniej pieniędzy z banków w relacji do PKB niż w Niemczech. Znając więc ogólne tło sytuacji w zakresie kredytowania biznesu w Polsce, poniżej przedstawiamy obserwacje badawcze.

Opis sytuacji wyjściowej

W ramach badania Tajemniczy Przedsiębiorca odwiedzał wylosowane oddziały bankowe. Oceniał udogodnienia dla przedsiębiorców podczas nawiązywania kontaktu, które składały się na budowę pierwszego wrażenia, a następnie przystępował do rzeczy informując, że zamierza nabyć konkretne produkty bankowe. Tajemniczy Przedsiębiorca krótko informował, że zamierza uruchomić na terenie gminy nowe przedsięwzięcie gospodarcze. W badaniu sformułowano 4 podstawowe modele biznesowe, z którymi przedsiębiorcy zgłaszali się do banku z prośbą o przyznanie albo kredytu obrotowego, albo kredytu inwestycyjnego. Wszystkie modele dotyczyły nowych przedsięwzięć. Były to więc typowe start-upy, jednak TP w razie konieczności mógł przedstawić wyniki swojej historii finansowej (w tym kredytowej, o ile byłoby to zasadne), ponieważ prowadził biznes w innym zakresie.

Każdy z czterech podstawowych modeli występował w dwóch odmianach, tak więc w rzeczywistości było aż osiem typów działalności gospodarczej, ale zorganizowanej według czterech sposobów. Wszystkie sposoby mogły być zorganizowane zarówno na terenach wiejskich jak i w miastach. Obejmowały one w 2016 roku następujące typy biznesu: 1. Zakład konfekcjonowania (1A. Zakład produkcji przypraw, 1B. Zakład produkcji przekąsek), 2. Produkcja gotowej do spożycia żywności (2A. Zakład produkcji garmażeryjnej, 2B. Produkcja lodów wegańskich), 3. Sklep e-commerce z żywnością niszową (3A. E-commerce ze zdrową żywnością, 3B. E-commerce z suplementami diety i odżywkami), 4. Usługi pośrednictwa pracy za granicą (4A. W sektorze morskim, 4B. Praca w rolnictwie i ogrodnictwie oraz usługi opiekuńcze). Wszystkie wybrane modele biznesowe były proste i dawały oczywiste korzyści (nie stwarzały istotnych wątpliwości interpretacyjnych dla doradców).

Tajemniczy Przedsiębiorca charakteryzował model biznesowy w 2-3 zdaniach nie wdając się w szczegóły. Określił jednocześnie cel swojej wizyty: chęć uzyskania kredytu bankowego. Poniżej przedstawiono parametry tych kredytów. Wysłany przez nas Tajemniczy Przedsiębiorca wybierał **tylko jedną kombinację modelu biznesowego i rodzaju kredytu** i udawał się do oddziału bankowego z prośbą o obszerne informacje.

Tabela 1. Hipotetyczne sytuacje decyzyjne i potrzeby klienta według rodzajów biznesu

Biznes/ Zakresy tematyczne	Kredyt obrotowy przykład pytania	Kredyt inwestycyjny przykład pytania
Zakład konfekcjonowania - planowane zatrudnienie 8 osób, ma ok. 400 tys. PLN własnych środków	Przy produkcji ok. 1,5 mln PLN w pierwszym roku potrzeba będzie ok. 300-400 tys. PLN kredytu, sprowadzanie półproduktów z zagranicy długo trwa - jakie warunki, zabezpieczenie, zasady opłat?	Adaptacja pomieszczeń, zakup części maszyn i urządzeń (wagi, dozowniki, silosy itp.), ok. 300 tys. PLN przy własnej inwestycji na ok. 400 tys. PLN (w tym używane urządzenia)
Produkcja gotowej do spożycia żywności - wysoce zautomatyzowana, zatrudnienie planowane 12-15 osób, ma ok. 500 tys. PLN własnych środków	Produkcja ok. 2 mln PLN rocznie, szybkie cykle obrotowe, półprodukty w większości z Polski, ok. 150- 200 tys. PLN kredytu - jakie warunki, zabezpieczenie, zasady opłat?	Adaptacja pomieszczeń, zakup części maszyn i urządzeń (homogenizatory, urządzenia do gotowania próżniowego, pakowarki itp.) ok. 250 tys. PLN przy własnej inwestycji na ok. 500 tys. PLN (w tym używane urządzenia zgromadzone wcześniej)

