

Leszek Dziawgo

Status instytucji zaufania publicznego we współczesnej bankowości : pomiędzy partnership banking a killer banking?

Ekonomiczne Problemy Usług nr 38, 125-133

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

LESZEK DZIAWGO

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

**STATUS INSTYTUCJI ZAUFANIA PUBLICZNEGO
WE WSPÓŁCZESNEJ BANKOWOŚCI:
POMIĘDZY PARTNERSHIP BANKING A KILLER BANKING?***

Wprowadzenie

Dotychczas dość powszechnie używanym zwrotem opisującym status instytucji bankowej w gospodarce i społeczeństwie było stwierdzenie: „bank – instytucja zaufania publicznego”. Jednak kryzys finansowy w wymiarze makroekonomicznym, a funkcjonowanie poszczególnych instytucji bankowych w wymiarze mikroekonomicznym – w praktyce wymazują tę szlachetną wizję ze świadomości społecznej, i słusznie. Nie jest to bowiem tylko zbieg niekorzystnych okoliczności, ale przede wszystkim skutek wieloletnich celowych działań oraz zaniedbań sektora bankowego, które wszyscy tolerowaliśmy. Czas więc ocenić „autorytet” instytucji bankowej we współczesnej gospodarce i społeczeństwie. Nie bez powodu przecież aktualny kryzys bywa określany jako „kryzys wartości”.

Niniejsze opracowanie nie ma charakteru kompleksowego. Głównym jego celem jest wskazanie na problem wiarygodności współczesnej instytucji bankowej zarówno w ujęciu uniwersalnym, jak i w realiach polskiego rynku. Pominęto przy tym konkretne negatywne przykłady, aby opracowanie nie nabrało charakteru swoistej krytyki „ad personam”.

Innym celem opracowania jest wskazanie na ewentualne kierunki działań w praktyce bankowej i badaniach naukowych, aby rozstrzygnąć temat statusu banku jako „instytucji zaufania publicznego”. Jak wspomniano „ewentualne”, ponieważ nie jest wcale konieczne, aby uczynić cokolwiek, ponieważ możemy również zaakceptować stan rzeczy takim, jakim jest.

Ryzyko utraty reputacji

Specyfika funkcjonowania bankowości jest powszechnie znana i akceptowana społecznie. Jednak równocześnie przyjmuje się umownie pewne warunki dotyczące wysokich

* Artykuł jest rozszerzoną wersją materiału opublikowanego w ramach Forum Bankowego 2009, Warszawa, marzec 2009. Niniejsze opracowanie jest fragmentem pracy naukowej finansowanej ze środków na naukę w latach 2007-2010 jako projekt badawczy.

standardów działania sektora bankowego. Czas niestety pokazał, jak bardzo było to założenie umowne.

Jak dotąd wydawało się bowiem, że banki mniej lub bardziej, ale zasłużenie korzystają z przywileju, jakim jest określenie: „instytucja zaufania publicznego”. Pozyskiwanie pieniężnych oszczędności obywateli i podmiotów gospodarczych, a następnie prowadzenie w oparciu o ten właśnie cudzy kapitał operacji finansowych, kojarzyło się przecież przez lata z profesjonalizmem, odpowiedzialnością i uczciwością. Te pozytywne skojarzenia wzmocniało ponadto przekonanie o sprawnej działalności koniecznego nadzoru państwa bądź banku centralnego nad sektorem bankowym.

Przez lata sektor bankowy – wraz z nadzorami finansowymi, a także bankami centralnymi – utrzymywał społeczeństwo i gospodarkę w tym mylnym, jak się okazało, przekonaniu. Tak więc z uwagi na uzyskany „efekt zaufania” można mówić o absolutnym sukcesie bankowości w kategorii marketing i public relations.

Kryzys finansowy naruszył jednak imponującą fasadę „zaufania publicznego”, pod osłoną której funkcjonowała bankowość. Narastające wątpliwości co do renomowanej bankowej rzetelności okazywały się, niestety, uzasadnione. Obrazu dramatu dopełniły też spektakularne porażki spółek finansowych zależnych od banków. W tym przypadku, z uwagi na kontekst rozważań, odpowiedzialność banków nie ogranicza się bowiem do wysokości kapitałów akcyjnych.

Ostatecznie wszelkie złudzenia rozwił jednoznacznie wzajemny brak zaufania banków do siebie, wykluczając tym samym pojęcie „bank – instytucja zaufania publicznego”. Co jest oczywiście pewnym paradoksem.

