

PRACE NAUKOWE
Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
RESEARCH PAPERS
of Wrocław University of Economics

245

Ekonomia



pod redakcją
Jerzego Sokołowskiego
Magdaleny Rękas
Grażyny Węgrzyn



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Recenzenci: Tomasz Bernat, Wacław Jarmołowicz, Elżbieta Kryńska,
Andrzej Miszczuk, Marzanna Poniatowicz, Stanisław Swadźba,
Grażyna Wolska, Urszula Zagóra-Jonszta

Redakcja wydawnicza: Barbara Majewska, Dorota Pitulec

Redakcja techniczna: Barbara Łopusiewicz

Korekta: Barbara Cibis

Łamanie: Małgorzata Czupryńska

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna na stronie www.ibuk.pl

Streszczenia opublikowanych artykułów są dostępne w międzynarodowej bazie danych
The Central European Journal of Social Sciences and Humanities <http://cejsh.icm.edu.pl>
oraz w The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,
a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa
www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-205-5

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	11
Kamil Augustyn, Kazimierz W. Krupa: Ocena stanu kapitału intelektualnego przedsiębiorstw Podkarpacia na podstawie wyników badań empirycznych.....	13
Jan Borowiec: Wahania cykliczne a zmiany realnego efektywnego kursu walutowego w strefie euro.....	23
Katarzyna Czech: Ewolucja realizacji zrównoważonego rozwoju w Polsce	34
Karolina Drela: Utrata pracy w XXI wieku.....	44
Malgorzata Gajda-Kantorowska: Kontrowersje wokół metod pomiaru stabilności wzrostu gospodarczego.....	55
Malgorzata Gasz: Działania stabilizujące gospodarkę Unii Europejskiej w warunkach kryzysu finansów publicznych.....	65
Łukasz Goczek: Porównanie skuteczności polityki fiskalnej i monetarnej na panelowej próbie wektorowo-autoregresyjnej.....	77
Alina Gorczyńska, Danuta Szwajca: Dekoniunktura gospodarcza a restrukturyzacja naprawcza przedsiębiorstwa.....	88
Beata Guziejewska: Kredyty zagrożone i rezerwy celowe na tle ogólnej sytuacji w sektorze bankowym w latach 2008-2010.....	98
Anna Horodecka: Rola prądów filozoficznych w kształtowaniu metodologii nauk ekonomicznych.....	110
Robert Huterski: Wybrane aspekty quasi-fiskalnej działalności Systemu Rezerwy Federalnej Stanów Zjednoczonych.....	120
Marcin Idzik: Zastosowanie gradacyjnego modelu w analizie zaufania do banków i innych instytucji finansowych w Polsce.....	129
Michał Jurek: Koncepcje monetarne D.H. Robertsona i ich wykorzystanie do analizy ilościowej i dochodowej teorii pieniądza.....	139
Tomasz Kacprzak: Bezpieczeństwo pracy a bezpieczeństwo zatrudnienia w Polsce w kontekście <i>flexicurity</i>	148
Marcin Kalinowski: Krytyka korporatywizmu z perspektywy nowej ekonomii politycznej.....	160
Dariusz Kielczewski: Koncepcja ekonomii zrównoważonego rozwoju.....	170
Ilona Kijek, Marta Pszczółkowska: Taksonomiczne ujęcie sytuacji makroekonomicznej państw Unii Europejskiej w latach 2001, 2005 I 2009.....	179
Aldona Klimkiewicz: Konsekwencje podwyższenia wieku emerytalnego kobiet dla rynku pracy.....	191

Ryszard Kowalski: Liberalne państwo dobrobytu wobec najsłabszych grup społecznych.....	201
Sylwester Kozak: Rola banków w dystrybucji produktów ubezpieczeniowych w Polsce w latach 2002-2010.....	210
Sylwester Kozak: Zmiany w strukturze kredytów dla sektora niefinansowego w Polsce w latach 2001-2010	222
Jakub Kraciuk: Wpływ światowego kryzysu finansowego z 2008 roku na gospodarkę Niemiec	233
Mirosław Krajewski: Kapitał ludzki w procesie zarządzania wartością przedsiębiorstwa	243
Barbara Kryk: Szanse i zagrożenia zatrudnienia nosicieli wirusa HIV w opinii studentów.....	253
Iwa Kuchciak: Crowdsourcing w kreowaniu wartości przedsiębiorstwa bankowego.....	263
Robert Kurek: Asymetria informacji na rynku ubezpieczeniowym	272
Katarzyna Kuźniar-Żyłka: Media jako uczestnik procesu informacyjnego w warunkach gospodarki opartej na wiedzy.....	283
Joanna Latuszek: Globalizacja a nierówności między państwami.....	293
Renata Lisowska, Dorota Starzyńska: Działalność innowacyjna polskich przedsiębiorstw przemysłowych na przykładzie województwa łódzkiego	303
Józef Łobocki: Sektor finansowy a kapitał społeczny.....	314
Łukasz Menart: Kluczowe obszary działań menedżera klastra.....	324
Aneta Mikula: Poziom ubóstwa i deprywacji materialnej dzieci w krajach Unii Europejskiej	336
Michał Moszyński: Idee ładu gospodarczego w procesie transformacji systemowej byłej NRD – oczekiwania a rzeczywistość.....	347
Arnold Pabian: Zrównoważona produkcja w gospodarce przyszłości. Perspektywy i bariery rozwoju	357
Wiesław Pasewicz, Artur Wilczyński, Michał Świtlyk: Efektywność państwowych wyższych szkół zawodowych w latach 2004-2010	367
Iwona Pawlas: Społeczno-ekonomiczny rozwój krajów Unii Europejskiej w świetle badań taksonomicznych.....	377
Renata Pęciak: Działania Jeana-Baptiste’a Saya na rzecz instytucjonalizacji nauki ekonomii	386
Elżbieta Pohulak-Żołędowska: Innowacyjność w dobie postindustrialnej....	396
Adriana Politałaj: Efektywność centrów integracji społecznej w zakresie przeciwdziałania długotrwałemu bezrobociu	407
Magdalena Rękas: Ulgi prorodzinne jako element polityki rodzinnej w wybranych krajach Unii Europejskiej	418
Wioleta Samitowska: Ekonomia społeczna wobec wyzwań rynku pracy	432
Anna Skórska: Zmiany sytuacji na polskim rynku pracy jako konsekwencja kryzysu gospodarczo-finansowego.....	443

