

## **Przeszłość jest ważna, ale przyszłość jest ważniejsza**

**Data publikacji 18 Sierpień 2010**

**Tagi: 65-lat, Credit Union, Halina MarszałekMcGregor, Toronto**

*9 sierpnia przypada dokładna 65 rocznica powstania Credit Union, wiemy że obchody tego jubileuszu rozpoczęły się nieco wcześniej Piknikiem Rodzinnym w Parku im. Ignacego Paderewskiego i podejmowaniem członków słodyczami w poszczególnych oddziałach, co jeszcze?*



**Halina Marszałek McGregor:** Piknik był wielkim sukcesem, mieliśmy piękna pogodę, odwiedziło nas mnóstwo gości i wszyscy wspaniale się bawili. W sobotę (7 sierpnia - przyp red.) urządziliśmy imprezę urodzinową na parkingu Credit Union, wspólnie z Roncesvalles Business Improvement Area. Mieliśmy wielki urodzinowy tort, przez cały dzień grała muzyka, częstowaliśmy polskimi przysmakami, dzieci miały dużo frajdy. Wszystko z podkreśleniem, że jest to 65 rocznica powstania Naszej Credit Union. W niedzielę odprawiona została uroczysta Msza Święta, a później odbyło się skromne przyjęcie w sali parafialnej u Św. Stanisława Kostki. Spotkaliśmy się przy kawie, pączkach, był także tort urodzinowy. Przy tej parafii w 1945 roku powstał pierwszy oddział naszej Credit Union. A w piątek, tak jak pan wspomniał, w każdym oddziale częstowaliśmy naszych członków kawą i słodyczami, po to aby podkreślić, że to właśnie dla nich tu jesteśmy. Chcieliśmy w ten skromny sposób podziękować im za lojalność i zaufanie jakiego nam udzielają przez te całe 65 lat.

***Jeśli jesteście już przy oddziałach, to nasuwa się pytanie związane z powstaniem nowych biur C.U. w Mississaudze. Otwarcie nowych oddziałów przy Dundas i Winston Churchill i przy Central Parkway. Co***

## ***zdecydowało o tych otwarciach, jaka była gwarancja, że nowe lokalizacje będą dla członków i samej instytucji korzystniejsze?***

Ta decyzja dojrzewała przez lata. Trzeba sobie powiedzieć, że społeczność polonijna nie jest statyczna, nie jest skupiona w jednym miejscu. A my jako instytucja musimy to rozpoznać i dostosować się do tego. Niektóre nasze oddziały były zbyt skromne. Nasi członkowie potrzebują coraz lepszej obsługi, w nowoczesnych ekspozyturach.

Z perspektywy strategii długofalowej te inwestycje są potrzebne. Nie można, ze względu na ogromne koszty operacyjne, podtrzymywać takiego status quo, jaki był i czasem trzeba zamknąć lub przenieść oddział w inne miejsce. Bywa, że utrzymywanie oddziału w pełnym wymiarze godzin, nawet z minimalnym personelem, przerasta kosztą opłacalności. Trzeba się zastanowić gdzie będziemy potrzebni, w którym miejscu, za pięć, za dziesięć, za dwadzieścia lat.

Dodatkowo trzeba było dać naszym członkom dostęp do serwisów przez internet, telefon, Call Centre. Teraz dołączyliśmy do systemu pod nazwą The Exchange Network dzięki czemu, obok naszych własnych 16-tu bankomatów w tym nowym systemie w samym Ontario możemy teraz zaoferować około 700 dodatkowych maszyn. I są to bankomaty, z których można korzystać bezpłatnie. System polega na tym, że mniejsze banki i Unie Kredytowe połączyły się w tą sieć bankomatów. Bankomaty są bardzo drogie w użytkowaniu. Dlatego jest to bardzo dobry pomysł, bo bankomat pracuje dla kilku instytucji, jest więcej operacji i dzięki temu system jest opłacalny. Na naszej stronie internetowej jest dostęp do pełnej listy lokalizacji tych maszyn. Ten typ bankomatu wykonuje wiele operacji bankowych. Dla naszych członków, którzy mieszkają poza aglomeracją Toronto, jest to bardzo wygodna opcja.