Teoretycznie, jak dotąd, rozważane pojęcie „ryzyko utraty reputacji” stało się faktem.

Poznaliśmy także pierwszą zasadę kryzysu, która brzmi: „poprzednie zasady nie obowiązują”.

Anatomia degeneracji – zarys problemu

Rynek finansowy powstał po to, aby obsługiwać tzw. realną sferę gospodarki. Finansowanie produkcji, handlu i inwestycji, a następnie inwestycji i konsumpcji osób fizycznych – takie były pierwotne zadania finansistów. Transakcje finansowe miały ułatwiać funkcjonowanie gospodarki i społeczeństwa. Jednak w ostatnich dziesięcioleciach rynek finansowy znacznie się usamodzielniał i zaczął żyć własnym życiem, pozostając w coraz luźniejszych związkach z realną gospodarką. Mało tego, można było nawet zaobserwować rosnącą pogardę dla żmudnego procesu produkcji, handlu i inwestycji realnych z uwagi na błyskawiczne i dochodowe wirtualne transakcje finansowe. Finansowe „tricki” o charakterze wybitnie spekulacyjnym mylono z pojęciem „inwestycji”. Takie relatywnie łatwe życie finansisty w oderwaniu od realiów codziennej gospodarki było, jest i pozostanie kuszące. Nie można więc wierzyć, że kryzys wymusi całkowity powrót rynku finansowego do ko-

rzeni. Można tylko mieć nadzieję, że sens codziennych zdarzeń gospodarczych kreowanych przez ludzi w procesie wytwarzania dóbr i usług oraz dostarczania ich konsumentom będzie wzbudzał większy szacunek w świecie finansów niż dotychczas i wpływał w większym stopniu na realniejszą wycenę instrumentów finansowych.

Kryzys finansowy ukazał zatrważającą skalę degeneracji w zakresie zarządzania współczesnymi instytucjami finansowymi jednocześnie w skali makro- i mikroekonomicznej. W skali makroekonomicznej sektor bankowy i rynek finansowy wraz z właściwymi nadzorami oraz bankami centralnymi okazały się zawodne. Jest to niewątpliwie porażka systemowa. To nie były błędy poszczególnych banków, ponieważ dziesiątki banków popełniły te same lub podobne błędy. Z kolei instytucje nadzoru i banki centralne, które miały gwarantować jakość funkcjonowania systemu, niczego nie dostrzegły lub gdy dostrzegły – nie rozumiały, bo chyba tylko tak można wytłumaczyć brak działań lub ich nieadekwatność.

Także wymiar mikroekonomiczny kryzysu jest katastrofalny. Niewiarygodne błędy zwracają uwagę na niemal zerowy poziom kwalifikacji zawodowych i moralnych zbyt licznej grupy menedżerów bankowych różnego szczebla, w tym także najwyższego. To wywołało bodajże największy szok w gospodarce i społeczeństwie.

Można wskazać na szereg objawów zwyrodnienia bankowości w skali od spraw poważnych do drobnych lub inaczej rzecz ujmując: od błędów systemowych do incydentalnych. Możliwe jest też ujęcie w innych wymiarach: krajowym i zagranicznym czy też moralnym i zawodowym itd. Skala zjawiska jest bowiem na tyle rozległa i poważna, że można byłoby nawet pokusić się o obszerną systematykę błędów współczesnej bankowości. Nie wdając się jednak w długie wywody, warto przywołać tematy traktowania klienta oraz charakteru ofert bankowych, ponieważ doskonale ilustrują one stan ducha i umysłu „nowoczesnej” bankowości. W tych właśnie obszarach funkcjonowania banku kumuluje się bowiem większość negatywnych efektów zarządzania bankiem, ponieważ obsługa klienta to wciąż jeszcze „core business” bankowości.

Jak powszechnie wiadomo tzw. wykorzystanie klienta jest uważane w bankach za sukces sprzedażowy i menedżerski, a presja na szybkie i wysokie zyski, bez względu na okoliczności, za niepodważalną doktrynę. Natomiast „nieprecyzyjna” lub mówiąc wprost: wprowadzająca w błąd oferta banku rozważana jest z kolei jako „zręczny” produkt marketingowy. Mamy już niestety poważny „polski dorobek” w obu zakresach i z pewnością nie powiedziano jeszcze ostatniego słowa. Jednak już uzyskano efekt taki, iż oferta bankowa uchodzi w społecznej świadomości za symbol krętactwa i podstępu, a określanie nierzetelnego i niedouczzonego sprzedawcy jako „doradcy bankowego” jest przyjmowane w najlepszym przypadku jako przejaw tupetu instytucji bankowej.

