



Tom 35/2022, ss. 75-102  
ISSN 2719-4175  
e-ISSN 2719-5368  
DOI: 10.19251/ne/2022.35(5)  
[www.ne.mazowiecka.edu.pl](http://www.ne.mazowiecka.edu.pl)

---

**Mariola Szewczyk-Jarocka**

e-mail: [m.szewczyk-jarocka@mazowiecka.edu.pl](mailto:m.szewczyk-jarocka@mazowiecka.edu.pl)

Mazowiecka Uczelnia Publiczna w Płocku

Wydział Nauk Społecznych

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9048-9513>

**Anna Marciniak**

e-mail: [annaagata97@wp.pl](mailto:annaagata97@wp.pl)

Absolwentka kierunku Ekonomia II stopnia

Mazowiecka Uczelnia Publiczna w Płocku

Wydział Nauk Społecznych

# **DZIAŁANIE SPÓŁDZIELCZYCH KAS OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWYCH NA PRZYKŁADZIE ODDZIAŁÓW WYSTĘPUJĄCYCH W MIEŚCIE PŁOCKU**

**ACTIVITIES OF COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT UNIONS  
ON THE EXAMPLE OF BRANCHES IN THE CITY OF PŁOCK**

**Streszczenie**

Celem artykułu jest przedstawienie funkcjonowania wewnętrznego oraz zewnętrznego

**Summary**

The aim of the article is to present the internal and external functioning of microfinance

nego instytucji mikrofinansowych w oparciu o przykład Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku na podstawie przeprowadzonych badań. Artykuł ma za zadanie potwierdzenie, iż instytucje mikrofinansowe w postaci Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych odgrywają ważną rolę w zmniejszaniu drastycznych różnic finansowych społeczeństwa poprzez świadczenie bogatych ofert. Pokazuje także, iż pomimo dobrze rozwiniętej sieci usług Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe w Płocku w opinii klientów nie funkcjonują najlepiej.

**Słowa kluczowe:** instytucje mikrofinansowe, kasa oszczędnościowo-kredytowa, mikro-badania badania w Płocku

**JEL Classification:** Z23

*A. Alińska w jednej ze swoich publikacji naukowych przedstawia mikrofinanse jako działanie instytucji finansowych polegające na prowadzeniu operacji pieniężnych związanych z zaspokojeniem potrzeb usługobiorców. Takie instytucje cechuje głównie wyższa atrakcyjność oferowanych usług oraz szybszy sposób pozyskiwania gotówki w stosunku do innych podmiotów funkcjonujących na rynku finansowym.*

*A. Alińska, Instytucje mikrofinansowe w lokalnym rozwoju społeczno-gospodarczym, Monografia i Opracowania 558, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2008, s. 153.*

## WPROWADZENIE

Niewystarczająca ilość środków pieniężnych przyczynia się do pogorszenia sytuacji ekonomicznej społeczeństwa. Coraz częściej zdarza się, że przeciętny obywatel nie jest w stanie całkowicie pokryć ponoszonych kosztów. Ten rodzaj sytuacji związany jest z ciągłym rozwojem postępu technologicznego przyczyniającego się do wzrostu cen towarów i usług oraz do szybkich zmian preferencji wśród ludzi. Każda taka zmiana pociąga za sobą wzrost kosztów na realizację zadań mających na celu poprawę standardów dotychczasowego życia. Brak środków pieniężnych wiąże się z potrzebą szukania źródeł, które mają przynieść dodatkowe zasoby finansowe. Rozwiązaniem problemu są instytucje mikrofinansowe (Adamek, 2010, s. 147-148) świadczące różnorodne

institutions based on the example of Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe in Płock based on the conducted research. The purpose of the article is to confirm that microfinance institutions in the form of Cooperative Savings and Credit Unions play an important role in reducing the drastic financial differences of the society by providing rich offers. It also shows that despite the well-developed network of services, the Cooperative Savings and Credit Unions in Płock are not functioning well in the opinion of customers.

**Keywords:** microfinance institutions, credit unions, micro-research research in Płock

usługi o charakterze finansowym (Rana, Raj, 2016, s. 6). Oferty przygotowane przez te podmioty skierowane są głównie do osób, którym bank odmówił udzielenia wsparcia pieniężnego. Od wieków stanowią one ważny element w procesie zmniejszania powstałych dysproporcji finansowych między społeczeństwem biednym, a bogatym oraz pomagają w poprawie dotychczasowego bytu. Na rynku usług finansowych istnieje bardzo dużo tego rodzaju podmiotów wzajemnie ze sobą konkurujących. Bardzo popularnym przykładem takiej instytucji świadczącej usługi mikrofinansowe (Fila, 2018, s. 51) są Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe, których główną misją jest wykonywanie zadań o charakterze ekonomicznym oraz społecznym. Za P. Pluskota oraz S. Flejterski można wymienić kilka narzędzi mikrofinansów tzn. mikrokredyty, mikrooszczędności, mikroubezpieczenia, mobile mikrofinanse, mikroleasing, mikropłatności, edukacja i doradztwo, usługi społeczne i inne oraz odbiorców mikrofinansów tj. osoby fizyczne i mikroprzedsiębiorców (Pluskota, 2013, s. 39 i Flejterski, 2007, s. 110). Zatem celem artykułu jest przedstawienie funkcjonowania wewnętrznego oraz zewnętrznego ww. instytucji mikrofinansowych.

## **1. DZIAŁALNOŚĆ POŻYCZKOWO-KREDYTOWA PŁOCKIEJ SPÓŁDZIELCZEJ KASY OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWEJ**

Funkcjonowanie danej instytucji na rynku finansowym nie jest możliwe bez świadczenia odpowiednich usług. Najważniejsze i wykazujące najczęstsze zainteresowanie wśród klientów są usługi o charakterze pożyczkowo-kredytowym. W Płocku swoją działalność prowadzi wiele firm świadczących tego rodzaju usługi. Jednakże pod względem Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych największą popularnością cieszą się Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe im Franciszka Stefczyka<sup>1</sup>. Na przykładzie tej kasy zostaną omówione usługi oferowane klientom.

Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe im Franciszka Stefczyka zlokalizowane są między innymi na Alei Stanisława Jachowicza oraz przy ulicy Tumskiej w Płocku. Zajmują się świadczeniem na wysokim poziomie pożyczek oraz kredytów dostosowanych pod preferencje swoich interesantów zarówno tych indywidualnych, jaki i firm czy też organizacji. Dokładny wachlarz ofert o charakterze kredytowym przedstawiono w tabeli 1.

<sup>1</sup> Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe im Franciszka Stefczyka zwane są inaczej Kasami Stefczyka czy też SKOK Stefczyka jest uważana za największą spółdzielnię oszczędnościowo – kredytową działającą w Polsce.

**Tabela 1. Oferty kredytowe Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im. Franciszka Stefczyka w Płocku**

Rodzaj kredytu	Wysokość kredytu	Czas świadczenia usługi (max)	RRSO
<b>KLIENT INDYWIDUALNY</b>			
Kredyt Hipoteczny	Do 2 000 000 zł	5 – 30 lat	3,62%
<b>FIRMY</b>			
Kredyt Inwestycyjny	100 000 – 10 000 000 zł	4 – 240 miesięcy	Zmienne
Linia Tandem	Do 30 000 zł	12 miesięcy	7,20%
<b>ORGANIZACJE</b>			
Kredyt Inwestycyjny	100 000 – 17 000 000 zł	4 miesięcy – 30 lat	Zmienne

Źródło: Opracowanie własne na podstawie stron internetowych <https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/kredythispoteczny>. Dostęp: 05.05.2021r. <https://www.kasastefczyka.pl/firmy/pozyczki/kredytinwestycyjny>. Dostęp: 05.05.2021r. <https://www.kasastefczyka.pl/firmy/pozyczki/linia-tandem>. Dostęp: 05.05.2021r. <https://www.kasastefczyka.pl/organizacje/organizacje-pozarządowe/kredyt-inwestycyjny-dla-organizacji-pozarządowych>. Dostęp: 05.05.2021 r.

Dla członków Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im. Franciszka Stefczyka w Płocku przygotowane są również oferty pożyczkowe. Szczegółowy podział tego rodzaju usług wraz z przypisaniem do odpowiedniej grupy został podany w tabeli poniżej.