Grzegorz Sobiecki: Pieniądz doskonały.....	453
Małgorzata Solarz: Wady i zalety mikropożyczek jako narzędzia inkluzji finansowej sprzyjającego wzrostowi dobrobytu	463
Robert Stanisławski: Potrzeby w zakresie rozwoju innowacyjnego małych i średnich przedsiębiorstw nieinnowacyjnych (w świetle badań własnych)	474
Bogusław Stankiewicz: Makroekonomiczny model turystyki medycznej w Polsce – podstawowe uwarunkowania badań	486
Dariusz Eligiusz Staszczak: Znaczenie globalnego kryzysu finansowo-gospodarczego dla zmian światowego systemu ekonomiczno-politycznego.	497
Feliks Marek Stawarczyk: Kryzys na przykładzie Argentyny a ekonomiczne problemy Grecji	507
Stanisław Swadźba: System gospodarczy Polski i Republiki Czeskiej. Analiza porównawcza.....	517
Maciej Szczepankiewicz: Badanie potencjału innowacyjnego studentów	527
Maciej Szumlański: Wzrost kapitału ludzkiego w Unii Europejskiej	537
Sylwia Talar: Crowdsourcing jako efektywna forma współpracy.....	548
Jacek Tomkiewicz: Strefa euro wobec kryzysu finansowego	558
Magdalena Tusińska: Czy wzrost gospodarek krajów Unii Europejskiej jest inteligentny?	568
Monika Utzig: Zadłużenie gospodarstw domowych w monetarnych instytucjach finansowych.....	579
Monika Walicka: Podatkowe uwarunkowania konkurencyjności małych przedsiębiorstw	590
Grzegorz Wałęga: Społeczno-ekonomiczne determinanty zadłużenia gospodarstw domowych w Polsce.....	600
Grażyna Węgrzyn: Uwarunkowania ekonomiczne innowacji w sektorze usług.....	611
Anna Wildowicz-Giegiel: Uwarunkowania kreacji kapitału intelektualnego w polskich przedsiębiorstwach	622
Sylwia Wiśniewska: Budowa współpracy nauki z gospodarką wyzwaniem dla polityki innowacyjnej państwa	633
Renata Wojciechowska: Problem metody badawczej w ekonomii	643
Jarosław Wojciechowski: Wpływ zaburzenia preferencji czasowej na wysokość bezrobocia równowagi na przykładzie Polski	652
Alfreda Zachorowska, Agnieszka Tylec: Efektywność kosztowa aktywnych programów rynku pracy w województwie śląskim w latach 2005-2010 ...	663
Urszula Zagóra-Jonszta: Sektor bankowy w drugiej Rzeczypospolitej	674
Małgorzata Zielenkiewicz: Stopień regulacji publicznej a poziom życia	685
Mariusz Zieliński: Polityka fiskalna a kryzys gospodarczy w wybranych krajach Unii Europejskiej	695

Summaries

Kamil Augustyn, Kazimierz W. Krupa: Assessment of intellectual capital level in enterprises of Podkarpackie Voivodeship based on empirical research results.....	22
Jan Borowiec: Cyclical fluctuations and changes in real effective exchange rate in the euro zone	33
Katarzyna Czech: Evolution of the implementation of sustainable development in Poland	42
Karolina Drela: Job loss in the 21st century	54
Malgorzata Gajda-Kantorowska: Controversy over the methods of measurement of economic growth sustainability	64
Malgorzata Gasz: Performance management stabilizing European Union in an economic public finance crisis.....	76
Lukasz Goczek: Comparison of the effectiveness of fiscal and monetary policy in a panel vector autoregressive model.....	87
Alina Gorczyńska, Danuta Sz wajca: Economic downturns and repair restructuring of a company	97
Beata Guziejewska: Non-performing loans and dedicated reserves against the general state of banking sector in Poland in 2008-2010.....	109
Anna Horodecka: The influence of philosophical schools on the methodology of economics.....	119
Robert Huterski: Selected aspects of quasi-fiscal activities of the Federal Reserve System of the United States.....	128
Marcin Idzik: The use of a gradation model in the analysis of trust in banks and other financial institutions in Poland.....	138
Michał Jurek: Monetary concepts of D.H. Robertson and their use for the analysis of the quantity and income theory of money	147
Tomasz Kacprzak: Job security and employment security in Poland within the context of flexicurity.....	159
Marcin Kalinowski: The criticism of corporatism from the new political economy perspective	169
Dariusz Kielczewski: Conception of the economics of sustainable development	178
Ilona Kijek, Marta Pszczółkowska: A taxonomic view of the European Union states macroeconomic situation in 2001, 2005 and 2009	190
Aldona Klimkiewicz: Consequences of the increase of women's retirement age for the labour market.....	200
Ryszard Kowalski: Liberal welfare state and the most vulnerable social groups	209
Sylwester Kozak: The role of banks in the insurance products distribution in Poland between 2002 and 2010	221