Sklep internetowy – planowane zatrudnienie 7-8 osób ma około 250 tys. PLN własnych środków	Sprzedaż ok. 3 mln PLN rocznie (1 rok), zakupy towarów zagranicą, dłuższe cykle obrotowe, kredyt ok. 400-500 tys. PLN - jakie warunki, zabezpieczenie, zasady opłat?	Kredyt na ok. 200 tys. PLN, urządzenia magazynowe dla części produktów, system informatyczny, mniejsza część sprzętu informatycznego. Sam pokryje koszty adaptacji pomieszczeń, wyposażenia biura i zakupu 2/3 sprzętu informatycznego
Pośrednictwo pracy - zatrudnienie 3 osoby	Planowane przychody z prowizji ok. 60-80 tys. PLN miesięcznie, kredyt obrotowy ok. 40-50 tys. PLN - jakie warunki, zabezpieczenie, zasady opłat?	Na ok. 100 tys. PLN na wyposażenia biura i gabinetów medycyny pracy i sali kursów zawodowych, sprzęt komputerowy

Źródło: opracowanie własne.

Warto podkreślić, iż wyniki w zakresie budowy pierwszego wrażenia były dobre lub bardzo dobre i na tym tle zespół badawczy miał dość wysokie oczekiwania w zakresie oceny merytorycznej części kontaktu sprzedażowego w zakresie obu kredytów.

Kredyt obrotowy

Badanie w zakresie kredytu obrotowego było przeprowadzone wśród 12 oddziałów bankowych a w zakresie kredytu inwestycyjnego wśród 45 oddziałów, czyli w sumie w 57 oddziałach bankowych. Badanie dotyczące kredytu obrotowego miało charakter punktowy (sondy), ponieważ jak spodziewaliśmy się jego, wyniki będą mniej interesujące, niż badanie kredytu inwestycyjnego. Wyniki ocen w zakresie kredytu obrotowego przedstawiono w poniższej tabeli.

Tabela 2. Ocena kredytu obrotowego przez Tajemniczych Przedsiębiorców

Zakres tematyczny	Odpowiedź	N	% lub średnia
Doradca podał opis oferty w zakresie kredytu obrotowego:	Alternatywne opcje dokładnie omówione, w tym typowy kredyt obrotowy i linia kredytowa	3	25,0
	Jedna opcja dokładnie omówiona	4	33,3
	Alternatywne opcje pobieżnie omówione	1	8,3
	Jedna opcja pobieżnie potraktowana	4	33,3
Doradca podał opis wymagań banku wobec kredytobiorcy.	Doradca omówił podstawowe wymagania	9	75,0
	Doradca nie podał opisu wymagań	3	25,0
Zabezpieczenia kredytu	Określił je jako proste i przyjazne	7	58,3
	Określił je jako skomplikowane i trudne	2	16,7
	Mówił tak, jakby kredyt nie był możliwy do otrzymania - start-upowi nie pomoże nawet zabezpieczenie	3	25,0
Sposób informacji o zabezpieczeniach i możliwych poręczeniach.	Doradca podał możliwości wyboru oraz możliwości poręczenia, gwarancji lub ubezpieczenia kredytu	2	16,7
	Doradca podał możliwości klienta w zakresie wyboru zabezpieczenia	5	41,7
	Doradca podał tylko 1 kluczowe wymagane zabezpieczenie	2	16,7
	Doradca nie poinformował o zabezpieczeniach	3	25,0
Informacje cenowe o kredycie. Zaznacz, o czym powiedział, a o czym nie wspomniał doradca.			
Sposób konstrukcji stopy procentowej	Tak	5	41,7
	Nie	7	58,3
Wysokość prowizji przygotowawczej	Tak	10	83,3
	Nie	2	16,7
Wysokość prowizji z tytułu uruchomienia kredytu	Tak	3	25,0
	Nie	9	75,0
Odsetki karne za nieterminowe spłaty	Tak	5	41,7
	Nie	7	58,3
Opłaty z tytułu zmiany umowy	Tak	3	25,0
	Nie	9	75,0
Opłata za spłatę przed czasem	Tak	6	50,0
	Nie	6	50,0
Procedura banku w przypadku zalegania z kredytem.	Doradca dokładnie ją opisał z naciskiem na rozwiązanie problemu kredytobiorcy	4	33,3
	Doradca pobieżnie ją opisał	3	25,0
	Doradca nie opisał jej	5	41,7
Oceń pracochłonność przygotowania wniosku kredytowego.	Mała pracochłonność	5	41,7
	Bardzo duża pracochłonność	4	33,3
	Brak informacji na temat pracochłonności	3	25,0
Skłonność do pomocy w wypełnieniu wniosku kredytowego.	"Proszę przyjść z dokumentami. Zrobimy to razem."	3	25,0
	"Proszę wypełnić, ja sprawdzę i zasugeruję, jak poprawić."	1	8,3
	"Proszę przyjść z wnioskiem. Będziemy rozpatrywać."	4	33,3
	Brak propozycji w wypełnieniu wniosku kredytowego	4	33,3

