

Monika Utzig

Katedra Ekonomii i Polityki Gospodarczej
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Odpowiedzialność społeczna banku na przykładzie BRE Bank SA

Wstęp

Koncepcja odpowiedzialności społecznej biznesu (*corporate social responsibility* – CSR) kładzie nacisk na konieczność zrównoważenia działań podejmowanych w celu realizacji celów ekonomicznych przedsiębiorstwa z działalnością uwzględniającą aspekty ekologiczne i etyczne. Przedsiębiorstwo kierując się w swoich działaniach podstawowym celem, jakim jest maksymalizacja zysku, powinno mieć również na uwadze troskę o środowisko przyrodnicze i zasady kodeksów etycznych [Rojek-Nowosielska 2004, s. 288]. Tak rozumiana społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw jest ściśle połączona z koncepcją zrównoważonego rozwoju (*sustainable development*), określonego w dokumentach Unii Europejskiej jako „trwały i zrównoważony rozwój” spełniający „potrzeby czasów obecnych, nie naruszając zdolności przyszłych pokoleń do spełniania własnych potrzeb” [Korenik 2009, s. 142, 199].

W warunkach kryzysu często pojawia się pytanie o inne niż generowanie zysku cele istnienia przedsiębiorstw. Już P. Drucker twierdził, że celem firmy jest tworzenie produktów i usług, a zysk powstaje niejako przy okazji, jako rezultat tego celu [Szpringer 2009, s. 15]. Kryzys na rynku finansowym zmusza również do zastanowienia się nad rolą banków i zasadami w nich obowiązującymi. Szczególnie w warunkach kryzysu bank nie powinien być miejscem uzyskiwania obarczonych ryzykiem dodatkowych zysków, a na pierwszy plan powinna wysuwać się jego rola jako dostawcy określonych produktów. Ponieważ bank jest instytucją zaufania publicznego, to w warunkach kryzysu należy rozważyć powrót do bezpiecznych zasad obowiązujących wcześniej, m.in. „złotej reguły bankowej”, opierania akcji kredytowej na stabilnej bazie depozytów, zabieganie o klienta detalicznego i budowanie z nim długotrwałych relacji, a także ograniczenie spekulacji rynkowych [Szpringer 2009, s. 16].

Przedmiotem opracowania jest analiza koncepcji odpowiedzialności społecznej banku. Rozważania uzupełniono o studium przypadku BRE Bank SA.

Cele, metody i źródła badań

Celem opracowania jest prezentacja i analiza wybranych zagadnień odpowiedzialności społecznej banków. Celem szczegółowym pracy jest analiza społecznej odpowiedzialności BRE Bank SA.

Wykorzystywane w artykule metody badań to porównawcza analiza literatury przedmiotu oraz analiza przypadku.

Opracowanie powstało na podstawie literatury przedmiotu. Wykorzystano również raporty o odpowiedzialności społecznej BRE Bank SA z lat 2006–2008.

Odpowiedzialność społeczna biznesu

Koncepcja odpowiedzialności społecznej biznesu powstała w połowie XX wieku w Stanach Zjednoczonych. W pierwszych definicjach CSR kładziono nacisk na obowiązek podejmowania odpowiednich decyzji przez przedsiębiorcę lub naśladowania działań, których cele i wartości są pożądane przez społeczeństwo. W późniejszym okresie pojawiały się głosy, że wytwarzana produkcja powinna podwyższać poziom dobrobytu społeczno-ekonomicznego oraz że podmioty gospodarcze dobrowolnie uwzględniają aspekty społeczne i ekonomiczne w podejmowanych przez siebie decyzjach [Rojek-Nowosielska 2004, s. 288].

M. Friedman określił społeczną odpowiedzialność jako działalność nie nastawioną na maksymalizację zysku, biorącą pod uwagę korzyści grup społecznych niebędących udziałowcami firm [Sokołowska 2009].

Według jednej ze współcześnie występujących definicji, społeczna odpowiedzialność biznesu polega na działaniach uwzględniających interesy społeczne, zgodnych z prawem i z przyjętymi normami etycznymi wobec wszystkich interesariuszy [Kredyt Bank 2007, s. 28].