Sylwester Kozak: Changes in the structure of loans to the nonfinancial sector in Poland in 2001-2010.....	232
Jakub Kraciuk: The influence of the world financial crisis of 2008 on the economy of Germany	242
Mirosław Krajewski: Human capital in the process of management of the company's value	252
Barbara Kryk: Chances and threats of employment for carriers of HIV in students' opinion.....	262
Iwa Kuchciak: Crowdsourcing in the creation of banking company value	271
Robert Kurek: Information asymmetry on the insurance market.....	282
Katarzyna Kuźniar-Żyłka: Media as a participant of information process in terms of the knowledge-based economy.....	292
Joanna Latuszek: Globalization and inequality between states	302
Renata Lisowska, Dorota Starzyńska: Innovation activity of Polish manufacturing enterprises based on the example of Łódź Voivodeship.....	313
Józef Łobocki: Financial sector and social capital	323
Łukasz Menart: Key areas for cluster manager's activities.....	335
Aneta Mikula: Level of poverty and material deprivation of children in the European Union countries	346
Michał Moszyński: Ideas of economic order in the process of economic transformation of the former GDR – expectations and reality	356
Arnold Pabian: Sustainable production in the economy of future, perspectives and barriers of development	366
Wiesław Pasewicz, Artur Wilczyński, Michał Świtłyk: Efficiency analysis of state higher vocational schools in 2004-2010	376
Iwona Pawlas: Socio-economic development of European Union economies in the light of taxonomic analysis.....	385
Renata Pęciak: Jean-Baptiste Say's actions for institutionalisation of economics.....	395
Elżbieta Pohulak-Żołędowska: Innovation in post-industrial era.....	406
Adriana Politaj: Effectiveness of centres of social integration in scope of counteraction of long-term unemployment	417
Magdalena Rękas: Family taxation as an instrument of family policies in selected EU countries	431
Wioleta Samitowska: Social economy towards labour market challenges.....	442
Anna Skórska: The changes on Polish labour market as a result of the economic and financial crisis	452
Grzegorz Sobiecki: The perfect currency	462
Małgorzata Solarz: Advantages and disadvantages of micro-loans as the tool of financial inclusion enhancing wealth growth.....	473
Robert Stanisławski: The needs of SMS sector (no-innovative enterprises) for the innovative development (in the lights of own research)	485

Bogusław Stankiewicz: Macroeconomic model of medical tourism in Poland – basic conditions of research.....	496
Dariusz Eligiusz Staszczak: Importance of the global financial-economic crisis for the world economic-political system changes	506
Feliks Marek Stawarczyk: Crisis on the example of Argentina and the economic problems in Greece	516
Stanisław Swadźba: Economic system of Poland and the Czech Republic. Comparative analysis.....	526
Maciej Szczepankiewicz: Research of student's innovative potential.....	536
Maciej Szumlański: Human capital growth in the European Union.....	547
Sylvia Talar: Crowdsourcing as an effective model of cooperation.....	557
Jacek Tomkiewicz: Euro-zone and the financial crisis	567
Magdalena Tusińska: Is economic growth of the European Union countries smart?.....	578
Monika Utzig: Liabilities of households in monetary financial institutions ...	589
Monika Walicka: Tax impact on competitiveness of small enterprises.....	599
Grzegorz Wałęga: Socio-economic determinants of household debt in Poland	610
Grażyna Węgrzyn: Economic determinants of innovation in the service sector	621
Anna Wildowicz-Giegiel: Conditions of intellectual capital creation in Polish enterprises	632
Sylvia Wiśniewska: Building cooperation between science and business as a challenge for innovation policy of state.....	642
Renata Wojciechowska: Problem of research method in economy.....	651
Jarosław Wojciechowski: Impact of time preferences disturbance on the level of balance unemployment, based on the example of Poland.....	662
Alfreda Zachorowska, Agnieszka Tylec: Cost efficiency of active labour market programmes in Silesian Voivodeship in 2005-2010	673
Urszula Zagóra-Jonszta: Banking sector in the Second Republic of Poland	684
Małgorzata Zielenkiewicz: The degree of public regulation and the standard of living.....	694
Mariusz Zieliński: Fiscal policy and economic crisis in selected European Union countries.....	704

Marcin Idzik

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

ZASTOSOWANIE GRADACYJNEGO MODELU W ANALIZIE ZAUFANIA DO BANKÓW I INNYCH INSTYTUCJI FINANSOWYCH W POLSCE

Streszczenie: W artykule zastosowano gradacyjny model teorii zaufania w analizie zaufania do banków. Przedstawiono gradacyjne zróżnicowanie zaufania w zależności od rodzaju oczekiwań, jakie kieruje się pod adresem banków, a także istotę nadmiernego zaufania. Badano trzy grupy czynników: dziedzictwo historyczne, kontekst strukturalny oraz czynniki podmiotowe. Wskazano na znaczenie, jakie dla systemu bankowego ma problematyka zasadności i bezpodstawności zaufania. Wykazano istnienie zjawiska uogólnionego zaufania do instytucji rynku finansowego. Normatywne zaufanie posiada szczególne znaczenie dla funkcjonowania systemu, stanowi również pokusę nadużycia, poważne źródło ryzyka zarówno dla sektora bankowego, jak i klientów instytucji finansowych. Badania zrealizowano w marcu 2012 r. na próbie $N = 471$ klientów posiadających depozyty w różnych instytucjach oraz w 2011 r. na próbie $N = 12$ tys. konsumentów (w tym 67% stanowili klienci banków).

Słowa kluczowe: banki, zaufanie, bezpieczeństwo, depozyty.

1. Wstęp

Spółeczeństwo polskie, jak również sami klienci banków darzą banki w Polsce zaufaniem¹. Klienci oczekują, że mogą zdać się na banki. Najczęściej pojawiające się charakterystyki zaufania² to uczciwość (działanie w dobrej wierze, mówienie

¹ Raport: *Audyty Bankowości Detalicznej 2011*, TNS Pentor, Warszawa 2011, s. 17-22.