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań Tajemniczych Przedsiębiorców

Pierwszym badanym aspektem był **zakres informacji o ofercie banku**. Oczywistym w tym zakresie wyborem jest omówienie przynajmniej dwóch aspektów oferty: typowego kredytu obrotowego i linii kredytowej. Tylko trzech na 12 doradców omówiło dokładnie te dwie opcje, czterech omówiło dokładnie jedną opcję, jeden pobeżnie obie, a aż czterech doradców pobeżnie omówiło jedną opcję. Wniosek z tego pytania jest oczywisty: większość doradców nie przedstawiła w pełni oferty kredytu obrotowego. Drugi oczywisty zakres tematyczny to zapytanie o **wymagania banku wobec klienta**. Dziewięciu doradców na 12 badanych takie wymagania podał, ale aż trzech - nie. Tutaj, podobnie jak w poprzedniej sytuacji, przyczyną mogło być intuicyjne przekonanie sprzedawcy, że „na tym kliencie nie zarobimy” i zmniejszenie wysiłku i czasu poświęcanego na klienta do minimum. Tak często postępują sprzedawcy, kiedy mają dużo innych obowiązków lub nie są zmotywowani do udzielania informacji „mało obiecującym” klientom.

Bardzo ważnym zakresem badanej tematyki była **kwestia zabezpieczeń**. Tematyka ta była badana w ramach dwóch pytań. W pierwszym badano przyjazność podejścia do tego tematu ze strony doradcy, w drugim pytano o zakres informacji o zabezpieczeniach. Siedmiu na 12 doradców określiło zabezpieczenia jako proste i przyjazne, dwóch - jako skomplikowane i trudne, a trzech doradców mówiło tak, jakby kredyt nie był możliwy do otrzymania, start-upowi nie pomoże nawet zabezpieczenie. Chodziło o zwykły kredyt obrotowy o umiarkowanej wysokości (od 100 do 500 tys. PLN). Wynik ten wskazuje w pewnym zakresie na różnice w polityce banków odnośnie zabezpieczeń, ale także może wpływać z polityki kredytowej lub też z przekonania niektórych doradców, że Tajemniczy Przedsiębiorcy są mało obiecujący jako klienci. Drugie pytanie dotyczyło zakresu prezentacji informacji o zabezpieczeniach. Uzyskane wyniki wskazują, że dwóch na 12 doradców podał pełny zakres możliwości w zakresie ubezpieczenia, poręczenia, gwarancji i innych form prawnego zabezpieczenia kredytu. W pięciu przypadkach doradca podał wystarczające i alternatywne informacje na temat zabezpieczeń wskazując na możliwości wyboru klienta, w dwóch przypadkach podał tylko jedno kluczowe zabezpieczenie, a w trzech - w ogóle nie poinformował o zabezpieczeniach. Potwierdza to obserwację, że mniej więcej ¼ klientów banków jest od początku traktowanych jako „mało obiecujący”.