Tyle w kategorii „etyka”, ponieważ osobną kategorią błędów jest po prostu brak profesjonalizmu, co też oczywiście ma związek z tematem „zaufanie publiczne”.

Współczesne otoczenie banku – element ludzki

Czy wysokie oczekiwania społeczne wobec instytucji bankowej powinny dziwić?

Jedną z charakterystycznych cech współczesnego biznesu jest istotne znaczenie relacji międzyludzkich. W pewnym stopniu jest to paradoks, ponieważ wyrazista pozostaje agresywność i bezwzględność tegoż biznesu. Można byłoby tę sprzeczność wytłumaczyć m.in. albo powierzchownością zainteresowań takimi relacjami w celu kamuflowania negatywnych cech nowoczesnego biznesu, albo też chęcią okazjonalnego wykorzystania relacji w celu zwiększenia efektywności biznesu. Nie można jednak wykluczyć i takiej możliwości, iż źródłem autentycznych zainteresowań relacjami międzyludzkimi w biznesie jest także ewolucja współczesnej gospodarki i współczesnego społeczeństwa, w których występuje coraz bardziej wyedukowany i świadomy swoich praw oraz pozycji klient, kontrahent, inwestor, pracownik, obywatel. Ten fakt właśnie należałoby wreszcie uwzględnić w kreowaniu trwale konkurencyjnej pozycji rynkowej nowoczesnego przedsiębiorstwa – także bankowego.

Rosnącą rolę relacji międzyludzkich we współczesnym biznesie potwierdzają pojęcia, które są w coraz powszechniejszym użyciu, jak: Public Relations, Relationship Management, Customer Relationship Management, Investor Relations czy też Relationship Banking, co dotyczy nawet bankowości bezpośrednio. Jednak one wszystkie stosowane są we współczesnej bankowości, co daje złudzenie, iż relacje pomiędzy klientem a przedsiębiorstwem posiadają rzeczywiście pierwszorzędne znaczenie również w biznesie bankowym.

Przy czym, jak się wydaje, zaufanie jest w relacjach biznesowych istotnym komponentem. Tymczasem, niestety, jedną z cech współczesnej bankowości jest właśnie lekceważenie kapitału zaufania.

Antidotum – społeczna odpowiedzialność biznesu oraz relacje inwestorskie

Poszukując rozwiązań kryzysowej sytuacji oraz fundamentów stabilności dla współczesnej gospodarki należy wziąć pod uwagę społeczną odpowiedzialność biznesu, a także relacje inwestorskie jako pewne antidotum kryzysowe. Istotą obu tych obszarów działalności jest bowiem poszanowanie wewnętrznych i zewnętrznych interesariuszy przedsiębiorstwa².

Społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR Corporate Social Responsibility) jest jedną z najbardziej inspirujących idei, jakie poruszyły współczesny biznes w skali międzynarodowej. Wydaje się, że mogłaby nawet odegrać fundamentalną rolę w nowoczesnej koncepcji prowadzenia działalności gospodarczej w dzisiejszym świecie, tak przecież pełnym wyzwań etycznych, społecznych i ekologicznych. Istnieje wiele określeń opisujących spo-

² W szerokiej koncepcji można przyjąć, iż interesariuszem jest nie tylko istota ludzka. Interesariuszem jest także środowisko naturalne lub ci interesariusze (istoty ludzkie), którzy wymagają poszanowania środowiska naturalnego.

leczną odpowiedzialność biznesu. Można przyjąć, iż jest to takie prowadzenie komercyjnej działalności gospodarczej, w której dobrowolnie uwzględniane są aspekty etyczne, społeczne i ekologiczne w relacjach z interesariuszami przedsiębiorstwa, a więc m.in. z klientami, pracownikami, kontrahentami, inwestorami³. Z powyższego wynika, że zakres tematyki CSR jest niezwykle szeroki i praktycznie dotyczy każdego rodzaju aktywności gospodarczej. Oczywiście należy także wziąć pod uwagę, iż społeczna odpowiedzialność biznesu, bywa z tego powodu nie tylko inspirująca, ale także kontrowersyjna, ze względu na motywy podejmowanych działań, ich zakres oraz skuteczność.

