

Joanna Krasodomska

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

Znaczenie społecznej odpowiedzialności banków dla bezpieczeństwa systemu finansowego

1. Wprowadzenie

Sektor bankowy odgrywa istotną rolę we współczesnej gospodarce, przyczyniając się do jej rozwoju i stabilizacji. Jest on powszechnie uważany za najważniejszy filar nowoczesnego państwa kapitalistycznego, gdyż umożliwia prowadzenie działalności przez podmioty gospodarcze. Co więcej, kondycja sektora bankowego jest odzwierciedleniem sytuacji gospodarczej panującej w danym kraju.

Bank jest podmiotem, który prowadzi działalność gospodarczą polegającą na przyjmowaniu wkładów pieniężnych, dokonywaniu rozliczeń pieniężnych i przeprowadzaniu różnego rodzaju operacji finansowych na rynku. Celem działania banku, podobnie jak każdego innego przedsiębiorstwa, jest osiągnięcie zysku oraz powiększanie własnych zasobów majątkowych i kapitałowych, przy zachowaniu bezpieczeństwa działania. Ten ostatni aspekt funkcjonowania banku jest szczególnie istotny i odróżnia bank od innych podmiotów gospodarczych. Specyficzne jest bowiem traktowanie banku jako instytucji zaufania publicznego, zobowiązanej do efektywnego zarządzania ryzykiem związanym z jego działalnością, a w szczególności do zabezpieczenia zwrotu środków powierzonych mu przez deponentów [Kopiński 2008, s. 13].

Działanie banków oparte na tzw. zaufaniu publicznym nakłada na nie szczególne obowiązki w zakresie społecznej odpowiedzialności. Jak stwierdza

D. Korenik [2009a, s. 269]: „(...) banki swymi działaniami i oddziaływaniem na otoczenie mogą pomóc w ograniczaniu lub przeciwnie – wzmacniać narastanie tzw. kluczowych problemów społeczno-ekonomicznych, nękających współczesne społeczeństwa (...)”.

Zagadnienie społecznej odpowiedzialności banków jest problemem szeroko poruszonym w kontekście światowego kryzysu ekonomicznego, który w dużym stopniu jest wynikiem braku tej odpowiedzialności [Egzamin... 2008, s. 14; Społeczna odpowiedzialność... 2009, s. 7, 19, 37, 45; Achum, Borlea i Breban 2010, s. 60–61; Korenik 2011, s. 22–41; Juan 2011, s. 152]. W przypadku sektora finansowego zaufanie i dobra reputacja mają kluczowe znaczenie dla długoterminowego sukcesu. Jak łatwo można je utracić, dowiódł ostatni kryzys, będący przyczyną spektakularnych klęsk renomowanych instytucji finansowych, takich jak Citigroup, UBS, Merrill Lynch, Lehman Brothers, Goldman Sachs czy Morgan Stanley.

Według Komisji Europejskiej odzyskanie utraconego w dobie kryzysu zaufania ma nastąpić poprzez przyjęcie przez podmioty dodatkowych obowiązków w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu. Do końca 2014 r. wszystkie duże firmy europejskie mają zobowiązać się do przestrzegania wytycznych w tym zakresie opracowanych przez OECD, UN Global Compact lub zawartych w normach ISO 26000 [CSR... 2012]. Unia Europejska zwraca także uwagę na istotną rolę społecznej odpowiedzialności w realizacji strategii „Europa 2020” ukierunkowanej na osiągnięcie inteligentnego, zrównoważonego wzrostu gospodarczego, w tym w walce z bezrobociem będącym następstwem kryzysu [Komunikat... 2011, s. 4]. Jak pisze B. Rok [Egzamin... 2008, s. 14]: „(...) rozwój organizacji, która np. dostarcza innowacyjne rozwiązania z obszaru bankowości, jest potrzebny nie tylko po to, aby akcjonariusze mogli mieć wyższą dywidendę, a menedżerowie wyższe wynagrodzenia. Taka organizacja powinna koncentrować się na tym, co jest społecznie najważniejsze i jednocześnie ekonomicznie uzasadnione (...). W efekcie korzyść odnieść mogą wszyscy”.

Celem artykułu jest przybliżenie specyfiki społecznej odpowiedzialności banku komercyjnego oraz wskazanie jej znaczenia dla odbudowy bezpiecznego systemu finansowego.