Kolejny zakres badania dotyczył szczegółowych **informacji o polityce cenowej** banku w zakresie kredytu obrotowego. W szczególności TP mieli stwierdzić czy doradca podał informacje na temat: sposobu konstrukcji stopy procentowej, wysokości prowizji przygotowawczej, z tytułu uruchomienia kredytu, odsetek karnych, opłat z tytułu zmiany umowy oraz opłat za spłatę przed terminem. Średnio rzecz biorąc doradcy podali informacje tylko w połowie badanych zakresów, a najwyższy odsetek pozytywnych odpowiedzi dotyczył prowizji przygotowawczej. Nawet, jeśli niektóre z tych opłat nie występowały w pewnych bankach i tak nie zmienia to sytuacji, że podawanie informacji cenowej o kredycie obrotowym miało charakter wybiórczy.

Ważnym pytaniem była **kwestia procedury banku w przypadku zalegania z kredytem**. Czterech doradców na 12 dokładnie opisało taką procedurę z naciskiem na rozwiązanie problemu klienta, pięciu opisało ją pobeżnie, a trzech nie opisało jej wcale. Tajemniczych Przedsiębiorców poproszono o **wrażeniową ocenę pracochłonności przy przygotowaniu wniosku kredytowego**. Pięciu TP oceniło ją jako małą, czterech na bardzo dużą, a trzech nie było w stanie nic powiedzieć na temat pracochłonności, ponieważ nie otrzymali takiej informacji. Ostatnim badanym zakresem było pytanie o **skłonność do pomocy w wypełnieniu wniosku kredytowego**. Trzech TP stwierdziło, że dostało zaproszenie do wspólnego wypełnienia dokumentacji, w jednym przypadku TP usłyszał sugestię samodzielnego wypełnienia dokumentacji z obietnicą, że doradca przejrzy te dokumenty i zasugeruje jak je ewentualnie poprawić. W czterech przypadkach na 12 doradca zasugerował, aby wypełnić dokumentację, a bank będzie ją rozpatrywać (czyli analizować). W czterech przypadkach TP

nie usłyszał żadnej propozycji wsparcia w przygotowaniu dokumentacji kredytowej. Pomimo punktowego charakteru badania uzyskane wyniki nie są pozytywne. Klienci uzyskują za mało informacji merytorycznych na temat produktu, część doradców od razu kwalifikuje klientów jako mało obiecujących a informacja cenowa jest podawana w sposób bardzo wybiórczy. Najbardziej stresującym mało doświadczonego klienta jest dość powszechny brak skłonności pomocy w wypełnieniu dokumentacji kredytowej, co w krajach zachodnich jest standardem.

Kredyt inwestycyjny

Drugim badanym kredytem był kredyt inwestycyjny. W tym zakresie przeprowadzono badanie Tajemniczych Przedsiębiorców w 45 oddziałach bankowych. Badanie miało więc charakter dość reprezentatywny. Kredyt inwestycyjny jest dość wymagającym produktem bankowym a liczba kredytobiorców w tym zakresie w polskich bankach jest bardzo mała, nawet w sektorze MSP. Każdy klient przychodzący do banku z propozycją sfinansowania przez bank inwestycji powinien być traktowany ze szczególną uwagą i zainteresowaniem. Spodziewaliśmy się więc, że doradcy bankowi będą się bardziej przykładać do pracy w oferowaniu kredytu inwestycyjnego niż obrotowego. Uzyskane wyniki w tym zakresie zawiera tabela 3.

