

DODATEK PROMOCYJNO-INFORMACYJNY

SYMBOL 2015 – NOMINACJA

Hutnik wychodzi na prostą

SM Hutnik w Zawierciu dokonuje remontów i termomodernizacji budynków, które w pozytywny sposób zmieniają wygląd miasta.

Zasoby Spółdzielni Mieszkaniowej „Hutnik” stanowią integralną część organizmu miasta. W jej budynkach mieszka około 8 tys. mieszkańców. – *Staramy się w miarę możliwości finansowych modernizować budynki, polepszając ich estetykę oraz walory technologiczne. Oczywiście, nasze wysiłki w tym zakresie są pochodną sytuacji ekonomicznej spółdzielni. Posiadamy ogromne zadłużenie wynikające z zaciągniętego w latach 80. kredytu na budowę mieszkań na osiedlu „Argentyna” –* mówi **Stefan Markowski, prezes zarządu SM „Hutnik”.**



Na początku minionej dekady sytuacja ekonomiczna spółdzielni była bardzo niekorzystna. Niestabilność finansów w kraju, zmiany w systemie kredytowania (oprocentowanie zaciągniętych kredytów dochodziło nawet do 115%) oraz szalejąca inflacja spowodowały wpadnięcie w spiralę zadłużenia. Wielu lokatorów nie wnosilo do spółdzielni rat kredytowych. W 2001 r. w marcu został nawet wniesiony pod obrady ZPCz wniosek Zarządu o ogłoszenie upadłości, jednak od tego nie doszło. Zarząd został zmieniony i od tego momentu rozpoczęła się zmuszona praca nad stabilizowaniem finansów. W planach założono przede wszystkim unormowanie sytuacji kredytowej. Zgodnie z zawartą umową z Bankiem PKO BP ich spłata kończy się w 2018 r.

Pomimo trudnych warunków ekonomicznych podjęto pracę w zakresie termomodernizacji budynków. Spółdzielnia zaciągnęła kredyty, które będą spłacane z podniesienia stawki remontowej na konkretnym budynku. W efekcie ocieplono już dwa obiekty, a pięć kolejnych znajduje się w końcowej fazie termomodernizacji. Planowane są kolejne ocieplenia przy współpracy z mieszkańcami. Powstają również nowe parkingi, chodniki.

– *Trudno jest zdobywać zaufanie członków i znajdować aprobatę dla inicjatyw spółdzielni. Szkodliwe działania wobec całej spółdzielczości doprowadziły do bardzo niekorzystnych zmian w systemie prawnym. Ukształtowała się również krzywdząca opinia o całym środowisku spółdzielczym, co na pewno nie pomaga w pracy i przynosi kolejne problemy. Skończyła się tak potrzebna zasada, jaką był „solidaryzm”, natomiast zaczęła się „era rozszczeń” –* mówi S. Markowski.

W całym okresie pozytywnych zmian w spółdzielni zarząd współpracował z Radą Nadzorczą, która rozumiała wagę zagadnienia i popierała wszelkie inicjatywy, które mogły wpłynąć na poprawę kondycji spółdzielni. Dzięki temu „Hutnik” jest dziś na najlepszej drodze do ustabilizowania swojej sytuacji i spokojnego funkcjonowania.

Anna Knappek

SYMBOL 2015 – NOMINACJA

Zaufanie buduje pozycję

Jak budować markę na rynku pożyczek pozabankowych i stale powiększać grono zadowolonych klientów mówi Jarosław Wyrzykowski, prezes zarządu Tempo Finanse Sp. z o.o. w rozmowie z Piotrem Kamińskim.

Od kiedy Tempo Finanse działa na polskim rynku?

Naszą działalność rozpoczęliśmy w 2004 r. na terenie Wrocławia. Od 2007 r. rozszerzyliśmy działalność na skalę ogólnopolską, dlatego tę datę przyjmujemy jako nasz oficjalny start. W ostatnich latach obserwujemy znaczący wzrost ilości firm oferujących pożyczki, zarówno produkty internetowe, jak również te sprzedawane w biurach pośrednictwa kredytowego. Firma istnieje na rynku już od dawna, dzięki czemu mamy ugruntowaną pozycję. A w tej działalności to właśnie pozycja i zaufanie decydują o sukcesie.

