



## Justyna Zabawa

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu  
Wydział Zarządzania, Informatyki i Finansów  
Katedra Bankowości  
justyna.zabawa@ue.wroc.pl

# POSTRZEGANIE SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BANKÓW PRZEZ ICH KLIENTÓW. PERSPEKTYWA EKOLOGICZNA

**Streszczenie:** W artykule przedstawiono problematykę postrzegania społecznej odpowiedzialności banków przez ich klientów. Szczególny akcent został położony na ekologiczną odpowiedzialność współczesnych instytucji finansowych. Zielona bankowość, „green banking”, stanowi obecnie nowy wymiar bankowości. Banki, chcąc utrzymać przewagę konkurencyjną na współczesnych rynkach finansowych, powinny w swych działaniach uwzględniać te elementy, które mają na celu ochronę środowiska naturalnego. Ponadto instytucje te powinny nie tylko wspierać ekologiczne inwestycje, lecz również kształtować postawy proekologiczne wśród swoich klientów. „Green economy”, „green growth”, „green jobs”, a przede wszystkim właśnie „green banking” można zaliczyć do coraz popularniejszych terminów łączących tematykę ekonomii z ochroną środowiska. Analizy problematyki przedstawionej w pierwszej części artykułu dokonano w oparciu o badania ankietowe, które zostały przeprowadzone w grupie prawie 300 studentów jednej z polskich uczelni ekonomicznych. Pytania dotyczyły m.in. czynników determinujących wybór banku oraz znaczenia aspektów społecznej odpowiedzialności w procesie podejmowania decyzji o wyborze tych instytucji.

**Słowa kluczowe:** bank, klient, społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR), ochrona środowiska.

## Wprowadzenie

Obserwując współczesne przemiany społeczno-gospodarcze zarówno w Polsce, jak i pozostałych krajach, można stwierdzić, iż społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR – *Corporate Social Responsibility*) to termin bardzo dobrze znany

nie tylko wśród przedsiębiorstw, lecz również osób fizycznych, w tym klientów instytucji finansowych. Jednak złożoność problematyki CSR warunkuje jej postrzeganie przez organizacje prowadzące działalność gospodarczą oraz ludzi. Należy również zaznaczyć, iż w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu wymiar ekologicznej odpowiedzialności nabiera szczególnego znaczenia nie tylko w przypadku krajowej, lecz również zagranicznych gospodarek. Trend ten można także zaobserwować wśród instytucji finansowych, w tym banków prowadzących obecnie działalność na tak konkurencyjnych rynkach. Dodatkowo ów wymiar ekologicznej odpowiedzialności jest obszarem niezwykle złożonym. Nie można w tym miejscu zapomnieć o trzech poziomach ekologicznej odpowiedzialności współczesnych banków:

- public relations, sponsoring, marketing,
- wewnętrzna ekogospodarka i uwzględnianie ryzyka ekologicznego w działalności bankowej,
- oferowanie produktów nakierowanych na ochronę środowiska naturalnego [Dziawgo, 2010, s. 39].

Stąd też w artykule przedstawiono problematykę postrzegania społecznej odpowiedzialności banków przez ich klientów. Szczególny akcent został położony na zagadnienia związane z ochroną środowiska przez współczesne instytucje kredytowe. Badania ankietowe, które zostały przeprowadzone w grupie prawie 300 studentów jednej z polskich uczelni ekonomicznych, dotyczyły analizy czynników determinujących wybór banku oraz znaczenie aspektów społecznej odpowiedzialności w procesie podejmowania decyzji o wyborze tych instytucji.

## **1. Społeczna odpowiedzialność biznesu w funkcjonowaniu współczesnej organizacji**

Analizując problematykę odpowiedzialności, można stwierdzić, iż termin ten w ujęciu historycznym odnosił się najczęściej do podmiotu, jakim jest jednostka ludzka. Jednak na przestrzeni kolejnych lat odpowiedzialność zaczęto utożsamiać również z funkcjonowaniem podmiotów gospodarczych. W tym zakresie swoje piętno odcisnęła bez wątpienia również rewolucja przemysłowa z XVIII w. Zatem odpowiedzialność podmiotu, jakim jest organizacja, jest zagadnieniem bardziej złożonym, wymagającym poszerzonego spojrzenia na tę problematykę. Społeczna odpowiedzialność biznesu, traktowana jako koncepcja wspierająca spełnianie zasad zrównoważonego rozwoju na poziomie przedsiębiorstw, umożliwia doskonalenie funkcjonowania współczesnych organizacji w permanentnie zmieniającym się otoczeniu [Rudnicka, 2012, s. 11]. Owo szerokie spektrum zagadnień, które obejmuje społeczna odpowiedzialność biznesu sprawia, iż po-

jawiające się na przestrzeni lat definicje nie zawsze w pełni oddawały jej istotę oraz charakter. Warto zaznaczyć, iż korzenie społecznej odpowiedzialności biznesu sięgają początku XX w. [Rudnicka, 2012, s. 32]. Wówczas koncepcja ta opierała się na założeniu, że przedsiębiorcy, jako podmioty zamożne, powinni charakteryzować się troską o słabszych członków społeczeństwa. Jako przykład można w tym miejscu wskazać na postać A. Carnegie, który w miarę bogacenia się przeznaczał coraz większe środki na instytucje edukacyjne i charytatywne. Andrew Carnegie w *Ewangelii bogactwa* (*The Gospel of Wealth*, 1899) wskazał na podwaliny społecznej odpowiedzialności biznesu w postaci dwóch wzajemnie uzupełniających się zasad: miłosierdzia oraz powierniczości (włodarstwa)<sup>1</sup>. Według pierwszej z nich, czyli zasady miłosierdzia, przedsiębiorcy powinni włączać się w pomoc osobom potrzebującym. Zgodnie z zasadą włodarstwa, społeczeństwo może oczekiwać od przedsiębiorców takiego rozdysponowania zasobów, aby zostały spełnione oczekiwania społeczne. Bogactwo posiadane przez jednostki zamożne powinno być tak inwestowane, aby możliwe było jego pomnażanie, co w perspektywie długookresowej umożliwi nie tylko jego powiększanie, lecz również pomnażanie wspólnego bogactwa [Stoner, 1998, s. 112].