Ministerstwo Gospodarki RP zdefiniowało społeczną odpowiedzialność przedsiębiorstw jako „dobrowolne, wykraczające poza minimalne wymagania prawne, uwzględnianie przez przedsiębiorstwa problematyki społecznej i środowiskowej w swojej działalności komercyjnej i stosunkach z zainteresowanymi stronami” [Ministerstwo Gospodarki 2010].

Według definicji Komisji Europejskiej, społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw jest to koncepcja, zgodnie z którą firmy dobrowolnie uwzględniają aspekty społeczne i środowiskowe w swojej działalności biznesowej i w ramach stosunków z interesariuszami [European Commission 2010].

Podsumowując, można więc określić odpowiedzialność społeczną przedsiębiorstw jako podejmowane dobrowolnie działania mające na celu uwzględnianie

interesów społecznych. W przedstawionych definicjach położono nacisk na dobrowolność podejmowanych działań i na fakt ich korzystnego wpływu zarówno na podmioty powiązane z przedsiębiorstwem, jak i bezpośrednio z nim nie związane.

Zgodnie z koncepcją odpowiedzialności społecznej biznesu, przedsiębiorstwa stanowią integralną część systemu społecznego, a nie tylko ekonomicznego, i powinny zabiegać o kształtowanie swoich relacji ze wszystkimi interesariuszami. Aby można było mówić o przedsiębiorstwie odpowiedzialnym społecznie, rezultaty kształtowania tych relacji w postaci poprawy jakości życia powinny być widoczne w następujących płaszczyznach [Korenik 2009, s. 201]:

- Przedsiębiorstwo – pracownicy i ich rodziny.
- Przedsiębiorstwo – społeczność lokalna.
- Przedsiębiorstwo – całe społeczeństwo.
- Przedsiębiorstwo – właściciele.

Idea odpowiedzialności społecznej ma zarówno zwolenników, jak i przeciwników. Najważniejsze argumenty za odpowiedzialnością społeczną są następujące [Sokołowska 2009]:

- Działalność gospodarcza generuje pewne problemy i dlatego przedsiębiorstwa powinny włączyć się w ich rozwiązywanie.
- Przedsiębiorstwa stanowią również grupy społeczne.
- Przedsiębiorstwa są wyposażone w zasoby niezbędne do rozwiązywania problemów społecznych.
- Przedsiębiorstwa, podobnie jak rząd i społeczeństwo, są partnerami w gospodarce.

Z kolei najczęściej przytaczane argumenty przeciw odpowiedzialności społecznej są następujące [Sokołowska 2009]:

- Celem działalności gospodarczej jest generowanie zysków dla właścicieli.
- Zaangażowanie w problemy społeczne daje przedsiębiorstwu możliwość wywierania wpływu.
- Istnieje możliwość wystąpienia konfliktu interesów różnych grup.
- Przedsiębiorstwa nie mają odpowiednich kompetencji do kierowania programami społecznymi.

Spór między zwolennikami uwzględniania lub nieuwzględniania odpowiedzialności społecznej instytucji gospodarki rynkowej jest w gruncie rzeczy sporem pomiędzy zwolennikami klasycznego (inaczej tradycyjnego lub technokratycznego) podejścia rynkowego oraz nowego (inaczej społecznego) podejścia rynkowego, właściwego dla gospodarki społecznej i w coraz większym stopniu gospodarki opartej na wiedzy i informacji. Zgodnie z ujęciem technokratycznym, preferowanym wynikiem działalności przedsiębiorstwa jest efektywność ekonomiczna, rozumiana najczęściej jako stopa zwrotu z kapitału własnego,

podczas gdy w ujęciu społecznym preferowana jest efektywność rozumiana jako racjonalność, a podstawową zasadą ekonomiki biznesu jest unikanie strat [Korenik 2009, s. 223–225].