Jeżeli chodzi o oddział w Oakville, to przeniesienie go w pobliże dużego i popularnego sklepu "Starsky" to był udany pomysł. Przy okazji zakupów można załatwić też swoje sprawy w Credit Union Dundas West. Jest duży parking - powiedzmy sobie szczerze, Mississauga to nie jest typowe gęsto zabudowane miasto, tu się wszystko załatwia samochodem.

Oddział przy Central Parkway, który został otwarty w maju 2009 roku już znalazł się na trzecim miejscu wśród wszystkich oddziałów Credit Union.

Ważne jest aby mieć kilka dużych nowoczesnych oddziałów, z dobrym dostępem, dużym parkingiem, ze wszystkimi udogodnieniami i serwisami. Statystyka wyraźnie pokazuje, jak pozytywne tempo rozwoju mają te oddziały.

## ***Czy zarządzanie Credit Union odbywa się według jakiegoś strategicznego planu, który przewiduje rozwój na najbliższe lata?***

Tak oczywiście, podejmujemy decyzje w oparciu o plan strategiczny, ale organizacja musi być elastyczna, bo wiele czynników się zmienia i trzeba się do nich dostosować. Jako organizacja musimy dodatkowo trzymać się regulacji wytyczonych przez rząd prowincji Ontario. Każda instytucja w Ontario działa według szczegółowych przepisów. Jesteśmy wręcz zobowiązani do sporządzenia planu strategicznego.

Żeby dobrze prowadzić organizację musisz wiedzieć dokąd zmierzasz, jaki jest twój cel. Naszym celem jest służyć naszym członkom. Oczywiście musimy osiągać także dochód, bo nie można na dłuższy okres pracować w deficycie. Jako organizacja znamy swoje korzenie, jesteśmy dumni z historii, ale patrząc w przyszłość musimy zapewnić naszym członkom produkty i serwisy finansowe, które nie odbiegają od standardów rynkowych i są konkurencyjne.

Ponad 70% naszego bilansu to kredyty hipoteczne, na pożyczkach personalnych można zarobić więcej, ale w grę wchodzi wyższe ryzyko. Trzeba także zwrócić uwagę na to, że niskie oprocentowanie jest istotne, ale kluczowa jest jakość serwisu. My jesteśmy ustabilizowani na rynku, ludzie znają nasze regulaminy, jesteśmy instytucją naprawdę godną zaufania. Dbamy o klienta, bo znamy naszych członków i chcemy z nimi współpracować na dłużej.

Trzeba podkreślić, że w paru ostatnich latach dużo zrobiliśmy z myślą o przyszłości. I nie chodzi nam tylko o te dwa nowe oddziały. Przechodzimy na nowe technologie, które usprawniają i ułatwiają działalność.

Włączyliśmy się do The Exchange Network, prowadzimy serwis Western Union - przesyłanie funduszy do praktycznie każdego miejsca na świecie - tego wcześniej nie było. Niedawno otworzyliśmy tymczasowy oddział w Brampton, bo w przyszłości planuje się tam duże centrum usługowo-kulturalne. Zamiast czekać na wybudowanie tego kompleksu już teraz budujemy biznes w tej okolicy, dla Polonii, która przeniosła się na północ.

Bardzo optymistycznie patrzę w przyszłość. Rezultaty pierwszych 6 miesięcy tego roku są pozytywne, a z czasem będą jeszcze lepsze.

Cała infrastruktura jest już na miejscu, a teraz trzeba do tego dodać więcej biznesu aby wygenerować większe zyski, bo koszt operacyjny mamy już ustabilizowany i można będzie zysk rozdzielić między naszych członków i silniej wspierać nasze organizacje społeczne. Potrzebujemy zatem dalszego poparcia naszej Polonii, bo bez tego nie ma przyszłości.

A w jaki sposób Credit Union zaangażowana jest w sprawy polonijne?