Pierwsze próby teoretycznego ujęcia społecznej odpowiedzialności biznesu pojawiły się już w latach 50. XX w. [Rudnicka, 2012, s. 39]. H. Bowen, który uznawany jest za prekursora koncepcji CSR, w publikacji *Social Responsibilities of the Businessman* scharakteryzował społeczną odpowiedzialność współczesnych sobie organizacji jako „obowiązek prowadzenia polityki, podejmowania decyzji oraz realizacji działań, które są zbieżne z oczekiwaniami społecznymi” [Rudnicka, 2012, s. 39]. Wówczas społeczna odpowiedzialność biznesu stanowiła kierunek przyszłych działań podejmowanych przez podmioty gospodarcze.

W latach 70. społeczną odpowiedzialność przedsiębiorstw ujmowano w połączeniu z różnymi aspektami zarządzania organizacjami, w tym również z relacjami z otoczeniem zewnętrznym. H. Johanson określił „podmiot społecznie odpowiedzialny jako organizację, w której decyzje podejmowane przez kadre menadżerską nie ograniczają się tylko do pomnażania zysków udziałowców”.

Współcześnie, według Komisji Europejskiej, termin „biznes społecznie odpowiedzialny” oznacza koncepcję, zgodnie z którą przedsiębiorstwa dobrowolnie wprowadzają strategie uwzględniające interesy społeczne oraz ochronę środowiska, a także relację z interesariuszami [Jurkowska, 2012, s. 460-461].

Mając na uwadze powyższe uwarunkowania funkcjonowania współczesnych podmiotów gospodarczych w obszarze społecznej, w tym ekologicznej, odpowiedzialności, należy również zaznaczyć, iż w ostatnich latach zwiększa się

<sup>1</sup> Szerzej nt. [w:] A. Rudnicka, *CSR – doskonalenie relacji społecznych w firmie*, Wolters Kluwer Polska, 2012.

zainteresowanie klientów, zarówno indywidualnych, jak i przedsiębiorców, inwestycjami odpowiedzialnymi społecznie SRI (*Socially Responsible Investment*) [Opolski, Potocki, Świst, 2010, s. 174]. Wynika to z faktu, iż przestrzeganie zasad społecznej odpowiedzialności wpływa na wyraźne podniesienie standardów zarządzania instytucjami, co w konsekwencji wpływa na obniżenie ryzyka inwestycyjnego i utraty reputacji przedsiębiorstw. Odpowiedzialne inwestowanie stanowi również swoistą filozofię inwestycyjną, która łączy ze sobą kryteria finansowe, jak i pozafinansowe. Przy czym najbogatszym klientom oferuje się najczęściej cztery strategie inwestycyjne w oparciu o SRI<sup>2</sup>: negatywny screening, pozytywny screening, inwestowanie tematyczne czy też inwestowanie w społeczność.

Obecnie podejmowanie inicjatyw w obszarze społecznej odpowiedzialności przez organizacje to już nie moda, ale konieczność warunkująca ich przyszłość oraz konkurencyjność [Zabawa, 2014a, s. 294]. Taką świadomość posiadają również współczesne banki prowadzące działalność na polskich i zagranicznych rynkach usług finansowych, przy czym tendencja ta zauważalna jest również w bankach spółdzielczych, zarówno w Polsce, jak i pozostałych krajach europejskich [Giagnocavo, Gerez, Sforzi, 2012, s. 281-315].

## 2. Bank jako podmiot społecznie odpowiedzialny

Realizacja idei społecznej odpowiedzialności biznesu zakłada konieczność zrównoważonego wpływu na podmiot, jakim jest współczesny bank, na sferę ekonomiczną, społeczną oraz środowisko naturalne. W przypadku sfery ekonomicznej do kluczowych interesariuszy należy zaliczyć: właścicieli, klientów, dostawców, kontrahentów oraz społeczności lokalne; do sfery społecznej: pracowników, klientów oraz społeczności; w obszarze środowiska naturalnego są to: klienci, pracownicy oraz społeczności lokalne [Marcinkowska, 2013 t. I, s. 23]. Właśnie rozwój teorii interesariuszy stał się jednym z istotnych czynników rozwoju samej koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu [Rok, 2013, s. 37]. Wśród głównych kwestii, które są podejmowane w sferze ekonomicznej i społecznej, można wymienić<sup>3</sup>:

<sup>2</sup> Szerzej na temat: D. Krupa, *Fundusze inwestycyjne odpowiedzialne społecznie* [w:] J. Węclawski (red.), *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2012; K. Opolski, T. Potocki, T. Świst, *Wealth Management. Bankowość dla bogatych*, CeDeWu, Warszawa 2010.