Spółeczna odpowiedzialność banków

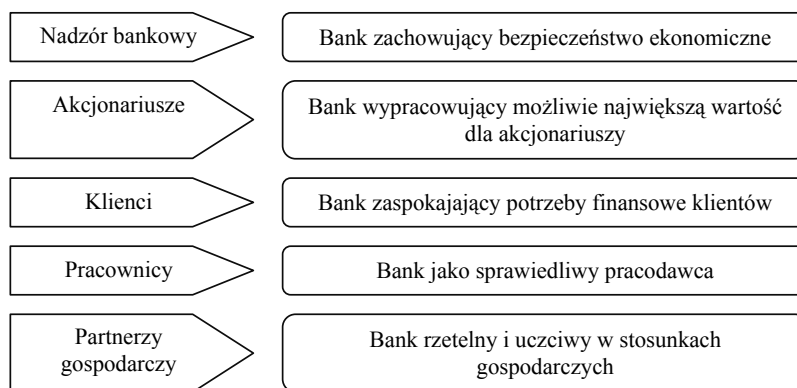
Banki są instytucjami zaufania publicznego i odgrywają szczególną rolę w systemie gospodarczym, odróżniającą je od pozostałych przedsiębiorstw. Banki komercyjne pełnią dwie grupy funkcji:

- funkcję komercyjną,
- funkcję służebną.

Komercyjna rola banku wiąże się z postrzeganiem go jako przedsiębiorstwa systemu rynkowego. W tym kontekście celem banku jest jego przetrwanie i działanie w interesie właścicieli. Służebna rola banku komercyjnego wynika z faktu, że bank jest taką organizacją systemu społecznego, której celem ma być działanie dla dobra interesariuszy innych niż właściciele [Korenik 2009, s. 7–8].

Każda z wymienionych funkcji banku komercyjnego wymaga podjęcia określonych rodzajów odpowiedzialności. Pojęcie odpowiedzialności banku nie jest jednoznacznie określone. Odpowiedzialność banku z punktu widzenia poszczególnych interesariuszy przedstawiono na rysunku 1.

Odpowiedzialność banku oznacza co innego dla nadzoru bankowego, akcjonariuszy, klientów, pracowników i partnerów gospodarczych. Bank powinien jednak ponosić również odpowiedzialność wobec innych podmiotów, bezpo-



Rysunek 1

Odpowiedzialność banku z punktu widzenia jego interesariuszy

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: D. Korenik, 2009: Odpowiedzialność banku komercyjnego. Próba syntezy. Difin, Warszawa, s. 8.

średnio z nim nie powiązanych. Odpowiedzialność publiczna banku komercyjnego wynika z faktu, że sensem funkcjonowania banku w systemie społecznym jest wnoszenie możliwie największego wkładu do dobrobytu społecznego, które przejawia się w [Korenik 2009, s. 139–140]:

- Gospodarnym wykorzystywaniu posiadanych zasobów do wytwarzania potrzebnych społeczeństwu dóbr i usług, a nie tylko do generowania zysku.
- Czynnym udziale banków w rozwiązywaniu problemów społeczno-gospodarczych spowodowanych działaniami prowadzonymi w gospodarce opartej na wolnorynkowych zasadach, spośród których najważniejszymi są:
 - korupcja, nielegalne procedury, zagrożenie aktami terroryzmu i przemocy w gospodarce,
 - zwiększanie się rozbieżności między realną a finansową stroną gospodarki,
 - wzrost ubóstwa i nierówności w społeczeństwie,
 - gwałtowny rozwój postaw materialistycznych i prokonsumpcyjnych w społeczeństwie oraz rozpad więzi społecznych,
 - postępująca degradacja środowiska naturalnego, będąca skutkiem nieodpowiedzialnej aktywności człowieka,
 - starzenie się społeczeństw, wymuszające rozwój prywatnej zapobiegliwości finansowej w kontekście potrzeb bytowych i zdrowotnych emerytów i rencistów.

Odpowiedzialny społecznie bank może więc podejmować działania zwiększające dobrobyt społeczny w wielu różnych obszarach.

Pojęcie społecznej odpowiedzialności biznesu jest znane instytucjom finansowym w Polsce. Świadczy o tym fakt wydawania przez banki raportów dotyczących ich społecznej odpowiedzialności oraz angażowanie się przez banki w działalność charytatywną i naukową. Jednocześnie jednak to ryzykowne działania instytucji finansowych spowodowały zapoczątkowany w 2007 r. kryzys na światowych rynkach finansowych. Jako przykłady działań banków, które przyczyniły się do powstania kryzysu finansowego można podać [Kulawczuk 2009, s. 19]:

- Udzielanie przez banki kredytów hipotecznych bez dostatecznego zabezpieczenia przyszłymi dochodami właścicieli nieruchomości.
- Kredytowanie 100% wartości nieruchomości w sytuacji bardzo szybkiego (a więc być może spekulacyjnego) wzrostu ich cen.
- Emitowanie przez banki obligacji opartych na udzielonych kredytach hipotecznych w warunkach wysokiego ryzyka.
- Angażowanie się przez banki komercyjne w bankowość inwestycyjną bez posiadania dostatecznej wiedzy na ten temat.

