

## „Bo bank spółdzielczy to coś więcej”, dalsze rozważania nad słowem „spółdzielczy”

W trakcie rozmów z pracownikami naszego banku i rozważań nad słowem „spółdzielczy”, usłyszałam szereg przykładów postaw spółdzielczych, które bardzo trafnie opisują znaczenie tego słowa oraz dają nam **wzorce zachowań**, zarówno w stosunku do klienta, jak i nas samych - spółdzielców. Wiem, że niektórzy z Was powiedzą: „tak, znam to”, albo „ja właśnie tak robię” – to super, tak trzymać!

Podczas tych spotkań wiele się nauczyłam. Bardzo dziękuję Wam za wszystkie wypowiedzi i spostrzeżenia. Rozpocznę zatem pewnym cytatem: „Spółdzielnia jest biznesem, ale jeśli jest tylko biznesem, to jest to zły interes”.

Jakub z oddziału z Wejherowa mówi: „**Spółdzielcy działają lokalnie**, znają się, wspierają się poprzez korzystanie ze świadczonych usług, kupują wzajemnie swoje produkty, kontaktują ze sobą różne osoby i polecają znajomym.” Kuba współpracuje z wieloma klientami przez długie lata. Zna ich potrzeby i często im doradza, gdzie dana usługa, czy produkt jest najlepszy. I to się sprawdza! Klienci są zadowoleni i my również. Ze swoimi klientami jest „**na dobre i na złe**”. Zawsze chętny do pomocy i do wspólnego rozwiązywania trudnych problemów. Cieszy się i świętuje nasze wspólne sukcesy. Jakub, jak i inni pracownicy, są praktykami w realizowaniu misji naszego banku, która pięknie pokazuje, że wspólne, spółdzielcze działanie przynosi korzyści zarówno klientom, jak i bankowi.

„Spółdzielcy są klientami i pracownikami banku, którzy **dbają o siebie nawzajem**” – tłumaczy Iwona z oddziału z Szemuda i opowiada, jak spotyka swoich klientów w szkole syna na różnych spotkaniach np. mikołajkowych, czy zebraniach. „Rozmawiamy ze sobą, cieszymy się z naszych dzieci, dlatego nie wyobrażam sobie, żeby nie zaproponować klientowi najlepszej, najkorzystniejszej oferty bankowej, dopasowanej do jego oczekiwań” – mówi Iwona. „Przecież mieszkamy blisko siebie, ciągle się spotykamy, a jak słyszę od nich „dziękuję za radę”, albo „dziękuję za pomoc”, to chce mi się żyć i uśmiecham się szeroko” - dodaje.

Z kolei dla Małgosi z Rumi „spółdzielczość” to **relacje, elastyczność i szukanie rozwiązań**. Dla niej, klient nie jest tylko numerem ewidencyjnym w systemie, dla niej klient to przede wszystkim konkretny człowiek, ktoś kogo zna, kto przychodzi do naszego banku i mówi: „Mam nowe wyzwanie i chcę, żebyście mi pomogli, porozmawiali ze mną i opowiedzieli o swoich doświadczeniach”. „Często projekty są powtarzalne, bardzo podobne, a my mamy już praktykę. Wiemy jak to zrobić i **chętnie wspieramy naszych klientów** w realizacji ich marzeń” – opowiada Małgosia. „Razem przechodzimy przez cały proces przygotowania na przykład jakiejś inwestycji. Razem budujemy i razem spłacamy kredyty. Pilnujemy się nawzajem. Klienci wiedzą, że mogą nas zapytać o wszystkie bankowe sprawy, oraz że otrzymają jasną i klarowną odpowiedź. Mają do nas **zaufanie i cenią sobie rzetelność** oraz dotrzymywanie terminów” – tłumaczy. „Zdarza się, że po jakimś czasie przychodzą do nas ze swoimi synami, czy córkami i tym sposobem rozpoczynamy współpracę z „nowymi-starymi” klientami. To wspaniałe!” – cieszy się Małgosia. Inni klienci, również Ci „nowi” mówią, że dobrze czują się w naszym banku, że u nas jest „inaczej” niż w innych bankach” – dodaje.