Tabela 3. Ocena kredytu inwestycyjnego przez Tajemniczych Przedsiębiorców

Zakres tematyczny	Odpowiedź	N	% lub średnia
Doradca podał opis wymagań banku wobec kredytobiorcy.	Doradca omówił wymagania i dał checklistę do wykorzystania w przyszłości	5	11,1
	Doradca omówił podstawowe wymagania	35	77,8
	Doradca nie podał opisu wymagań	5	11,1
Zabezpieczenia kredytu	Określił je jako proste i przyjazne	27	60,0
	Określił je jako skomplikowane i trudne	7	15,6
	Mówił tak, jakby kredyt nie był możliwy do otrzymania - start-upowi nie pomoże nawet zabezpieczenie	11	24,4
Sposób informacji o zabezpieczeniach i możliwych poręczeniach.	Doradca podał możliwości wyboru oraz możliwości poręczenia, gwarancji lub ubezpieczenia kredytu	13	28,9
	Doradca podał możliwości klienta w zakresie wyboru zabezpieczenia	14	31,1
	Doradca podał tylko 1 kluczowe wymagane zabezpieczenie	12	26,7
	Doradca nie poinformował o zabezpieczeniach	6	13,3
Informacje cenowe o kredycie. Zaznacz, o czym powiedział, a o czym nie wspomniał doradca.			
Sposób konstrukcji stopy procentowej	Tak	31	68,9
	Nie	14	31,1
Wysokość prowizji przygotowawczej	Tak	26	57,8
	Nie	19	42,2
Wysokość prowizji z tytułu uruchomienia kredytu	Tak	16	35,6
	Nie	29	64,4
Odsetki karne za nieterminowe spłaty	Tak	7	15,6
	Nie	38	84,4
Opłaty z tytułu zmiany umowy	Tak	5	11,1
	Nie	40	88,9
Opłata za spłatę przed czasem	Tak	14	31,1
	Nie	31	68,9
Procedura banku w przypadku zalegania z kredytem.	Doradca dokładnie ją opisał z naciskiem na rozwiązanie problemu kredytobiorcy	5	11,1
	Doradca pobieżnie ją opisał	16	35,6
	Doradca nie opisał jej	24	53,3
Oceń pracochłonność przygotowania wniosku kredytowego.	Mała i bardzo mała pracochłonność	18	40,0
	Duża pracochłonność	12	26,7
	Bardzo duża pracochłonność	2	4,4
	Brak informacji na temat pracochłonności	13	28,9
Podany przez doradcę czas oczekiwania na rozpatrzenie wniosku kredytowego.	Liczba dni		15,1
Skłonność do pomocy w wypełnieniu wniosku kredytowego.	"Proszę przyjść z dokumentami. Zrobimy to razem."	21	46,7
	"Proszę wypełnić, ja sprawdzę i zasugeruję, jak poprawić."	3	6,7
	"Proszę przyjść z wnioskiem. Będziemy rozpatrywać." / Wskazał firmę konsultingową	1	2,2
	Brak propozycji w wypełnieniu wniosku kredytowego	20	44,4

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań Tajemniczych Przedsiębiorców