**Tabela 2. Oferty pożyczkowe Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im. Franciszka Stefczyka w Płocku**

Rodzaj pożyczki	Wysokość pożyczki	Czas świadczenia usługi (max)	RRSO
<b>KLIENT INDYWIDUALNY</b>			
Pożyczka Zaratka	1 000 – 4 000 zł.	48 miesięcy	7,23%
Pożyczka Fit	Do 160 000 zł.	120 miesięcy	6,22%
Pożyczka na Nowe	7 000 zł.	120 miesięcy	14,65%
Pożyczka Gotówkowa	1 000- 200 000 zł.	120 miesięcy	17,18%
Szybka Pożyczka Odnawialna	2 000 zł.	120 miesięcy	16,52%
Pożyczka Hipoteczna	10 000 – 500 000 zł	5 - 25 lat	6,53%
<b>FIRMY</b>			
Szybka Pożyczka Gospodarcza	5 000 – 200 000 zł.	4 – 120 miesięcy	Zmienne
Pożyczka Obrotowa	50 000 – 500 000 zł.	4 – 36 miesięcy	7,20%
<b>ORGANIZACJE</b>			
Linia Obrotowa	10 000 – 100 000 zł	12 miesięcy	Zmienne

Źródło: Opracowanie własne na podstawie stron internetowych <https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-zaratka>. Dostęp: 07.05.2021r. <https://www.kasastefczyka.pl>

*pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-fit. Dostęp:07.05.2021 r. <https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-na-nowe>. Dostęp: 07.05.201r. <https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-gotowkowa>. Dostęp:07.05.2021 r.<https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/szybka-pozyczka-odnawialna>. Dostęp:07.05.201r.<https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-hipoteczna>. Dostęp:07.05.2021r. <https://www.kasastefczyka.pl/firmy/pozyczki/szybka-pozyczka-gospodarcza>. Dostęp: 07.05.2021r. <https://www.kasastefczyka.pl/firmy/pozyczki/pozyczka-obrotowa>. Dostęp:07.05.2021 r. <https://www.kasastefczyka.pl/organizacje/organizacje-pozarządowe/linia-obrotowa-organizacje-pozarządowe>. Dostęp:07.05.2021 r.*

Oferta pożyczkowa Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im. Franciszka Stefczyka jest dość rozbudowana szczególnie dla klientów indywidualnych. Dzięki temu kasy mogą zaoferować daną pożyczkę mając na względzie zapotrzebowanie konkretnego klienta. Tego typu usługi podobnie, jak oferty kredytowe mają za zadanie zaspakajanie, jak największej ilości oczekiwania członków kas oraz przyciągać pod względem atrakcyjności jak największej interesantów.

## **2. PŁOCKA SPÓŁDZIELCZA KASA OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWA W OBSZARZE ŚWIADCZENIA USŁUG OSZCZĘDNOŚCIOWO-UBEZPIECZENIOWYCH**

Świadczenie usług przez Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe nie opiera się tylko na prowadzeniu działalności w zakresie pożyczkowym czy też kredytowym. W celu podniesienia atrakcyjności tych kas na rynku usług finansowych, wzbogaciły one swój zakres działania o lokowanie oszczędności oraz zapewnienie ubezpieczenia interesów własnych swoich członków. Analiza tego sektora przeprowadzona jest na podstawie płockich Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im. Franciszka Stefczyka. Szczegółowy podział ofert oszczędnościowych ze względu na trzy grupy został przedstawiony w tabeli poniżej.

**Tabela 3. Oferty oszczędnościowe Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im. Franciszka Stefczyka w Płocku**

Rodzaj lokaty	Czas świadczenia usługi	Oprocentowanie
<b>KLIENT INDYWIDUALNY</b>		
Lokata Skokowa i Skokowa Plus	1-24 miesięcy	0,30 %-2 %
Lokata i e – Lokata terminowa z opracowaniem stałym i zmiennym	3-60 miesięcy	0,25-2%
Rachunek Oszczędnościowy Moja Skarbonka	Do 6 miesięcy	0,11 %
	Powyżej 6 miesięcy	2,5 %
Lokata Witaj w Kasie	2 miesiące	2,20%
Rachunek Oszczędnościowy KSO	Minimum rok	0,11%
Lokata i e– Lokata Specjalna terminowa	4 – 13 miesięcy	0,61% - 1,02%
Lokata na nowe środki	9 miesięcy	2,2%
<b>FIRMY</b>		
e – Lokata dla przedsiębiorczych Tandem	12 miesięcy	1,00%
Lokata dla przedsiębiorczych Tandem	1,3,6, 12 miesięcy	1,00 %
<b>ORGANIZACJE</b>		
Lokata terminowa	14 – 24 miesiące	1,60 %
e – Lokata terminowa	14 – 24 miesiące	0,95 %
e – Lokata 2 dniowa odnawialna	2 dni	0,15 %
Lokata dzienna odnawialna	1 dzień	0,12 % - 0,52 %

Źródło: Opracowanie własne na podstawie stron internetowych <https://www.kasastefczyka.pl/>.  
Dostęp: 05.05.2021r. <https://www.kasastefczyka.pl/firmy>. Dostęp: 05.05.2021r. <https://www.kasastefczyka.pl/organizacje>. Dostęp: 05.05.2021r.

Dla klientów indywidualnych przygotowano siedem ofert przedstawionych w tabeli 3. Dzięki szerokim ofertom dany interesant może znaleźć odpowiednią dla siebie lokatę. Wybór dokonywany przez klienta jest uzależniony od:

- wysokości kwoty jaką chce ulokować na konkretnej lokacie;
- od oprocentowania lokaty;
- od czasu na jaki chce powierzyć środki pieniężne.

Na podstawie analizy wyżej wypunktowanych czynników konsultant danej placówki Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej dokonuje przedstawienia interesantowi najbardziej korzystnej dla niego oferty.

Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe im. Franciszka Stefczyka dla firm oferują dwa rodzaje usług:

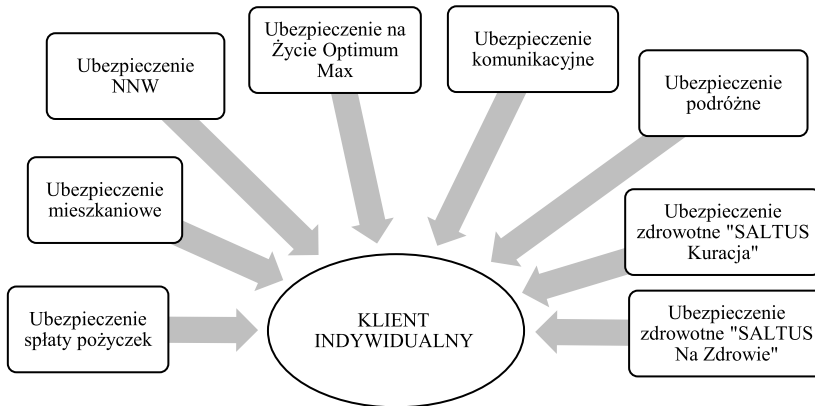
- Lokata dla przedsiębiorczych Tandem. Jest to rodzaj lokaty skierowany do przedsiębiorców, którzy chcą nagromadzone środki pieniężne pomnożyć poprzez umieszczenie ich na lokacie oszczędnościowej. W chwili obecnej jest ona otwierana na okres 1, 3, 12 miesięcy ze stałym oprocentowaniem lub zmiennym na okres 6 lub 12 miesięcy. Minimalna kwota potrzebna do jej otwarcia wynosi 1 000 zł. Należy nadmienić, iż bardzo korzystnym rozwiązaniem dla klientów, którzy przedterminowo dokonają zamknięcia lokaty jest wypłacenie wraz z powierzonym kapitałem 10 % powstałych odsetek na dzień zerwania umowy. W przypadku ulokowania środków pieniężnych w tradycyjnym banku naliczone odsetki od środków pieniężnych w chwili zerwania lokaty zostają całkowicie utracone. Ten rodzaj lokaty oferowany przez Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe im Franciszka Stefczyka mogą stanowić zachętę dla przyszłych klientów (www 1).
- e – Lokata dla przedsiębiorczych Tandem. Jest wygodnym rozwiązaniem zwłaszcza w czasach pandemii, gdyż można ją otworzyć bez wychodzenia z domu. Warunkiem jaki należy spełnić to obowiązkowo trzeba posiadać rachunek bieżący Tandem oraz usługę bankowości elektronicznej Kasy Stefczyka. Lokata posiada stałe oprocentowanie do wysokości 1,00% oraz zmienne do 0,86% w skali roku z okresem oszczędzania do 12 miesięcy. Tak samo jak w przypadku poprzedniej lokaty następuje wypłata 10% odsetek, gdy nastąpi przedterminowe jej zamknięcie<sup>2</sup>.

Organizacje, które chcą ulokować nagromadzony kapitał w celu uzyskania z tego tytułu oszczędności mogą liczyć na cztery rodzaje ofert. Tak samo, jak w przypadku ofert skierowanych do klienta indywidualnego wybór najbardziej optymalnej lokaty dostosowanej pod preferencje interesanta odbywa się po przeanalizowaniu ilości środków pieniężnych skierowanych na ulokowanie oraz czasu na jaki mają być przechowywane.

