



Postrzeganie instytucji finansowych przez klientów MSP w świetle badań X edycji konkursu Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców

Spółeczna odpowiedzialność instytucji finansowych

Gdynia 20.05,2009



Organizatorzy konkursu (1)

1. Krajowa Izba Gospodarcza,

Krajowa Izba Gospodarcza (KIG) została powołana w 1990 roku przez regionalne i lokalne izby gospodarcze z całego kraju. Krajowa Izba Gospodarcza zrzesza ponad 130 izb gospodarczych. Głównym celem działania Krajowej Izby Gospodarczej jest reprezentacja środowiska przedsiębiorców wobec władz publicznych.



Organizatorzy konkursu (2)

2. Polsko-Amerykańska Fundacja Doradztwa dla Małych Przedsiębiorstw,

Została założona w 1992 roku przez Krajową Izbę Gospodarczą oraz korporację Scientex International Inc., Va. USA, reprezentującą Komisję Kongresu USA ds. Małych Przedsiębiorstw w Europie Środkowej. Celem Fundacji jest pomoc w rozwoju Małym i Średnim Przedsiębiorcom.

Kategorie konkursu:

- ➡ Banki uniwersalne
- ➡ Banki spółdzielcze i małe banki lokalne
- ➡ Banki samochodowe
- ➡ Oddziały bankowe
- ➡ Bankowe fundusze leasingowe
- ➡ Fundusze poręczeniowe, pożyczkowe i mikropożyczkowe



Nagrody:



- ➡ **Tytuł laureata** konkursu w każdej kategorii konkursu
- ➡ **Wyróżnienia honorowe** w każdej kategorii konkursu
- ➡ **Godło promocyjne** w każdej kategorii
- ➡ **Złote gwiazdy** umieszczane pod logo konkursu dla banków, oddziałów, funduszy, które uczestniczyły w kolejnych edycjach w liczbie równiej liczbie edycji, nie mniejszej niż pięć i nie większej niż dziewięć.
- ➡ **Bankowiec Polskiego Biznesu** - specjalny tytuł honorowy dla pracowników banków, oddziałów, czy funduszy
- ➡ **Platynowa Statuetka**- wyróżnienie dla banku/oddziału/funduszu, który kreuje przyjazną współpracę z MSP uczestnicząc w Konkursie w kolejnych 5 edycjach
- ➡ **Diamantowa Statuetka** – dla uczestników, którzy dziesięciokrotnie pod rząd zdobyli godło promocyjne

X edycja konkursu



Uczestnicy:

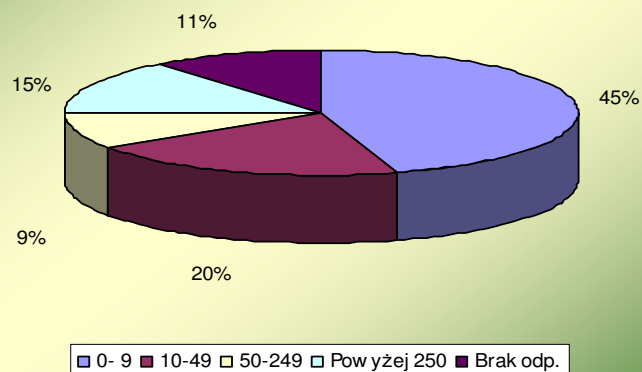
7 banków uniwersalnych

20 banków spółdzielczych

36 oddziałów bankowych

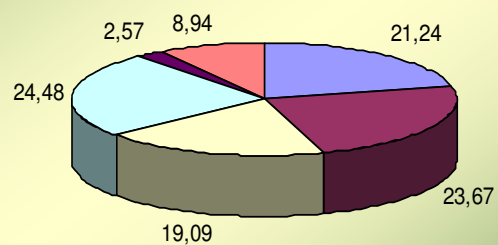
**oraz ponad 5 tysięcy klientów MSP
uczestniczyło w badaniu ankietowym**

Charakterystyka badanych przedsiębiorców MSP wg liczby zatrudnionych



Charakterystyka badanych przedsiębiorców

MSP wg deklarowanej fazy rozwoju firmy (%)



