

Leszek Dziawgo

Współpraca z sektorem finansowym : kwestia zaufania do instytucji rynku finansowego

Ekonomiczne Problemy Usług nr 62, 181-187

2011

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

WSPÓLPRACA Z SEKTOREM FINANSOWYM: KWESTIA ZAUFANIA DO INSTYTUCJI RYNKU FINANSOWEGO

Wprowadzenie

Temat współpracy biznesu z sektorem finansowym od lat jest przedmiotem zainteresowania nie tylko przedsiębiorców, ale także nauki. Jest tak również w przypadku małych i mikroprzedsiębiorstw. Temat ten można rozpatrywać w ujęciu bardzo szczegółowym, dotyczącym konkretnych rozwiązań finansowych, ale również na poziomie bardziej ogólnym, wskazując na istotny problem zaufania społecznego do instytucji sektora finansowego. Zaufanie jest bowiem fundamentem jakiegokolwiek efektywnej współpracy.

Celem artykułu jest przedstawienie wybranych wyników badań opinii publicznej w zakresie zaufania do instytucji finansowych.

1. Killer Banking

Wstrząs wywołany kryzysem finansowym skłania do rozważań nad kondycją finansową, intelektualną i moralną współczesnego rynku finansowego. Nasuwa się niepokojące pytanie, czy zaobserwowane nieprawidłowości, z uwagi na rozwiązania systemowe, są patologią czy może normą? Przecież cechą nowoczesnej instytucji finansowej jest bezwzględna pogoń za krótkoterminowym zyskiem za wszelką cenę oraz brak dbałości o los klienta. Standardem sukcesu menedżerskiego są już kwartalne i nawet comiesięczne wyniki finansowe, co dramatycznie skraca horyzont czasowy racjonalnej oceny jakości biznesu. Rozumiejąc konieczność osiągania zysków, należy jednak rozważyć sposób ich osiągnięcia. Jakie trwałe i efektywne

relacje dla obu stron transakcji finansowej można kształtować w ten sposób? Na co może liczyć przedsiębiorstwo we współpracy z bankiem lub inną instytucją finansową, która funkcjonuje według opisanych zasad?

Niestety, można odnieść nieodparte wrażenie, że współczesny model biznesowy bankowości staje się coraz bardziej niebezpieczny dla poszczególnych banków, całego rynku bankowego, a przez to także dla gospodarki i poszczególnych przedsiębiorstw, szczególnie mniejszych. Należy też zauważyć, że jeżeli zagrożona jest gospodarka, to zagrożone jest także społeczeństwo.

Mając na uwadze skalę zagrożeń, można określić tak działającą bankowość wręcz jako *killer banking* – zabójczą bankowość.

2. Opinia publiczna wobec bankowości i rynku kapitałowego – badania 2009

W rozważaniach na temat współczesnej bankowości i rynku finansowego należy uwzględnić także opinię publiczną, co pozwala na szerszą ocenę problemu.

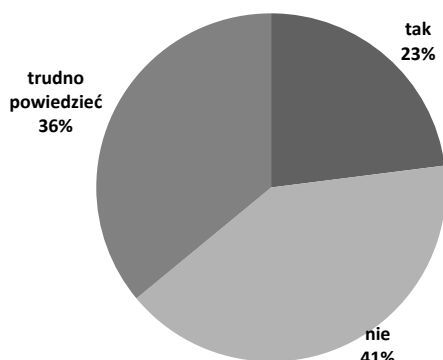
Jesienią 2009 roku zrealizowano obszerne badania na temat społecznej odpowiedzialności biznesu. Zostały one przeprowadzone według koncepcji i na zlecenie autora przez agencję badania opinii społecznej MillwardBrown SMG/KRC. Jedno z badań dotyczyło próby reprezentatywnej polskiego społeczeństwa i zostało wykonane w dniach 02–08.10.2009 roku (1 003 respondentów). Natomiast badanie drugie dotyczyło próby celowej indywidualnych inwestorów (224 osoby) i zostało zrealizowane w okresie wrzesień – październik 2009.