Należy nadmienić, iż klienci indywidualni, firmy oraz organizacje mogą posiadać konta w postaci rachunków płatniczych czy też bieżących. Pozwalają one dowolnie rozporządzać przepływami środków pieniężnych w każdym czasie i miejscu. Ten rodzaj oferty jest bardzo rozbudowany zwłaszcza dla klientów indywidualnych, którzy mogą dostosować dany rachunek do swoich aktualnych potrzeb.

<sup>2</sup> <https://www.kasastefczyka.pl/firmy/lokaty/e-lokata-tandem>. Dostęp: 10.05.2021 r.

Oprócz usług pożyczkowych, kredytowych oraz oszczędnościowych Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe im. Franciszka Stefczyka w Płocku prowadzą działalność w zakresie ubezpieczeń. Ten rodzaj usług skierowany jest tylko do klientów indywidualnych, a ich szczegółowy podział został przedstawiony na poniższym rysunku.



**Rysunek 1. Oferty ubezpieczeniowe Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo - Kredytowych im. Franciszka Stefczyka w Płocku**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie strony internetowej <https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/ubezpieczenia/ubezpieczenia-komunikacyjne>. Dostęp: 10.05.2021 r.

Oferta ubezpieczeniowa przeznaczona dla klienta indywidualnego jest bardzo bogata. W Spółdzielczych Kasach Oszczędnościowo-Kredytowych im. Franciszka Stefczyka można między innymi dokonać zabezpieczenia spłaty pożyczki, ubezpieczyć mieszkanie czy też zawrzeć umowę ubezpieczenia zdrowotnego komunikacyjnego czy też podróży. Wszystkie one mają za zadanie w przyszłości zabezpieczać interesy danego klienta na wypadek nieprzewidzianej sytuacji, która może przynieść szkody.

Podsumowując działalność Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im. Franciszka Stefczyka w Płocku w zakresie usług pożyczkowo-kredytowym oraz oszczędnościowo-ubezpieczeniowym można zauważyć, że jest ona bogato urozmaicona w stosunku do usług świadczonych przez tradycyjne banki. Każdy indywidualny klient, firma czy też dana organizacja spośród wielu usług po wykonaniu analizy pewnych czynników oraz z pomocą konsultanta konkretnej placówki jest w stanie znaleźć odpowiednią ofertę dla siebie.



### **3. OCENA SATYSFAKCJI KLIENTÓW ZE ŚWIADCZONYCH USŁUG SPÓŁDZIELCZYCH KAS OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWYCH W PŁOCKU**

Przeprowadzanie analizy satysfakcji klientów jest bardzo ważnym zadaniem. Na jej podstawie dana jednostka może dowiedzieć się, jak w opinii innych osób działają jej poszczególne segmenty i czy jakość oferowanych usług jest na zadawalającym poziomie. Celem badania było przedstawienie opinii klientów na temat funkcjonowania Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w mieście Płocku oraz zaprezentowanie wskazanych przez respondentów przyszłych oczekiwań w stosunku do tych kas.

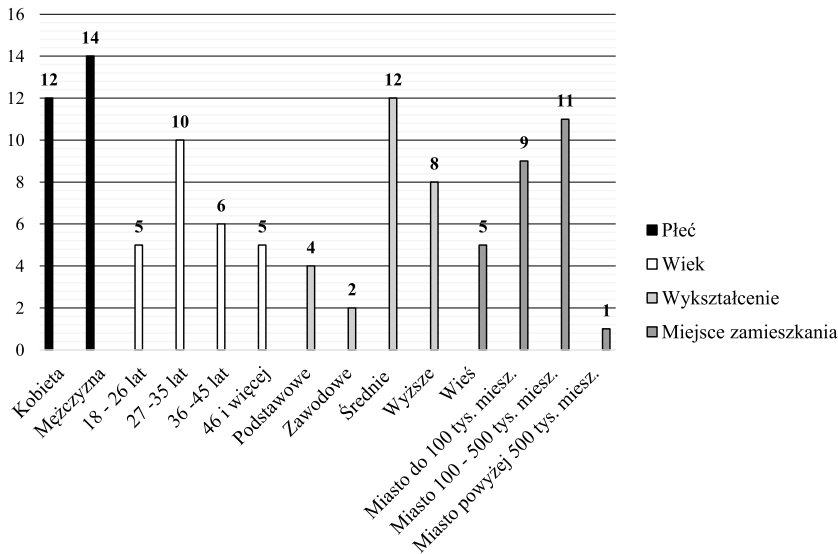
Badanie zostało przeprowadzone na przełomie kwietnia oraz maja 2021 roku. Brało w nim udział 26 osób w tym 12 kobiet oraz 14 mężczyzn. Wszyscy oni byli lub są obecnie klientami Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku. Ze względu na obecnie panującą sytuację epidemiologiczną badanie zostało przeprowadzone za pomocą metody CAWI<sup>3</sup>. Elektroniczny formularz składający się z 19 pytań zamkniętych oraz otwartych (w tym z 4 pytań dotyczących metryczki klientów oraz 15 pytań skierowanych na funkcjonowanie SKOK w Płocku) był umieszczony na kilku stronach internetowych dotyczących wyrażania opinii o funkcjonowaniu Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku, a także został rozesłany drogą mailową. Respondenci zostali poinformowani, że wszystkie ich odpowiedzi są w pełni anonimowe. Tematyka przeprowadzonego badania ankietowego dotyczyła funkcjonowania Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w mieście Płock.

Wykonane badanie można podzielić na trzy części:

1. Przedstawienie wizerunku klientów, którzy wzięli udział w badaniu.
2. Zobrazowanie funkcjonowania SKOK w Płocku pod względem świadczonych usług.
3. Ukazanie satysfakcji z oferowanych usług oraz przedstawienie przyszłych oczekiwań wskazanych przez respondentów.

Dane dotyczące bezpośrednio respondentów są bardzo zróżnicowane a szczegółowy ich podział został zawarty na poniższym wykresie.

<sup>3</sup> CAWI (ang. Computer-Assisted Web Interview – wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW) polega na zbieraniu konkretnych informacji na podstawie wypełnionego przez respondenta formularza w formie elektronicznej. Więcej: <https://pl.wikipedia.org/wiki/CAWI>. Dostęp: 12.05.2021 r.

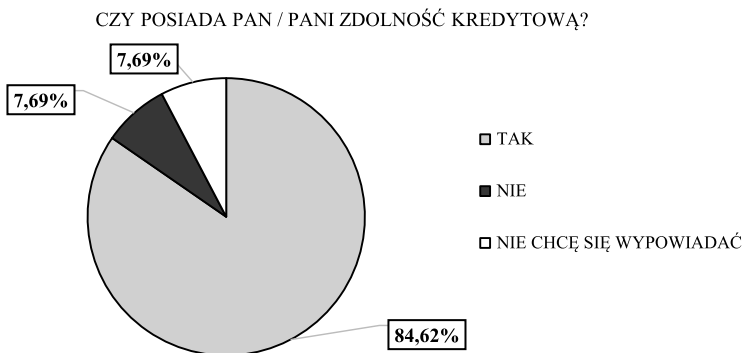


**Wykres 1. Cechy badanych respondentów**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Najchętniej w udzielaniu odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie uczestniczyli mężczyźni stanowiąc 53% wszystkich badanych. Dane dotyczące wieku respondentów są zróżnicowane, lecz ze znaczną przewagą osób w przedziale wiekowym 27–35 lat. W przypadku wykształcenia ankietowanych najczęściej z nich posiada wykształcenie średnie. Osoby, które aktywnie wzięły udział w przygotowanej ankiecie deklarowały, że ich miejscem zamieszkania jest miasto, którego liczba mieszkańców kształtuje się w przedziale od 100 do 500 tys. mieszkańców. Można przypuszczać, że większość klientów Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku najprawdopodobniej pochodzi z miasta Płocka, bądź z sąsiednich miast.

Bardzo ważnym czynnikiem decydującym o udzieleniu kredytu jest sytuacja ekonomiczna, inaczej mówiąc zdolność kredytowa danego interesanta. Dopiero po przeanalizowaniu tej sytuacji przez dany podmiot zajmujący się świadczeniem tych usług zostaje podjęta decyzja o przyznaniu kredytu czy też odmowie. Na wykres 2 przedstawiono rozkład odpowiedzi na pytanie: czy posiada Pan / Pani zdolność kredytową?