2. Społeczna odpowiedzialność jako wyraz służebnej roli banku w gospodarce

Od początków funkcjonowania banków do ich obowiązków względem klientów i pozostałych podmiotów znajdujących się w ich otoczeniu należy bezpieczeństwo działania, istotne nie tylko dla deponentów, ale i dla stabilności całej

gospodarki. W ostatnich latach zaczęto zwracać uwagę także na inne aspekty społecznego zaangażowania banków, takie jak: etyka funkcjonowania, reagowanie na potrzeby lokalnej społeczności, przejrzystość raportowania, dbanie o rozwój i satysfakcję pracowników. Wszystkie te działania wpisane w realizowaną przez bank strategię mają szansę przełożyć się na jego przyszłe wyniki finansowe, budując również jego pozytywny wizerunek. Należy bowiem podkreślić, że dobra reputacja ma szczególnie istotne znaczenie w przypadku funkcjonowania banków. Oferują one bowiem produkty trudne do odróżnienia przez przeciętnego konsumenta, stąd wizerunek banku, który dany produkt oferuje, jest bardzo ważny [Szpringer 2009, s. 114, 118].

Z przedstawionymi powyżej aspektami funkcjonowania banków wiąże się koncepcja społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw (*Corporate Social Responsibility* – CSR). Oznacza ona odpowiedzialność banku za wpływ podjętych przez niego decyzji i działań na społeczeństwo i środowisko, przejawiająca się w przejrzystym i etycznym zachowaniu, które:

- przyczynia się do zrównoważonego rozwoju, w tym zdrowia i dobrobytu społeczeństwa,
- bierze pod uwagę oczekiwania interesariuszy,
- jest zgodne z obowiązującym prawem i spójne z międzynarodowymi normami zachowania,
- jest zintegrowane z bankiem i praktykowane w jego relacjach [ISO 26000... 2010].

W literaturze przypisuje się bankom podwójną rolę do spełnienia w gospodarce i społeczeństwie – komercyjną i służebną. Rola komercyjna polega na postrzeganiu banku jako przedsiębiorstwa funkcjonującego w gospodarce rynkowej, działającego w interesie właścicieli, natomiast służebna – na prowadzeniu przez bank działalności na rzecz dobrobytu społeczeństwa i pozostałych grup interesariuszy. Rola służebna wynika tym samym z traktowania banków jako podmiotów społecznych, nieograniczających się w swojej działalności do dbałości o interesy własne i akcjonariuszy. Musi być ona zespolona z rolą komercyjną, choć należy zaznaczyć, że obejmuje ona także problemy, które nie mieszczą się w polu zainteresowań banku jako przedsiębiorstwa komercyjnego [Korenik 2009b, s. 15].

W odniesieniu do służebnej roli banku można mówić o tzw. odpowiedzialności makroekonomicznej, polegającej na efektywnym (odpowiedzialnym) przeprowadzaniu wykonywanych przez banki czynności. Według E. Gostomskiego [2007, s. 47] „bank najlepiej służy gospodarce i społeczeństwu przez to, że właściwie pełni swoje funkcje jako pośrednik na rynku finansowym”. Można jednak patrzeć na problem szerzej, uwzględniając społeczną odpowiedzialność biznesu bankowego. Zgodnie z przedstawioną powyżej koncepcją społecznej odpowiedzialno-

ści należałoby więc dodać, że bank powinien realizować wspomniane cele komercyjne z uwzględnieniem potrzeb pracowników, lokalnej społeczności oraz wykazywać troskę o środowisko naturalne.

Banki pełnią co najmniej kilka społecznie odpowiedzialnych funkcji związanych z efektywną alokacją kapitału i kumulacją oszczędności. Jak zauważa D. Korenik [2009b, s. 23], odpowiedzialność społeczna banku, jako elementu systemu społecznego, kształtuje się pod wpływem oczekiwań społeczeństwa. Założenie, że praca banku komercyjnego ich nie uwzględnia, podważałoby sens traktowania systemu bankowego jako dobra publicznego, które trzeba chronić i ponosić ewentualne skutki jego załamania.

W związku z mającym miejsce w ostatnich latach kryzysem finansowym, określanym często jako kryzys wartości czy kryzys zaufania, oczekiwania społeczne względem banków stały się wyższe niż kiedykolwiek. Coraz silniejsze bowiem staje się przekonanie o konieczności uczestniczenia przez banki, nawet w większym stopniu z racji specyfiki prowadzonej działalności niż przez inne podmioty gospodarcze, w procesie tworzenia dobrobytu społeczeństwa, czy też innymi słowy – kształtowania pożądanego ładu społeczno-gospodarczego [*Społeczna odpowiedzialność...* 2010, s. 64].

