

**Andrzej Sołoma**

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

## **NIEKLIENCI I ANTYKLIENCI BANKÓW. Z KRĘGU ROZWAŻAŃ O NIECHĘCIACH WŁAŚCICIELI FIRM MIKRO I MAŁYCH WOBEK BANKÓW**

### **1. Wstęp**

Przez dziesiątki lat w wielu społeczeństwach tradycja gospodarcza kojarzyła banki m.in. z przyjmowaniem depozytów i udzielaniem kredytów. Obecnie w dobie gospodarki „sieciowej” ta pierwsza cecha konstytutywna banków z wielu względów traci – jak się wydaje – na popularności. Od dość dawna bowiem odnotowuje się zmniejszanie depozytów bankowych kosztem wzrostu lokat w funduszach inwestycyjnych<sup>1</sup>. Współczesna rzeczywistość gospodarczo-społeczna coraz intensywniej i coraz wszechstronniej wypiera banki z wielu ich tradycyjnych dziedzin usług, przede wszystkim zaś ze sfery kredytowania. A w segmencie przedsiębiorstw mikro i małych pojawia się również niemała grupa bankowych nieklientów i antyklientów<sup>2</sup>. Pewien najbardziej ogólny sondaż na temat tej problematyki został przeprowadzony przez autora niniejszego opracowania w regionie warmińsko-mazurskim w latach 2001-2005 w trzech kolejno po sobie następujących empirycznych badaniach ekonomiczno-socjologicznych prywatnego sektora przedsiębiorstw mikro i małych.

---

<sup>1</sup> Oszczędności polskich gospodarstw domowych ulokowane na lokatach bankowych szacuje się na 240 mld zł wobec 85 mld zgromadzonych w funduszach inwestycyjnych, przy czym za pierwsze trzy kwartały 2006 r. środki powierzone funduszom wzrosły aż o 23 mld zł [Samcik 2006, s. 2].

<sup>2</sup> Za nieklientów banku w wąskim znaczeniu tego słowa uważać wolno wszystkich tych, którzy nie posiadają kont w bankach. W 1983 r. w USA zbiorowość ta oscylowała wokół 20%, a tworzyły ją rodziny o najniższych dochodach, niskim wykształceniu itp. Obecnie również w Polsce jest – jak się wydaje – podobny wymiar problemu [Swat 2006, s. 57].

## 2. Cel i metoda badań

Badania, o których tu mowa, ukierunkowane były na realizację zadań o charakterze eksploracyjno-deskrytywnym oraz eksplanacyjnym. W tych pierwszych chodziło przede wszystkim o poszukiwanie odpowiedzi na pytanie, jaki rodzaj postaw prezentują właściciele firm mikro i małych z regionu warmińsko-mazurskiego wobec zaciągania kredytów bankowych oraz o związek tychże postaw ze społeczno-demograficznymi cechami przedsiębiorców, jak też niektórymi parametrami prowadzonych przez nich firm. Z wyszczególnionymi tu determinantami wiązano także motywy niekorzystania z kredytów bankowych. Odnośnie do drugiej kategorii celów, tj. tej o charakterze eksplanacyjnym, to podejmowano próbę wyjaśniania postaw przedsiębiorców wobec zadłużania się w bankach poprzez wskazywanie na różne symptomy żywionych przez nich przekonań. Wielowątkowy charakter problematyki badawczej wymagał również odwoływania się do danych statystycznych (tzw. danych zastanych), a nadto precyzji określonych pojęć [Babie 2004, s. 353]. Terminowi nieklient przypisano sens wyrażający się głównie w niezaciąganiu kredytów bankowych. Z kolei świadome lub bezwiedne wyrażanie przez właścicieli firm przekonania, że między nimi a bankami istnieje coś na kształt ujemnego sprzężenia zwrotnego – tzn., że im coś jest lepsze dla banków, tym gorsze jest dla ich firm, i że w kontaktach z tymi „instytucjami finansowymi” klient może więcej stracić niż zyskać – uznano za jeden z konstytutywnych elementów pojęcia antyklient<sup>3</sup>. W zbieraniu danych posłużono się indywidualnym wywiadem standaryzowanym, tj. prowadzonym z pojedyńczymi respondentami na podstawie kwestionariusza zawierającego pytania zamknięte bądź półotwarte. W szczególnych przypadkach w celu uzyskania danych jakościowych posługiwano się wywiadami swobodnym, ułatwiającymi trafniejsze odczytanie sensu odpowiedzi na niektóre pytania kwestionariusza standaryzowanego. W badaniu ostatnim, nie do końca jeszcze opracowanym, a przeprowadzonym na przełomie 2005 i 2006 r., pytania zadano 342 właścicielom firm małych i mikro. W tym fragmencie badań, który miał być próbą rekonesansu nieklientów i antyklientów banków w kilku formułach pytań zamkniętych, częściowo uzupełnianych techniką swobodnego wywiadu, starano się uzyskać możliwie wiarygodne informacje z zakresu sygnalizowanej tu problematyki.