Ania z Rumi, młody pracownik mówi, że Bank Spółdzielczy to **tradycja**. Aż się zdziwiłam, ale potem usłyszałam świetne wytłumaczenie: „Banki można porównać do płyt muzycznych: są płyty winylowe i płyty CD. Te pierwsze są tradycyjne, czasem coś zaskrzypi, ale muzyka wydobywająca się z płyty winylowej ma to „coś”, czyli duszę. Obcowanie z taką naturalną muzyką jest fantastyczne. Kolekcjonujemy te płyty, mamy do nich sentyment, znamy doskonale ich okładki. Z taką muzyką wiążą się piękne wspomnienia. I dlatego w dobie rozwiniętej elektroniki, płyty winylowe mają dalej wielu

fanów. Taki jest właśnie bank spółdzielczy. Z kolei płyty CD mają czysty dźwięk bez skazy, są łatwe do zdobycia i przyjemne w odbiorze. Zgoda. Ale my możemy wybrać to, co jest bliższe naszemu sercu”. Ale, czy my możemy wybierać, to co nam bardziej pasuje i co do nas lepiej przemawia? Pewnie! Asia z Rumi, oszczędna w słowach, stwierdza: „**Bo bank spółdzielczy to coś więcej**”. I ja się z tym całkowicie zgadzam. Jesteśmy podobni do płyt winylowych. Budujemy codziennie naszą wspólną historię relacji, współpracy oraz dobrych praktyk bankowych.

Jola z oddziału w Bojanie twierdzi, że bankowiec spółdzielca to **profesjonalista**, który jest jak prawdziwy **fachowiec** i opowiada nam pewną historię: „Poprosiłam fachowca, by położył mi kostkę brukową przed wjazdem do garażu. On popatrzył i powiedział, że trzeba naprawić najpierw murek oporowy przy garażu, a dopiero potem można kłaść kostkę. I mimo to, że słabo znam się na „budowlance”, to ten Pan prostym i jasnym językiem opisał mi cały problem. Zrozumiałam i przekonałam się, że jest to konieczne, zaufałam mu. Fachowiec swoją pracę wykonał, a ja dziś cieszę się z mojego wjazdu do garażu, który jest solidny, bezpieczny i estetyczny, czyli taki jak chciałam – mówi Jola. „Dlatego właśnie też chcę być takim fachowcem dla naszych klientów. Ciągłe podwyższam swoje kompetencje, uczę się oraz uzupełniam wiedzę. Bank daje mi takie możliwości, a ja chętnie z nich korzystam i czerpię wielką satysfakcję. Staram się być doradcą komplementarnym, czyli takim, który widzi szeroko i potrafi w pełni dostarczyć wszystko to, co klient w danym momencie potrzebuje” – podsumowuje.

Dalej opowiada Lilianna, również z oddziału w Bojanie. Mówi o pomocy, jaką cały oddział i ich klienci zorganizowali dla ukraińskiej rodziny, która przyszła założyć konto w naszym banku. „Kobieta z dwojgiem małych dzieci. W rozmowie okazało się, że ma sporo problemów: z pracą, ze zdrowiem, z dziećmi i do tego jest bez środków do życia. To był automatyczny odruch, **potrzeba niesienia pomocy**. Każdy z osobna dał coś od siebie, niby mało, ale razem to było już bardzo dużo. Oprócz serca, życzliwości i uśmiechu, znalazła się także pomoc finansowa. Tak po prostu, **po naszymu, czyli po spółdzielczemu**” – wyjaśnia Lilianna.

Te wszystkie historie i wypowiedzi pokazują realny obraz naszych postaw i działań, jako spółdzielców. Pracownicy wybrali właśnie nasz bank, w którym pracuje się zespołowo i dobrze się w tu czują. Bycie z ludźmi, pomaganie im, doradzanie oraz współpraca to nasze naturalne zachowania. Natalia z Bojana powiedziała, że jesteście trochę taką „**włoską rodziną**”, bo dyskutujemy ze sobą, jesteście spontaniczni i szczerzy, ale również **bardzo się szanujemy i trzymamy się razem**.

**Taki jest właśnie Bank Rumia Spółdzielczy.**

*Ewa Poźniak-Kilkowska, Przewodnicząca Rady Nadzorczej*