² Por. B. Barber, *The Logic and Limits of Trust*, New Brunswick, Rutgers University Press, Toronto 1983, s. 37-45; R. Hardin, *Trusting persons, trusting institutions*, [w:] R.J. Zeckhauser (red.), *Strategy and Choice*, MIT Press, Cambridge (Massachusetts) 1991, s. 117-123; J.G. Holmes, *Trust and the Appraisal Process in Close Relationship*, [w:] W.H. Jones, D. Perlman, (red.), *Advances in Personal Relationships*, vol. 2, Jessica Kingsley, Londyn 1991, s. 57-104; A. Kłopočka, *Oczekiwanie klientów a jakość detalicznych usług bankowych*, „Bank i Kredyt”, sierpień 2002, s. 24-25; R. Patterson, *Kompendium terminów z zakresu finansów po polsku i angielsku*, A&J, Warszawa 2002, s. 189-193; W.M. Grudzewski i in., *Trust Management in Virtual Organisations of Small and Medium-Sized Enterprises*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa” 2007, nr 1 (672); A. Lewicka-Strzałecka, *Zaufanie w relacji konsument biznes*, Warszawa 2007, s. 16-17; P. Sztompka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Znak, Kraków 2007, s. 35-47.

prawdy, dotrzymanie obietnic), życzliwość (troska i działanie w interesie drugiej strony), kompetencje (umiejętności potrzebne w danej sytuacji), przewidywalność (konsekwentne działanie). Wśród przesłanek kształtujących zaufanie do banków znajdują się zarówno te będące wynikiem aspektów regulacyjnych i prawnych, jak również wynikające z podmiotowych właściwości banków. Wysoka społeczna ocena obu tych obszarów zaowocowała ujawnieniem się zjawiska uogólnionego zaufania do instytucji rynku finansowego. W efekcie zaobserwowano przeniesienie przez klientów banków odpowiedzialności za własne decyzje na banki oraz regulatorów. Zjawisko to niesie potencjalne ryzyko dla bezpieczeństwa systemu bankowego, a w przypadku upadłości również poważne konsekwencje społeczne.

Przesłanki niniejszego opracowania stanowiły wyniki prowadzonego przez autora cyklicznego monitoringu stanu relacji indywidualnych klientów z bankami oraz przeprowadzone na zlecenie Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: KNF) badania zaufania do wybranych instytucji rynku finansowego w Polsce. Wnioski w tym zakresie, opisane słowami Przewodniczącego Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego A. Jakubiaka, „są dużym zaskoczeniem”, gdyż ujawniają nowe oblicza i uwarunkowania zaufania do instytucji finansowych w Polsce. Jakubiak dodaje również, iż „banki jako instytucje publicznego zaufania powinny kierować się potrzebą zbudowania długoterminowej partnerskiej relacji z klientem, opartej na rzeczywistym zaufaniu”³.

2. Cel i metodyka badań

W artykule zastosowano główne nurty socjologicznej teorii zaufania do badania wybranych aspektów zaufania indywidualnych klientów do banków w Polsce. Celem opracowania jest ocena poziomu oraz uwarunkowań zaufania konsumentów do instytucji finansowych w Polsce, a w szczególności zaufania do banków.

Poszukiwano odpowiedzi na pytanie o źródła zaufania konsumentów do banków i innych instytucji finansowych oraz o wpływ, jaki na decyzje finansowe konsumentów wywiera kapitał zaufania zgromadzony przez polskie banki w okresie ostatnich prawie dwudziestu lat. Analizę przeprowadzono, stosując gradacyjny model zaufania⁴. Uwzględniono oczekiwania efektywnościowe, aksjologiczne i opiekuńcze stawiane przed bankami oraz wzięto pod uwagę dziedzictwo historyczne, kontekst strukturalny oraz czynniki podmiotowe.

Bazę danych empirycznych stanowiły badania koordynowane przez autora. Ostatni z projektów zrealizowano w marcu 2012 r. na próbie $N = 471$ klientów, którzy ulokowali środki finansowe w postaci lokat w bankach, SKOK-ach oraz instytucjach figurujących na liście ostrzeżeń publicznych KNF. Dodatkowo przedstawiono wybrane wyniki badań zrealizowanych w 2011 r. na ogólnopolskiej próbie represen-

³ Materiał z konferencji prasowej Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 16.04.2012 r.

⁴ P. Sztompka, *Zaufanie...*, s. 67-90.

tatywnej $N = 12$ tys. konsumentów (w tym 67% stanowili klienci banków). Ocenie poddano również tendencje obserwowane w zmianach społecznej oceny banków w Polsce w latach 2005-2011.

3. Zaufanie klientów indywidualnych do banków w Polsce

W wyborach konsumenckich zaufanie pełni dwie podstawowe funkcje: ograniczanie ryzyka związanego z zakupem usługi bankowej oraz przewyższanie złożoności poznawczej⁵. Atrybut „bank pewny, godny zaufania” jest niezmiennie od lat najczęściej przypisywaną bankom cechą wizerunkową⁶. Na podstawie badań własnych, przeprowadzonych 2011 r. na próbie ogólnopolskiej reprezentatywnej $N = 8070$ klientów banków, dokonano analizy sieciowej powiązań kategorii zaufania z innymi atrybutami charakteryzującymi wizerunek banków w Polsce. Zaufanie jest „gwiazdą socjometryczną” – cechą skupiającą wpływ pozostałych badanych cech wizerunku banków. Najbliższe charakterystyce „bank pewny, godny zaufania” są kategorie „lubię ten bank”, „bank wie, czego potrzebuję”, „z usług tego banku korzystają ludzie, których szanuję” oraz „pracownicy banku są kompetentni i życzliwi”. Powyższe cechy wyrażają uczciwość, życzliwość, kompetencje oraz w pewnym stopniu przewidywalność, czyli podstawowe atrybuty zaufania⁷.

W I kwartale 2012 r. banki darzyło zaufaniem 52% ich klientów, a w I kwartale 2011 r. odpowiednio o 2 pp. więcej⁸. W IV kwartale 2011 r. dwie trzecie (75%) społeczeństwa poproszone o wybranie banku, który jest pewny, godny zaufania, wskazało co najmniej jedną markę banku. Zmieniając nieco formę pytania, połowa konsumentów (54%) zapytana, czy ufa bankom, udziela odpowiedzi twierdzącej. Zawężając nieco grupę, bankom ufa 76% klientów, którzy złożyli w bankach depozyty, 71% deponentów SKOK-ów i 75% klientów firm z „ostrzeżeń KNF”⁹.