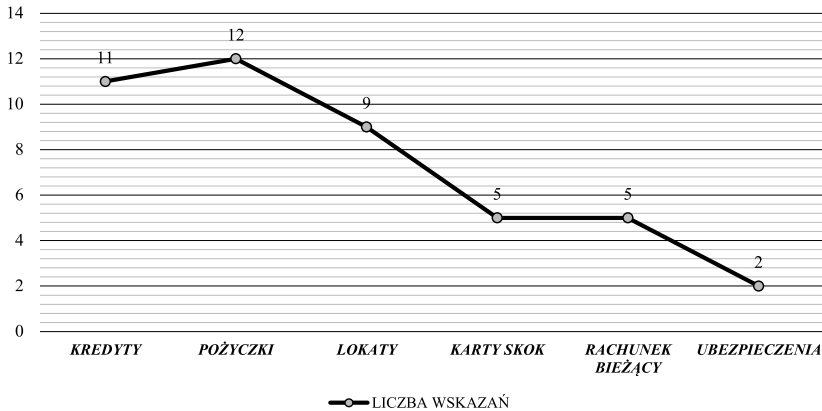
**Wykres 2. Zdolność kredytowa respondentów**

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.*

Jak wynika z powyższego wykresu znaczna większość ankietowanych posiada zdolność kredytową. Dokładniej mówiąc są to 22 osoby. Natomiast 2 osoby mają niekorzystną sytuację ekonomiczną i z tego powodu nie posiadają zdolności do uzyskania kredytu w banku. Pozostała część, czyli 2 osoby nie chciały się wypowiadać na temat swojej sytuacji ekonomicznej.

Drugą część badania dotyczyła usług z jakich korzystają lub korzystali klienci Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku. Na ten fragment ankiety składały się między innymi pytania o rodzaj usługi, podmiotowość klienta, długość korzystania z usług SKOK w Płocku, celu na jaki były przeznaczone środki uzyskane od kas oraz sposobie dostępu do informacji. Dane dotyczące rodzaju usług z jakich korzystają czy też korzystali badani respondenci zawarte są na poniższym wykresie. Należy podkreślić, iż w tym pytaniu mogli oni wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

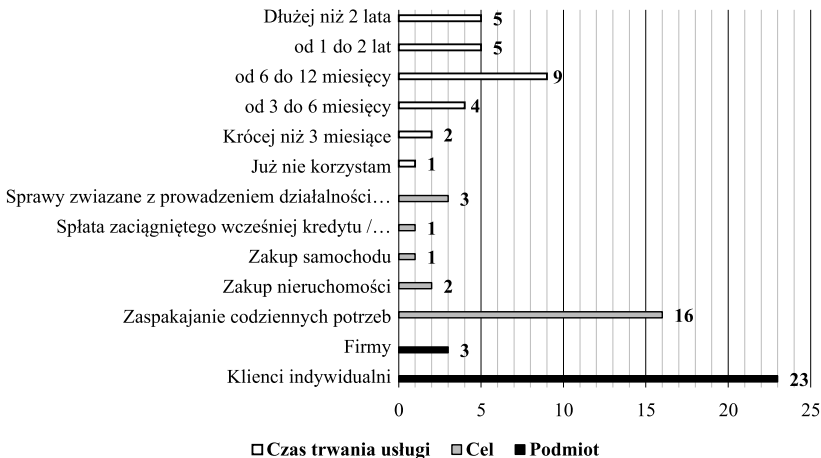
Według odpowiedzi uzyskanych w ankiecie najwięcej respondentów korzysta z pożyczek. Jednakże popularne wśród badanych są także kredyty, z których korzysta o jedną osobę mniej niż w przypadku pożyczek. Najrzadziej respondenci korzystali z ubezpieczeń, gdyż liczba wskazań wyniosła 2 osoby. Taki rozkład danych jest prawdopodobnie spowodowany tym, że ludzie chcą uzyskać w niewielkiej wielkości środki finansowe w szybki sposób.



**Wykres 3. Usługi z jakich korzystają / korzystali klienci Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo - Kredytowych w Płocku**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Oferty Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku są różnorodne oraz dostosowane pod preferencje danych podmiotów. Ze względu na to dany klient będący osobą fizyczną czy też prawną może znaleźć jak najkorzystniejsze świadczenie, które będzie zaspakajając aktualne potrzeby. Na podstawie zebranych informacji dotyczących podmiotowości klientów, czasu korzystania z danych usług oraz celu na jaki są przeznaczane pozyskane środki finansowe stworzono poniższy wykres.



**Wykres 4. Zależność między podmiotowością klientów, czasem trwania usługi a przeznaczeniem otrzymanych środków finansowych**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Analizując powyższy wykres można zauważyć, iż większa część ankietowanych to klienci indywidualni natomiast trzech respondentów wskazało, że są osobami prawnymi zajmującymi się prowadzeniem firmy. W pytaniu dotyczącym celu na jaki są lub były przeznaczane środki finansowe uzyskane w wyniku zaciągniętego kredytu bądź pożyczki najczęściej badani wskazywali, że przeznaczają lub przeznaczali je na zaspakajanie codziennych potrzeb a osoby prawne na sprawy związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Dwie osoby wskazały, że za pomocą tych środków mogły pozwolić sobie na zakup nieruchomości. Natomiast po jednej osobie zadeklarowało, że przeznacza je na zakup samochodu oraz na spłatę zaciągniętego wcześniej kredytu czy też pożyczki. W przypadku danych dotyczących czasu korzystania z usług oferowanych przez Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo Kredytowe w Płocku można zauważyć, iż są one zróżnicowane, lecz ze znaczną przewagą czasu trwania usługi w przedziale od 6 do 12 miesięcy. Natomiast 1 osoba wskazała, że nie korzysta już z usług SKOK.

Dość ważnym czynnikiem jest sposób reklamowania ofert pod względem ich atrakcyjności. Jest on bardzo istotny, gdyż od sposobu przekazu informacji o świadczonych usługach zależna jest liczba przyszłych klientów, którzy byliby skłonni z nich skorzystać. Poniższy wykres przedstawia zależności między czynnikami dotyczącymi przepływu informacji o usługach Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku.

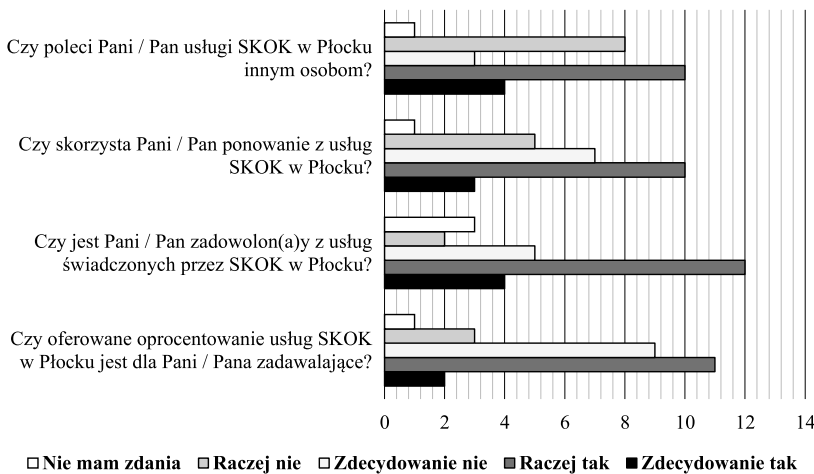
**Tabela 4. Zależność między sposobem dostępu do informacji a decyzją o korzystaniu z usług**

W JAKI SPOSÓB DOWIEDZIAŁ(A) SIĘ PANI / PAN O USŁUGACH ŚWIADCZONYCH PRZEZ SKOK?	
Wskazana odpowiedź	Liczba osób
Internet	11
Telewizja	13
Prasa	1
Rodzina / Znajomi	1
CO ZDECYDOWAŁO, ŻE WYBRAŁ(A) PANI / PAN USŁUGI SKOK?	
Wskazana odpowiedź	Liczba osób
Szeroki wachlarz usług	18
Profesjonalna obsługa	3
Dość interesująca reklama	4
Polecenie przez inną osobę (rodzinę, znajomych itd.)	1

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.*

Największa część ankietowanych o usługach Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo – Kredytowych została poinformowana za pośrednictwem telewizji a dokładnie dzięki transmitowanym reklamom. Należy także zwrócić uwagę, iż duża część osób zasięgnęła informacji o ofertach SKOK dzięki reklamom umieszczonych na stronach internetowych. Pozostała część osób dowiedziała się o świadczonych usługach od rodziny / znajomych oraz za pośrednictwem prasy. Analizując powód skorzystania z usług Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo – Kredytowych w Płocku należy wskazać, że zdecydowanie większość osób zachęcił szeroki wachlarz usług, który jest znacznie bardziej rozbudowany niż w przypadku zwykłego banku. Jednakże na drugim miejscu zostały wskazane dość interesujące reklamy, które zachęcają do skorzystania z usług. Taki rozkład danych jest spowodowany atrakcyjnym przedstawieniem produktów za pomocą różnych reklam, których głównym celem przyciągnięcie jak największej liczby klientów.