- Zawieranie przez banki z przedsiębiorstwami-eksporterami transakcji opcyjnych opartych na zakładach wzajemnych w warunkach asymetrii informacji.

Kulawczuk zaproponował, aby w odniesieniu do biznesu zamiast tradycyjnie pojmowanej odpowiedzialności mówić o obliczalności (ang. *accountability*). Społeczna obliczalność instytucji to prowadzenie działalności wpływającej na duże grupy ludzi w sposób profesjonalny i budujący zaufanie do skutków podejmowanych działań. W tym ujęciu społeczna obliczalność instytucji finansowych jest częścią ich społecznej odpowiedzialności skoncentrowaną na podstawowej działalności tych instytucji oraz na jej oddziaływaniu na środowisko. Społeczna obliczalność instytucji finansowych może być rozumiana jako węższa i bardziej praktyczna część zagadnienia społecznej odpowiedzialności tych instytucji, bo pozbawiona otoczki zbudowanej przez *public relations* [Kulawczuk 2009, s. 20–21].

Społeczna odpowiedzialność biznesu polega na podejmowaniu przez przedsiębiorstwa działań z własnej inicjatywy i niezależnie od uregulowań prawnych po to, by w swojej działalności realizować cele społeczne. W warunkach kryzysu gospodarczego pojawiły się jednak uregulowania prawne, które mają na celu zwiększenie bezpieczeństwa klientów instytucji finansowych. Na uwagę zasługują tu przede wszystkim dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych (MiFID) oraz rekomendacja T.

Głównym celem dyrektywy MiFID (*Markets in Financial Instruments Directive*) jest ochrona klientów firm inwestycyjnych. Firmy te zobowiązane są działać uczciwie, sprawiedliwie i profesjonalnie, zgodnie z interesami klientów. Ustalenia dyrektywy zostały wprowadzone do polskiego systemu prawnego na mocy ustawy z dnia 4 września 2008 r. o zmianie ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz niektórych innych ustaw.

Rekomendacja T nakazuje bankom zaostrenie polityki kredytowej i wymaganie dodatkowych zabezpieczeń w przypadku kredytów walutowych, co ma na celu zmniejszenie liczby udzielanych przez banki ryzykownych kredytów [Komisja Nadzoru Finansowego 2010].

Bank pełni specyficzną funkcję w systemie społeczno-gospodarczym, co ma swoje odzwierciedlenie również w podejmowanej odpowiedzialności społecznej. Obszary odpowiedzialności społecznej wspólne dla banku i dla wszystkich innych przedsiębiorstw to: sposób zorganizowania pracy w banku i jej odbiór w świadomości pracowników, relacje z pracownikami, dobór dostawców i klientów, działalność charytatywna i sponsoring oraz działalność informacyjna i edukacyjna. Specyficzna odpowiedzialność społeczna banku przejawia się w dwóch rodzajach oddziaływań banków na inne podmioty. Pierwsza z nich polega na tym, że bank, finansując przedsiębiorstwa, instytucje i osoby prywatne umożliwia im

wdrożenie ich strategii i planów. Poprzez realizowaną politykę kredytową bank może wpływać na to, jakie projekty będą realizowane, a projekty wymagające finansowania mogą być oceniane, zależnie od polityki konkretnego banku, nie tylko według kryteriów ekonomiczno-finansowych, ale również z uwzględnieniem kryteriów społecznych. Druga forma wpływu banku na podmioty zewnętrzne wiąże się z jego rolą w dostarczaniu informacji. Fakt udzielenia kredytu dla danego podmiotu jest sygnałem dla pozostałych o jego wiarygodności w stosunkach gospodarczych [Korenik 2009, s. 205–206].