Z kolei relacje inwestorskie (IR – investor relations) to zespół świadomych, planowych i systematycznych działań podejmowanych przez spółkę w celu ustanowienia i utrzymania komunikacji – w szczególności na poziomie finansowym – pomiędzy spółką a inwestorami (także potencjalnymi) w celu przede wszystkim rzetelnej wyceny papierów wartościowych⁴. Prawidłowe funkcjonowanie IR gwarantowałoby efektywniejszy nadzór właścicielski, który nie byłby ograniczony jedynie do WZA i NWZA.

Partnership Banking

Jedną z podstawowych kwestii współczesnej bankowości jest odpowiedź na pytanie, w jakim kierunku będzie ewoluował biznes bankowy z uwagi na klienta. Można rozpatrywać, jak zawsze, przynajmniej dwa skrajne warianty. Jako pierwszy można rozważyć rozwój bankowości relacyjnej (Relationship Banking).

Jednym z motorów takiej ewolucji jest rosnąca presja na społeczną odpowiedzialność biznesu. Skłania to do przypuszczeń, że w bankowości autentyczność podejścia do tego tematu może być wykorzystywana jako bardzo istotny, oryginalny czynnik konkurencyjny⁵. Taki scenariusz pozwala na wskazanie, iż bankowość relacyjna będzie zmierzała ku bardziej zaawansowanej formie, jaką byłby „Partnership Banking”. W tak określonym modelu bankowości obie strony posiadałyby rzeczywiście równorzędny status bez względu na posiadany potencjał i prowadziłyby działalność w poczuciu wzajemnego zaufania i długoterminowej wspólnoty celów, nieograniczoną do jednostkowej transakcji. Jest to wprawdzie scenariusz nieco idealistyczny, ale możliwy z uwagi na emancypację społeczeństwa. Należy pamiętać, że jeszcze kilka lat temu np. taki temat, jak ochrona środowiska był w bankowości całkowicie abstrakcyjny. Dzisiaj pewne proekologiczne zachowania są już niepodważalnym standardem w biznesie.

³ Na podstawie określenia promowanego przez Komisję Europejską, Green Paper for Promoting an European Framework for Corporate Social Responsibility, Bruksela 2001.

⁴ D. Dziawgo: *Ewolucja relacji inwestorskich na międzynarodowym rynku finansowym*. W: *Współczesne finanse. Stan i perspektywy rozwoju rynku finansowego*, Red. D. Dziawgo, Toruń, UMK 2008.

⁵ Szerzej na temat wykorzystania CSR w bankowości: L. Dziawgo: *Społeczna odpowiedzialność biznesu a bezpieczeństwo systemu bankowego*. W: *Stabilność i bezpieczeństwo systemu bankowego*. Red. J. Nowakowski, T. Famulska, Difin, Warszawa 2008.

Jak wspomniano, jeszcze inną siłą pobudzającą bankowość do ewolucji w tym kierunku są także relacje inwestorskie (Investor Relations). Rosnąca presja na transparentność prowadzonej działalności gospodarczej jest ewidentna. W tym przypadku również, jeszcze kilka lat temu, była to całkowita niemal biznesowa egzotyka, tymczasem obecnie – konieczność i ważny czynnik konkurencji o kapitał na wymagającym rynku.

Killer Banking – czy status „instytucji zaufania publicznego” jest w bankowości konieczny?

Możliwy jest także inny wariant – mniej optymistyczny, który można umownie określić, w jego najgorszym wydaniu, właśnie jako wręcz „Killer Banking”. Co bowiem praktycznie zmieni w biznesie bankowym utrata statusu „instytucji zaufania publicznego”? Czy status taki nie zanadto krępuje współczesną bankowość i wprowadza w błąd klientów? W okresie wprost modelowego triumfu zasady „moral hazard” jest to pytanie zasadne. Już dzisiaj utracono znaczną część zasobu „zaufanie publiczne”, a jednak banki dalej prowadzą działalność. Oczywiście korzystają z ogromnego wsparcia nadzorów finansowych, banków centralnych, ustawowych gwarancji depozytów, a nawet rządów, ale działają. Po co zatem starania o utrzymanie statusu instytucji zaufania publicznego? Może współczesna bankowość nie musi korzystać z historycznych pojęć w kategorii „zaufanie społeczne”, ponieważ bankowość jest takim samym biznesem, jak każdy inny? Czy rosnąca obecność „instytucji państwa” dla uwiarygodnienia biznesu bankowego ma pozostać trwałym elementem krajobrazu bankowego, czy jest jedynie chwilową koniecznością z uwagi na rozmiar dramatu?