■ start ■ przejściowa □ wzrost □ stabilizacja ■ schyłek ■ brak odpowiedzi

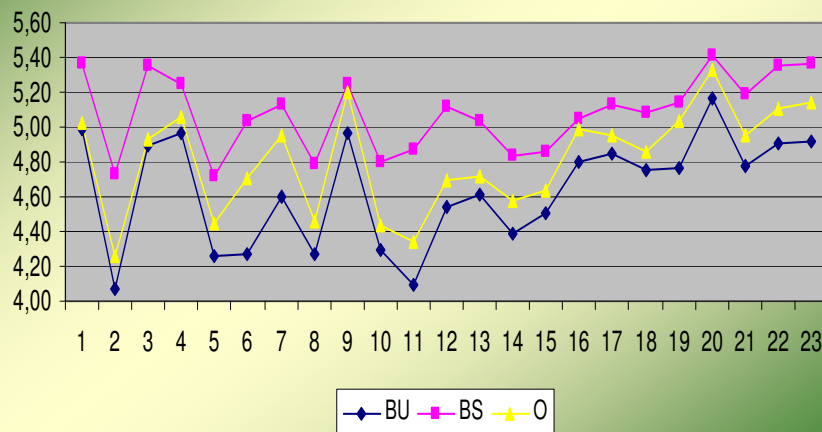
Badanie opinii klientów relacyjnych

BANK PRZYJAZNY



DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

Średnie oceny klientów relacyjnych

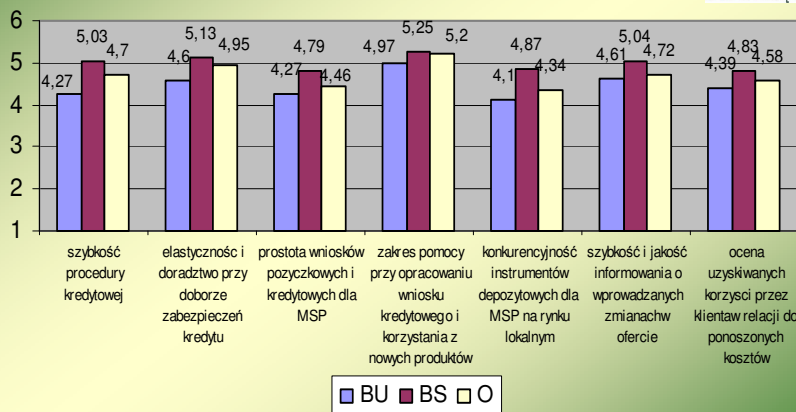


Badanie opinii klientów relacyjnych średnie oceny obsługi kredytowej

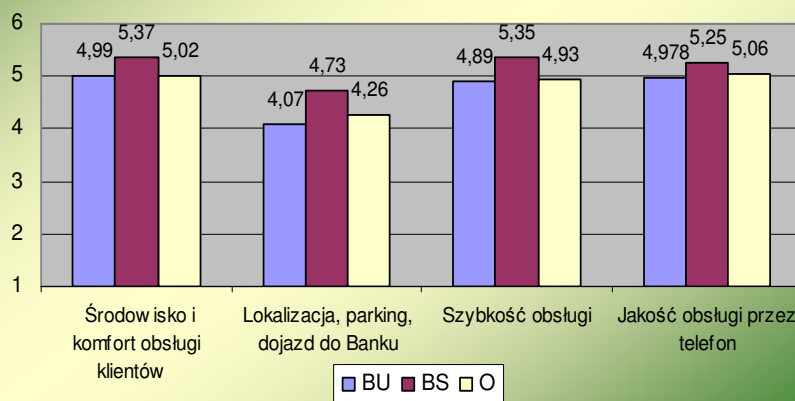
BANK PRZYJAZNY



DLA PRZEDSIĘBIORCÓW



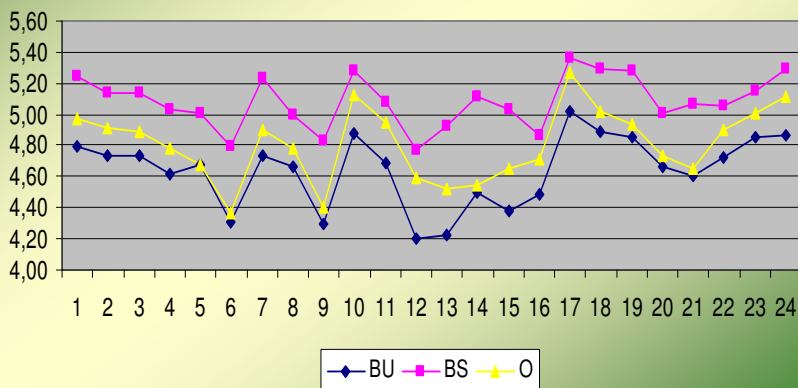
Badanie opinii klientów relacyjnych średnie ocen jakości obsługi



Badanie opinii klientów elektronicznych



Średnie oceny klientów elektronicznych