## 3. Wyniki badań

W jednym z passusów kwestionariusza zamieszczono pytanie: „Czy kiedykolwiek korzystał(a) Pan( i) (lub obecnie korzysta ) z kredytu (pożyczki ) na cele związane z działalnością firmy?” Na wyeksponowany w ten sposób problem 75,4% indagowanych respondentów odpowiedziało „tak”, a 24,6% – „nie”. Oznacza to, iż co

<sup>3</sup> Szerzej na ten temat [Sołoma 2005, s. 187].

najmniej  $\frac{1}{4}$  badanych stanowią nieklienci (w przyjętym uprzednio rozumieniu) zarówno banków, jak i wszelkich innych konkurujących z nimi pozabankowych instytucji kredytowych, zwanych niekiedy parabankami (*non-banks*) [Heffernan 2005, s. 93]. W porównaniu z wynikami badań przeprowadzonych w 2003 r. liczba owych nieklientów zmniejszyła się wprawdzie o 6,3 pkt %, ale daje się to łatwo wyjaśnić zarówno wzmocnionymi kampaniami innowacyjno-usługowymi banków, coraz bardziej widocznym wzrostem gospodarczym w regionie<sup>4</sup>, trwającą na przestrzeni lat 2003-2005 ekspansją kredytów konsumpcyjnych i hipotecznych, jak i wieloma innymi przyczynami. Niewykluczone, że to odnotowane w badaniach własnych ponad sześcioprocentowe zwiększenie się w ciągu dwóch lat „ukredytowania” działalności analizowanego segmentu podmiotów gospodarczych wolno zakwestionować tym, że badania, które dane było autorowi realizować w 2003 r. i na przełomie 2005/2006 r., mimo iż dotyczyły tego samego typu przedsiębiorstw, prowadzone były tą samą metodą i w tym samym środowisku społecznym oraz regionie, to jednak tylko w 1/3 obejmowały te same osoby<sup>5</sup>. Krótko mówiąc, w badanej zbiorowości przeważały osoby takie same, lecz nie te same. Z przyczyn niezależnych od autora nie sposób było w pełni metodologicznie sprostować jednej z naczelnych zasad komparatystyki, wymagającej zachowania równych uwarunkowań badawczych (*ceteris paribus*). Abstrahując zatem od tej konstatacji o probabilistycznym charakterze, uwydatnić chyba warto, iż w treści kolejnego pytania chodziło o ustalenie zakresu dywersyfikacji źródeł zewnętrznego zasilania finansowego badanych firm. Pytaniu nadano formułę: „Jeżeli Pan(i) korzystał(a) (lub obecnie korzysta) z kredytu zaciągniętego na cele związane z działalnością firmy, to skąd on pochodził?” Uzyskane wyniki prezentuje tab. 1.

Tabela 1. Dywersyfikacja źródeł zewnętrznego zasilania finansowego przedsiębiorstw małych i mikro w regionie warmińsko-mazurskim w okresie 2005-2006

| Źródło kredytowania                            | Liczba odpowiedzi (w %) |
|------------------------------------------------|-------------------------|
| Tylko z banku                                  | 49,4                    |
| Tylko z sektora pozabankowego                  | 6,4                     |
| Zarówno z banku, jak i z sektora pozabankowego | 20,5                    |
| Nie dotyczy respondenta                        | 23,1                    |
| Brak danych                                    | 0,6                     |

Źródło: wyniki badań własnych.

<sup>4</sup> Jednym z mierników stanu cyklu koniunkturalnego gospodarki kraju może być stopień aktywności kredytowej banków, tzn. im jest większa wartość i liczba kredytów, tym gospodarka znajduje się w intensywniejszej fazie rozwoju. Natomiast ograniczenie działalności kredytowej może sygnalizować cykl dekonunktury [Cecchetti 2006, s. 624-629].

