



ZARABIAJ Z BANKIER.PL LOGOWANIE NEWSLETTER FORUM BLOGI

 SZUKAJ >

Wiadomości Inwestowanie Finanse Osobiste Firma LifeStyle Praca Książki Produkty
Twoja-Firma.pl MamBiznes.pl **Bank dla firmy** | Podatki | Dotacje unijne | Windykacja | Faktoring | Leasing | Technologie Finansowe

Bank dla firmy
Założ rachunek dla firmy
Kredyty firmowe
Wiadomości
Narzędzia
Poradniki
Bankowość korporacyjna
Forum

Księgarnia



Psychologia zmiany. Rzecz dla wściekniętych. Wydanie II rozszerzone

Cena: 29 zł

Sprawdź ofertę
mBank
HSBC
PKO BP
Inteligo
BNP Paribas Fortis
Toyota Bank Polska
ING Bank Śląski
Volkswagen Bank direct
Alior Bank

Popraw jakość obsługi klienta

Kolejny bolesny podatek dla firm

Stres zostaw w pracy, nie przynoś go do domu

[więcej »](#)

Słownik
Wpisz szukane słowo
<input type="text"/>
<input type="button" value=">"/>
Kredyt dla przedsiębiorstw:
Kredyt udzielony w ramach kredytowania małych i średnich przedsiębiorstw. Może

Źródło: BankierPress

2010-10-29 12:00

Zasady utrzymywania dobrych relacji z bankami



Współpraca pomiędzy firmą a bankiem jest w dużym stopniu zdeterminowana przez kulturę korporacyjną jaką reprezentują oba podmioty. Tylko przemyślane dobranie partnera może sprawić, że taka kooperacja będzie efektywna, sprawna i przynosząca korzyści obu stronom. Odpowiedni wybór powinien być sprzężony z wielkością oraz etyką biznesową jaką reprezentuje dana firma i bank.

Rola kultury korporacyjnej

Relacja pomiędzy bankiem a firmą polega na wymianie finansowej, z której obie strony czerpią korzyści. Wzajemne stosunki między firmą a bankiem, bardzo często są zdeterminowane kulturą korporacyjną obu podmiotów. To właśnie ogólne zasady i wytyczne panujące zarówno w firmie jak i w banku, wpływają na to czy klient będzie traktowany indywidualnie czy według przyjętych schematów.

Należy pamiętać, że zarówno relacje jak i procedury, które są podstawą opracowania kultury korporacyjnej tworzone są przez ludzi. To właśnie czynnik ludzki, pomimo sformalizowania i biurokracji, jest fundamentem i najistotniejszą częścią relacji pomiędzy spółką a bankiem. Jeżeli procedury pozwalają na rozpatrywanie danej sprawy w sposób indywidualny to wypracowanie dobrych relacji może być łatwiejsze dla obu stron. Przykładowo, bank może wykazać się zrozumieniem wobec klienta, gdy ten ma tymczasowe problemy finansowe i wstrzymać się z naliczeniem odsetek, bądź wyjątkowo zwiększyć poziom finansowania. Takie działania przynoszą korzyści dla klienta, co wpływa na budowanie dobrych relacji między oboma podmiotami. Przy takim podejściu zawsze można łatwiej znaleźć możliwości rozwiązania spornych czy trudnych spraw, oraz rozwinąć dotychczasową współpracę.

Co istotne, dzieje się to przy zachowaniu interesów zarówno jednej jak i drugiej strony. Często kultura korporacyjna banków, ze względu na obowiązujące standardy, nie pozwala na takie indywidualne podejście do klienta. Głównymi przesłankami do podjęcia decyzji stają się wtedy dane, raporty finansowe oraz ogólne wytyczne.

[Tu znajdziesz produkty finansowe, które najlepiej odpowiadają Twoim oczekiwaniom](#)

Budowania dobrych relacji

Do ustanowienia wartościowych, profesjonalnych relacji niezbędne jest zastosowanie się do kilku warunków. Pierwszą zasadą jest wyzbycie się przez obie strony postrzegania kontrahenta jako źródła dochodu. Jest to istotne, gdyż pieniądze i związane z nimi ewentualne spory, często kumulują negatywne emocje źle wpływając na wspólne relacje.

Kolejną rzeczą jest zbieżność tzw. niepisanych zasad zachowania, obowiązujących po obu stronach. Inaczej mówiąc, chodzi o podobieństwo kultur korporacyjnych, na których są oparte późniejsze relacje indywidualne. Jeżeli reprezentowane przez oba podmioty kultury korporacyjne, diametralnie się różnią, to prawdopodobnie nie uda się ustanowić indywidualnych relacji. W takim przypadku relacje będą się mocno opierać wspólnie wypracowanych schematach i warunkach.