Podążając za trendami, banki podejmują działania uwzględniające odpowiedzialność społeczną. Pozostaje jednak pytanie, jak wiele z podejmowanych działań jest podyktowanych chęcią zwiększania dobrobytu społecznego, a jak wiele jest tylko zabiegiem marketingowym. Podejmowanie działań proekologicznych czy wspierających kulturę ma istotne znaczenie dla budowania korzystnego wizerunku banku. Ponieważ klienci chętniej podejmują współpracę z instytucją, która jest nie tylko silna i nowoczesna, ale również wrażliwa na potrzeby ludzkie, działania banku nastawione na CSR skutkują również zwiększeniem lojalności i zadowolenia pracowników i klientów, mając również przełożenie na osiągnięte przez bank zyski. Z drugiej strony jednak przedsiębiorstwo zaangażowane w sprawy społeczne ma większe szanse na pozyskanie świadomych pracowników. Ponieważ wizerunek pracodawcy jest coraz bardziej istotny dla pracowników, podejmowanie działań społecznie odpowiedzialnych ma pozytywny wpływ na rozwój przedsiębiorstwa, głównie przez pozyskiwanych w przyszłości pracowników [Szpringer 2009, s. 113–118].

Odpowiedzialność społeczna BRE Bank SA

W intencjach BRE Bank SA odpowiedzialność społeczna stanowi istotny element realizowania strategii biznesowej banku. „Kreowanie wzajemnych korzyści z relacji i współpracy z interesariuszami – akcjonariuszami, klientami, pracownikami, partnerami biznesowymi i społecznościami lokalnymi jest dla BRE Banku bardzo istotnym elementem jego kultury korporacyjnej. Odpowiedzialność społeczna jest fundamentalną zasadą, na której Bank buduje swe relacje z otoczeniem” [BRE Bank SA]. Bank deklaruje, że w swoich działaniach będzie brać pod uwagę nie tylko swoje własne interesy, ale również korzyści pracowników, społeczności i środowiska, w którym działa.

Elementy kształtowania relacji BRE Banku z poszczególnymi podmiotami przedstawia rysunek 2.

BRE Bank zakłada, że będzie dobrze i odpowiedzialnie kształtował swoje relacje z poszczególnymi podmiotami. Pamiętać jednak należy, że taka deklaracja

**Rysunek 2**

Relacje BRE Bank SA z poszczególnymi kategoriami podmiotów

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Egzamin z kryzysu. Zrównoważony rozwój w trudnych czasach. Raport o odpowiedzialności biznesu 2008, BRE Bank SA, s. 48.

cja jest również elementem marketingowym, mającym pozytywnie wpływać na tworzenie pozytywnego wizerunku przedsiębiorstwa.

Od 2006 r. BRE Bank SA publikuje raporty o odpowiedzialności społecznej. W raportach z lat 2006, 2007 i 2008 występują wspólne elementy. Są to:

- Przejrzystość jako główna zasada w relacjach z inwestorami i mediami.
- Relacje z klientami.
- BRE Bank jako odpowiedzialny pracodawca.
- BRE Bank odpowiedzialnym partnerem biznesowym.
- Działania na rzecz środowiska.
- Działania na rzecz społeczeństwa.

Rozwijanie relacji z inwestorami i analitykami ma na celu zwiększanie przejrzystości banku i poprawę jego wizerunku. W latach 2006–2008 przybierało ono formę organizowanych konferencji i prezentacji, spotkań indywidualnych oraz odpowiedzi na zapytania inwestorów. W analizowanym okresie bank odpowiadał rocznie na około 1,5 tys. zapytań inwestorów.

Budowanie relacji z klientami przez BRE Bank SA odbywa się za pomocą różnych rodzajów działań. Pierwszym z nich jest wykorzystywanie bezpośredniego kontaktu z klientami zorganizowanego zarówno w formie nowoczesnych metod, takich jak forum internetowe i blog, na których klienci mogą prezento-

wać swoje opinie i kontaktować się z pracownikami banku, jak i tradycyjnych, takich jak bezpośredni i telefoniczny kontakt klientów z pracownikami. Drugim rodzajem działań sprzyjających poprawie relacji z klientami jest prowadzenie przez bank działalności edukacyjnej.

W ramach działalności edukacyjnej BRE Bank prowadzi szkolenia dla klientów przy wprowadzaniu nowych produktów oraz warsztaty dla studentów ostatnich lat studiów obejmujące tematykę funduszy inwestycyjnych, marketingu, kart kredytowych i komunikacji [BRE Bank 2008, s. 9].