<sup>5</sup> W 2003 r. badana zbiorowość liczyła 334 respondentów, a w 2005/2006 r. zamykała się ona liczbą 342 [Sołoma 2004, s. 46-56].

Wartość poznawcza przytoczonych w tabeli danych sprowadza się przede wszystkim do potwierdzenia dość znanej w Polsce i krajach unijnych prawidłowości wyrażającej się w tym, iż banki ciągle jeszcze są głównym źródłem zewnętrznego zasilania finansowego firm zaliczanych do najslabszego ekonomicznie, a jednocześnie najliczniejszego segmentu prywatnych podmiotów gospodarczych [Pissarides 1999, s. 519-539]. W dostępie firm rekrutujących się z tego segmentu gospodarki do omawianego tu źródła obcego kapitału w ciągu ostatnich dwóch lat w zasadzie niewiele się zmieniło. Wprawdzie w prawie wszystkich bankach procedury udzielania kredytu (w znacznej mierze pod wpływem instytucji pozabankowych) uległy uproszczeniu, a czas oczekiwania na decyzje skróconiu, jednakże pożyczki otrzymują nadal niemal wyłącznie te firmy, które dysponują zdolnością kredytową i po odpowiedniej analizie zakwalifikowane zostają do kategorii niewielkiego bądź nawet „zerowego” ryzyka. Wiele przesłanek wskazuje, że m.in. dlatego ponad 50% badanych właścicieli firm zaliczyć wolno do kategorii nieklientów banków. W sferze pożyczkowej realizowanej przez parabanki i instytucje formalnie pozabankowe, ale bardzo często pozostające w mniejszym lub większym (pośrednim bądź bezpośrednim) powiązaniu kapitałowym z określonymi bankami, o wiele większy jest jeszcze zakres nieklientów (jak wykazuje tab. 2). Banki różnorako wiążą się z firmami ubezpieczeniowymi, leasingowymi, biurami maklerskimi, z przedsiębiorstwami handlowymi i hipermarketami, podmiotami gospodarczymi zajmującymi się sprzedażą ratą, firmami deweloperskimi, portalami internetowymi z dziedziny finansów itp.<sup>6</sup> Trend ten oznacza niewątpliwie redefiniowanie ich tradycyjnego modelu działania. Póki co, właściciele drobnych firm funkcjonujących na rynku znamionującym się wszelkimi możliwymi asymetriami informacji z trudem rozpoznają, czy i na ile jakiś bank uobecnia się w kredytach oferowanych im pod różnymi nazwami pośredników i instytucjami rynku kapitałowego. Zresztą nie są oni tym też – jak się wydaje – szczególnie zainteresowani. W każdym razie wielu respondentów miało pewne kłopoty z rozumieniem podziału źródeł finansowania na bankowe i niebankowe. Dopiero kolejne pytanie kwestionariusza uszczegółowiło owe źródła, wskazując na niektóre rodzaje pożyczek możliwych do otrzymania poza sektorem bankowym<sup>7</sup>. Odpowiedzi respondentów (w rozkładzie procentowym) dotyczące tego uszczegółowionego pytania prezentuje tab. 2.

<sup>6</sup> Niekiedy ten rodzaj ekspansji jest traktowany jako pośredni kanał dystrybucji usług bankowych [Mazurkiewicz, s. 180-181].

<sup>7</sup> W kafeterii do pytania nie wyszczególniono SKOK-ów, które rozwijają się coraz dynamiczniej, a od 2004 r. są zaliczane (według klasyfikacji NBP) do monetarnych instytucji finansowych, choć – jak wiadomo – bankami w pełnym tego słowa znaczeniu nie są. Ich nieobecność w kafeterii pytania tłumaczyć powinien fakt umieszczenia w niej pozycji „Inny rodzaj (jaki ?)”, co jako tzw. śmietnik logiczny dopełnia wymogu zupełności czy wyczerpywalności podziału.