<sup>3</sup> Oprac. na podst. M. Marcinkowska, *Kapitał relacyjny banku*. Tom I: *Kształtowanie relacji banku z otoczeniem*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2013, s. 23-24 za J. Andriof, S. Waddock, *Unfolding stakeholder engagement*, [w:] J. Andriof, S. Waddock, B. Husted, S.S. Rahma (eds.) *Unfolding Stakeholder Thinking*, Greenleaf Publishing, Sheffield 2002, s. 26.

- w obszarze ekologii: kontrola odpadów, emisja szkodliwych substancji, zużycie energii, stabilny, zrównoważony wzrost,
- w obszarze społecznym: zaangażowanie w zewnętrzne kwestie społeczne: wykluczenie społeczne, regeneracja społeczności, edukacja kulturalna, wolontariat pracowniczy; polityka dotycząca zasobów ludzkich: równe prawa, prawa człowieka, rozwój, edukacja,
- w obszarze ekonomicznym: wynik finansowy, miejsca pracy, standardy reklamowe.

Wśród głównych obszarów społecznej odpowiedzialności współczesnego przedsiębiorstwa bankowego można wymienić m.in.: prawa człowieka, warunki pracy, równość i różnorodność, ochronę środowiska naturalnego, zdrowie, ochronę konsumenta, rozwój ekonomiczny czy też etyczne zachowania biznesowe [Korenik, 2009, s. 201]. W tym miejscu należy zaznaczyć, jak duży nacisk w obszarze CSR kładziony jest obecnie na odpowiedzialność ekologiczną, zwaną również odpowiedzialnością środowiskową [Zabawa, 2014b, s. 504]. Tak też jest również w przypadku współczesnych banków. W tej sytuacji owa odpowiedzialność środowiskowa przejawia się z jednej strony prowadzeniem gospodarki uwzględniającej poszanowanie zasobów naturalnych, a przez to uwzględnianie aspektów ekologicznych w procesie zarządzania kapitałem ludzkim, a z drugiej strony oferowaniu takich produktów bankowych, które nakierowane są na ochronę środowiska. Można stwierdzić, że to właśnie odpowiedzialność ekologiczna stanowi główny wyróżnik realizacji idei CSR przez instytucje kredytowe na współczesnych, konkurencyjnych rynkach finansowych.

Ponadto w zależności od stopnia zaangażowania banku w podejściu do kwestii społecznych, można mówić o CSR reaktywnym lub CSR strategicznym<sup>4</sup>. Obecnie wśród najbardziej istotnych obszarów w zakresie społecznej odpowiedzialności współczesnych banków, obok poszanowania środowiska naturalnego, należy również wymienić: edukację finansową społeczeństwa, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu, jak również odpowiedzialne kredytowanie oraz przeciwdziałanie nadmiernemu zadłużeniu<sup>5</sup>. W obecnej sytuacji społeczno-gospodarczej, nie tylko w Polsce, lecz również w pozostałych krajach, zarówno w Unii Europejskiej, jak i tych, które nie znajdują się w jej strukturach, zagadnienia te nabierają szczególnie ważnego znaczenia. Stąd też w przypadku ekorozwoju istotne wydaje się odpowiedzialne kredytowanie nakierowane na poszanowanie środowiska naturalnego.

<sup>4</sup> Szerzej nt. m.in. [w:] M. Marcinkowska, *Kapitał relacyjny banku*. Tom II: *Relacje banku z kluczowymi interesariuszami*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2013, s. 293.

<sup>5</sup> Szerzej nt. M. Marcinkowska, *Kapitał...*, op. cit., s. 296-298, Kempson E., Whyley C., *Kept out or Opted out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, The Policy Press, Bristol 1999.

### 3. Green banking jako nowy wymiar prowadzenia działalności bankowej

O rosnącej potrzebie inicjatyw podejmowanych w ramach zielonej bankowości może również świadczyć panel dyskusyjny „Green Banking. Nowy wymiar bankowości” zorganizowany przez Green Cross Poland w ramach szóstej edycji konferencji Banking Forum, który odbył się 23 października 2013 r. Profesor A. Mizgajski zwrócił uwagę na rosnące znaczenie ekologii we współczesnych uwarunkowaniach społeczno-gospodarczych<sup>6</sup>. „Green economy”, „green growth”, „green jobs”, „green banking” to coraz popularniejsze hasła, które nawiązują do łączenia tematyki ekonomii z ochroną środowiska. Wśród inicjatyw przyjaznych środowisku naturalnemu, a stosowanych we współczesnych bankach, można wymienić m.in. bankowość elektroniczną, elektroniczną wysyłkę dokumentów oraz wszelkie działania określane mianem „green office”. Nie można zapomnieć o istotnej roli procesu legislacyjnego oraz dobrowolnych porozumień pomiędzy instytucjami finansowymi, które mogą wpływać na zmiany w polityce banków obok podstawowego kryterium funkcjonowania tych instytucji, jakim jest ich ekonomiczna efektywność.