W tym momencie powstaje jednak pytanie o źródła i powody, dla których konsumenci ufają bankom w Polsce. Efekty uogólnionego zaufania do banków możemy oberwać co najmniej w dwóch zagadnieniach: pierwszym są postawy konsumentów wobec bezpieczeństwa środków lokowanych w bankach oraz preferowane instytucje, w których konsumenci lokują pieniądze; drugim – zachowania związane z percepcją umów i regulaminów bankowych.

Według niemal trzech czwartych klientów (71%) instytucji z listy figurujących w tzw. ostrzeżeniach publicznych KNF, banki, SKOK-i oraz inne instytucje finansowe działające w Polsce są jednakowo wiarygodne, jeśli chodzi o bezpieczeństwo wkładów osób indywidualnych. Podobnego zdania jest niemal połowa badanych

⁵ A. Lewicka-Strzałecka, wyd. cyt., s. 16-17.

⁶ Raport: *Audyt Bankowości Detalicznej 2012*, TNS Pentor, Warszawa 2012, s. 14-17.

⁷ J.G. Holmes, wyd. cyt.; B. Barber, wyd. cyt., s. 37-45.

⁸ Raport: *Audyt Bankowości Detalicznej 2012...*, s. 14-17.

⁹ Raport: *Zaufanie do wybranych instytucji rynku finansowego 2012*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2012, s. 5-6.

klientów SKOK-ów (49%) oraz ponad jedna czwarta klientów banków (28%)¹⁰. Jednak jedna trzecia (29%) klientów banków posiadających depozyty w bankach oraz 34% klientów SKOK-ów mających depozyty w SKOK-ach nie zastanawiało się nad bezpieczeństwem pieniędzy powierzonych tym instytucjom. Trzy czwarte (74%) klientów banków i SKOK-ów nie poszukiwało samodzielnie informacji na temat zabezpieczenia pieniędzy ulokowanych w instytucjach, z których korzystają, ponieważ: 40% nigdy to nie interesowało, 18% nie wiedziało, gdzie takie informacje zdobyć, 17% stwierdziło, że wie wystarczająco dużo na ten temat¹¹.

Dziewięciu na dziesięciu badanych – bez względu na to, czy środki ulokowali w banku, SKOK-u czy też innej instytucji finansowej – nie ma żadnych wątpliwości ani podstaw, by wątpić w pewność środków im powierzonych. Swoje przekonanie (spontaniczne odpowiedzi) opierają na „gwarancjach państwowych” – 46% odpowiedzi, „pewności, zaufaniu” – 11%, „zabezpieczeniach prawnych” – 11%. Jeden na dziesięciu (11%) otwarcie przyznaje, że nie wie, na czym opiera swoje przeświadczenie. Dwie trzecie klientów (79%) posiadających lokaty w bankach oraz 80% klientów SKOK-ów nie wie, jakie są różnice pomiędzy bankami a SKOK-ami¹².

Wytworzenie się uogólnionego klimatu zaufania do banków w Polsce posiada szczególne znaczenie dla funkcjonowania systemu, jak również komfortu podmiotów obsługiwanych przez banki. Jednocześnie normatywny i uogólniony charakter zaufania do instytucji rynku finansowego stanowi poważne źródło ryzyka tak dla sektora bankowego, jak i klientów instytucji finansowych. Rynek finansowy cechuje się znaczną dynamiką: pojawiają się nowe instytucje, parabanki, kasy oszczędnościowo-pożyczkowe oraz inne podmioty nie podlegające nadzorowi finansowemu i nie objęte systemem gwarantowania depozytów. Instytucje te częstokroć w świadomości konsumentów funkcjonują jako tożsame z bankami pod względem zaufania oraz oceny bezpieczeństwa, gdy tymczasem nie są objęte działaniami regulatorów rynku finansowego.

Wiedza Polaków o bankach jest wciąż dość niska. Wysoki poziom zaufania pozwala jednak przewyciężyć złożoność poznawczą w relacjach z bankami. Większość klientów banków (62%) i SKOK-ów (63%) deklaruje, że na oszczędzaniu i inwestowaniu pieniędzy nie zna się wcale lub zna się słabo¹³. Trzy czwarte klientów banków zgadza się ze stwierdzeniem: „chciał(a)bym lepiej się znać na usługach i produktach finansowych”. Zapisy umów, regulaminy usług bankowych czy wręcz same oferty są postrzegane przez konsumentów jako trudne, skomplikowane. Zaufanie pomaga im przewyciężyć złożoność poznawczą umów, regulaminów, oferty bankowej. Konsumenty z niechęcią zapoznają się z treścią umów, regulaminów świadczonych usług, nie uświadamiają sobie własnych praw i obowiązków wobec banków.

¹⁰ Raport: *Zaufanie do wybranych instytucji...*, s. 5-6.

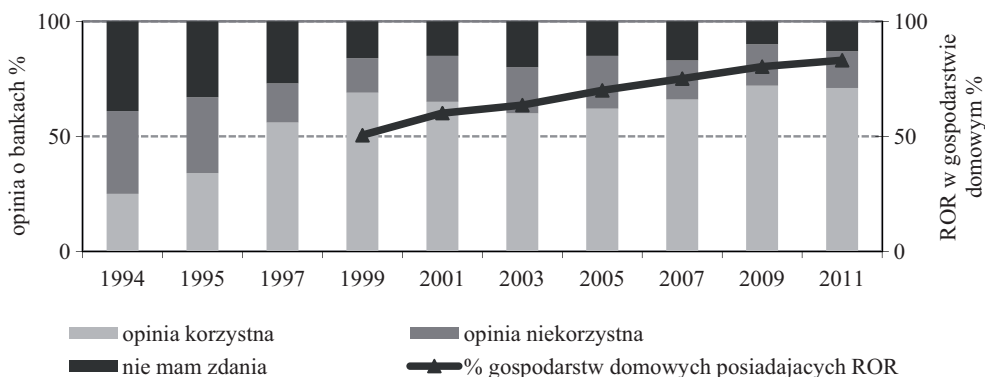
¹¹ Tamże.

¹² Tamże.

¹³ Tamże.