Ostatnia część przeprowadzonej ankiety dotyczy przedstawienia satysfakcji z oferowanych usług oraz zaprezentowania przyszłych oczekiwań wskazanych przez badanych respondentów. W celu zobrazowania odpowiedzi udzielonych przez ankietowanych dotyczących satysfakcji z usług sporządzono wykres 5.



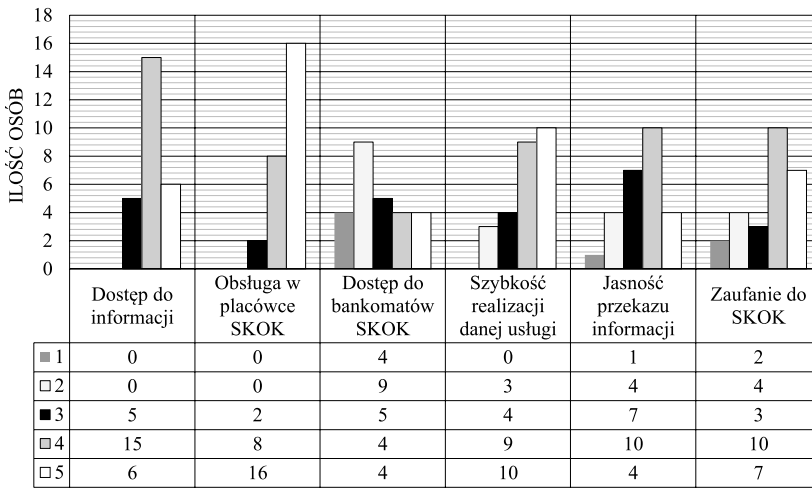
**Wykres 5. Opinie klientów dotyczące satysfakcji ze świadczonych usług**

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.*

Osoby, które zadeklarowały chęć udziału w ankiecie miały za zadanie odpowiedzieć między innymi na cztery pytania związane z oceną zadowolenia

ze świadczonych usług. W przypadku oceny oprocentowania usług Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku większa część raczej jest zadowolona z oprocentowania (11 osób). Jednakże 9 osób wypowiedziało się, że zdecydowanie nie jest zadowolone z oferowanego oprocentowania. Nie jest to zbyt optymistyczny scenariusz, gdyż dane dotyczące negatywnej i pozytywnej oceny oprocentowania SKOK są do siebie bardzo zbliżone a występująca różnica jest minimalna. Następne pytanie dotyczyło ogólnej oceny zadowolenia ze świadczonych usług. W tym przypadku ponad połowa osób objętych badaniem wykazuje zadowolenia z wykonywanych usług przez SKOK natomiast pozostali są negatywnie nastawieni lub nie mają zdania w tej kwestii. Kolejne pytanie zawarte na powyższym wykresie odnosiło się do chęci ponownego skorzystania z usług Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku. W tej sytuacji odpowiedzi respondentów kształtowały się na tym samym poziomie w stosunku do negatywnych oraz pozytywnych wskazań. Nie jest to optymistyczny scenariusz, gdyż może to spowodować w przyszłości znaczną utratę klientów. Natomiast ostatnie pytanie dotyczące polecenia usług innej osobie przedstawia pozytywne odniesienie się do problemu, gdyż duża część ankietowanych poleciłaby innej osobie skorzystanie z usług SKOK w przyszłości.

W przypadku prowadzenia badań nad funkcjonowaniem Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku niezbędne jest przeprowadzenie oceny poszczególnych obszarów. Na podstawie analiz tych segmentów można przedstawić dość rozbudowane wyniki wykonanych badań. Na wykresie 12 została zobrazowana tylko najważniejsze obszary, których oceny dokonali respondenci w skali od 1 do 5. Przy czym 1 jest to najniższa ocena, natomiast 5- najlepsza.



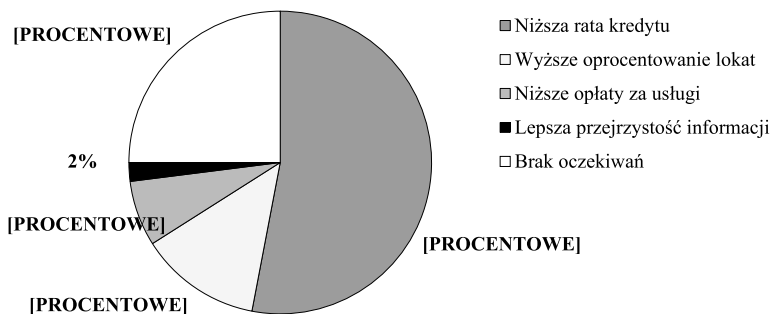
**Wykres 6. Skala ocen wybranych obszarów funkcjonowania Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo - Kredytowych w Płocku**

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.*

Na powyższym wykresie przedstawiono sześć obszarów, które zostały uwzględnione w przeprowadzonym badaniu. Respondenci najwyżej oceniali obsługę klienta w placówce oraz szybkość realizacji danego świadczenia. Natomiast dostęp i jasność przekazu informacji oraz zaufanie do SKOK zostały ocenione na poziomie dobrym. W przypadku dostępu do bankomatów SKOK, ankietowani nie wyrazili zbyt pochlebnej opinii, gdyż ten obszar ocenili tylko na 2. Taki rozkład odpowiedzi w tym segmencie może świadczyć o tym, że w mieście Płocku jest niewystarczająca liczba bankomatów lub są one zlokalizowane w niedogodnych miejscach.

Bardzo ważnym elementem w przeprowadzonych badaniach jest wskazanie przyszłych oczekiwań klientów Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo - Kredytowych w Płocku. W tym celu najczęściej wskazywane sugestie w wartościach procentowych zostały zaprezentowane na poniższym wykresie.





**Wykres 7. Oczekiwania klientów wobec płockich Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych**

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.*

Najwięcej respondentów, czyli 53% wskazało, że oczekiwaliby niższej raty kredytu. Natomiast 25% badanych wskazało na wyższe oprocentowanie lokat, które pozwoli im uzyskać więcej środków pieniężnych w ramach otwarcia lokaty oszczędnościowej. W badaniu uczestniczyły osoby, które w chwili wypełniania ankiety nie posiadały żadnych oczekiwań co do funkcjonowania Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku. Ponadto w ankiecie pojawiały się także odpowiedzi odnoszące się do zmniejszenia opłat za usługi finansowe oraz zwiększenia przejrzystości udzielanych informacji o zasadach korzystania z danych usług.

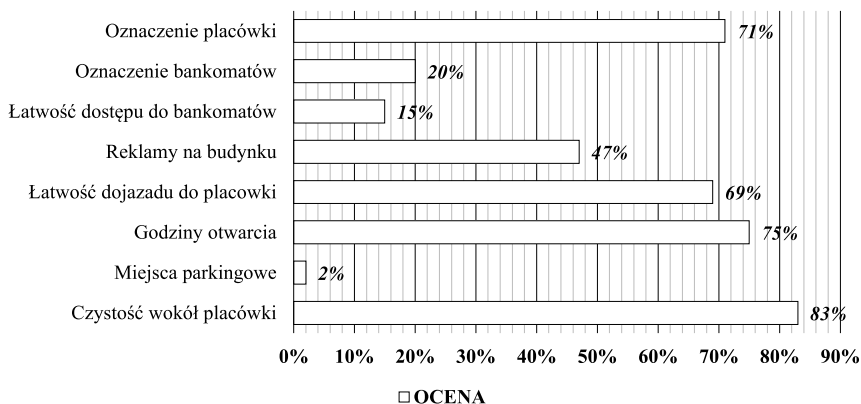
Przeprowadzone badania miały głównie za zadanie przedstawienie funkcjonowania Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w mieście Płock w opinii klientów. Analiza wyników pokazała, iż tego rodzaju kasy prowadzą swoją działalność na dobrym poziomie. Jednakże na podstawie opracowanej opinii klientów można zauważyć, iż niektóre obszary funkcjonowania wymagają dokonania pewnych modyfikacji w celu poprawy ich funkcjonalności oraz podniesienia satysfakcji osób korzystających z usług tych kas. W oparciu o przyszłe oczekiwania klientów można oszacować zmiany, jakie należy wprowadzić, aby w efekcie końcowym podnieść atrakcyjność a co za tym idzie przyciągnąć jak największą liczbę klientów.