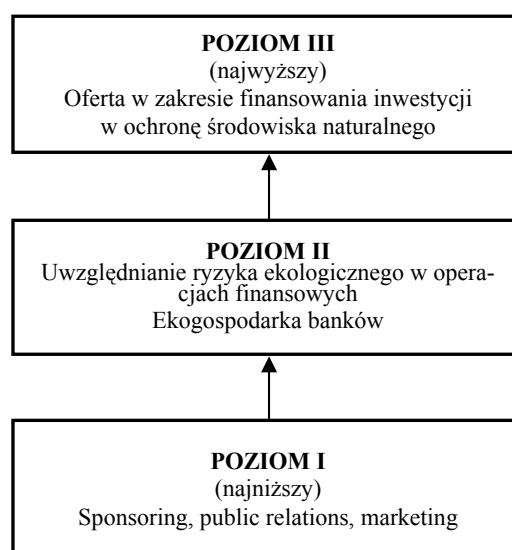
Według M. Klimczaka, prezesa Banku Ochrony Środowiska, banki poza oszczędzaniem ilości papieru, wody i energii elektrycznej, starają się propagować jak najlepsze wzorce. Aktualnie powstają coraz to nowsze programy ramowe współfinansowane przez UE, które pozwalają wdrażać ekoinnovazione. Za główny cel społeczny postawiono ekologiczne uświadamianie klientów, które może przełożyć się na nowe zachowania, również w obszarze wyboru produktów bankowych.

Zatem pamiętając o zasadniczej roli zysku w działalności komercyjnej banku, można zróżnicować kolejne rodzaje działań podejmowane przez banki w zakresie ochrony środowiska naturalnego według określonej hierarchii. Hierarchiczna klasyfikacja tych czynności została przedstawiona na rys. 1.

Działania w obszarze dobrowolnego sponsorowania inicjatyw na rzecz ochrony środowiska naturalnego, jak również czynności podejmowane w zakresie marketingu czy też public relations można uznać za pierwszy, czyli najniższy poziom aktywności instytucji kredytowej w zakresie ochrony naturalnych zasobów środowiskowych [Dziawgo, 2010, s. 39]. Działania prowadzone w ramach tego poziomu wymagają najmniejszego zaangażowania ze strony banku. Ponadto czynności te w powszechnej opinii, a zatem i klientów tych instytucji, uznawane są za mało przekonujące i stosunkowo powierzchowne.

---

<sup>6</sup> Na podst. <http://greencrosspoland.org> (dostęp: 2.11.2014).



**Rys. 1.** Hierarchia działań banku na rzecz ochrony środowiska naturalnego

Źródło: oprac. na podst. Dziawgo [2010, s. 39].

Za drugi poziom zaangażowania banku na rzecz ochrony środowiska można wskazać działania w obszarze wewnętrznej gospodarki banku, których celem jest taka organizacja miejsca pracy oraz procesu gospodarowania zasobami, aby uwzględniały wymogi w zakresie ochrony środowiska naturalnego. Ponadto do działań z drugiego poziomu można również zakwalifikować uznawanie ryzyka ekologicznego w procesach finansowania inwestycji gospodarczych. Czynności podejmowane przez bank w ramach analizowanego poziomu wymagają, w porównaniu do uprzednio wskazanych, znacznie większego wysiłku ze strony tej instytucji.

Zatem w ramach tych działań tak ważne jest stworzenie organizacji biurowej przyjaznej dla środowiska naturalnego [Korenik, 2009, s. 128]. Materiały oraz wyposażenie biurowe nie powinny być szkodliwe dla środowiska, a ponadto być podatne na recykling. Znaczącą rolę w kształtowaniu kultury ekologicznej może też odegrać gospodarka transportowa, np. poprzez tworzenie parkingów dla pojazdów z katalizatorami. Ponadto w zakresie gospodarki zasobami ludzkimi można wprowadzić ekologiczny system motywacyjny, który premiowałby propozycje pracownicze dotyczące ekologizacji środowiska pracy.

Działania na rzecz ochrony środowiska naturalnego, w których bank wykorzystuje specyfikę prowadzonej przez siebie działalności można uznać za najwyższy poziom zaangażowania tej instytucji na rzecz ochrony środowiska. Można w tym miejscu wskazać na dwie grupy działań. Pierwsza z nich dotyczy finansowania typowych inwestycji ekologicznych, jak np. elektrownie wiatrowe,

oczyszczalnie ścieków [Zabawa, 2013a, s. 159]. Natomiast kolejna grupa dotyczy finansowania standardowych inwestycji podmiotów gospodarczych, które bazują na rozwiązaniach o charakterze ekologicznym. Można stwierdzić, że najefektywniejszy wydzwitek w ww. obszarach przypisywany jest działaniom banków mających na celu przyznawanie kredytów na działania związane z ochroną środowiska naturalnego.

Oczywiście z racji swojej specyfiki najwięcej produktów kredytowych przeznaczonych na finansowanie zielonych inwestycji na polskim rynku usług finansowych posiada w swojej ofercie Bank Ochrony Środowiska S.A. Wśród przykładowych produktów skierowanych do klientów indywidualnych można wskazać m.in. na<sup>7</sup>: Kredyt Dom EnergoOszczędny, Słoneczny EkoKredyt, kredyty na urządzenia i wyroby służące ochronie środowiska, kredyty we współpracy z WFOSiGW, jak również ekologiczne kredyty hipoteczne. Natomiast produkty skierowane do przedsiębiorstw to m.in.: Kredyt z Klimatem, kredyty na urządzenia i wyroby służące ochronie środowiska, kredyty w formule „trzeciej strony”, kredyty we współpracy z WFOSiGW, Kredyt EKOodnowa, kredyty z linii kredytowej NIB (Nordic Investment Bank). W przypadku spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych są to: Słoneczny EkoKredyt, Kredyt z Klimatem, Kredyty na urządzenia i wyroby służące ochronie środowiska, kredyty we współpracy z WFOSiGW, Kredyt Energooszczędny i Kredyt z Klimatem oraz kredyty termomodernizacyjne.