4. Dziedzictwo historyczne

Jaki czynniki wpłynęły oraz wpływają na zaufanie konsumenckie do banków? W tym miejscu można przytoczyć wiele statystyk, lecz z punktu widzenia percepcji przeciętnego klienta banku o dziedzictwie historycznym świadczą m.in. przytoczone poniżej wypowiedzi ekspertów, autorytetów społecznych czy twórców systemu bankowego w Polsce. W. Kwaśniak, wiceprzewodniczący Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, stwierdza, iż „sektor bankowy w Polsce jest bezpieczny i efektywny”¹⁴. E. Śmiłowski podczas jubileuszu 20-lecia Związku Banków Polskich (dalej: ZBP) zauważył, że „Stworzony od podstaw system bankowości przez wszystkie lata rozwijał się dynamicznie – obecnie jest stabilny i bezpieczny [...] Jeśli zapytać Polaków o to, jakie instytucje finansowe przychodzą im pierwsze na myśl, to 80% odpowiada: banki. Są nie tylko powszechnie znane, ale ich rola jest właściwie rozumiana i doceniana...”¹⁵. W opinii Prezydenta RP Bronisława Komorowskiego (w liście z okazji jubileuszu 20-lecia Związku Banków Polskich) banki „nie tylko towarzyszyły polskiej drodze do demokracji i wolnego rynku, ale [...] co do zasady, prowadziły odpowiedzialnie swoją działalność, zachowując społeczne zaufanie”. Mieczysław Groszek, wiceprezes ZBP, oznajmił: „Polski system bankowy przetrwał globalne zawirowania w bardzo dobrej kondycji. Ta ocena syntetyzuje wszystkie elementy sektora bankowego – wyposażenie kapitałowe, jakość portfeli, kwalifikacje menedżerów i kadr bankowych, ale także sam nadzór i sferę regulacyjną...”¹⁶.



Rys. 1. Ogólna opinia społeczeństwa o bankach w Polsce oraz odsetek gospodarstw domowych posiadających ROR

Źródło: opracowanie własne, na podstawie: Raport: *Audyt Bankowości Detalicznej 2011*, TNS Pentor, Warszawa 2011, s. 47.

¹⁴ Materiał z konferencji prasowej...

¹⁵ E. Śmiłowski, *Podejrzliwi klienci*, „Polish Market” 2011, nr 11(172).

¹⁶ „Bank. Miesięcznik Finansowy”, kwiecień 2011, wydanie jubileuszowe, Centrum Prawa Bankowego, Warszawa 2012.

Banki w Polsce cieszą się w społeczeństwie dobrą opinią (rys. 1), w latach 1994-2011 systematycznie się poprawiającą. W 2011 r. dobrą lub bardzo dobrą opinię o bankach miało 71% polskiego społeczeństwa, złą lub bardzo złą 17%, a 13% uchyliło się od oceny. Ostatnie 15 lat historii polskiego systemu bankowego pozwoliło zbudować duży kapitał zaufania, jakim społeczeństwo darzy banki. Nie wystąpiła chwila, w której banki w Polsce utraciłyby zaufanie społeczne. Zdecydowana większość (77-90%) klientów banków, ale i innych instytucji finansowych posiadających depozyty w tych instytucjach nie słyszała o jakiegokolwiek instytucji finansowej w Polsce, która by zbankrutowała w ciągu ostatnich lat. Dziewięciu na dziesięciu badanych – bez względu, czy środki ulokowali w banku, SKOK-u czy też innej instytucji z listy figurujących w tzw. ostrzeżeniach publicznych KNF – twierdzi, że nie ma żadnych wątpliwości ani podstaw, by wątpić w pewność środków powierzonych tym instytucjom finansowym¹⁷.

Jedna czwarta badanych wyklucza możliwość wystąpienia zagrożeń dotyczących instytucji, z których usług korzystają. Zagrożenie krachem finansowym na skalę ogólnoswiatową zostało ocenione jako prawie niemożliwe lub niemożliwe przez 20% klientów banków, 27% klientów innych instytucji z ostrzeżeń publicznych KNF oraz 29% klientów SKOK-ów. Upadek, bankructwo wyklucza 22% klientów banków, 31% klientów innych instytucji z ostrzeżeń publicznych KNF oraz 22% klientów SKOK-ów. Konsumenci oceniają, iż środki pieniężne ulokowane w bankach są bezpieczne. Tego zdania jest 92% klientów posiadających depozyty w bankach, 82% klientów SKOK-ów oraz 87% klientów instytucji z listy ostrzeżeń publicznych KNF¹⁸.

5. Czynniki podmiotowe zaufania do banków

Ocena zaufania do banków odbywa się również w drodze mniej lub bardziej drobiazgowych rozważań i kalkulacji, a czasem na podstawie intuicji. Często dotyczy osoby reprezentującej bank, pracownika na co dzień obsługującego klientów, serwisu świadczonego przez bank, jakości obsługi, zakresu oferty bądź też banku jako instytucji samej w sobie godnej zaufania. W tym przypadku mówimy o podmiotowych czynnikach budujących zaufanie.

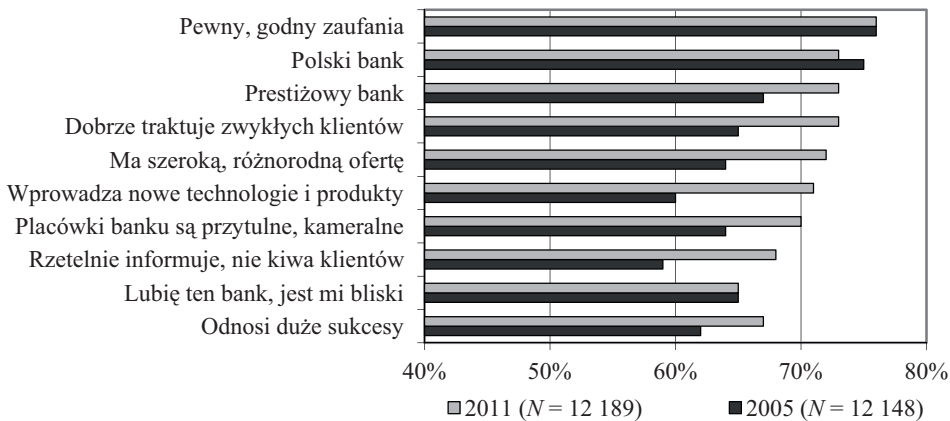
Banki funkcjonują w świadomości społecznej jako instytucje bezpieczne, godne zaufania, będące liderami na rynku, odnoszące sukcesy (rys. 2). Są najbardziej znane i najlepiej oceniane spośród wszystkich instytucji finansowych działających na rynku usług finansowych¹⁹.