#### **4. WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA OCENA DZIAŁALNOŚCI SPÓŁDZIELCZYCH KAS OSZCZĘDNOŚCIOWO – KREDYTO- WYCH W PŁOCKU W OPINII TAJEMNICZEGO KLIENTA**

W obecnych czasach dość popularne jest badanie funkcjonowania danej instytucji za pomocą tajemniczego klienta. Tego typu działanie polega na wcieleniu się w postać potencjalnego klienta a następnie przeprowadzeniu bezpośredniej wizyty w badanym punkcie. Jest to bardzo istotny sposób przeprowadzania doświadczenia, ponieważ przyczynia się on w przyszłości do podniesienia poziomu świadczonych usług (www 2). Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe im Franciszka Stefczyka w Płocku zostały poddane badaniom przeprowadzonym metodą mastery shopping (www 3). Na przełomie kwietnia i maja 2021 roku została wybrana osoba, której zadaniem było wcielenie się w tajemniczego klienta chcącego skorzystać oraz zasięgnięcia informacji na temat świadczonych usług poprzez bezpośrednią wizytę w danej placówce, za pośrednictwem Internetu oraz za pomocą wykonanych rozmów telefonicznych. Celem przeprowadzonego badania była:

- wizualna ocena zewnętrzna oraz wewnętrzna budynku placówki;
- ocena obsługi klienta zarówno podczas bezpośredniej wizyty jak i w trakcie rozmowy telefonicznej;
- ocena przekazania informacji, zrozumiałość przekazu podczas bezpośredniej wizyty, w trakcie trwania rozmowy telefonicznej oraz za pomocą strony internetowej;
- ogólna ocena satysfakcji klienta z usług świadczonych przez Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe im Franciszka Stefczyka w Płocku.

Dla każdej z tych placówek został sporządzony taki sam scenariusz postępowania, lecz dla potrzeb przeprowadzania rozmowy telefonicznej został on nieco skrócony. Bezpośrednia wizyta w placówkach SKOK dała możliwość przygotowania analizy oraz przedstawienia wyników dotyczących wyglądu zewnętrznego i wewnętrznego placówek Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im Franciszka Stefczyka w Płocku. W oparciu o otrzymane wyniki sporządzono poniższe wykresy zawierające procentową skalę ocen zadowolenia od 1% do 100 %.



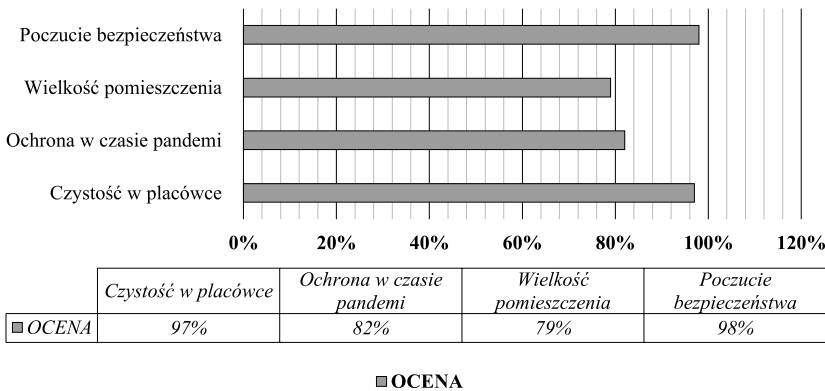
**Wykres 8. Zewnętrzny wygląd placówek Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo - Kredytowych im. Franciszka Stefczyka w Płocku na podstawie opinii tajemniczego klienta**

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.*

W przypadku obszaru dotyczącego „oznaczenie placówki” osoba wyznaczona do przeprowadzenia badania wskazała, że logo z nazwą banku oraz elewacja budynku wymagają znacznego odświeżenia, gdyż ich poszczególne elementy posiadają wyblaknięty kolor, co w efekcie końcowym może przyczyniać się do braku zachęty wśród przyszłych klientów do jej odwiedzenia. Kolejne dwa obszary dotyczą bankomatów SKOK. Oznaczenie bankomatów jest na niskim poziomie. Brak informacji o istnieniu bankomatu z dużej odległości. Dopiero dochodząc do placówki zauważalny jest bankomat, który w przypadku jednej placówki jest wolnostojący natomiast w drugiej znajdują się w ścianie budynku. Łatwość dostępu do tych bankomatów jest znacznie utrudniona, gdyż są one oznaczone logotypem kasy i znajdują się przy placówkach, rzadziej w innych częściach miasta. W oknach placówek, w których było przeprowadzane badanie umieszczone są reklamy dotyczące ofert. Tajemniczy klient wskazał, iż są one chaotyczne a informacje napisane są zbyt małą czcionką. Łatwość dojazdu do placówek jest ich atutem, ponieważ są zlokalizowane w centrum miasta. Należy jednak zwrócić uwagę na miejsca parkingowe. Żadna z placówek nie zapewnia tych miejsca klientom zmotoryzowanym. Swoje pojazdy klienci muszą zostawiać kilkaset metrów dalej, co wiąże się ze stratą czasu na dojsie do wybranej placówki. Na drzwiach każdej placówki znajdują się informacje z godzinami otwarcia. Według przeprowadzonych obserwacji powinna ona być lepiej wyeksponowana oraz napisana trochę większą czcion-

ką. Czystość wokół placówki jest oceniona na najwyższym poziomie. Jednakże w celu poprawy otoczenia wokół placówki kasy powinny umieścić pewne elementy zieleni między innymi rośliny zielone posadzone w doniczkach umieszczone przy wejściu do danej placówki.

Równie ważny jest wygląd wnętrza obiektu. Od niego zależy poczucie komfortu klienta. W celu zobrazowania informacji z wybranych obszarów sporządzono poniższy wykres.



**Wykres 9. Wewnętrzny wygląd placówek Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo - Kredytowych im. Franciszka Stefczyka w Płocku na podstawie opinii tajemniczego klienta**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Poczucie bezpieczeństwa w badanych placówkach jest oceniane bardzo wysoko przez tajemniczego klienta. Nie obawiał się on, że może mu zagrażać jakieś niebezpieczeństwo. Pomieszczenia placówek są niewielkich rozmiarów i są zdecydowanie mniejsze niż w przypadku banków. Mała wielkość pomieszczenia zwłaszcza w czasie trwania pandemii może skutkować zmniejszoną liczbą osób przebywających jednocześnie w placówce. W wyniku wystąpienia pandemii COVID – 19 rząd nałożył pewne wytyczne dotyczące zapobieganiu rozpowszechniania wirusa i w tym celu dane placówki musiały zaopatrzyć się w pewne zabezpieczenia. W badanych placówkach klient od konsultanta jest oddzielony przezroczystą ścianą mającą za zadanie zmniejszenie bezpośredniego kontaktu między klientem a konsultantem. Czystość w placówce jest nienaganna. Pracownicy starają się o nią dbać cały czas.

Następna część badania przeprowadzona przez tajemniczego klienta polegała na ocenie obsługi klienta zarówno podczas bezpośredniej wizyty, jak

i w trakcie rozmowy telefonicznej. Na podstawie otrzymanych wyników sporządzono poniższą tabelę, zawierającą porównanie obsługi klientów podczas bezpośredniej wizyty oraz rozmowy telefonicznej.

**Tabela 5. Ocena obsługi klienta podczas bezpośredniej wizyty w placówce oraz w trakcie trwania rozmowy telefonicznej**

BEZPOŚREDNIA WIZYTA		
OBSZAR	OCENA	UZASADNIENIE
Oczekiwanie na zrealizowanie usługi	95 %	Po zdecydowaniu się klienta na daną usługę, konsultant stara się jak najszybciej przygotować potrzebną dokumentację. W pewnych przypadkach mogą wystąpić opóźnienia związane między innymi z analizą sytuacji finansowej klienta.
Czas oczekiwania w kolejce	83 %	Pracownicy starają się szybko obsługiwać pracowników, lecz niestety w przypadku pojawienia się większej liczby klientów czas oczekiwania się wydłuża.
Kultura wobec klienta	97 %	Kultura jest zachowana na wysokim poziomie. Konsultant zachowuje kontakt wzrokowy z klientem oraz aktywnie go słucha. Wykorzystuje mimikę twarzy w postaci uśmiechu.
Powstałe niedogodności		Podczas spotkania mogą pojawić się rozmowy innych osób oraz odgłosy przejeżdżających samochodów co może powodować rozproszenie oraz zaburzyć przekaz informacji.
ROZMOWA TELEFONICZNA		
OBSZAR	OCENA	UZASADNIENIE
Oczekiwanie na połączenie	90 %	Czas oczekiwania na połączenie jest nie za długi. Jednak w przypadku zajętej linii taki czas oczekiwania na połączenie zostają przedłużony.
Kultura wobec klienta	98 %	Kultura również jest zachowana na wysokim poziomie. Konsultant wita klienta miłym i ciepłym głosem.
Realizacja świadczenia	68 %	Podczas rozmowy telefonicznej są tylko przedstawione warunki realizacji danego świadczenia. Niestety w większości przypadków, aby dokonać realizacji świadczenia należy udać się bezpośrednio do placówki.
Powstałe niedogodności		Podczas prowadzenia rozmowy telefonicznej mogą powstawać pewne szумы oraz może nastąpić zakłócenie lub niespodziewane zerwanie połączenia co skutkuje niedokładnym przekazem informacji.