Tradycyjnie odgrywaliśmy zawsze znaczącą rolę w pielęgnowaniu polskiej kultury i tradycji. Misją naszego „Polish Studio” jest służyć Polonii poprzez dostarczanie informacji z Polski, śledzenie wydarzeń polonijnych i relacjonowanie ich naszym rodakom w Kanadzie. Bardzo ważne jest dla nas wspieranie organizacji polonijnych i ich członków. Żeby jednak otrzymać od nas pomoc, organizacje i jednostki muszą spełnić określone kryteria. Podstawowym jest to, że należy być członkiem Credit Union i współpracować z nami. Dlaczego? Bo my promujemy polski język, tradycje, kulturę i wartości. Czasy, kiedy ktoś spoza Credit Union otrzymywał nasze sponsorstwo minęły, po prostu członkowie nie mogą za to płacić.

Moja praca polega na prowadzeniu instytucji finansowej, aby Credit Union wydała produkty oraz uruchomiła i prowadziła odpowiednie serwisy. Ale o sponsorstwie i dotacjach decyduje Rada Dyrektorów, wybrana przez naszych członków. I oni w imieniu naszych członków decydują, co możemy w danym roku dać. W tym roku Rada zdecydowała być głównym sponsorem Kanadyjskiego Festiwalu Chopinowskiego 2010 przypadającego na 200-setną rocznicę urodzin Chopina. Natomiast 17 października będziemy głównym sponsorem koncertu „Santo Subito” prezentującego polskiego kompozytora Piotra Rubika, na który zapraszamy do Roy Thompson Hall.

***Przechodzimy do spraw konkretnych, czyli do wyników finansowych i strat za 2009 rok podanych w Raportie Rocznym. Wszyscy wiemy, że było załamanie rynku, kryzys finansowy, ale czy to był jedyny powód tych strat?***

(Loss) income before income taxes	(1,871)	273
Income taxes (Note 13)		
(Recovered) current	(221)	16
Future	(150)	17
	(371)	33
Net (loss) income	(1,500)	240
Other comprehensive income	-	-
Comprehensive (loss) income	(1,500)	240

Nie, to nie był jedyny powód. Kto był na rocznym zebraniu członków, które mieliśmy w kwietniu, ten wie, że dużo czasu poświęcałam na wytłumaczenie tego co się stało. Nie będziemy mówili o samym kryzysie, bo choć to był poważny powód, to wszyscy wiedzą, co się stało.

Oprocentowanie spadało bardzo szybko, trzeba było podążać z trendem i co za tym idzie gwałtownie spadały zyski. W okresie niepewności ekonomicznej pieniądze dostępne na rynku płyną w kierunku bezpiecznych inwestycji, a zatem mieliśmy do czynienia z olbrzymią konkurencją na rynku pożyczek hipotecznych. To był drugi powód.

Ponadto otworzyliśmy dwa nowe oddziały. To była inwestycja, która zaprocentuje już w najbliższej przyszłości. Trzeba liczyć, że przez pierwsze dwa lata nie można się spodziewać zysków. Ale już widać, że właśnie te dwa oddziały dają sobie wspaniałe radę i nie będziemy czekać nawet dwóch lat na akomodację. Dodatkową inwestycją była konieczna modernizacja naszej sieci bankomatów.

Jednocześnie ponieśliśmy jednorazowy koszt koniecznej dla przyszłości i rozwoju firmy restrukturyzacji.

Od samego początku mojej pracy w Credit Union wiedziałam, że trzeba podnieść produktywność.

Zdecydowałam, że najlepszym rozwiązaniem będzie stworzenie specjalnego programu, który zachęci ludzi do odejścia na wcześniejszą emeryturę, bo nie chciałam zwalniać najmłodszych. Był to drogi program, ale

trzeba było to zrobić, aby obniżyć koszty operacyjne na przyszłość. Teraz prowadzenie działalności Credit Union będzie tańsze. Mimo tego, że taki plan działa przez kilka miesięcy i wykracza poza rok finansowy, to koszty musiały zostać zaksięgowane od razu.

Dodatkowo było jeszcze parę jednorazowych pozycji kosztowych i sumy te ze względu na swoją naturę także zostały zaksięgowane w ubiegłym roku. Szczegóły znaleźć można w naszym Sprawozdaniu Finansowym za 2009 rok.