Analizując ofertę banków, należy zwrócić uwagę, że oprócz BOŚ S.A. również Bank Gospodarki Żywnościowej S.A. posiada szereg produktów kredytowych w obszarze finansowania zielonych inwestycji. Wśród produktów skierowanych do firm można wskazać m.in. na<sup>8</sup>: Kredyt Zielona Energia, Kredyt Czysta Energia czy też kredyt inwestycyjny ze środków Europejskiego Banku Inwestycyjnego. Obecnie wśród głównych programów finansowania zielonych inwestycji realizowanych przy współudziale banków należy wskazać program dopłat NFOŚiGW do kredytów na zakup i montaż kolektorów słonecznych.

Należy również zwrócić uwagę na znaczenie ekologicznej edukacji społeczeństwa. Zauważalny jest brak świadomości ekologicznej zarówno w przypadku indywidualnych jednostek, jak i podmiotów gospodarczych. Stąd też coraz więcej banków prowadzi szeroko zakrojone kampanie w tym obszarze. Ponadto, co istotne w kontekście osiągniętych przez banki wyników finansowych, można sformułować przypuszczenie, iż inwestorzy powinni być zainteresowani właśnie informacjami ekologicznymi, ponieważ ceny akcji przedsiębiorstw, które wykazują się troską o środowisko naturalne, są wyższe [Lulek i Szczypa, 2013, s. 347]. Nale-

<sup>7</sup> Oprac. na podst. [www.bosbank.pl](http://www.bosbank.pl) (marzec 2014).

<sup>8</sup> Oprac. na podst. [www.bgz.pl](http://www.bgz.pl) (marzec 2014).



ży również zaznaczyć, iż badając podstawowe wielkości finansowe, jak np. współczynnik wypłacalności, sumę bilansową czy też wynik finansowy netto, można stwierdzić, iż banki ekologicznie odpowiedzialne w porównaniu do całego sektora bankowego są instytucjami o stosunkowo dobrej sytuacji ekonomicznej, są one ekonomicznie efektywne<sup>9</sup>. Ponadto wraz z rosnącym zapotrzebowaniem na informacje na temat wpływu organizacji na środowisko naturalne zaczęto rozwijać system tzw. rachunkowości środowiska naturalnego, która uwzględnia aspekty ekologiczne [Marcinkowska, 2013 t. III, s. 38-39]. Na system ten składają się dwa elementy:

- rachunkowość zmodyfikowana środowiskowo – stanowi część tradycyjnego systemu, mierzy finansowy wpływ czynników środowiskowych przy posługiwaniu się jednostkami monetarnymi,
- rachunkowość ekologiczna – mierzy ekologiczny wpływ organizacji na środowisko naturalne, posługuje się jednostkami fizycznymi jak np. kilogramy, dzule.

Poszanowanie środowiska naturalnego przez współczesne organizacje zauważalne jest również w przypadku inicjatyw podejmowanych przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. W celu wyłonienia spółek zaangażowanych w realizację idei społecznej odpowiedzialności biznesu, ze szczególnym uwzględnieniem zaangażowania środowiskowego, został skonstruowany Respect Index. Projekt ten skierowany jest do polskich spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych, z wyłączeniem spółek z rynku New Connect, spółek zagranicznych, jak również tych, które znajdują się w dual listingu<sup>10</sup>.

#### **4. Badanie postrzegania społecznej odpowiedzialności banków wśród klientów tych instytucji**

Badania w zakresie postrzegania społecznej odpowiedzialności banków, ze szczególnym uwzględnieniem aspektów ochrony środowiska naturalnego, zosta-

<sup>9</sup> Szerzej [w:] J. Zabawa (2013b), *Ekologizacja współczesnych banków a ich ekonomiczna efektywność* [w:] *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, J. Węclawski (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin*; J. Zabawa, (2013c), *Interest margin ratio of socially responsible banks* [w:] *Current Problems of Banking Sector Functioning in Poland and in East European Countries*, A. Gospodarowicz, D. Wawrzyniak (red.), Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 361, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław.

<sup>10</sup> Na podst. [www.odpowiedzialni.gpw.pl](http://www.odpowiedzialni.gpw.pl) (dostęp: 18.04.2014). Szczegółowy opis doboru spółek do Respect Index m.in. [w:] J. Zabawa (2013d), *Ekogospodarka współczesnych banków jako przejaw społecznej odpowiedzialności biznesu współczesnych banków* [w:] Zarządzanie i Finanse. Journal of Management and Finance, W. Golnau (red.), Prace Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2013.

ły przeprowadzone wśród studentów jednego z uniwersytetów ekonomicznych. Do respondentów zostały skierowane następujące pytania:

Czym Pan/Pani kieruje się przy wyborze banku? Uporządkuj kryteria w skali od najważniejszego (6) do najmniej ważnego (1):

1. Dostęp do usług bankowych z wykorzystaniem bankowości mobilnej.
2. Parametry finansowe usługi bankowej (oprocentowanie kredytów, depozytów, opłaty i prowizje).
3. Wizerunek, marka instytucji kredytowej.
4. Lokalizacja oddziału banku (odległość pomiędzy placówką banku a miejscem zamieszkania klienta banku).
5. Ekologiczna odpowiedzialność banku (wewnętrzna ekogospodarka banku, w tym: zużycie papieru, wody, energii oraz finansowanie przez bank ekologicznych inwestycji).
6. Opinie dotychczasowych klientów.

Które Pana / Pani zdaniem polskie banki są społecznie odpowiedzialne?

Proszę wybrać 3 instytucje.

