

Dziś 4 strony
nie tylko dla małych
i średnich
przedsiębiorstw

**Puls
Biznesu**

Przedsiębiorca

GAZELA BIZNESU Gdyby to moja firma opiekowała się danymi w KRRiT, od razu wiedzielibyśmy, kto i kiedy wyciął z rządowego projektu ustawy słowa „lub czasopisma” — mówi Robert Wodziński, właściciel spółki Copi. 23

Dziś na stronach
Przedsiębiorcy

TEMIDA

Wybierz taki sąd,
jaki ci się podoba



Przedsiębiorca w sporze z kontrahentami ma duże możliwości wyboru sądu, który zajmie się sprawą. Jedną z metod pozwalających na wybór sądu powszechnego jest zawarcie między stronami sporu klauzuli umownej, opisanej w art. 46 Kodeksu postępowania cywilnego. Do wyboru sądu nie zawsze jednak jest potrzebna specjalna umowa. Niekiedy taką możliwość dają obowiązujące przepisy.

— Powództwo o roszczenie majątkowe przedsiębiorcy można wytoczyć przed sądem, w którego okręgu znajduje się zakład główny lub oddział — tłumaczy Michał Wysocki, radca prawny z kancelarii Wysocki i Partnerzy. 22

PYTANIA
DO EKSPERTA
Mediacja
gospodarcza

Skąd wziąć dobrego mediatora? — zastanawia się czytelnik „PB”. — Po pierwsze, mediator mistrz to mediator z doświadczeniem. Po drugie, musi mieć wiele cech osobowościowych, które go predestynują do funkcjonowania w konflikcie. Jest w Polsce kilka centrów z odpowiednio wyszkolonymi mediatorami. Można je odszukać w internecie — podpowiada Maciej Bobrowicz, mediator i negocjator, wiceprezes Krajowej Rady Radców Prawnych. 22



Firma na rynku Grupa Finansowa Expert

Tani i zaufani

Expert w swej sieci agencji bankowych ma ponad 150 okienek obsługujących klientów i transakcje na przeszło 30 mln zł miesięcznie.

Wzorem do naśladowania dla właścicieli wrocławskiej firmy była sieć małych agencji PKO BP. Agenci wszelkie operacje finansowe przeprowadzali w imieniu i na rzecz tego banku. Cel był taki, by bez stania w kolejkach opłacić rachunki za gaz, prąd czy przelać pieniądze na wybrane konto.

Włodzimierz Karkoszka i Wojciech Piątek, szefowie wrocławskiego Experta, poznali bankowy system agencji od podszewki. Pierwszy przez ponad 20 lat nadzorował i organizował w PKO BP sieć agencji we Wrocławiu i na Dolnym Śląsku. Drugi prowadził cztery agencje bankowe.

Od kilku lat bank zabiegał o to, by agencje zajęły się sprzedażą produktów bankowych, głównie kredytów. Ale właścicielom większości agencji pomysł nie przypadł do gustu. Nie służyło im także podniesienie prowizji od transakcji, bo prowadziło do spadku liczby klientów. Nad wieloma agencjami zawisła groźba zamknięcia.

— Trafiliśmy na bariery systemowe, które kazaly pomyśleć, jak uchronić część okienek przed likwidacją, a zarazem wykorzystać ich możliwości. Często zorganizowanie agencji PKO wiązało się z za-inwestowaniem oszczędności całego życia i uważałem, że ludziami tym należy pomóc — mówi Włodzimierz Karkoszka, wiceprezes firmy.

Agent pod kontrolą

Karkoszka i Piątek zaczęli myśleć o usamodzielnieniu się. Opracowanie ostatecznej koncepcji i jej wdrożenie zabrało im ponad rok. Trzeba było przezwyciężyć strach przed niepewnością, a przede wszystkim precyzyjnie przygotować strategię firmy.

— W styczniu 2003 r. zlecieliśmy napisanie programu komputerowego do obsługi sieci okienek. Miał być maksymalnie bezpieczny, umożliwiać bieżącą kontrolę przepływu pieniędzy i nadzór nad wpłatami. Chodziło o to, by agent



TAK SIĘ ZARABIA Uczciwość w kontaktach z klientami to wymierny zysk firmy — mówi Wojciech Piątek, prezes Grupy Finansowej Expert.

nie mógł żadnej operacji zataić lub zmienić. System został tak skonstruowany, by centrala otrzymywała informacje nawet o najdrobniejszych nieprawidłowościach — mówi Wojciech Piątek, prezes Experta.