Jak popatrzymy na wyniki finansowe za pierwsze 6 miesięcy tego roku, to okazuje się, że nie mamy już żadnych wydatków nadzwyczajnych i sytuacja została opanowana. W pierwszym półroczu wypracowaliśmy już niewielki zysk. Jeśli spojrzymy na tabele wydanych pożyczek tzn. tam gdzie zarabiamy, to okazuje się, że nawet na tak konkurencyjnym rynku radzimy sobie bardzo dobrze i odnotowaliśmy przychód.

Aby wydawać pożyczki musimy mieć z czego, więc uruchomiliśmy pewne produkty, które powodują napływ depozytów. Dzięki bardzo dobrym warunkom członkowie zaczęli do nas przenosić RRSP i RIFF, kupując obligacje itd. Kontynuujemy budowanie zaufania i to procentuje wzrostem depozytów.

1 października ubiegłego roku firma ubezpieczeniowa DICO (The Deposit Insurance Corporation of Ontario) zmieniła zasady ubezpieczenia oszczędności zgromadzonych na kontach rejestrowanych, takich jak RRSP, RRIF, LIRA, RDSP, edukacyjnych RESP czy TFSA (Tax Free Savings Account). Obecnie depozyty zgromadzone na kontach rejestrowanych w CU są ubezpieczone do pełnej sumy, bez jakichkolwiek limitów. W bankach komercyjnych depozyty ubezpieczone są do wysokości 100 000 dolarów. To daje rękojmię, że wszystkie depozyty zgromadzone na kontach rejestrowanych w Credit Union są bezpieczne i żaden kryzys im nie zaszkodzi, nie stracimy oszczędności życia. Te fundusze można przenieść do Credit Union przez okrągły rok, nie tylko w lutym.

Wszystkie informacje na temat produktów Credit Union można sprawdzić pod adresem [www.polcu.com](http://www.polcu.com), tam również dostępne jest nasze Sprawozdanie Finansowe za 2009 rok. Jednocześnie chciałabym zachęcić naszych członków do przychodzenia na doroczne zgromadzenia, na których bardzo szczegółowo omawiamy nasze wyniki oraz dalsze perspektywy rozwoju.



***Czy instytucje typu Credit Union mają jakieś szanse w konkurencji z bankami? Czy ograniczenia aktu regulującego - Credit Unions and Caisses Populaires Act nie przeszkadzają w prowadzeniu szerokiej działalności finansowej. Wreszcie czy Unie Kredytowe mają perspektywę rozwoju czy przetrwają na rynku?***

Ja myślę, że Credit Unions mają przed sobą pozytywną i pewną przyszłość. Jeśli spojrzymy jak pracują takie instytucje w prowincjach na zachodzie czy w Quebecu, to są olbrzymie instytucje finansowe. Organizacje te wzmacniają się również w Ontario. Ludzie lubią współpracować ze swoimi spółdzielniami, podoba się im idea, że są członkami takiej organizacji, że ona pracuje dla nich. Wreszcie to, że są rozpoznawalni, że credit unions znają i rozpoznają ich problemy. Są to instytucje zwrócone do swoich członków.

Banki mają więcej opcji, ja nie widzę możliwości żeby credit unions w przyszłości operowały we wszystkich dziedzinach, w których pracują banki. My oferujemy wszystkie podstawowe serwisy bankowe, jesteśmy specyficzną organizacją, i to co robimy musimy robić dobrze i musimy robić z zyskiem. Jeśli popatrzymy na raporty finansowe banków to okazuje się, że banki zarabiają krocie np. w dziedzinie inwestycji (investment banking) czy wealth management.

Możemy mieć dostęp do większej ilości serwisów inwestycyjnych, i to jest jeden z punktów naszej strategii. Dotychczas to nie był duży segment rynku jaki obsługujemy, nie zarabialiśmy na tym dużo. I nie skierowaliśmy do tej działalności wielu pracowników, ani nie przeprowadzaliśmy szkoleń. Chcemy rozwijać sprzedaż ubezpieczeń i funduszy powierniczych (mutual funds). Na przyszłość możemy się rozwinąć w tym kierunku. Na razie ta część rynku nie jest popularna. W wyniku kryzysu ludzie stracili dużo pieniędzy w papierach wartościowych.