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.*

Dokonując analizy danych zawartych w powyższej tabeli można zauważyć, że z perspektywy tajemniczego klienta obsługa interesantów odbywa się na wysokim poziomie, zarówno podczas bezpośredniej wizyty w placówce jak i w trakcie trwania połączenia telefonicznego. Taki rozkład wartości jest spowodowany tym, iż pracownicy wykazują się należyłą starannością wobec

swoich klientów, dbając o ich komfort podczas obsługi, jaki i w trakcie świadczenia usług.

Kolejnym bardzo ważnym zadaniem jest dokonanie oceny przekazu informacji. Bez tego czynnika nie możliwe byłoby przygotowanie danej oferty pod preferencje klient, gdyż nie posiadałby on wystarczająco dużo informacji. Osoba, która miała za zadanie wcielić się w tajemniczego klienta dokonała oceny jakości przekazu informacji podczas bezpośredniej wizyty w placówce, w trakcie trwania połączenia telefonicznego oraz za pośrednictwem Internetu. W oparciu o uzyskane dane sporządzono tabelę 6.

**Tabela 6. Ocena przekazu informacji podczas bezpośredniej wizyty w placówce, w trakcie trwania rozmowy telefonicznej oraz za pośrednictwem Internetu**

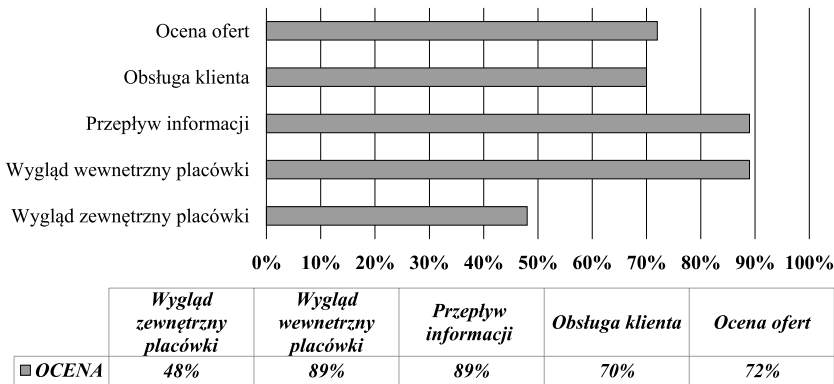
BEZPOŚRENI WIZYTA W PLACÓWCE		
OBSZAR	OCENA	UZASADNIENIE
Zrozumiałość przekazu informacji	86 %	Można powiedzieć, iż informacje są przekazywane w sposób zrozumiały. Jednakże część informacji zawierające ekonomiczne terminy wymagają wyjaśnienia.
Zwracanie uwagi na szczegóły	90 %	Konsultanci starają się zwracać uwagę na szczegóły, lecz w niektórych przypadkach w wyniku pośpiechu zapominają o nich.
Ilość informacji	73 %	Ilość informacji jest skonkretyzowana pod daną usługę. Jednakże o niektóre informacje należy się dopytać.
Styl wypowiedzi	98 %	Pracownicy starają się przekazywać informacje za pomocą wypowiedzianych wyraźnie słów. Zdarzają się sytuacje, kiedy klient poprosi konsultanta o ponowne powtórzenie informacji, gdyż ten konsultanta przez chwilę mówił nie wyraźnie czy też obniżył ton głosu.
Powstałe niedogodności	Mogą powstać pewne szumy, szmery powstałe w wyniku przemieszczania się innych osób po placówce co powodują zakłócenie przekazu informacji.	
ROZMOWA TELEFONICZNA		
OBSZAR	OCENA	UZASADNIENIE
Zrozumiałość przekazu informacji	80 %	Informacje są przekazywane w sposób zrozumiały, lecz nie w tak dobrym stopniu jak podczas bezpośredniej wizyty w placówce.
Zwracanie uwagi na szczegóły	53 %	Praktycznie zwracana jest uwaga tylko na te istotniejsze szczegóły natomiast pozostałe są pomijane. W niektórych przypadkach nawet te najistotniejsze szczegóły są pomijane
Ilość przekazanej informacji	50 %	Ilość przekazanej informacji jest tylko powierzchowna. W celu uzyskania więcej informacji konsultanci proszą o bezpośrednie spotkanie z klientem w placówce.
Styl wypowiedzi	73 %	Mowa konsultanta jest dość szybka nie kiedy nawet ciężka do zrozumienia. Jednakże klient jest w stanie odczytać przekaz wypowiedzi.

<b>Powstałe niedogodności</b>	Mogą występować przerwy techniczne w postaci problemów na łączu lub rozmowa telefoniczna może zostać niespodziewanie przerwana.	
<b>INTERNET</b>		
<b>OBSZAR</b>	<b>OCENA</b>	<b>UZASADNIENIE</b>
<b>Zrozumiałość przekazu informacji</b>	72 %	Informacje zawarte na stronach internetowych są przedstawione w sposób ogólny. W celu uzyskania szczegółów należy udać się bezpośrednio do placówki, skontaktować się z konsultantem telefonicznie lub za pomocą elektronicznego konsultanta.
<b>Zwracanie uwagi na szczegóły</b>	43 %	Zwracanie uwagi na szczegóły jest praktycznie znikome. Na stronach internetowych zawarte są tylko ogólnikowe informacje bardzo często z pominięciem najistotniejszych szczegółów.
<b>Ilość przekazanej informacji</b>	46 %	Ilość zawartych informacji na stronach internetowych jest duża, lecz są one umieszczone bardzo często w sposób bardzo chaotyczny i ogólnikowy. Pojawia się brak konkretnych informacji.
<b>Powstałe niedogodności</b>	Na niektórych stronach internetowych mogą istnieć nie aktualne informacje bardzo często pochodzące z już nie istniejących placówek wprowadzające zamęt oraz dezorientację podczas poszukiwania informacji.	

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.*

Przedstawione w powyższej tabeli dane różnią się od siebie w zależności od badanego obszaru. Najgorzej wypadła analiza przekazu informacji za pośrednictwem Internetu. Natomiast najlepiej został oceniony dostęp do informacji podczas bezpośredniej wizyty w placówce. Podczas spotkania w placówce klient może na spokojnie zapytać o wszystkie szczegóły dotyczące konkretnego świadczenia a konsultant stara się wszystko dokładnie wytłumaczyć a także w pewnych sytuacjach do lepszego zobrazowania rozwiązania zaistniałej kwestii może posłużyć się różnego rodzaju folderami.

Ostatnią częścią przeprowadzonego badania z wykorzystaniem postaci tajemniczego klienta była własna ocena wszystkich wyżej wymienionych segmentów badania przez osobę, która wcielała się w tajemniczego klienta. W celu zobrazowania jego opinii sporządzono poniższy wykres.



Wykres 10. Ocena funkcjonowania Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im. Franciszka Stefczyka w Płocku na podstawie opinii tajemniczego klienta

Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.

Osoba, która miała za zadanie wcielić się w tajemniczego klienta najwyżej oceniła wygląd wewnętrzny placówki oraz przepływ informacji. Natomiast najslabiej wygląd zewnętrzny placówki. W przypadku tych trzech obszarów dane stanowią średnią z wcześniej uzyskanych opinii tego tajemniczego klienta. Ogólna ocena ofert została przez niego oceniona w skali od 1 do 100 % na 72 %.