Cztery miesiące później ruszyło pierwsze okienko. Początkowo zatrudniali tylko ludzi z polecenia, sprawdzonych. Wraz ze zwiększającą się liczbą okienek, zmieniły się zasady rekrutacji. Pracę w Expertcie znalazł każdy, kto potrafił udowodnić swą uczciwość dzięki rekomendacji osoby zaufania publicznego, zaświadczeniu o niekaralności, wpisu w Krajowym Rejestrze Długów, a nawet z Biura Informacji Kredytowej. Niezbędne były też odpowiednie zabezpieczenia. Do dziś trzeba wystawić weksel in blanco poręczony przez dwie osoby, które mają stałe dochody, ubezpieczyć działalność, spełnić techniczne wymogi bezpieczeństwa. Trudno się dziwić takiej ostrożności. Co miesiąc w okienkach Experta dokonywanych jest około 300 tys. operacji na kwotę przekraczającą 30 mln złotych.

W pogoni za nowością

— Zamierzamy zaoferować klientom możliwość dokonywania przelewów na rachunki prowadzone w bankach zagranicznych nawet za jedną czwartą ceny obecnie po-

bieranej przez banki. Staniemy się więc konkurencyjni wobec tradycyjnej bankowości — mówi Włodzimierz Karkoszka.

W tym celu Expert nawiązał współpracę z bankiem DnB Nordbank Polska. Dzięki temu klient otrzyma gwarancję, że pieniądze dotrą do adresata, a koszt tej operacji nie przekroczy kilkunastu złotych. Expert planuje także obsługę miejskiej karty we Wrocławiu, jeśli zostanie ona wprowadzona do obiegu. Narzędzie to może służyć do płatności za bilety komunikacji miejskiej, parkingi czy za korzystanie z placówek kultury.

Firma kupia się na mieszkańcach Dolnego i Górnego Śląska. Dla tych ostatnich najważniejsza jest cena operacji kasowych. W Katowicach, Bytomiu czy w Gliwicach opłacenie rachunku to koszt półtora złotego. We Wrocławiu, Oleśnicy czy w Środzie Śląskiej trzeba zapłacić średnio 1,90 zł. Warto dodać, że jeszcze na rok przed powstaniem Experta za te same operacje klienci musieli zapłacić ponad 3 zł.

— Najważniejsza jest elastyczność cen. To dzięki niej możemy przyciągnąć klientów — tłumaczy Włodzimierz Karkoszka.

Firmie zależy szczególnie na zawieraniu umów z wystawcami rachunków, dzięki którym klienci

mogą opłacać rachunki z zerową prowizją. We Wrocławiu taką umowę Expert ma między innymi z WPO Alba i kilkoma spółdzielniami mieszkaniowymi.

Grunt to zaufanie

Expert walczy o to, by agencje takich opłat zyskiwały zaufanie klientów. Wdrożył drukowanie potwierdzeń zleceń przyjętych od klientów. Umożliwia to klientowi sprawdzenie, czy wszystkie operacje zostały poprawnie zarejestrowane. Jednocześnie pozwala na bieżącą kontrolę wszelkich przypadków dokonania zmian w zleceniu klienta czy nawet jego usunięcia. Każdy punkt jest kilka razy w roku kontrolowany przez pracowników firmy.

— Brak takich rozwiązań był główną przyczyną upadku wielu pojedynczych punktów kasowych. Rzecz w tym, by nie zdarzały się oszustwa, a sieci były dokładnie kontrolowane. To interes takich agencji jak nasza. Uczciwość w kontaktach z klientami to przecież wymierny zysk firmy — uważa Wojciech Piątek.

Właściciele Experta współtworzyli ogólnopolską izbę gospodarczą skupiającą podobne firmy, później jednak uznali, że lepiej współpracować z Dolnośląską Izbą Gospodarczą. Utworzyli w niej nawet sekcję finansową skupiającą instytucje branżowe — banki, brokery ubezpieczeniowych i pośredników kredytowych. Szefowie Experta myślą także nad przyszłością firmy. Przypuszczają, że w pewnym momencie niezbędny okaże się strategiczny partner.

Agata Aylkow

a.aylkow@pb.pl ☎ 022-333-98-98

KONTAKT

Grupa Finansowa Expert
(do końca 2006 r.
pod nazwą Elixir)
ul. Oporowska 62
53-434 Wrocław
tel. 071-332-49-30, 332-48-44

Firma w liczbach

Liczba pracowników centrali	19
Liczba okienek	ponad 150
Roczny obrót	1,9 mln zł
Roczny dochód	180 tys. zł

Nowy „Puls Biznesu” już 15 stycznia
Nowa przejrzysta struktura, bardziej czytelna forma, nowe dodatki tematyczne