Poniżej zaprezentowano wyniki badań dotyczące kwestii wiarygodności instytucji finansowych. Komentując uzyskane dane, należy jednakże przypomnieć, aby wszelkie wyniki traktować z odpowiednią ostrożnością badawczą.

Jedno z pytań brzmiało: „Czy banki zasługują na status spółki zaufania publicznego?” (rysunek 1). Tylko 23% respondentów z próby reprezentatywnej odpowiedziało na to pytanie pozytywnie. Aż 41% respondentów odpowiedziało negatywnie. 36% respondentów nie miało zdania w tej sprawie. Dramatu sytuacji dopełniają odpowiedzi uzyskane w wybranych grupach respondentów (tabela 1). Przedsiębiorcy – 49% odpowiedź negatywna, management 54% negatywnie, nauczyciele 58% negatywnie i osoby inwestujące na giełdzie aż 61% negatywnie.

Respondenci z próby celowej byli bardziej wyraziści w poglądach niż ogół próby reprezentatywnej: wprawdzie aż 55% było na „nie”, ale za to 37% na „tak” i tylko 8% „trudno powiedzieć”.

Występuje więc bardzo poważny problem z zaufaniem do instytucji bankowej.



Rys. 1. Rozkład odpowiedzi na pytanie: „Czy banki zasługują na status spółki zaufania publicznego?”

Źródło: badanie własne przeprowadzone za pośrednictwem firmy MillwardBrown SMG/KRC na reprezentatywnej próbie polskiego społeczeństwa w dniach 02–08.10.2009.

Tabela 1

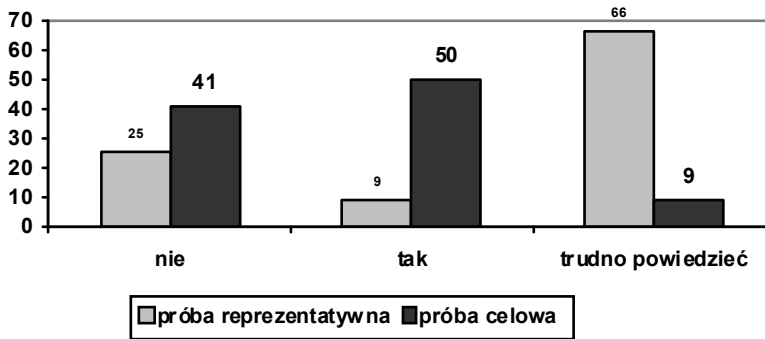
Procent odpowiedzi negatywnych udzielonych na pytanie: „Czy banki zasługują na status spółki zaufania publicznego?” w wybranych grupach respondentów

Procent wskazań odpowiedzi „Nie”	Grupa respondentów
61%	Inwestujący na giełdzie
49%	Przedsiębiorcy
54%	Dyrektorzy, kierownicy
58%	Nauczyciele

Źródło: badanie własne przeprowadzone za pośrednictwem firmy MillwardBrown SMG/KRC na reprezentatywnej próbie polskiego społeczeństwa w dniach 02–08.10.2009.

Respondentów poproszono również o komentarze na temat działalności banków. Wprawdzie można odnaleźć wśród nich nieliczne wypowiedzi usiłujące tłumaczyć postawę banków (np. „muszą zarabiać pieniądze” – jeżeli można to uznać za wytłumaczenie), jednak zdecydowanie przeważały komentarze krytyczne, bardzo krytyczne i wręcz niecenzuralne. Oto przykłady (ze zbioru możliwych do cytowania): „nie pisać umów drobnym druczkiem”, „trzeba mieć ograniczone zaufanie do banków”, „banki wykorzystują ludzi”. Jednym z bardziej intrygujących i wymownych komentarzy do pytania: „Czy banki zasługują na status spółki zaufania publicznego?” był następujący: „To tak jakby uznać lombard za instytucję przyjazną rodzinie”. Respondenci mają niestety takie skojarzenia.