Niestety, za realny należy uznać i taki wariant ewolucji współczesnej bankowości, w którym ze względu na brak odpowiedzialności za skutki działań jest ona niebezpieczna dla stabilności zarówno rynków finansowych, gospodarki, społeczeństwa, jak i samej siebie. Byłaby to bankowość, którą można byłoby określić umownie jako Killer Banking.

Katharsis czy hipokryzja?

Być może, bez względu na okoliczności, dalej będzie nadużywane w bankowości pojęcie „bank jako instytucja zaufania publicznego”. Jakie jednak znajdziemy uzasadnienie dla korzystania z tego przywileju? Z pewnością będzie to przejaw jawnej już hipokryzji.

Jednak obecny kryzys finansowy może być też swoistym katharsis, po którym nastąpi renesans pojęcia „bank – instytucja zaufania publicznego”. Kwestią otwartą może być i to, czy nastąpi to wobec całego sektora bankowego, czy też możliwe jest i zasadne, aby z przywileju tego określenia korzystały banki w sposób selektywny, a więc jedynie te, które na to zasłużą. Czyż nie byłoby inspirujące wprowadzenie w bankowości rywalizacji o tytuł „instytucji zaufania publicznego”? Jednak kreowanie zasobu, jakim jest „kapitał zaufania”, jest czasochłonne i pracochłonne i te właśnie cechy będą biznes skutecznie zniechęcać. Ponadto kto miałby strzec wiarygodności wyróżnienia?

Oczywiście kwestia „katharsis czy hipokryzja” w odniesieniu do zaufania społecznego wcale nie musi być stawiana aż tak dramatycznie. Możliwe jest, iż pojęcie „instytucja zaufania społecznego” samo odejdzie w zapomnienie.

A może też, ironizując odrobinę, wzorem opakowań na papierosach umieszczać na ulotkach dotyczących produktów i usług bankowych napis: „KNF ostrzega, iż przesadna wiara w bank – jako instytucję zaufania publicznego może być źródłem frustracji” (a może także źródłem większych i nieuzasadnionych kosztów)?