Klienci są również w większości zadowoleni lub bardzo zadowoleni z jakości usług świadczonych przez banki (rys. 3) – tego zdania jest 85% klientów indywidualnych banków w Polsce. Sześciu na dziesięciu (66%) chętnie poleciłoby znajomym

¹⁷ Raport: *Zaufanie do wybranych instytucji...*, s. 5-6.

¹⁸ Tamże.

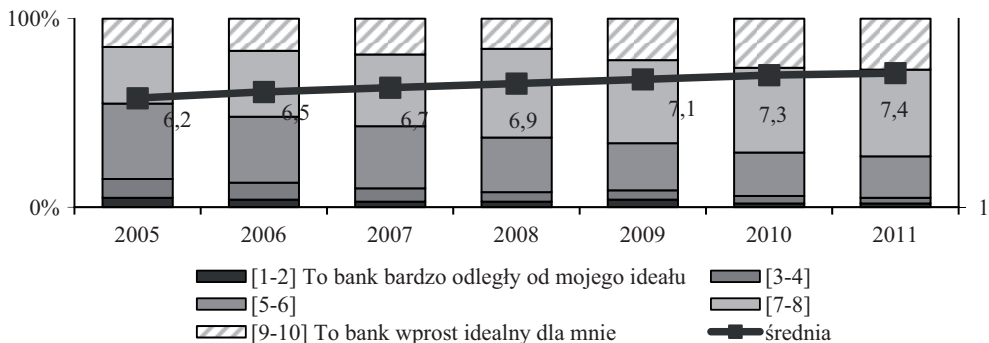
¹⁹ Raport: *Audyt Bankowości Detalicznej 2011...*, s. 17-22.



Rys. 2. Ocena wybranych aspektów wizerunkowych banków w Polsce w latach 2005 i 2011

Źródło: jak w tabeli 1, s. 86.

bank, z którego usług korzystają²⁰. Z roku na rok doświadczenia klientów z bankami są coraz korzystniejsze. Średnia ocena satysfakcji z usług wzrosła z 6,2 (2005 r.) do 7,4 w 2011 r. (rys. 3).



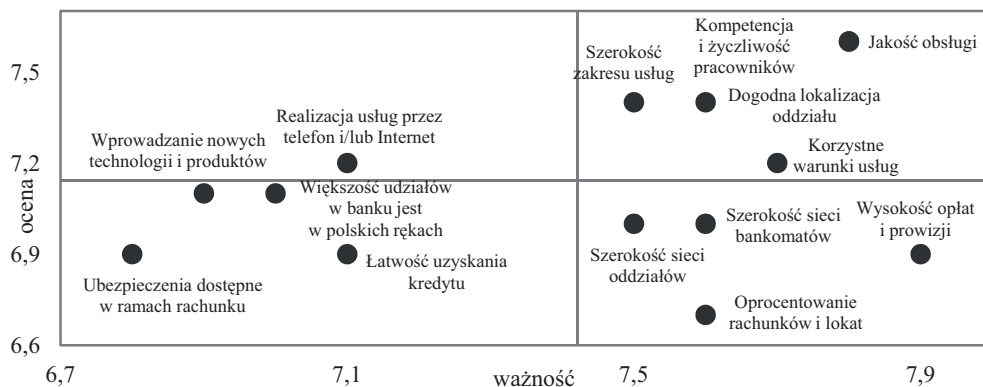
Rys. 3. Zadowolenie indywidualnych klientów banków z usług bankowych w latach 2005-2011

Źródło: jak w tabeli 1, s. 49.

Konsumenci oczekują, że działania banków będą regularne, prawidłowe, przewidywalne. W czynniki podmiotowe wpisują się również te dotyczące przemyślanej kalkulacji związanej z zakupem/sprzedażą usługi bankowej, a także oczekiwania kompetencji, sprawności, skuteczności, udoskonalania dotychczasowych rozwiązań. Przekonanie o prawidłowym „działaniu” banków buduje m.in. wysoka ocena

²⁰ Tamże.

jakości obsługi i przypisywana jej przez konsumentów duża ważność. Prawidłowe funkcjonowanie banku potwierdzają pracownicy banków na co dzień obsługujący klientów (rys. 4).



Rys. 4. Ocena oraz ważność wybranych aspektów relacji bankowej obsługi klientów indywidualnych w 2011 r.

Źródło: jak w tabeli 1, s. 114.

Ważność tego czynnika oraz jednocześnie wysoka ocena stanowią jeden z kluczowych czynników budowy zaufania osobistego do pracownika banku. Klient wierzy marce, którą reprezentuje konkretny pracownik. Jedna czwarta (25%) klientów banków w 2011 r. nie dostrzegała żadnych problemów i niedogodności w związku z korzystaniem z ich usług. Wśród najczęściej ujawnianych były kolejki (25%), wolne soboty (15%), biurokracja (7%) oraz za małą liczbą bankomatów (7%)²¹.

Czynniki podmiotowe w głównym stopniu wiążą się z oczekiwaniami efektywnościowymi, a w konsekwencji z zaufaniem do organizacyjnego aspektu funkcjonowania banków. Biorąc pod uwagę powyższe, w przypadku jakichkolwiek niepożądaných sytuacji konsument najczęściej uważa je za przypadkowe.