W sieci aż roi się od ofert pożyczek w 15 minut. Ale jakie możliwości ma ktoś bez dostępu do internetu albo konta w banku?

Wtedy można wziąć pożyczkę i spłacać ją w domu. To jest właśnie nasza przewaga konkurencyjna. Klient spotyka się z naszym pracownikiem, który wyjaśnia mu wszystkie wątpliwości i odpowiada na pytania związane z umową. Obecne zapotrzebowanie dotyczy sporej grupy potencjalnych konsumentów usług pożyczkowych. Zdawaliśmy sobie sprawę z tej niszy, dlatego właśnie w ten segment rynku skierowaliśmy swoją działalność. Z naszych usług korzystają często ludzie, którzy nie mają czasu iść do banku, biura pośrednictwa czy przeglądać oferty w internecie. Dzięki nam mogą poradzić sobie z przejściowymi kłopotami finansowymi.

Jak wygląda procedura udzielenia pożyczki?

Nazywamy ten proces „raz, dwa, trzy”. Pierwszym krokiem jest udzielenie klientowi niezbędnych informacji o naszych usługach poprzez kontakt z naszą infolinią. Następnym krokiem jest osobiste spotkanie. Umawiamy klienta z naszym doradcą w miejscu zamieszkania. Po weryfikacji zdolności kredytowej spisujemy umowę. Klient wybiera dla siebie najkorzystniejszą opcję i ma możliwość zdecydowania, czy chce mieć pożyczkę z obsługą w domu, czy też wpłacać raty na konto spółki. Następnie umowę przesyłamy do działu weryfikacji, który analizuje dokumenty i podejmuje ostateczną decyzję co do udzielenia pożyczki. Nasz klient musi spełnić przyjęte kryteria dotyczące zadłużenia w Krajowym Rejestrze Długów – głównie są to klienci bez zadłużenia w KR. W trzecim kroku klient otrzymuje gotówkę przelewem lub może ją wybrać w banku na podstawie otrzymanego od nas czeku.

W jakich miastach firma prowadzi teraz swoją działalność operacyjną?

Obecnie działamy na terenie ponad 350 miejscowości w całym kraju. Nasze oddziały znajdują się w 12 miastach. Pożyczki obsługiwane są przez prawie 700 profesjonalnie wyszkolonych doradców. Dzięki temu możemy być blisko i w stałym kontakcie z klientami oraz zapewnić im profesjonalną obsługę, wsparcie i potrzebną pomoc.

Co jest najważniejsze dla firmy funkcjonującej w branży kredytów pozabankowych?

Przed wszystkim zależy nam na satysfakcji klientów. O naszej solidności świadczy fakt, że wielu pożyczkobiorców ponownie korzysta z naszych usług. Co więcej, aż 33% (dane z 04.2015) naszych nowych klientów pochodzi z rekomendacji tych obecnych. Istotną jest dla nas jakość obsługi, dlatego też dbamy o to, żeby nasi doradcy i pracownicy infolinii byli odpowiednio przeszkoleni. Jesteśmy członkiem Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych, ambasadorem programu FairPay propagującego rzetelne wywiązywanie się ze zobowiązań i nagradzanie za dobrą historię spłat. Od września 2011 r. otrzymaliśmy nagrodę Skrzydła KR. Długość historii spłat. W październiku 2012 r. uczestniczyliśmy w programie Rzetelna Firma. We wrześniu 2012 r. otrzymaliśmy nagrodę Skrzydła KR. Długość historii spłat. Aby udzielać pożyczki trafiali tylko do wiarygodnych kredytobiorców. Z naszych usług skorzystało już niemal 100 tys. osób. Naszym głównym celem jest utrzymywanie długofalowych relacji z klientami. Jesteśmy odpowiedzialnym pożyczkodawcą, zależy nam, aby dopasować produkty do możliwości klientów. Często przekonujemy ich do zaciągnięcia mniejszych kwot, wskazując zalety i możliwości do bezpiecznej spłaty pożyczki w przyszłości. Każdą sprawę rozpatrujemy indywidualnie i przed nikim nie zamykamy swoich drzwi. Bardzo ważne jest, aby klient miał świadomość zaciągania zobowiązań. Staramy się edukować i przedstawiać ryzyka niosące za sobą nadmierne zadłużenie się.