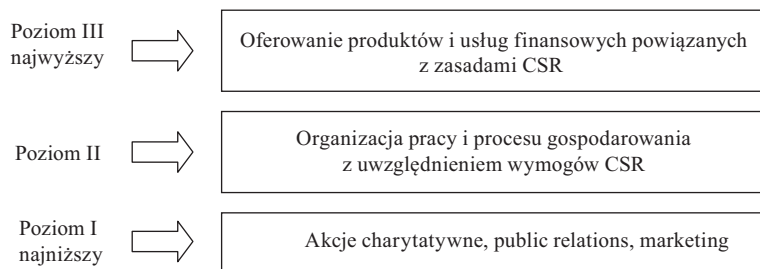
3. Poziomy i obszary społecznej odpowiedzialności banku

Społeczna odpowiedzialność banku komercyjnego może być rozpatrywana zarówno na różnych poziomach, jak i w odniesieniu do wybranych obszarów jego działalności. Stopniowalność zaangażowania banku w realizację zasad społecznej odpowiedzialności przedstawiono na rys. 1. Najniższy poziom oznacza te rodzaje aktywności, których podjęcie nie wymaga od banku specjalnego wysiłku, czyli społecznie odpowiedzialne reklamowanie oferowanych produktów (np. rzetelna informacja o rzeczywistym oprocentowaniu lokat) lub działalność charytatywna na rzecz lokalnej społeczności.

Kolejny poziom oznacza stosowanie zasad społecznej odpowiedzialności w ramach „codziennych” procesów zachodzących wewnątrz banku, czego przykładem może być społecznie odpowiedzialne traktowanie pracowników, sortowanie śmieci, wykorzystywanie odnawialnej energii w codziennym funkcjonowaniu banku, racjonalizacja podróży służbowych, zachęta do korzystania z publicznych środków transportu, wideokonferencje, zakup towarów i usług spełniających kryteria ekologiczne (np. wyposażenie oddziałów).

Poziom trzeci zakłada oferowanie produktów i usług zgodnych z koncepcją społecznej odpowiedzialności, np. uwzględnianie ryzyka ekologicznego w procesie kredytowania, kredyty termomodernizacyjne, fundusze inwestycyjne

uwzględniające aspekty środowiskowe w polityce inwestycyjnej, czy też lokalne produkty strukturyzowane powiązane z ochroną środowiska, np. oparte na indeksach energii odnawialnej [Od koncepcji... 2009, s. 307].



Rys. 1. Hierarchia działań banku z uwzględnieniem zasad CSR

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Od koncepcji... 2009, s. 304].

W odniesieniu do obszarów społecznej odpowiedzialności w banku szczególne znaczenie mają jego relacje z pracownikami, klientami, inwestorami, środowiskiem i społecznością lokalną.

Można spotkać stwierdzenie, że bank to przede wszystkim zespół ludzi reprezentujących określony poziom kwalifikacji, działający w sposób zharmonizowany, zgodny z jego polityką. Wynika to ze specyfiki jego działalności, która opiera się na świadczeniu niematerialnych usług bankowych, o których jakości w dużym stopniu decyduje personel [Zarządzanie kapitałem... 2007, s. 154]. Społecznie odpowiedzialne relacje banku z pracownikami mają pozytywny wpływ na ich efektywność, jak również na zadowolenie i lojalność klientów, szczególnie w przypadku stanowisk związanych z obsługą klienta w placówkach [Filipkiewicz 2008].

Świadomość ekologiczna jest jednym z istotnych fundamentów modelu zarządzania organizacją zgodnie z koncepcją społecznej odpowiedzialności. Bank może w swej codziennej działalności ograniczać negatywny wpływ na środowisko, ale również oddziaływać na nie, kształtując odpowiednie relacje z klientami i inwestorami. W odniesieniu do klientów jest to możliwe poprzez m.in. rezygnację z papierowych wyciągów i zastąpienie ich wyciągami elektronicznymi, oferowanie produktów finansowych pomagających wspierać ekologię oraz stosowanie w polityce kredytowej kryteriów ekologicznych [Biznes... 2003, s. 17].

Relację bank–inwestorzy można rozpatrywać w dwóch płaszczyznach. Inwestorami mogą być bowiem podmioty, które zainwestowały w akcje danego, społecznie odpowiedzialnego banku, jak również takie, które korzystają z jego usług jako pośrednika na rynku kapitałowym. Pojęciu CSR odpowiada na rynku kapitałowym określenie SRI (*Socially Responsible Investment*) – społecznie odpo-

wiedzialne inwestowanie. Polega ono na tym, że wychodząc naprzeciw oczekiwaniom inwestorów spółki m.in. zamieszczają w swoich raportach rocznych i innych publikacjach informacje na temat osiągnięć w zakresie społecznej odpowiedzialności [Zarządzanie finansami... 2009, s. 271].