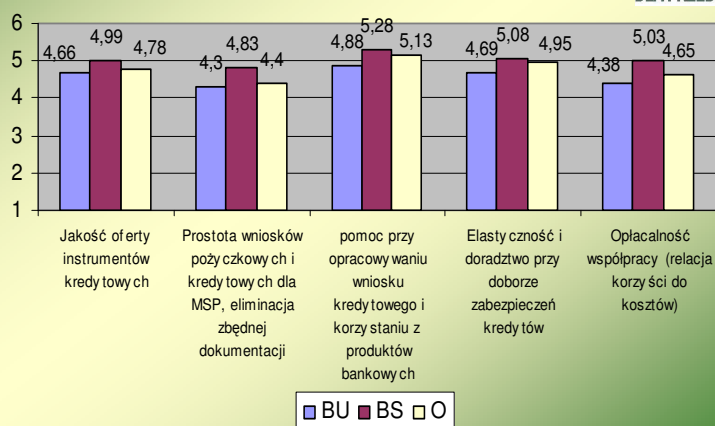


Badanie opinii klientów elektronicznych średnie ocen obsługi kredytowej

BANK PRZYJAZNY



DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

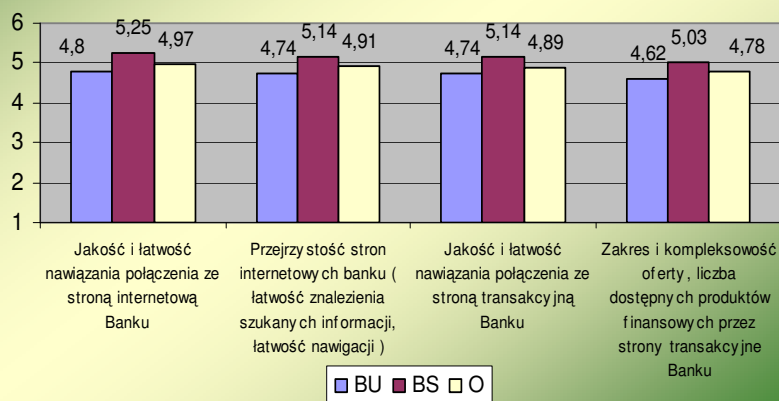


Badanie opinii klientów elektronicznych średnie ocen jakości obsługi

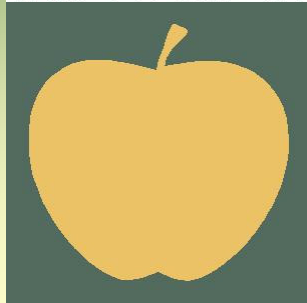
BANK PRZYJAZNY



DLA PRZEDSIĘBIORCÓW



BANK PRZYJAZNY



DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

**Dziękuję za uwagę,
Mieczysław Bąk
Wiceprezes**

**Polsko-Amerykańska Fundacja Doradztwa dla Małych Przedsiębiorstw
Tel. 022 6309 704 e-mail: mbak@kig.pl**