Tabela 2. Pozabankowe źródła kredytów, z jakich korzystali właściciele firm mikro i małych regionu warmińsko-mazurskiego, ankietowani na przełomie 2005 i 2006 r.

| Nazwa źródła kredytów                     | Liczba odpowiedzi (w %) |
|-------------------------------------------|-------------------------|
| Pożyczka z Rejonowego Urzędu Pracy        | 6,7                     |
| Pożyczka z funduszu MIKRO                 | 1,5                     |
| Pożyczka od kogoś z rodziny, od znajomych | 18,4                    |
| Inny rodzaj (jaki ?)                      | 2,0                     |
| Pytanie nie dotyczyło respondenta         | 71,6                    |

Źródło: wyniki badań własnych.

W komentarzu do wyżej przedstawionych danych warto być może dodać, iż sama idea pytania z jakich rodzajów pożyczek dana firma korzysta jest dość popularna w socjologii ekonomiki. Inspirowała ona np. ogólnokrajowe badania Urzędu Statystycznego USA, dotyczące charakterystyki właścicieli przedsiębiorstw, które rozpoczęły działalność w 1987 r. i utrzymały się na rynku przez cztery lata. Okazało się wówczas, że samo zaciągnięcie pożyczki, bez względu na źródła jej pochodzenia (bankowa czy niebankowa), miało pozytywny wpływ na przetrwanie firmy, niezależnie od jej wielkości mierzonej wartością przychodów ze sprzedaży, kapitałem czy wykształceniem właściciela. Jednocześnie jednak okazało się, że z firm, które zaciągnęły kredyt bankowy, po czterech latach tylko 68,6% dalej prowadziło swą działalność, a aż 87,2% firm, które, rozpoczynając swą działalność, nie zaciągały kredytów bankowych. Początkowo chciano to wyjaśniać pomyłkami banków w ocenie zdolności kredytowej firm lub względami subiektywnymi (np. tym, że ubiegający się o kredyt bankowy byli gorszymi biznesmenami). Istotnie, właściciele firm, którzy zaciągali kredyt bankowy, charakteryzowali się niższym poziomem wykształcenia, mieli mniej doświadczenia zawodowego i biznesowego, ale za nader znamieny uznano fakt, że kapitał obcy pochodzący ze źródeł innych niż bank racjonalnie myślący przedsiębiorcy pozyskują łatwiej i przede wszystkim taniej [Astebro, Bernhardt 2003, s. 303-319]. O takiej prawidłowości na podstawie danych z tab. 2 orzekać nie wolno. Natomiast nie sposób nie podkreślić, iż istnieje dość duża zbieżność między danymi w tab. 2 a streszczanymi tu wynikami badań amerykańskich co do liczby pożyczających od członków rodziny, od przyjaciół i znajomych. W obu też przypadkach możliwe wydaje się, poprzez pryzmat sieci, próbowanie tłumaczenia zabiegów właścicieli małych firm o kredyty ze źródeł pozabankowych. Zarówno bowiem w Polsce, jak i za granicą, znajomi, przyjaciele czy rodzina wpływają na decyzję podjęcia pracy na własny rachunek, stworzenia firmy i stania się jej właścicielem lub współwłaścicielem. W razie potrzeby w tym właśnie najbliższym otoczeniu, a nie w instytucjach bankowych, szuka się w pierwszej kolejności pomocy. Koszt pozyskiwania pieniądza jest tu z reguły niższy od wszelkiego rodzaju pakietów preferencyjnych instytucji finansowych [Hjalmarsson, Johansson 2003, s. 83-98]. Wiadomo też, że przyjaciele i rodzina na ogół lepiej niż bank znają wiarygod-

ność, charakter właściciela oraz jego przedsięwzięcie. Dlatego też bywa, że niekiedy trudniej uzyskać pomoc od nich niż w instytucji kredytowej. Gdy jednak się ją uzyskuje, najczęściej ani pożyczkobiorca, ani pożyczkodawca z tym się nie afiszują. Wzajemne zobowiązania utrzymywane są, na ile się da, w tajemnicy. W otoczeniu społecznym przedsiębiorcy rodzi się wówczas najczęściej atmosfera zazdrości czy podejrzliwości wobec pnących się w górę przedsiębiorstw bez bankowej dźwigni finansowej [Rest, Zhang 1993, s. 1507-1522].