- Obraz sytuacji na rynku bankowym w zakresie „zaufanie” warto uzupełnić o rynek kapitałowy. Jesienią 2009 roku agencja MillwardBrown SMG/KRC przeprowadziła badania według koncepcji i na zlecenie prof. Danuty Dziawgo na temat relacji inwestorskich na reprezentatywnej próbie polskiego społeczeństwa. Jednocześnie przeprowadzono badania na próbie celowej inwestorów w tym samym zakresie tematycznym¹.
- Jedno z zadanych pytań brzmiało: „Czy uważasz, że spółki giełdowe w Polsce zasługują na status spółki zaufania publicznego?”. Pozornie odpowiedzi na to pytanie były bardziej optymistyczne (rysunek 2). Na „nie” było „tylko” 25% respondentów z próby reprezentatywnej. Jednak na „tak” tylko 9%. Natomiast „trudno powiedzieć” wybrało aż 66%.



Rys 2. Rozkład odpowiedzi na pytanie: „Czy uważasz, że spółki giełdowe w Polsce zasługują na status spółki zaufania publicznego?”

Źródło: badanie D. Dziawgo przeprowadzone za pośrednictwem firmy MillwardBrown SMG/KRC na reprezentatywnej próbie polskiego społeczeństwa w dniach 17-30.09.2009 oraz na próbie celowej osób inwestujących na giełdzie w okresie październik – listopad 2009.

- W ramach grup zawodowych okazuje się, że to studenci i uczniowie są relatywnie najmniej krytyczni (jedynie 19% tej grupy wskazało odpowiedź negatywną). Natomiast w grupie przedsiębiorców odsetek ten był wyższy niż dla całej próby i wyniósł 31%.
- Wyniki uzyskane na próbie celowej inwestorów giełdowych też powinny skłaniać do pogłębionej refleksji – jedynie 50% inwestorów przyznałoby spółkom giełdowym status spółek zaufania publicznego.

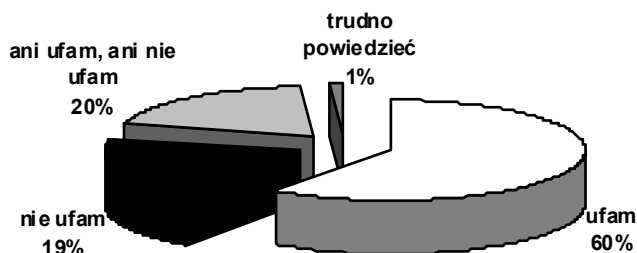
¹ Próba reprezentatywna 1 012 osób, przebadana w okresie 17–30.09.2009 oraz próba celowa 200 osób przebadana w okresie październik – listopad 2009. D. Dziawgo, *Investor Relations...*, op. cit.

- Komentując uzyskane wyniki, należy zwrócić uwagę na fakt, że wiodące banki w Polsce są jednocześnie spółkami giełdowymi. Tym bardziej uzasadniony jest niepokój o stan zaufania do sektora finansowego.

3. Zaufanie rośnie – rok 2010

Zaprezentowane wyniki badań z 2009 roku nie napawają optymizmem. Dopiero 2010 rok przyniósł pewien wzrost zaufania do instytucji finansowych. Potwierdzają to badania przeprowadzone przez GfK na reprezentatywnej próbie społeczeństwa polskiego we wrześniu 2010 roku². Okazuje się, że zaufanie do banków zadeklarowało aż 60% respondentów (rysunek 3). Instytut zaznaczył, że w poprzednim roku jedynie 48% pytanych okazało zaufanie. Taka ewolucja postaw może cieszyć.

Należy jednak przy tym zwrócić uwagę na dość zróżnicowane wyniki, jakie przynoszą badania realizowane na próbach reprezentatywnych w podobnym okresie (badanie MillwardBrown SMG/KRC – 23% tak, GfK – 48% tak)³. Taka rozpiętość podkreśla konieczność ostrożnej interpretacji wyników badań.