Pierwszy badany zakres tematyczny to zapytanie o **wymagania banku wobec klienta**. Uzyskane wyniki wskazują, że około 1/8 badanych doradców podała Tajemniczym Przedsiębiorcom listę wymagań wraz z check listą, a około 3/4 bez check listy. Tylko mniej więcej 1/8 doradców bankowych nie podała wymagań banku wobec klienta w zakresie kredytu inwestycyjnego. Jest to znacząca różnica w relacji do takiego samego pytania dotyczącego kredytu obrotowego, w tamtym przypadku aż 1/4 doradców nie podała wymagań banku wobec klienta. Kolejnym ważnym zakresem badanej tematyki była **kwestia zabezpieczeń**. Podobnie jak w przypadku kredytu obrotowego, tematyka ta była badana przy pomocy dwóch pytań. W pierwszym badano przyjazność podejścia do tego zagadnienia ze strony doradcy, w drugim pytano o zakres informacji o zabezpieczeniach. W przypadku kredytu inwestycyjnego aż 60% TP określiło zabezpieczenia omówione przez doradców jako proste i przyjazne, 15,6% jako skomplikowane i trudne, a 24,4% doradców - według Tajemniczych Przedsiębiorców - mówiło tak, jakby kredyt nie był możliwy do otrzymania („start-upowi nie pomoże nawet zabezpieczenie”). Warto przypomnieć, że TP ubiegali się o kredyty inwestycyjne w wysokościach od 100 do 500 tys. PLN, a więc relatywnie nieduże. Wyniki badania przyjazności podejścia banków wskazują niemal na brak różnic w ocenie przyjazności podejścia do zabezpieczeń kredytu inwestycyjnego i obrotowego. Drugie pytanie dotyczyło zakresu prezentowanych informacji o zabezpieczeniach. Uzyskane wyniki wskazują, że 28,9% doradców podało pełny zakres możliwości odnośnie ubezpieczenia, poręczenia, gwarancji i innych form prawnego zabezpieczenia kredytu. W 31,1% przypadków doradca podał wystarczające i alternatywne informacje na temat zabezpieczeń wskazując na możliwości wyboru klienta, w 26,7% przypadków podał tylko jedno kluczowe zabezpieczenie, a w 13,3% sytuacji – doradca w ogóle nie poinformował o zabezpieczeniach. Wyniki w zakresie prezentacji informacji merytorycznej wskazują, że doradcy bankowi MSP znacznie dokładniej i szczegółowo informują klientów o praktycznych możliwościach zabezpieczeniowych w odniesieniu do kredytu inwestycyjnego niż w przypadku kredytu obrotowego. Tylko mniej więcej co ósmy badany TP nie uzyskał żadnej informacji w tym zakresie przy staraniu się o kredyt inwestycyjny w relacji do około 1/4 klientów ubiegających się o kredyt obrotowy. Wyniki w tym obszarze są zatem znacznie lepsze niż w przypadku kredytów obrotowych.

Kolejna część badania dotyczyła szczegółowych **informacji o polityce cenowej** banku w zakresie kredytu inwestycyjnego. Zapytano TP czy doradca podał informacje na temat: sposobu konstrukcji stopy procentowej, wysokości prowizji przygotowawczej, opłat z tytułu uruchomienia kredytu, odsetek karnych, opłat z tytułu zmiany umowy oraz opłat za spłatę przed terminem. Uzyskane wyniki były dwójakiego rodzaju: w 68,8% sytuacji doradca omówił sposób konstrukcji stopy procentowej, a w 57,8% przypadków wysokość prowizji przygotowawczej. Nie są to zbyt dobre wyniki. Pozostałe wyniki są ogólnie rzecz biorąc dość niekorzystne – w poszczególnych zakresach uzyskano następujące informacje: opłaty z tytułu uruchomienia kredytu podało 36,6% doradców, informacje na temat odsetek karnych – 15,6% doradców, na temat opłat z tytułu zmiany umowy – 11,1% doradców oraz opłat za spłatę kredytu przed terminem – 31,1% doradców. Wyniki te są gorsze niż w badaniu kredytu obrotowego, ale należy przyznać, że polityka cenowa w kredycie inwestycyjnym jest zagadnieniem znacznie bardziej skomplikowanym. Ogólnie rzecz biorąc informacje na temat polityki cenowej przekazywane przez doradców, poza informacją o stopie procentowej i prowizji przygotowawczej, są bardzo wybiórcze i ubogie.

Istotnym pytaniem była **kwestia procedury banku w przypadku zalegania z kredytem**. Tylko 11,1% doradców dokładnie opisało taką procedurę z naciskiem na rozwiązanie problemu klienta, 35,6% opisało ją pobieżnie, a w 53,3% przypadków nie opisało jej wcale. Są to wyniki zdecydowanie gorsze od wyników w badaniu kredytu obrotowego. Tajemniczych Przedsiębiorców poproszono o **wrażeniową ocenę pracochłonności przy przygotowaniu wniosku o kredyt inwestycyjny**. 40% TP oceniło ją jako małą lub bardzo małą, 26,7% - jako