Wracając do pytania czy Akt krępuje nam ręce. Po pierwsze ten Akt ma ograniczenia geograficzne, możemy działać tylko na terenie Ontario. Po drugie ogranicza pole naszej działalności finansowej. Nie mniej, w ramach tego na co nam ten Akt pozwala mamy jeszcze dużo miejsca na rozwój. Akt ten został zrewidowany w październiku 2009 roku, czego celem była poprawa konkurencyjności credit unions. Czy będziemy obsługiwać wszystkie serwisy jakie obsługują banki - chyba nie. Ale to czego ludzie oczekują, podstawowe usługi finansowe będziemy prowadzić dobrze i profesjonalnie. Mamy zupełnie inny niż banki model działalności. Jesteśmy lokalną, niszową instytucją, mamy cel - służyć polonijnej społeczności, jesteśmy instytucją katolicką, założoną przez oo. Oblatów.

***Najwięcej zarabiacie na serwisie?***

Nie aż tyle, ile banki zarabiają na swoich serwisach. Mamy duże udogodnienia dla naszych członków. Wszyscy powyżej 60 roku życia nie płacą u nas za regularne serwisy! Nasze konta CYS (Child-Youth-Student Accounts) dla osób do 26 roku życia są również wolne od opłat, a do tego są na nich wyższe oprocentowania. Te konta są wspaniałe. Mieliśmy kampanię otwierania tych kont, zakończoną sukcesem, w czasie której w okresie od września 2009 do stycznia 2010 otworzyliśmy 234 konta tego typu. Na jesieni znowu skoncentrujemy się na tych kontach, zrobimy drugi krok. Mamy nadzieję, że ci młodzi ludzie zostaną z nami na przyszłość.

Jeśli chodzi o serwisy jesteśmy bardziej konkurencyjni od banków. I trzeba więcej o tym mówić. Współpracując z Radą Dyrektorów wyznaczamy nowe kierunki działania. Nie liczymy na nową emigrację, bo jej nie ma, z drugiej strony stara emigracja wymiera. Liczymy na to, że nasi obecni członkowie zdopingują swoje dzieci, rodziny, znajomych do przeniesienia swoich interesów finansowych do Naszej Credit Union. Bo lubią to co oferujemy: dobry serwis, dobre produkty, dobre oprocentowanie. Chcemy dotrzeć do nowych potencjalnych członków. Tak jak ja. Ja jestem tutaj urodzona, chciałam mieć tu konto i przeniosłam swój prywatny biznes do Credit Union. Większość z nas korzysta z usług bankowych w kilku instytucjach na raz, dlaczego nie włączyć do tego Credit Union? Oczywiście trzeba do tego ludzi zachęcić. I my to robimy, dość agresywnie i z sukcesem.

Od kwietnia mamy The Exchange Network, który radykalnie zmienia obsługę bankową. W chwili obecnej

coraz mniej korzysta się z serwisów bankowych w samym banku. Większość podstawowych czynności wykonuje się przez internet, bankomat czy przez telefon. Ale nie koniecznie trzeba "rozmawiać z maszyną". Mamy Call Centre, to jest w praktyce nowy, osobny wirtualny oddział. Te panie, które pracują w Call Centre mogą zrobić praktycznie wszystko co pracownik przy okienku. Przeniesienie funduszy z konta na konto, obsługa konta, pełną informację co się dzieje na koncie, można wypełnić całą aplikację na pożyczkę przez telefon i przyjść do banku tylko po to aby ją podpisać. Obsługa inwestycji, RRSP - możemy wydawać polecenia przez telefon. Generalnie duża oszczędność czasu.

### ***Jaka jest różnica między Telephone Banking a Call Centre?***

Przez Telephone Banking robimy operacje telefonicznie, ale z komputerem, przez 24 godziny na dobę siedem dni w tygodniu. W Call Centre rozmawia się z osobą, można coś wytłumaczyć, uniknąć pomyłki. Call Centre dostępne jest pod numerem 1.888.558.5506, co oznacza, że jest za darmo, nie ma long dystansu. Chciałabym wprowadzić jeszcze usługę "e-mail transfer", transfer pieniędzy między Credit Union a innym kanadyjskim bankiem, przez internet. Cała idea polega na tym żeby prowadzić swoje finanse lekko, bez trudu. Bo pieniądze muszą być w ruchu i nie można stawiać przed członkami barier.