Tabela 3. Niektóre cechy społeczno-demograficzne przedsiębiorców a źródła, z których pochodził kredyt

| Cechy społeczno-demograficzne     |                                | Tylko z banku (w %) | Tylko z sektora pozabankowego (w %) | Zarówno z banku, jak i z sektora pozabankowego (w %) | Pytanie nie dotyczy respondenta* | Ogółem (w %) |
|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|
| Wiek                              | do 30 lat                      | 45,9                | 9,5                                 | 21,6                                                 | 23,0                             | 100,0        |
|                                   | 31-35 lat                      | 47,5                | 6,6                                 | 26,2                                                 | 19,7                             | 100,0        |
|                                   | 36-45 lat                      | 51,4                | 4,8                                 | 22,9                                                 | 21,0                             | 100,0        |
|                                   | powyżej 45 lat                 | 50,5                | 6,2                                 | 14,4                                                 | 28,9                             | 100,0        |
| Wykształcenie                     | nie wyższe niż zasad. zawodowe | 38,6                | 6,8                                 | 22,7                                                 | 31,9                             | 100,0        |
|                                   | średnie                        | 48,1                | 7,1                                 | 21,8                                                 | 23,0                             | 100,0        |
|                                   | wyższe niż średnie             | 51,1                | 5,1                                 | 19,1                                                 | 20,7                             | 100,0        |
| Staż pracy jako właściciela firmy | nie dłużej niż 2 lata          | 43,9                | 9,8                                 | 22,0                                                 | 24,3                             | 100,0        |
|                                   | 3-5 lat                        | 41,4                | 6,1                                 | 24,2                                                 | 28,3                             | 100,0        |
|                                   | 6-8 lat                        | 52,2                | 5,8                                 | 17,4                                                 | 24,6                             | 100,0        |
|                                   | powyżej 8 lat                  | 55,8                | 6,2                                 | 19,4                                                 | 18,6                             | 100,0        |
| Wysokość rocznego przychodu firmy | nie więcej niż 50 tys. zł      | 43,2                | 9,8                                 | 18,9                                                 | 28,0                             | 100,0        |
|                                   | 51-200 tys. zł                 | 49,1                | 3,8                                 | 22,6                                                 | 24,5                             | 100,0        |
|                                   | powyżej 200 tys. zł            | 57,1                | 4,4                                 | 21,0                                                 | 16,5                             | 100,0        |

\* Pytanie nie dotyczyło respondenta, gdyż uprzednio stwierdził, że nie korzystał z kredytu.

Źródło: wyniki badań własnych.

Jeśli przyjąć za wiarygodne wyjaśnienia uzyskane w swobodnym wywiadzie od tych respondentów, których odpowiedzi zebrano w tab. 2, to wiele ich motywów da się sprowadzić do wspólnego mianownika w postaci tezy: nie korzystamy z kredytowych usług bankowych z własnej woli<sup>8</sup>. Abstrahując jednak od antybankowych motywacji nieklientów banków, byłoby nazbyt wielkim uproszczeniem twierdzenie, że są to uprzedzenia czy postawy i nastroje bezzasadne. Nie wydaje się również, że

<sup>8</sup> Ciekawe jest, że wśród 53 odpowiedzi zebranych w swobodnych wywiadach od respondentów, którzy nie korzystają z kredytów bankowych, nie było ani jednej takiej, na podstawie której można byłoby wnosić o odmowie banku jako przyczynie niekorzystania z jego pożyczki. Niewykluczone, że właściciele badanych firm wstydzą się przyznać do tego, bo w niektórych kręgach biznesmenów, zarówno w Polsce, jak i za granicą, otrzymanie kredytu w banku uchodzi za oznakę wiarygodności i dobrej kondycji finansowej firmy [Rest, Zhang 1993, s. 1507].

jest to zjawisko o znamionach wyłącznie stereotypowej niechęci lub odrazy drobnych i słabych klientów do bogatych bankowych wierzycieli. Referowane tu badania potwierdziły jedynie, że zjawisko to istnieje i ogniskuje się wokół bardzo różnych problemów, które można poddawać wieloaspektowym obserwacjom i analizom. Co się zaś tyczy spojrzenia zarówno na klientów, jak i na nieklientów banków przez pryzmat niektórych cech społeczno-demograficznych, to wyniki badań, o których tu mowa, prezentuje tab. 3. Uwydatnione w niej wyniki jednoczesnej klasyfikacji badanej zbiorowości według wybranych cech społeczno-demograficznych i rodzaju źródła, z którego pochodził kredyt na cele związane z działalnością firmy, wskazują m.in., na występowanie pewnych prawidłowości o liniowym układzie pomiędzy wiekiem, wykształceniem, stażem pracy (doświadczeniem), wysokością rocznego przychodu a zakresem korzystania z określonego źródła kredytowania firmy. Mianowicie: im starsi są respondenci, im wyższy szczebel edukacji osiągnęli, im dłużej prowadzą firmę, im wyższe mają roczne przychody, tym częściej korzystają tylko z kredytu bankowego. Odnośnie zaś do nieklientów banków, czyli tych właścicieli przedsiębiorstw, którzy korzystają tylko z kredytów pozabankowych, to są to osoby, które nieco częściej niż pozostałe są w wieku nieprzekraczającym 30 lat, legitymują się wykształceniem nie wyższym niż średnim, prowadzą firmę nie dłużej niż 2 lata i osiągają przychód nie wyższy niż 50 tys. zł w skali roku.