dużą, 4,4% - jako bardzo dużą, natomiast 28,9% TP nie było w stanie nic powiedzieć na temat pracochłonności, ponieważ nie otrzymali takiej informacji. Wyniki te nie różnią się istotnie od informacji uzyskanych w badaniu punktowym kredytu obrotowego, przy czym w przypadku kredytu obrotowego nie wystąpiły odpowiedzi typu „duża pracochłonność”. Ostatnim badanym zakresem była **skłonność doradcy do pomocy w wypełnieniu wniosku kredytowego**. 46,7% TP stwierdziło, że dostało zaproszenie do wspólnego wypełnienia dokumentacji, w 6,7% przypadków TP usłyszeli sugestię samodzielnego wypełnienia dokumentacji z obietnicą, że doradca przejrzy te dokumenty i zasugeruje jak je ewentualnie poprawić. W jednym przypadku doradca zasugerował, aby wypełnić dokumentację, a bank będzie ją rozpatrywać (czyli analizować) lub też wskazał firmę konsultingową. W 44,4% przypadków TP nie usłyszeli żadnych ofert wsparcia w przygotowaniu dokumentacji kredytowej. Wyniki badania skłonności doradców do pomocy w przygotowaniu dokumentacji kredytowej w zakresie kredytu inwestycyjnego są zdecydowanie bardziej skrajne: część klientów może liczyć na pełną pomoc a część na żadną. Nie było wielu propozycji przykładów pomocy częściowej, jak w przypadku kredytu obrotowego. Niemniej jednak udział odpowiedzi z deklaracją pełnej pomocy był znacznie wyższy przy prezentowaniu kredytu inwestycyjnego niż przy kredycie obrotowym - aż 46,7% w relacji do 25,0% w odniesieniu do kredytu obrotowego.

Uzyskane wyniki badań Tajemniczych Przedsiębiorców w 45 oddziałach bankowych wskazują na problemy w oferowaniu kredytu zarówno obrotowego jak i inwestycyjnego w dobrych bankach polskich (są przecież uczestnikami konkursu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców”). Analizując oba kredyty widać wyraźnie, że doradcy bankowi dzielili Tajemniczych Przedsiębiorców na obiecujących i mało obiecujących i wobec każdej z grup stosowali odmienną strategię. Grupa bardziej obiecująca była znacznie lepiej informowana, otrzymywała lepsze propozycje merytoryczne i pełniejszą informację. Różnice w postawach doradców odzwierciedlały również różnice w politykach kredytowych banków. Generalną uwagą jest wybiórczość informacji o czynnikach cenowych kredytu, skromność informacji na temat możliwości zabezpieczeniowych oraz braki w zakresie informacji o procedurach w przypadku zalegania ze spłatą kredytu. Nie buduje to oczekiwanego, zarówno przez banki jak przedsiębiorców, poziomu zaufania pomiędzy partnerami. Z drugiej strony nie sposób nie docenić niemal połowy doradców – sprzedawców kredytu inwestycyjnego - w zakresie ich ogromnej skłonności do pomocy w wypełnieniu wniosku kredytowego. Pomimo istniejących braków informacyjnych w działaniach doradców bankowych ta skłonność do pomocy w pełni je rekompensuje. Z drugiej strony warto zwrócić uwagę, że o ile banki zrobiły dość dobre i pozytywne pierwsze wrażenie na klientach to niestety uzyskały znacznie słabsze wyniki w zakresie oferowania obu kredytów. Poszczególne banki, uczestnicy konkursu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców”, otrzymując swoje wyniki szczegółowe i mając możliwości porównania ich do konkretnych danych (nienazwanych) konkurentów uzyskają skuteczne narzędzie do usprawnienia procesów sprzedaży kredytów i polepszenia systemów obsługi klienta. Niewątpliwie jest jeszcze dużo pracy przez bankami, nawet tymi najlepszymi, aby osiągnąć najwyższe standardy obsługi.

Przedstawiony artykuł powstał w oparciu o badania przeprowadzone w roku 2016 w ramach konkursu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców”. Więcej informacji na ten temat: www.bankprzyjazny.pl