Banki uczestniczą w życiu lokalnej społeczności, przeznaczając środki na działalność charytatywną, wspierając instytucje dobroczynne, oświatowe, naukowe i kulturalne oraz sponsorując różne wydarzenia, instytucje i inicjatywy społeczne. Można zauważyć, że społeczne zaangażowanie instytucji finansowych działających w Polsce rośnie. W 2010 r. 15 z nich przekazało 7 mln zł na te cele, o 6 mln więcej niż w roku poprzednim. Należy jednak podkreślić, że w 2008 r. było to aż 31 mln. Istotne zmniejszenie przekazanych w 2009 r. środków w opinii samych darczyńców wiązało się z kryzysem finansowym. Najczęściej przekazywane środki służyły wsparciu pomocy społecznej, edukacji, kultury i sztuki, a głównymi beneficjentami były dzieci i młodzież, osoby chore i niepełnosprawne, jak również ofiary powodzi [Tychmanowicz 2011].

4. Zakończenie

Społeczna odpowiedzialność biznesu zakłada uwzględnianie przez podmioty gospodarcze, w tym banki, na etapie budowania strategii biznesowej – w sposób dobrowolny, wykraczający poza wymogi prawne – etyki, interesów społecznych i ochrony środowiska. Oznacza ona równocześnie podjęcie wysiłków na rzecz budowania pozytywnych relacji z interesariuszami, czyli m.in. klientami, pracownikami, kontrahentami, inwestorami, którzy mogą mieć realny wpływ na przyszłe wyniki.

Według J. Warmuz, koordynator CSR w ING Banku Śląskim [5 pytań do... 2012]: „(...) nie można zapominać, że banki to instytucje zaufania publicznego, co nakłada na nie szczególne obowiązki w zakresie CSR. Tam, gdzie w grę wchodzi finansowa przyszłość, CSR ma szczególne pole do popisu. To nie tylko działania na rzecz lokalnych społeczności, ale też przejrzystość raportowania, wysokie normy etyczne, zaangażowanie pracowników w wolontariat. To sposób, w jaki traktujemy siebie i naszych partnerów biznesowych, to szacunek, poszanowanie praw i obowiązków. Czyli wartości uniwersalne, które stanowią wspólny mianownik różnorodnych działań CSR”.

Inwestowanie w działania zmierzające do integracji koncepcji społecznej odpowiedzialności ze strategią banku ma na celu zyskanie przez bank szacunku, dobrej reputacji i lojalności akcjonariuszy, pracowników i klientów, a w dalszej perspektywie przewagi konkurencyjnej.

Należy przy tym zaznaczyć, że wiele banków, których dotknęły negatywne skutki kryzysu, uchodziło za instytucje społecznie odpowiedzialne. Często jednak podejmowały one działania w tym obszarze w sposób powierzchowny, traktując je jako narzędzie łatwego przypodobania się opinii publicznej [Stabilność... 2008, s. 120, 127]. Można zakładać, że w trudnej sytuacji finansowej podmioty te zupełnie zrezygnują z tego rodzaju aktywności, ze względu na związane z nią dodatkowe koszty. Natomiast te banki, które wpisały koncepcję społecznej odpowiedzialności do swoich strategii, skorzystają z niej, gdy będą wychodzić z kryzysu i budować długoterminową przewagę konkurencyjną na rynku, przyczyniając się do odbudowy stabilnego systemu finansowego [Juan 2011, s. 153].

Jak pisze S. Surdykowska [Problemy... 2009, s. 477]: „Kryzysy finansowe nie są zjawiskiem nowym (...). Są one spowodowane przez konkretne osoby działające w instytucjach finansowych i jednostkach biznesowych”. Istotnym wnioskiem z kryzysu jest więc zmiana podejścia do kształcenia przyszłych menedżerów i finansistów. Szkoły ekonomiczne powinny propagować nie tylko rozwój gospodarczy, ale także ideę społecznej odpowiedzialności, a ich celem powinno być kształcenie nie absolwentów zorientowanych tylko na gospodarczy i finansowy sukces, lecz liderów biznesu, zdolnych do działania na rzecz lepszego społeczeństwa.