1. Bank BPH S.A
2. Bank Millennium S.A.
3. PKO Bank Polski S.A.
4. Bank Handlowy w Warszawie S.A.
5. Bank Zachodni WBK S.A.
6. ING Bank Śląski S.A.
7. Bank Ochrony Środowiska S.A.
8. Bank Gospodarki Żywnościowej S.A.
9. Bank Pekao S.A.

Na pytania postawione w ankiecie odpowiedziało 283 respondentów. Szczegółowy podział na formę studiów oraz płeć w grupie respondentów objętych niniejszym badaniem został przedstawiony w tabeli 1.

**Tabela 1.** Rozkład grupy respondentów objętych badaniem

Studia stacjonarne		Suma
Kobiety	Mężczyźni	
103	34	137
Studia niestacjonarne		
117	29	146
<b>Łącznie:</b>		<b>283</b>

Źródło: Opracowanie własne.

W tabeli 2 przedstawiono liczbę studentów biorących udział w badaniu, posiadających wskazaną liczbę rachunków bankowych, z uwzględnieniem rachunków bankowych wspólnych (nie uwzględniono pełnomocnictw).

**Tabela 2.** Liczba posiadanych rachunków bankowych

Liczba rachunków bankowych	Studia stacjonarne		Studia niestacjonarne		Łącznie	
0	0%	0	1	0,7%	1	0,3%
1	48,2%	66	78	53,4%	144	50,9%
2-3	49,6%	68	63	43,2	131	46,3%
4 i więcej	2,2%	3	4	2,7%	7	2,5%
<b>Razem</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

Źródło: Opracowanie własne.

Z związku z faktem, że badania zostały przeprowadzone wśród studentów uczelni ekonomicznych, można wnioskować, iż jest to grupa świadomych klientów instytucji finansowych. Wśród całej grupy uczestników badania znalazła się tylko jedna osoba, która nie posiadała żadnego rachunku bankowego. Stąd też tak wiele obecnych ofert banków skierowanych jest właśnie do tej grupy klientów. Zbiorcze zestawienie odpowiedzi respondentów na pytanie: czym kierujesz się przy wyborze banku przedstawiono w tabeli 3. Respondenci musieli uporządkować kryteria od najważniejszego do najmniej ważnego.

**Tabela 3.** Kryteria wyboru banku\*

	1	2	3	4	5	6
Dostęp do usług bankowych z wykorzystaniem bankowości mobilnej	35,3% (100)**	30% (85)	16,6% (47)	8,5% (24)	3,5% (10)	0,7% (2)
Parametry finansowe usługi bankowej	43,8% (124)	26,9% (76)	11,3% (32)	6% (17)	6% (17)	0,3% (1)
Wizerunek, marka instytucji kredytowej	4,6% (13)	15,9% (45)	23% (65)	24% (68)	17,7% (50)	1,8% (5)
Lokalizacja oddziału banku	9,2% (26)	11,7% (33)	15,5% (44)	16,3% (46)	30,7% (87)	7,1% (20)
Ekologiczna odpowiedzialność banku	0% (0)	0,7% (2)	0,7% (2)	2,5% (7)	11% (31)	72,8% (206)
Opinie dotychczasowych klientów	4,2% (12)	10,2% (29)	25,4% (72)	26,9% (76)	19,1% (54)	4,6% (13)

\* zgodnie z punktacją: 1 – najważniejsze, 6 – najmniej ważne.

\*\* w nawiasach podano bezwzględną liczbę respondentów wskazujących określoną ważność danego kryterium

Źródło: Opracowanie własne.

Wartości przedstawione w procentach zostały wyliczone jako stosunek liczby respondentów oceniających dane kryterium w stosunku do wszystkich uczestników badania, czyli 283 osób. Analiza wyników badania wykazała, iż nie wszyscy re-

spondenci uporządkowali wszystkie wskazane w pytaniu kryteria, stąd wartości procentowe nie w każdym przypadku sumują się do 100%. Blisko 44% respondentów wytypowało parametry finansowe usługi bankowej jako najważniejszy czynnik decydujący o wyborze banku. Dla 35,3% był to dostęp do bankowości mobilnej, 9,2% – lokalizacja oddziału banku, 4,6% – wizerunek oraz marka banku, a dla 4,2% respondentów – opinie dotychczasowych klientów. Okazało się, że dla żadnej z osób uczestniczących w badaniu ekologiczna odpowiedzialność banku nie stanowiła najważniejszego kryterium decydującego o wyborze banku. Oceny 2, 3 oraz 4 dla kryterium związanego z ochroną środowiska zostały przyznane przez niewielką grupę respondentów, odpowiednio: 0,7%, 07% oraz 2,5%. Dla 11% kryterium to znalazło się na przedostatnim miejscu. Wynika z tego, że dla prawie 73% respondentów ekologiczna odpowiedzialność banku stanowi najmniej ważne kryterium, na tle pięciu pozostałych, decydujących o wyborze banku. Należy w tym miejscu zaznaczyć, że respondentami byli indywidualni klienci instytucji kredytowych (osoby fizyczne). Na podstawie tych wyników należy stwierdzić, że w tej grupie klientów instytucji finansowych problematyka ochrony środowiska naturalnego nie posiada jeszcze odpowiedniego znaczenia. Jednak analizując współczesne przemiany społeczno-gospodarcze, nie tylko w Polsce, ale i pozostałych krajach, wydawać się może, iż trend ten ulegnie odwróceniu. Siłą, która na dużą skalę może dokonać zmian w świadomości ludzi, jest odpowiednio rozwinięty ruch ekologiczny tworzony przez proekologiczne instytucje oraz organizacje społeczne, ekspertów–naukowców, liderów lokalnych społeczności, partie „zielonych” czy też media proekologiczne [Kobyłko, Tomczyk-Tołkacz 2007, s. 96].