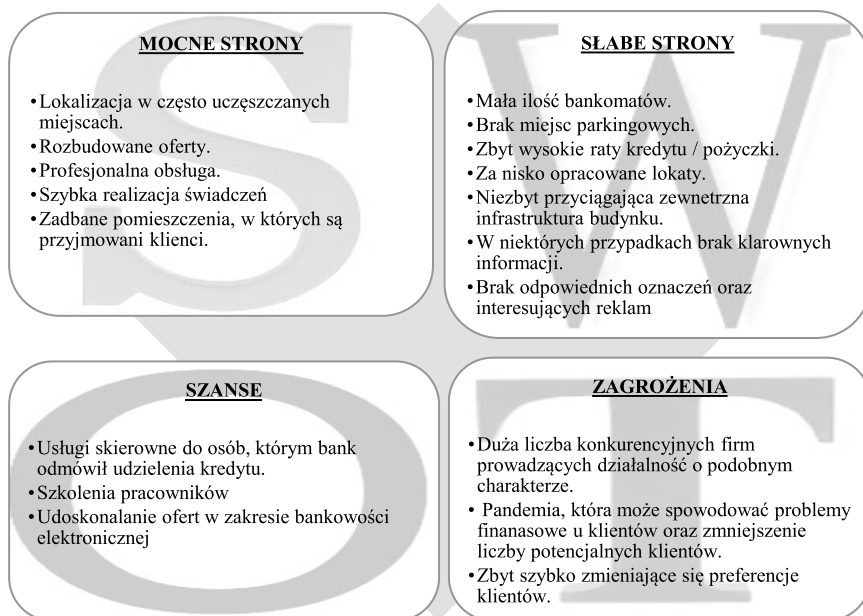
Reasumując, tajemniczy klient badając różne obszary działalności Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych im Franciszka Stefczyka wyraził swoją opinie na temat zewnętrznego i wewnętrznego funkcjonowania tych kas. Można zauważyć, iż wystawiona przez niego ocena kształtuje się na poziomie dobrym, gdyż pewne obszary nie do końca spełniają swojej funkcjonalności powodując tym samym obniżenie poziomu satysfakcji podczas korzystania z poszczególnych świadczeń. W celu poprawy działalności tych kas należy zastosować pewne rozwiązania, zostaną podane w dalszej części pracy.

## 5. REKOMENDACJE DLA SPÓŁDZIELCZYCH KAS OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWYCH W PŁOCKU W OPARCIU O STWORZONĄ NA PODSTAWIE OTRZYMANYCH WYNIKÓW BADAŃ ANALIZĘ SWOT

Bardzo częstym narzędziem służącym do analizy strategicznej danego przedsiębiorstwa jest analiza SWOT. Służy ona do wyznaczenia mocnych (strengths) i słabych stron (weaknesses) oraz szans (opportunities) i zagrożeń



(threats). Akronim SWOT jest stworzony od pierwszych liter wymienionych angielskich słów (www 4). Na podstawie otrzymanych wyników z przeprowadzonych badań wśród klientów oraz w oparciu o opinię tajemniczego klienta stworzono analizę SWOT przedstawioną na poniższym rysunku.



**Rysunek 2. Analiza SWOT Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku**

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie przeprowadzonego badania.*

Na podstawie zaprezentowanych informacji, można zauważyć przewagę słabych stron i zagrożeń nad mocnymi stronami i szansami. To wskazuje na pewne uchybienia w działalności Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych. Ten rodzaj przewagi słabych stron i zagrożeń pokazuje, że w tym przypadku realizowana jest strategia defensywna, która nie jest najlepszym rozwiązaniem dla instytucji finansowej. Pokazuje, że zagrożenia zewnętrzne są wzmacniane przez słabości wewnętrzne. W takim przypadku należy skupić się głównie na dalszym przetrwaniu poprzez wzmacnianie mocnych stron oraz szans. Niepodejmowanie żadnych działań może przyczynić się do likwidacji danej kasy (takie przypadki likwidacji SKOK zdarzały się już w Płocku).

W oparciu o wykonane badania oraz sporządzoną analizę SWOT można wydać pewne rekomendacje, które pomogą w poprawie funkcjonowania Spół-

dzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych w Płocku oraz w przyszłości będą zapobiegać wystąpieniu nowych negatywnych zjawisk.

## **ZAKOŃCZENIE/REKOMENDACJE:**

- Mimo rozbudowanej oferty może warto będzie przeprowadzić modyfikację usług, które będą zdecydowanie bardziej zaspakajać obecne preferencje klientów. Na przykład wprowadzić oferty skierowane do rodziców, którzy korzystają z programów społecznych (np. 500 + itd.), czy też usługi nastawione pod oczekiwania seniorów i osób niepełnosprawnych pobierających emeryturę / rentę lub inne świadczenia społeczne.
- Rozważyć zmiany wysokości oprocentowania kredytów oraz lokat, gdyż klienci w przeprowadzonym badaniu deklarowali, że kredyty są zdecydowanie za wysoko oprocentowane natomiast lokaty przynoszą zbyt mało zysku.
- Wprowadzić ofertę dla klientów, którzy polecą daną placówkę innej osobie. Jeśli dana osoba stanie się członkiem kasy klient, który polecił tę kasę otrzyma specjalny prezent lub zniżkę.
- Zastanowić się nad koncepcją zwiększenia liczby placówek kas, a szczególnie w dzielnicy Płocka – Podolszyce.
- Dokonać modernizacji budynku z zewnątrz (odświeżenie farby elewacji budynku oraz koloru logotypu firmy).
- Lepiej oznakować bankomaty, gdyż z większej odległości są mało widoczne.
- Zwiększenie liczby bankomatów oraz rozmieszczenie ich na terenie całego miasta lub przynajmniej w miejscach często uczęszczanych przez ludzi.
- Należy dokonać uporządkowania nadmiaru niepotrzebnych informacji umieszczonych na stronach internetowych, gdyż na wielu z nich znajdują się nieaktualne informacje.
- Doprecyzowanie informacji umieszczonych na stronach internetowych podczas bezpośredniego spotkania z klientem oraz w trakcie trwania rozmowy telefonicznej wraz z zawarciem najważniejszych przesłanek przedstawionych prostym językiem zrozumiałym dla przeciętnej osoby, która nie posiada wykształcenia ekonomicznego.
- Zmodyfikować i unowocześnić działania promocyjne, np. poprzez zamieszczanie najbardziej interesujących ofert wraz z przyciągającymi hasłami reklamowymi. W przypadku reklam umieszczonych w witry-

nach okiennych placówki należy zastosować wyraziste kolory, zwiększyć czcionkę oraz umieścić interesujące hasła reklamowe przykuwające uwagę.

- Wprowadzić takie działania, które mogą w przyszłości podnieść poziom zaufania wśród klientów.

Przeprowadzone badania oraz analiza SWOT pokazały, że Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe w Płocku w opinii klientów działają na przeciętnym poziomie, zbliżonym do niskiego. W celu poprawy dotychczasowej sytuacji osoby zarządzające tymi kasami powinny wziąć pod uwagę powyższe rekomendacje oraz zastanowić się nad tym, czy faktycznie wprowadzić je w życie.

## Bibliografia

Adamek, J. (2010). *Wykluczenie finansowe a idea mikrofinansów* [w]: G. Borys (red.) *Nauki o Finansach 4*. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Wrocław.

Alińska, A. (2008). *Instytucje mikrofinansowe w lokalnym rozwoju społeczno-gospodarczym*. Monografia i Opracowania 558. Szkoła Główna Handlowa w Warszawie. Warszawa.

Fila, J. (2018). *Europejskie instytucje mikrofinansowe. Wymiar ekonomiczny i społeczny*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego. Łódź.

[https://mfiles.pl/pl/index.php/Analiza\\_SWOT](https://mfiles.pl/pl/index.php/Analiza_SWOT) (www 4)

<https://www.kasastefczyka.pl/>

<https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/kredytipoteczny>

<https://www.kasastefczyka.pl/firmy/pozyczki/kredytinwestycyjny>

<https://www.kasastefczyka.pl/firmy/pozyczki/linia-tandem> (www 1)

<https://www.kasastefczyka.pl/organizacje/organizacje-pozarządowe/kredyt-inwestycyjny-dla-organizacji-pozarządowych>

<https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-zarotka>

<https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-fit>

<https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-na-nowe>

<https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-gotowkowa>

<https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/szybka-pozyczka-odnawialna>

<https://www.kasastefczyka.pl/klienci-indywidualni/pozyczki/pozyczka-hipoteczna>

<https://www.kasastefczyka.pl/firmy/pozyczki/szybka-pozyczka-gospodarcza>

<https://www.kasastefczyka.pl/firmy/pozyczki/pozyczka-obrotowa>

<https://www.kasastefczyka.pl/organizacje/organizacje-pozarządowe/linia-obrotowa-organizacje-pozarządowe>

<https://peekquick.pl/blog/kim-jest-tajemniczy-klient/> (www 2)

<https://www.badania-satysfakcji-klientow.pl/artykuly/tajemniczy-klient> (www 3)

Pluskota, P. (2013). *Mikrofinanse w ograniczaniu niedoskonałości rynków kredytowych*. CeDeWu. Warszawa.

Rana, O.C. Raj H. (2016). *Microfinance*. Himalaya Publishing House. Mumbai.