Co się dzieje w przypadku załogłości w spłacie?

Dla nas ważne jest, aby „uratować” klienta przed windykacją zewnętrzną, czy skierowaniem sprawy do sądu. Mamy ludzkich, empatycznych doradców, dlatego na etapie obsługi pożyczki w miejscu zamieszkania jest możliwość symbolicznego przesunięcia terminu spłaty. Większość naszych klientów nie ma problemów ze spłatą swoich zobowiązań. Ta część, która jednak nie wywiązuje się z nich, najczęściej na skutek jakiś nieprzewidzianych zdarzeń losowych, znacznie przekraczając terminy przewidziane w harmonogramie, jest odwiedzana przez naszych pracowników i próbujemy wspólnie znaleźć rozwiązania. Często terminy i warunki spłat są negocjowane. Czasami pronomujemy termin spłaty. A w przypadku braku chęci współpracy ze strony klienta trafia on do naszego wewnętrznego działu windykacji. Tu kładziemy nacisk przede wszystkim na dopasowanie rat do obecnych możliwości i przekalkulowanie harmonogramu spłat, aby nie obciążać takich osób zbędnymi opłatami dodatkowymi, które tylko utrudniłyby rozwiązanie problemu. Dzięki takiemu podejściu możemy liczyć na lojalność klientów, a także na polecenia nas innym, a przy działalności związanej z pieniędzmi to wartość nie do przecenienia.

SYMBOL 2015 – NOMINACJA

Modernizacja z myślą o ekologii

Bezpieczne i niezawodne dostarczanie ciepła dla odbiorców, modernizacja infrastruktury i ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko – to priorytety działania PEC-Gliwice Sp. z o.o. Świadczą o tym liczby: tylko w roku obrotowym 2014/2015 na remonty przeznaczono 11 mln zł, a na inwestycje 22,2 mln zł, natomiast w następnym roku obrotowym zaplanowano realizację zadań inwestycyjnych o wartości aż 39,4 mln zł, w tym 28,2 mln zł – to inwestycje związane z ochroną środowiska.

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Gliwicach różni się od innych tego typu zakładów. Po pierwsze – posiada największe źródło mocy (360 MW!) spośród spółek komunalnych. Po drugie – Ciepłownia Gliwice połączona jest z pobliską kopalnią „Sośnica” taśmociągami nawęglania, którym od wielu lat realizowane są dostawy węgla do produkcji ciepła.

Skalę rozwoju spółki pokazują przywołane na wstępie dane dotyczące środków finansowych przeznaczanych na modernizację przedsiębiorstwa, warto tym inwestycjom poświęcić więcej uwagi.

Ekologiczne konkrety

Działalność gliwickiego PEC-u to wytwarzanie i zaopatrywanie w ciepło odbiorców na terenie Gliwic. Produkcja ciepła odbywa się w Ciepłowni Gliwice wyposażonej w cztery kotły rusztowe typu WR-25 oraz w trzy kotły pyłowe typu WP-70. Wszystkie kotły WR-25 oraz kotły WP-70 zostały już zmodernizowane – za każdym kotłem zabudowany jest elektrofiltr i wentylator wyciągający spalin, co pozwoliło na dostosowanie urządzeń do aktualnych norm ochrony środowiska. Ze względu na wysoką zawartość siarki w dostarczonym z kopalni węgla, po spalaniu którego tenki siarki trafiały do powietrza, konieczne było wykonanie instalacji odsiar-

czania spalin – kosztownego i skomplikowanego technicznie przedsięwzięcia, niezbędnego jednak w nowoczesnym przedsiębiorstwie.