W tym miejscu nasuwa się również pytanie, jak rozłożyłyby się wyniki, gdyby analogiczne badanie zostało przeprowadzone wśród podmiotów gospodarczych, co planowane jest w kolejnych badaniach autorki opracowania. Wydawać się może, iż w przypadku przedsiębiorców odsetek wskazań na ekologiczną odpowiedzialność współczesnych banków, jako jednego z mniej lub bardziej dominujących kryteriów, powinien być znacznie większy. Wynika to z faktu, że takie informacje zostaną następnie uwzględnione w raportach społecznej odpowiedzialności biznesu podawanych do publicznej wiadomości. Z kolei w przypadku spółek giełdowych fakt ten może mieć wpływ na uwzględnienie danej spółki w Respect Index.

Wyniki odpowiedzi na drugie z postawionych pytań, dotyczące postrzegania banków jako tych, które są społecznie odpowiedzialne przedstawiono w tabeli 4.

**Tabela 4.** Banki społecznie odpowiedzialne

Bank	Liczba wskazań (w wartościach bezwzględnych)	Liczba wskazań do liczby respon- dentów (w %) 283	Liczba wskazań do ogólnej liczby odpowiedzi (w %)
Bank BPH S.A.	44	15,5	5,2
Bank Millennium S.A.	67	23,7	7,8
PKO Bank Polski S.A.	177	62,5	20,8
Bank Handlowy w Warszawie S.A.	26	9,2	3,1
Bank Zachodni WBK S.A.	166	58,7	19,6
ING Bank Śląski S.A.	110	38,9	13,0
Bank Ochrony Środowiska S.A.	123	43,5	14,5
Bank Gospodarki Żywnościowej S.A.	70	24,7	8,2
Bank Pekao S.A.	66	23,3	7,8

Źródło: Opracowanie własne.

Wśród banków, które otrzymały największą liczbę wskazań można wymienić: PKO Bank Polski S.A., Bank Zachodni WBK S.A., Bank Ochrony Środowiska SA oraz ING Bank Śląski. Zaskakującym okazał się fakt, iż BOŚ S.A., jako instytucja finansowa przodująca w zakresie ofert nakierowanych na ochronę naturalnych zasobów przyrody i podejmująca szereg inicjatyw z obszaru CSR, znalazła się dopiero na trzecim miejscu. Bank Zachodni WBK S.A. oraz ING Bank Śląski S.A. można uznać za banki społecznie odpowiedzialne, z racji ich częstego uczestniczenia w Respect Index [www 5]. Zdziwiającym jest również fakt, że na pierwszym miejscu uplasował się PKO Bank Polski S.A. Na podstawie analizy raportów CSR można stwierdzić, iż nie wyróżniał się znacząco na tle pozostałych instytucji.

Warto również odnotować, że na ostatnim miejscu znalazł się Bank Handlowy w Warszawie (26 wskazań), przy którym została założona Fundacja Kronenberga. Fundacja ta powstała w 125. rocznicę otwarcia Banku Handlowego w Warszawie S.A [www 2]. Za jej pośrednictwem bank realizuje w kraju ogólnopolskie i lokalne programy będące wyrazem społecznej odpowiedzialności tej instytucji. Ponadto fundacja wspiera działania na rzecz dobra publicznego w zakresie edukacji i rozwoju lokalnego. Ponadto Bank znalazł się osiem razy w gronie spółek z Respect Index.

Analizując dane przedstawione w tabeli 3 oraz 4, można wnioskować, iż świadomość klientów indywidualnych w obszarze społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych jest na stosunkowo niewysokim poziomie. Stąd też, jak już uprzednio zaznaczono, tak ważna wydaje się w dzisiejszych czasach działalność edukacyjna w tym zakresie. Zatem obszar ten stanowi wyzwanie do działań dla współczesnych i przyszłych instytucji finansowych prowadzących działalność na polskich i zagranicznych rynkach finansowych.

## Podsumowanie

Obecnie jesteśmy świadkami dialogu na temat roli zielonej bankowości we współczesnych gospodarkach. Bez wątplenia należy go kontynuować, tak aby znaleźć konsensus pomiędzy społeczną odpowiedzialnością tych instytucji, ze szczególnym uwzględnieniem ochrony naturalnych zasobów przyrody, a rozwojem gospodarczym. Organizacja odpowiedzialna społecznie to organizacja nastawiona na kapitał intelektualny, na wiedzę, organizacja ucząca się, otwarta na zmiany, służąca otoczeniu, wrażliwa na zjawiska o charakterze zarówno zewnętrznym, jak i wewnętrznym [Żemigala, 2007, s. 12]. Podmioty gospodarcze, które chcą uzyskać w perspektywie długookresowej, a następnie utrzymać przewagę konkurencyjną, muszą nauczyć się zaspokajania potrzeb społecznych i poczuć się integralną częścią społeczeństwa. Stąd tak ważne jest poszanowanie naturalnych zasobów przyrody i podejmowanie szerokiego spektrum działań w tym zakresie przez współczesne banki. Mimo że świadomość klientów tych instytucji finansowych, jak pokazały przeprowadzone badania, jest jeszcze niewielka w zakresie wyboru banku oraz oferowanych przez nich usług bankowych, można przypuszczać, że w dłuższym horyzoncie czasowym ulegnie ona wzmocnieniu. Banki nie są już w stanie konkurować z warunkami cenowymi oferowanych produktów. Zatem zakres działań podejmowanych w obszarze ochrony naturalnych zasobów przyrody będzie posiadał znaczący wpływ na osiągnięcie ekonomicznej efektywności tych instytucji. Klienci coraz bardziej świadomi ciężącej na nich ekologicznej odpowiedzialności, będą podejmować decyzje o wyborze instytucji finansowej z „zielonej perspektywy”.