Zaletą indywidualnego traktowania kontrahenta jest możliwość niestandardowego działania, dopasowania się do sytuacji i wykraczania poza oficjalne założenia. Takie podejście jest szczególnie wartościowe w sytuacjach trudnych, przy których niezbędna jest współpraca podmiotów. Przedsiębiorcy, szczególnie mali, często mając

porównywalną ofertę pochodzącą z różnych instytucji finansowych, dlatego przy wyborze kierują się indywidualnymi preferencjami, sentymentem albo czynnikiem ludzkim. Potwierdza to, że taka współpraca, co istotne, przynosi korzyści obu stronom i ułatwia w znaczący sposób współpracę.

Odpowiedni wybór banku

Kwestia wyboru banku, z którym firma powinna współpracować zależy od wielu czynników i należy rozpatrywać ją indywidualnie. Najprostsza zasada odnosząca się do wielkości spółek oraz banków mówi: „mały z małym a duży z dużym”. Oznacza to, że przedsiębiorstwa małe i średnie, chcąc być traktowane w sposób indywidualny, na zasadzie partnerskiej dla instytucji finansowych, powinny współpracować raczej z bankami małymi, lokalnymi. Często relacje pomiędzy przedsiębiorcą a bankierem są w takim przypadku przyjacielskie, co ułatwia współpracę, pozwala na niestandardowe działania oraz daje poczucie bezpieczeństwa w sytuacji kryzysowej. Niestety, takie współdziałanie często cechuje się mniejszą kompleksowością oferty, wyższymi kosztami czy nieco gorszymi warunkami.

Z kolei duże, międzynarodowe koncerny powinny współpracować z bankami o zasięgu międzynarodowym, globalnym. Ułatwi to dopasowanie oczekiwań obu stron, co do współpracy oraz niewątpliwie sprawi, że podmioty te będą traktowane w sposób partnerski.

[Bezpłatna pomoc w założeniu firmy!](#)

Dlatego też mała firma powinna dobrze przemyśleć współpracę z bankami globalnymi, gdyż reprezentuje odmienny typ kultury korporacyjnej czy relacji z kontrahentami, przez co obie strony nie są traktowane w sposób partnerski. Działa to również w drugą stronę, korporacja nie powinna współpracować z bankiem lokalnym, który nie ma odpowiedniego zasięgu ani dostatecznej oferty do obsługi dużej spółki.

Standardy pracy banków w poszczególnych krajach powinny być analizowane indywidualnie,

np. bank obsługujący głównie małe przedsiębiorstwa w jednym kraju, w innych krajach współpracuje głównie w zakresie finansowania korporacji. Przyczyną takiej różnicy jest często historia wchodzenia danego banku na konkretny rynek.

Podsumowując, wybór banku przez firmy jest najczęściej sprzężony z jej wielkością, rodzajem oraz etyką biznesową jaką reprezentuje. Korzyści ze współpracy banku z przedsiębiorstwem można czerpać jedynie gdy klient i bank są do siebie dopasowane pod względem wielkości, sposobu pracy oraz co najistotniejsze – kultury korporacyjnej. Jeżeli mała spółka decyduje się na współpracę z bankiem globalnym to powinna rozumieć, że otrzyma lepsze [finansowanie](#) czy tańsze usługi, kosztem braku indywidualnego podejścia i pomocy w sytuacji kryzysowej. Natomiast, jeśli wybierze bank mały, lokalny to w zamian za wyższe koszty usług otrzyma wsparcie w postaci stabilnego partnera finansowego, który bardziej przychylnie i indywidualnie będzie go traktował.

Siergiej Krasulenko
Ekspert Growth Business Management
www.krasulenko.bbblog.pl


Zobacz też:

- » [Błyskotliwość to za mało!](#)
- » [Spada poziom korupcji w Polsce](#)
- » [Wybierz właściwe konto firmowe](#)


Lubię to!



Nowy Saab 9-5!

 **Umów się na jazdę próbną**

Komentarze do artykułu

 **Dodaj komentarz**

[Mapa serwisu](#) | [Reklama](#) | [Produkty finansowe](#) | [Oferta B2B](#) | [Centrum prasowe](#) | [Relacje inwestorskie](#) | [Kontakt](#) | [Praca](#) | 

© 1999-2010 Bankier.pl S.A. Korzystanie z portalu oznacza akceptację regulaminu.