– *Instalacje odsiarczania mogą być wykonywane w dwóch technologiach: tzw. mokrej i półsuchej – tłumaczy Rudolf Widziszowski, prezes zarządu Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej – Gliwice Sp. z o.o. – Instalacja mokra wymaga dużej przestrzeni, pojawiają się nadwyżki gipsu, a przede wszystkim zużywa ogromne ilości wody. Jeżeli przedsiębiorstwo ma być ekologiczne, nie może sobie na to pozwolić. Wybraliśmy zatem metodę półsuchą.*

Realizacja pierwszego etapu instalacji ograniczającej emisję SO₂ zakończyła się w 2008 r. Kolejny etap budowy instalacji odsiarczania spalin został zakończony w 2012 r. Obecnie realizowana jest trzecia linia odsiarczania dla kotłowni WP-70 (zakończenie prac planowane jest na 2016 r.) Źródłem finansowania tej inwestycji są środki własne spółki oraz pożyczka z Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Katowicach, z którym przedsiębiorstwo współpracuje od wielu lat. Dzięki konsekwentnie realizowanym inwestycjom PEC-Gliwice Sp. z o.o. może liczyć na umorzenie nawet 40% pożyczki. Zaoszczędzone środki posłużą do podjęcia kolej-

nych działań proekologicznych. Środki z WFOŚiGW to niejedyny fundusze pozyskiwane przez przedsiębiorstwo; udało się również uzyskać dofinansowanie z funduszy Unii Europejskiej na modernizację kotła WR-25. W celu ograniczenia emisji tlenków azotu w Ciepłowni Gli-



Instalacja oczyszczania spalin w PEC-Gliwice Sp. z o.o. Powyżej – widok przedsiębiorstwa z lotu ptaka.

wice przeprowadzono remont palników pyłowych na kotłach WP-70.

Oprócz nakładów ponoszonych na remonty i modernizację Ciepłowni, PEC-Gliwice Sp. z o.o. systematycznie przeznaczają



Niska emisja coraz niższa

Celem przedsiębiorstwa jest też zwiększenie liczby odbiorców indywidualnych ciepła. Wciąż najbardziej popularnym sposobem ogrzewania gospodarstw domowych jest metoda konwencjonalna: spalanie węgla i innych materiałów w piecach indywidualnych. Wiąże się to nie tylko z dużymi niedogodnościami (zawianie węgla, jego transport, samo użytkowanie pieca), ale przyczynia się do zjawiska tzw. niskiej emisji, bardzo negatywnie wpływającej na jakość powietrza w polskich miastach. – *Dajemy mieszkańcom Gliwic alternatywę w postaci ciepła sieciowego, najwygodniejszego i najbardziej bezpiecznego sposobu ogrzewania. Zapewniamy doprowadzenie instalacji oraz montaż węzłów cieplnych –* po stronie

mieszkańców pozostaje jedynie montaż instalacji wewnętrznej. Zainteresowanie przyłączeniem się do sieci jest duże, ale nie obywa się bez problemów – mówi R. Widziszowski.

Problemem, o którym mowa, jest przede wszystkim brak jednomyślności w przypadku wspólnot mieszkaniowych, często także brak środków finansowych. PEC od lat organizuje spotkania z mieszkańcami Gliwic i prowadzi działania edukacyjno-informacyjne, również w ramach programu Ciepło Systemowe. Wszystko po to, aby zachęcić gliwiczanki do zmiany ogrzewania na wygodniejsze i bardziej przyjazne środowisku. Te działania przynoszą wymierne rezultaty – jeszcze w tym roku sieć ciepłownicza zostanie rozbudowana, co pozwoli na przyłączenie budynków mieszkalnych w dzielnicy Sośnica, a w przyszłym roku planowana jest rozbudowa sieci ciepłowniczej w Łabędach.

Przyszłość w kogeneracji

Po zakończeniu najważniejszego etapu instalacji odsiarczania spalin PEC-Gliwice Sp. z o.o. nie zamierza spocząć na laurach. – *Planem na najbliższe lata jest wprowadzenie wysokosprawnej kogeneracji. Prace rozpoczną się w 2017 r., tak by w 2020 r. inwestycja została zakończona –* wyjaśnia R. Widziszowski. Kogeneracja to proces technologiczny jednoczesnego wytwarzania energii elektrycznej i użytkowego ciepła, pozwalający na ograniczenie strat ciepła, a co za tym idzie, bardziej przyjazny środowisku i bardziej ekonomiczny. Obserwując konsekwentne, wieloletnie działanie i dotychczasowe sukcesy gliwickiej firmy, nie ma wątpliwości, że i ten plan zostanie zrealizowany.

Aleksander Polański