#### 4. Wnioski końcowe

1. Badania potwierdziły, że ponad 50% firm mikro i małych w regionie warmińsko-mazurskim nie korzysta z kredytów bankowych i w tym sensie nie jest klientami banków, a wśród tych nieklientów jest spora grupa antyklientów, tj. osób o różnorodnych uprzedzeniach, postawach wrogości i niechęci, krytycznych motywach oraz nastawieniach antybankowych.

2. Z pozabankowych źródeł zasilania firm obcym kapitałem korzysta ok. ¼ podmiotów gospodarczych badanej populacji. Przeważnie są to kredyty oraz pożyczki pochodzące od członków rodzin, przyjaciół i znajomych, udzielane na zasadzie indywidualnych ustaleń i oficjalnie nierejestrowanych zobowiązań.

3. Przedstawione w tab. 2 i 3 rezultaty badań odczytywać także wolno jako potwierdzenie dość popularnej w europejskich badaniach tezy głoszącej, że z reguły te najmniejsze przedsiębiorstwa (częściowo także średnie) zazwyczaj nie korzystają z rynku kapitałowego jako alternatywnego źródła pozyskiwania kapitału obcego [Saunders 1997, s. 583].

## Literatura

- Astebro T., Bernhardt I., *Start-up Financing, Owner Characteristics, and Survival*, „Journal of Economics & Business” 2003, no. 55.
- Babie E., *Badania społeczne w praktyce*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.
- Cecchetti S.G., *Money, Banking, and Financial Markets*, McGraw-Hill Irwin, New York 2006.
- Heffernan S., *Modern Banking*, John Wiley & Sons, Chichester-England 2005.
- Hjalmarsson D., Johansson A.W., *Public Advisory Services-theory and Practice*, „Entrepreneurship & Regional Development” 2003, no. 15.
- Landström H., *Images of Entrepreneurship & Small Business*, Wyd. Studentlitteratur, Lund 1999.
- Mazurkiewicz L., *Marketing bankowy*, Difin, Warszawa 2002.
- Pissarides F., *Is Lack of Funds the Main Obstacle to Growth? EBRD'S – Experience with Small and Medium-sized Businesses in Central and Eastern Europe*, „Journal of Business Venturing” 1999, no. 14.
- Rest R., Zhang H., *Alternative Information Source and Information Content of Bank Loans*, „Journal of Finance” 1993, no. 48.
- Samcik M., *Miliardy płyną do funduszy*, „Gazeta Wyborcza” 2006, nr 250.
- Saunders A., *Financial Institutions Management, A Modern Perspective*, Irwin, Chicago 1997.
- Sołoma A., *Kredytowanie w sferze wzajemnej ostrożności i niepewności*, Wyd. UWM, Olsztyn 2005.
- Sołoma A., *Kredyty bankowe a rozwój małych i mikroprzedsiębiorstw*, Wyd. UWM, Olsztyn 2004.
- Swat B., *Usługi o charakterze innowacyjnym dla klientów indywidualnych*, [w:] *Innowacyjne usługi banku*, red. D. Korenik, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.

## NONCLIENTS AND ANTICLIENTS OF BANKS. DELIBERATIONS ON RELUCTANCE OF MICRO AND SMALL BUSINESS OWNERS TOWARDS BANKS

### Summary

The article presents some of the findings from research concerning bank lending to 342 micro and small firms operating in Warmińsko-Mazurskie voivodeship. Many of small business owners can be described as anticustomers of banks. In spite of lending propositions of many financial institutions, some owners are not willing to sign a loan agreement. Number of small business firms taking a bank loans in 2005 was only slightly higher than three years ago.