## Literatura

- Dziawgo L. (2010), *Zielony rynek finansowy. Ekologiczna ewolucja rynku finansowego*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Giagnocavo S., Gerez S., Sforzi J. (2012), *Cooperative banks strategies for social-economic problem solving: supporting social enterprise and local development*, [w:] *Annals of Public and Cooperative Economics*.
- Jurkowska A. (2012), *Instytucje kredytowe jako organizacje społecznie odpowiedzialne*, [w:] *Zarządzanie instytucjami kredytowymi*, A. Gospodarowicz, A. Nosowski (red.), C.H. Beck, Warszawa.
- Kempson E., Whyley C. (1999), *Kept out or Opted out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, The Policy Press, Bristol.
- Kobyłko G., Tomczyk-Tołkacz J. (2007), *Pojęcia i czynniki kształtujące świadomość ekologiczną*, [w:] *Proekologiczne zarządzanie przedsiębiorstwem*, G. Kobyłko (red.), Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław.

- Korenik D. (2009), *Odpowiedzialność banku komercyjnego. Próba syntezy*, Difin, Warszawa.
- Krupa D. (2012), *Fundusze inwestycyjne odpowiedzialne społecznie* [w:] J. Węclawski (red.), *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie.
- Lulek A., Szczypa P. (2013), *Informacje ekologiczne a inwestorzy giełdowi* [w:] J. Węclawski (red.), *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin.
- Marcinkowska M. (2013), *Kapitał Relacyjny banku. Tom I, II, III*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Opolski K., Potocki T., Świst T. (2010), *Wealth Management. Bankowość dla bogatych*, CeDeWu, Warszawa.
- Rok B. (2013), *Podstawy odpowiedzialności społecznej w zarządzaniu*, Poltext, Warszawa.
- Rudnicka A. (2012), *CSR – doskonalenie relacji społecznych w firmie*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa.
- Stoner J.F. (1998), *Kierowanie*, PWE, Warszawa.
- Zabawa J. (2013a), *Ekologizacja współczesnych instytucji kredytowych* [w:] I. Pyka, J. Cichy (red.), *Innowacje w bankowości i finansach*, Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach nr 173, Katowice.
- Zabawa J. (2013b), *Ekologizacja współczesnych banków a ich ekonomiczna efektywność* [w:] J. Węclawski (red.), *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin.
- Zabawa J., (2013c), *Interest margin ratio of socially responsible banks* [w:] A. Gospodarowicz, D. Wawrzyniak (red.), *Current Problems of Banking Sector Functioning in Poland and in East European Countries*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 361, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław.
- Zabawa J. (2013d), *Ekogospodarka współczesnych banków jako przejaw społecznej odpowiedzialności biznesu współczesnych banków* [w:] W. Golnau (red.), *Zarządzanie i Finanse. Journal of Management and Finance*, Prace Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk.
- Zabawa J. (2014a), *Rentowność aktywów i kapitału własnego, banków społecznie odpowiedzialnych* [w:] I. Pyka, J. Cichy, *Innowacje a wzrost gospodarczy*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach nr 186, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach.
- Zabawa J. (2014b), *Zarządzanie kapitałem ludzkim we współczesnych bankach w kontekście ich ekologicznej odpowiedzialności* [w:] L. Dziawgo, L. Patrzalek (red.), *Finanse na rzecz zrównoważonego rozwoju. Gospodarka-etyka-środowisko*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 330, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.
- Żemigala M. (2007), *Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa. Budowanie zdrowej efektywnej organizacji*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa.

[www 1] <http://greencrosspoland.org> (dostęp: 2.11.2014).

[www 2] <http://www.citibank.pl/poland/kronenberg/polish/1207.htm> (dostęp: 20.12.2014).

[www 3] <http://www.bosbank.pl> (dostęp: 20.03.2014).

[www 4] <http://www.bgz.pl> (dostęp: 20.05 2014).

[www 5] <http://www.odpowiedzialni.gpw.pl> (dostęp: 18.04.2014).

### **PERCEPTION OF SOCIAL RESPONSIBILITY OF BANKS BY THEIR CUSTOMERS**

**Summary:** There are increasingly more actions in the area of social responsibility of entities operating on the contemporary financial markets that can be noticed when observing the markets. To an increasingly greater scale, this phenomenon relates also to banks which pursue their activities in both European and global economies. Such actions are taken both in the area of internal economy of those institutions and financing investments oriented towards respecting natural resources. Entities, such as environmentally friendly institutions, social organisations, experts, scientists, local community leaders, „green” parties, should involve in the process of shaping environmentally friendly attitudes in contemporary societies, also in the area of financial decisions. The article presents the problem of the perception of social responsibility of banks by their customers. Analysis of the issues presented in the first part of the article was based on a survey, which was conducted in a group of nearly 300 students of one of Polish universities of economics.

**Keywords:** bank, client, corporate social responsibility (CSR), environmental protection.