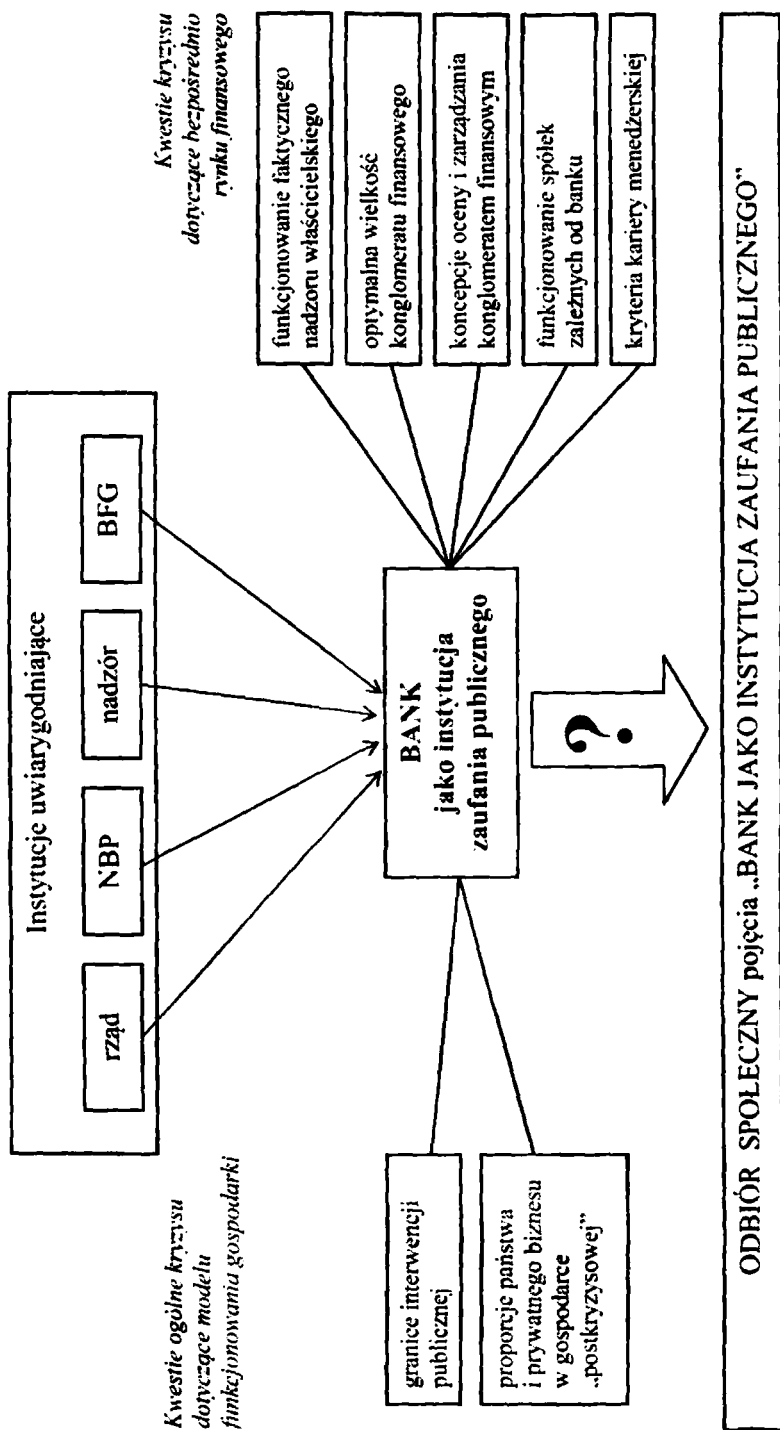
Konkluzja – pytania fundamentalne

Jest oczywiste, że poruszana w opracowaniu kwestia „bank jako instytucja zaufania publicznego” stoi w cieniu fundamentalnych pytań o współczesną bankowość i jej ewolucję. Dotychczasowe efekty funkcjonowania tzw. nowoczesnej bankowości są katastrofalne nie tylko dla porządku finansowo-gospodarczego, ale wręcz społecznego. Państwowe dopłaty do prywatnych banków, a nawet nacjonalizacje banków, to nie tylko straszliwa ironia losu, ale poważna porażka dotychczasowego modelu funkcjonowania bankowości komercyjnej, centralnej, a także nadzoru bankowego i finansowego. Nie wiemy, jaki będzie ostateczny wynik wspólnych działań rządów, banków centralnych, nadzorów i sektora bankowego odnośnie do kryzysu. Niepokoi też brak spójnej koncepcji takich działań.

Pytań o charakterze fundamentalnym jest wiele i mają zróżnicowany zakres (schemat). Niektóre dotyczą roli państwa we współczesnej gospodarce, bo czy są granice państwowych interwencji w gospodarce i finansach, kiedy rządy nie są już skrepowane ideą wolnego rynku i własności prywatnej? Jakie będą proporcje państwa i biznesu w przyszłym modelu funkcjonowania gospodarki (gospodarka „postkryzysowa”)? Inne pytania dotyczą z kolei samej bankowości. Czy istnieje w bankowości faktyczny nadzór właścicielski? Jaka jest optymalna wielkość konglomeratu finansowego? Jakie powinny być koncepcje zarządzania bankiem (konglomeratem finansowym) oraz oceny bezpieczeństwa i efektywności banku? Jakie powinny być kryteria kariery menedżerskiej? Poszukiwania odpowiedzi na powyższe pytania będą także pomocne w rozstrzygnięciu kwestii „bank jako instytucja zaufania publicznego”.

Na zakończenie można również pokusić się o pozytywne wizje. Kryzys to oczywiście wielkie zagrożenie, ale także jednak i szansa. Wielki kryzys przełomu lat dwudziestych i trzydziestych na całe dziesięciolecie otrzeźwił i zdyscyplinował świat finansów. W efekcie rynek finansowy miał swój ogromny udział w niespotykanym wzroście dobrobytu w skali masowej i to pomimo wojny światowej, rywalizacji z komunizmem i wielu innych jeszcze niepokojących zjawisk i procesów.

Dysponujemy ogromnym potencjałem praktyki i nauki. Być może więc uda nam się i tym razem osiągnąć podobny lub lepszy efekt.



Schemat 1. Bank jako instytucja zaufania publicznego

Źródło: opracowanie własne.

**THE STATUS OF PUBLIC TRUST INSTITUTION IN MODERN BANKING:
BETWEEN PARTNERSHIP BANKING AND KILLER BANKING**

Summary

The reliability of banking sector is questionable. Financial crisis is revealing the scale of degeneration of modern banking sector. The possible scenario of banking evolution is Partnership Banking based on CSR and IR, but unfortunately the negative scenario is also possible – towards Killer Banking.

The problem of banking reliability is an excellent pretext to consider fundamental questions of public intervention to the market and management of modern banking.