Rys. 3. Zaufanie do banków wg GfK 2010

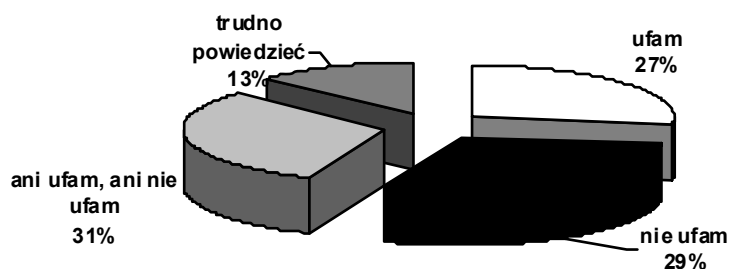
Źródło: K. Ostrowska, *Bank instytucją zaufania*, „Rzeczpospolita” 2010, nr 232 z 4.10.2010.

W badaniach z 2010 roku bardziej pozytywnie wypadła także giełda papierów wartościowych. Zaufanie wobec instytucji giełdy deklaruje większa grupa respondentów (rysunek 4), z kolei mniejsza jest grupa respondentów wykazująca niezde-

² K. Ostrowska, *Bank instytucją zaufania*, „Rzeczpospolita” 2010, nr 232 z 4.10.2010.

³ Istotne jest także sformułowanie samych pytań.

cydowanie. Postęp nie jest jednak zadowalający. Na giełdzie wyraźny jest deficyt kapitału zaufania.



Rys. 4. Zaufanie do giełdy wg GfK 2010

Źródło: K. Ostrowska, *Bank instytucją zaufania*, „Rzeczpospolita” 2010, nr 232 z 4.10.2010.

Interesujące wyniki badań podano również w podziale na typy instytucji finansowych ze szczególnym uwzględnieniem doradców finansowych. Okazało się, że niestety właśnie doradca finansowy cieszy się najmniejszym zaufaniem społeczeństwa. Jest to swoisty i wymowny paradoks. Profesja, w której pokładano tak duże nadzieje na jakościowy rozwój rynku finansowego, nie spełnia oczekiwań społecznych.

Tabela 2

Zaufanie do instytucji finansowych wg GfK 2010

Wyszczególnienie	Ufam	Nie ufam	Ani ufam, ani nie ufam	Trudno powiedzieć
OFE	29	34	28	9
ZUS	42	32	24	2
Fundusze inwestycyjne	25	34	32	9
Towarzystwa ubezpieczeniowe	48	25	23	4
Doradcy finansowi	22	34	32	12

Źródło: K. Ostrowska, *Bank instytucją zaufania*, „Rzeczpospolita” nr 232 z dnia 4.10.2010.

Mimo że wyniki uzyskane w roku 2010 są zdecydowanie lepsze niż wyniki badań z roku 2009, to jednak nawet one nie są satysfakcjonujące. Widoczny jest bowiem kryzys zaufania do instytucji rynku finansowego. Sektor finansowy w Polsce powinien zmienić tę niekorzystną sytuację. Będzie to wymagało czasu i zdecy-

dowanych działań. Konieczne są również badania nad przyczynami takiego stanu rzeczy oraz nad możliwościami poprawy tej katastrofalnej sytuacji.

Podsumowanie

Rozważania na temat współpracy biznesu i sektora bankowego najczęściej dotyczą oferty finansowej i techniczno-administracyjnych szczegółów współpracy. Jest to słuszne podejście. Jednak rozważania te powinny być uzupełnione o temat zaufania do instytucji finansowych. Zaufanie jest bowiem fundamentem efektywnej współpracy, szczególnie w trudnych czasach kryzysu. Biznes stale poszukuje w instytucjach finansowych partnera w prowadzeniu działalności gospodarczej. Ideałem byłby stan swoistego partnerstwa. Niestety, z uzyskanych wyników badań wynika, że oczekiwania takie wobec sektora finansowego są aktualnie nierealne.

COOPERATION BETWEEN ENTERPRISES AND FINANCIAL SECTOR: TRUSTWORTHINESS OF FINANCIAL INSTITUTIONS

Summary

The fundamental question in cooperation between enterprises and financial sector is trust. The aim of the elaboration is to indicate this problem. In the article selected results of surveys on representative sample of Polish society are presented (2009, 2010). Unfortunately, the level of trustworthiness of financial institutions is very low. It leads to the conclusions, that from public point of view, the idea of „partnership” between enterprises and financial sector is still unrealistic.

Translated by Leszek Dziawgo