### ***Jakie są cele na nowy rok?***

Po pierwsze, poprawa wyników finansowych. To jest cel numer jeden i to nam dobrze idzie. Kontynuacja i poprawa usług dla członków, o tym powiedziałam wcześniej. Niektóre z naszych procesów są przestarzałe i skomplikowane, musimy je zmodernizować. Czasem potrzebne są inwestycje, ale często wystarczy zmienić i usprawnić procedurę, aby sprawić żeby usługa była łatwiejsza i prostsza. Modernizujemy i usprawniamy nasze procesy, np. wkrótce wprowadzimy ulepszone wyciągi z kont czekowych. Będą elektroniczne kopie czeków, wszystko zgodnie z postępem technologicznym. Jeśli będziemy chcieli wysłać wiadomość do jakiegoś członka to odbędzie się to niemal natychmiast. Poczta kosztuje, więc na tym na pewno zaoszczędzimy, wszystko będzie odbywać się szybciej i taniej. Przyjazniejsze dla środowiska, wydajniejsze. W ostatnich tygodniach zainwestowaliśmy w nowy system telefoniczny. Mam nadzieję, że już niedługo nasi członkowie zaczną zauważać, że jest łatwiej się z nami połączyć i skomunikować, co pociąga również za sobą spore oszczędności. Trzeba będzie zmienić technologię kart debetowych, wprowadzimy technologię chipową. I to już z końcem tego roku. Będą dzięki temu dużo bezpieczniejsze i będą odpowiadać standardom światowym. A z tego co wiemy nasze karty dużo lepiej pracują w Polsce niż karty jakiegokolwiek banku kanadyjskiego i do tego są tańsze. Przeglądamy wszystkie kontrakty handlowe z dostawcami i gdy jeśli kończy się termin, staramy się negocjować je na nowych warunkach, zgodnie z ruchem na rynku, ale korzystnie dla obu stron.

### ***Rozumiem, że takie są założenia, ale jak to zrobić? Bo to przecież jest decyzja członków, że będą chcieli kontynuować współpracę z Credit Union.***

Najważniejszy jest personalny kontakt jaki nasi pracownicy mają z członkami. To jest numer jeden. Jeśli ktoś otrzymał od nas usługę i jest z niej zadowolony to jest duże prawdopodobieństwo, że będzie chciał kontynuować współpracę. Po drugie - oprocentowanie. To jest bardzo ważne. I po trzecie komunikacja z członkami, aby wiedzieli co możemy dla nich zrobić. Poza tradycyjnymi nośnikami jak telewizja, radio i gazety, staramy się wykorzystywać nowoczesne technologie, media i kanały komunikacyjne. Korzystamy z wewnętrznej telewizji - w wielu oddziałach mamy ekrany LCD, na których wyświetlamy wszystkie nasze nowe propozycje. Możemy na nich też reklamować przedsięwzięcia naszych członków. Do komunikacji wykorzystujemy internet – na naszej stronie zawsze można znaleźć

wszelkie aktualności. Doceniamy takie narzędzia jak Facebook - to jest niesamowite, w ubiegłym roku wysłaliśmy przez Facebook zaproszenie do udziału w Polskim Festiwalu na Roncesvalles i odpowiedziało nam na nie tysiące ludzi. Chcemy to kontynuować, bo widzimy jak to jest dla nas korzystnie. Przy okazji szkoda, że w tym roku festiwal się nie odbędzie ze względu na remont drogi na Roncesvalles. Generalnie próbujemy być na czasie.

Zdajemy sobie sprawę, że nowi członkowie to jest nasza przyszłość, a najlepsza metoda na ich zdobycie to rekomendacja. Wiemy, że niezwykle ważną rolę w tym procesie odgrywają nasi zaangażowani pracownicy, a rekomendacja od zadowolonego członka jest po prostu bezcenna.

Zapraszamy do korzystania z naszych usług, a przede wszystkim do zapoznania się z propozycjami, jakie mamy dla naszych członków.

**Z panią Haliną Marszałek McGregor rozmawiał Jacek Szczepiński**