6. Kontekst strukturalny zaufania do banków

Kontekst strukturalny opiera się na przekonaniu, że banki działają w ramach strukturalnych i sytuacyjnych wymuszających na nich postępowanie godne zaufania. Stabilność normatywna oznacza, że reguły obowiązujące w systemie bankowym są dobrze artykułowane, spójne, przejrzyste i legitymizowane. Wytwarza się poczucie porządku, przewidywalności, regularności i bezpieczeństwa. Przejrzystość systemu zakłada, że zasady działania, kompetencje i osiągnięte przez system bankowy rezultaty są dobrze widoczne, łatwe do zrozumienia, podlegające kontroli. Podpo-

²¹ Tamże.

rządkowanie ośrodków władzy w systemie regułom prawa oznacza proceduralne ograniczenie kompetencji, nadzór, kontrolę. Konsekwentne realizowanie uprawnień i egzekwowanie obowiązków zakłada istnienie prawidłowo funkcjonujących, niezależnych instytucji, do których można się odwołać, np. w celu ochrony praw konsumenta i innych zagrożonych uprawnień (sądy, trybunały, arbitraż), oraz agend konsekwentnie wymuszających realizację obowiązków (sąd polubowny, prokuratura, policja), konsumenci więc czują się zabezpieczeni przed nadużyciami, oszustwami, przestępczością.

7. Zakończenie

Zaufanie do banków i innych instytucji utożsamianych z bankami przyjmuje charakter normatywnego oczekiwania, staje się społeczną regułą, wywierając przymuszający wpływ na orientację wobec banków i podobnych – w społecznym odbiorze – instytucji finansowych. Zaufanie do banków w Polsce ma charakter uogólniony, odpowiednio zabarwiając relacje konsumentów z wszystkimi kategoriami obiektów i osób w ramach podmiotów kojarzonych z bankami w świadomości społecznej. Możemy powiedzieć, iż sektor bankowy w Polsce otacza „atmosfera”, „klimat” zaufania. Podstawą tego stwierdzenia jest wywodząca się z ujęcia *ex post* uogólniona tendencja wyrażania zaufania do banków w obszarze dziedzictwa historycznego, czynników strukturalnych oraz podmiotowych.

Wyróżnione formy zaufania tworzą bilans funkcjonalności zarówno dla banków, jak i ich klientów. Najważniejsze jest jednak to, czy zaufanie lub nieufność są ugruntowane, czy też pozbawione ugruntowania. Zasadne zaufanie jest korzystne zarówno dla obdarzającego zaufaniem, jak i dla zaufaniem obdarzanego. Organizacje, instytucje otrzymujące „kredyt zaufania” są wolne od ciągłego monitorowania i kontroli. Pozytywne funkcje może mieć również nieufność, jeśli jest poznawczo ugruntowana. Nieufność wobec niegodnych zaufania jest racjonalna – pozwala zabezpieczyć się przed zagrożeniem, przygotować na ewentualne szkody. Zarówno zaufanie, jak i nieufność stają się dysfunkcyjne wtedy, gdy brak dla nich poznawczego uzasadnienia.

Literatura

- „Bank. Miesięcznik Finansowy”, kwiecień 2011, wydanie jubileuszowe, Centrum Prawa Bankowego, Warszawa 2012.
- Barber B., *The Logic and Limits of Trust*, New Brunswick, Rutgers University Press, Toronto 1983.
- Grudzewski W.M., Sankowska A., Wańtuchowicz M., *Trust Management in Virtual Organisations of Small and Medium-Sized Enterprises*, „Ekonomia i Organizacja Przedsiębiorstwa” 2007, nr 1 (672).
- Hardin R., *Trusting persons, trusting institutions*, [w:] R.J. Zeckhauser (red.), *Strategy and Choice*, MIT Press, Cambridge (Massachusetts) 1991.

- Holmes J.G., *Trust and the Appraisal Process in Close Relationship*, [w:] W.H. Jones, D. Perlman, (red.), *Advances in Personal Relationships*, vol. 2, Jessica Kingsley, Londyn 1991.
- Kłopotcka A., *Oczekiwania klientów a jakość detalicznych usług bankowych*, „Bank i Kredyt”, sierpień 2002.
- Lewicka-Strzałecka A., *Zaufanie w relacji konsument biznes*, Warszawa 2007.
- Materiał z konferencji prasowej Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 16.04.2012 r.
- Patterson R., *Kompendium terminów z zakresu finansów po polsku i angielsku*, A&J, Warszawa 2002.
- Raport: *Audyt Bankowości Detalicznej 2011*, TNS Pentor, Warszawa 2011.
- Raport: *Audyt Bankowości Detalicznej 2012*, TNS Pentor, Warszawa 2012.
- Raport: *Kryzys finansowy w opiniach Polaków 2010*, TNS Pentor, Warszawa 2010.
- Raport: *Zaufanie do wybranych instytucji rynku finansowego 2012*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2012.
- Sztompka P., *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Znak, Kraków 2002,
- Sztompka P., *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Znak, Kraków 2007.
- Śmiłowski E., *Podejrzliwi klienci*, „Polish Market” 2011, nr 11(172).

THE USE OF A GRADATION MODEL IN THE ANALYSIS OF TRUST IN BANKS AND OTHER FINANCIAL INSTITUTIONS IN POLAND

Summary: The article uses a gradation model of the theory of trust which analyzed the trust in banks. It presents a gradational diversification of trust depending on the type of expectations from the banks as well as the issue of excessive trust. The research concerned three groups of factors: the historical heritage, structural context as well as the subjective factors. The significance of the matters of legitimacy and groundlessness of trust was pointed out. The issue of the generalized trust in the institutions of the financial market was also revealed. The normative trust is of particular significance for the functioning of the system, and it also constitutes a serious risk for the banking sector as well as the customers of financial institutions. The studies were conducted in March 2012 on a sample of $N = 471$ customers who had deposits in different institutions and in 2011 on a sample of $N = 12\ 000$ consumers, including 67% who were bank customers

Keywords: banks, trust, security deposits.