Literatura

- 5 pytań do... Koordynator CSR w ING Bank Śląski [2012], Wszystko o Public Relations, http://www.proto.pl/archiwum/5pytan2/info?trackName=PR_5pytan_question&maxrec=30&type_id=eq&id=63 (1.08.2012).
- Achum M.V., Borlea N.S., Breban L. [2010], *Financial Crisis and Accounting Information: The Need for Corporate Social Responsibility in Accounting Profession*, „European Research Studies”, vol. 13, nr 3.
- Biznes społecznie odpowiedzialny. Raport z badań* [2003], Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk, grudzień.
- CSR: dobrowolny przymus* [2012], „Rzeczpospolita”, nr 57(9177), <http://www.rp.pl>.
- Egzamin z kryzysu. Zrównoważony rozwój w trudnych czasach* [2008], Raport o odpowiedzialności biznesu, BRE Bank SA.
- Filipkiewicz M. [2008], *CSR – społeczna odpowiedzialność biznesu a pracownicy*, http://businessman.pl/index.php/index.php?option=com_content&view=article&id=3317&Itemid=207 (2.08.2012).
- Gostomski E. [2007], *Nie tylko ekonomia*, „Gazeta Bankowa”, nr 44.
- ISO 26000: nareszcie precyzyjna definicja CSR* [2010], CSR Info. Odpowiedzialny biznes i zrównoważony rozwój, <http://www.csinfo.org/pl/wiadomosci/artykuly/2590-iso-26000-nareszcie-precyzyjna-definicja-csr> (4.05.2011).

- Juan C.N. [2011], *Social Responsibility, Crisis and Sustainable Development*, „The Business Review”, Cambridge, vol. 17, nr 1.
- Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów. Odnowiona strategia UE na lata 2011–2014 dotycząca społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw [2011], Komisja Europejska, KOM(2011) 681 wersja ostateczna, Bruksela.
- Kopiński A. [2008], *Analiza finansowa banku*, PWE, Warszawa.
- Korenik D. [2009a], *Odpowiedzialność banku komercyjnego. Próba syntezy*, Difin, Warszawa.
- Korenik D. [2009b], *O służebnej roli banków komercyjnych*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław.
- Korenik D. [2011], *Refleksja na temat społecznej odpowiedzialności banku komercyjnego*, „Bezpieczny Bank”, nr 3(45).
- Od koncepcji ekorozwoju do ekonomii zrównoważonego rozwoju* [2009], red. D. Kiełczewski, WSE, Białystok.
- Problemy współczesnej rachunkowości* [2009], SGH, Warszawa.
- Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych* [2009], red. M. Bąk, P. Kulawczuk, Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym, Warszawa.
- Społeczna odpowiedzialność w kształceniu i w działalności praktycznej kadr menedżerskich* [2010], red. G. Światowy, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław.
- Stabilność i bezpieczeństwo systemu bankowego* [2008], red. J. Nowakowski, T. Famulska, Difin, Warszawa.
- Szpringer W. [2009], *Społeczna odpowiedzialność banków. Między ochroną konsumenta a osłoną społeczną*, Difin, Warszawa.
- Tychmanowicz P. [2011], *Rośnie społeczne zaangażowanie finansistów*, „Rzeczpospolita”, nr 94(8910), <http://www.rp.pl>.
- Zarządzanie finansami. Aktualne wyzwania teorii i praktyki* [2009], red. D. Zarzecki, Zeszyty Naukowe Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia, nr 16, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin.
- Zarządzanie kapitałem ludzkim w gospodarce* [2007], red. D. Kopycińska, Katedra Mikroekonomii Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin.

The Impact of Banks' Social Responsibility on the Security of the Financial System

The financial crisis has revealed the effects of irresponsible activities carried out by the participants of financial markets. These effects include huge losses suffered by financial institutions, which frequently lead to bankruptcy, as well as the loss of reputation built over the years. The paper presents the thesis that corporate social responsibility reflects banks' ancillary role in the economy. It describes different levels and areas of this function performed by banks as well as its significance in the process of regaining the industry's security which was diminished due to the crisis. Activities aimed to integrate social responsibility with bank strategies are designed to build a good reputation, increase the loyalty of shareholders, employees and clients and, in the long run,

to gain competitive advantage. Such activities require bank executives to gain necessary knowledge in the area of corporate social responsibility.

Joanna Krasodomska – doktor, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Wydział Finansów, Katedra Rachunkowości Finansowej.

Zainteresowania naukowo-badawcze: rachunkowość bankowa, polityka informacyjna spółek, społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw.

e-mail: joanna.krasodomska@uek.krakow.pl