Komunikacja z klientami ma znaczenie głównie w przypadku sytuacji spornych. Przykładem takiej sytuacji jest pozew zbiorowy, złożony przeciwko bankowi przez klientów, którzy przed 2006 r. zaciągnęli mieszkaniowe kredyty hipoteczne denominowane we frankach szwajcarskich. Oprocentowanie przyznanych im kredytów zostało ustalone jako stawka LIBOR powiększona o marżę i rzeczywisty koszt pozyskania waluty na rynku międzybankowym. Ponieważ klienci, którzy zaciągnęli kredyty w późniejszym okresie mieli ustalone oprocentowanie w wysokości międzybankowej stopy procentowej powiększonej o marżę, klienci tzw. starego portfela złożyli pozew przeciwko bankowi protestując przeciwko niedostatecznemu obniżaniu oprocentowania kredytu wraz z obniżaniem stawki LIBOR [Wojtczuk]. W zaistniałej sytuacji bank nie uciekał od odpowiedzialności, próbował osiągnąć kompromis z klientami, proponując im przejście na nowe warunki kredytowe z marżą niższą niż oferowana w okresie po kryzysie gospodarczym [BRE Bank 2009, s. 63–65]. Część klientów zaakceptowała nowe warunki kredytowania, rozumiejąc, że powrót do tak niskich marż jak w okresie przed kryzysem finansowym jest obecnie niemożliwy, pozostali zamierzają wystąpić na drogę sądową.

Spór z kredytobiorcami jest dla banku sytuacją trudną. Odpowiedzialny społecznie bank powinien w takim przypadku dbać o dobre relacje z klientami próbując osiągnąć kompromis. Nadrzędnym celem odpowiedzialnego społecznie banku powinno być jednak uczciwe działanie i przestrzeganie zawartych umów, co mieści się w pojęciu obliczalności społecznej instytucji finansowych zdefiniowanym przez Kulawczuka [Kulawczuk 2009, s. 20–21].

W części raportu dotyczącej relacji z pracownikami BRE Bank podkreśla swoją rolę jako odpowiedzialnego pracodawcy. Bank zapewnia swoim pracownikom opiekę zdrowotną w niepublicznej służbie zdrowia. W przedsiębiorstwie funkcjonuje również program dobrowolnego dodatkowego ubezpieczenia na życie z funduszem inwestycyjnym, którego składkę opłaca pracodawca. Dla pracowników banku organizowane są imprezy sportowe w ramach 19 sekcji BRE KLUBu zrzeszającego niemal tysiąc pracowników [BRE Bank 2009, s. 74–79].

Duża instytucja, dysponująca rozległą siecią placówek w całym kraju jest nabywcą wielu dóbr i usług. Odpowiedzialność biznesowa przejawia się w przeje-

rzystym dokonywaniu zakupów. Zakupy materiałów biurowych w ramach całego banku zostały scentralizowane i ujednoczone na elektronicznej platformie, w wyniku przetargu została wybrana jedna firma zaopatrująca całą instytucję. Spośród korzystających z usług BRE Banku małych firm stworzono dla nich i o nich katalog zaufanych firm, który ma na celu ułatwianie nawiązywania kontaktów klientów banku z innymi przedsiębiorcami [BRE Bank 2008, s. 18–19].

Banki nie należą do branż najsilniej degradujących środowisko naturalne, ale również w nich mogą zostać podjęte działania proekologiczne. W BRE Banku działania mają przede wszystkim postać sukcesywnego redukcjonowania ilości zużywanych zasobów, takich jak: paliwa uzyskiwane z ropy naftowej, energia elektryczna, woda i papier. W ramach podejmowanych działań proekologicznych urządzenia biurowe i oświetleniowe wymieniane są sukcesywnie na pochłaniające mniej energii. W ramach projektów zakładających redukcję wykorzystywanego papieru zmniejszono objętość wielu drukowanych w tysiącach egzemplarzy dokumentów, takich jak vademecum kart kredytowych, regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych i inne [BRE Bank 2009, s. 74–79].

W celu podejmowania działań zwiększających dobrobyt społeczny, ale też w celu poprawy wizerunku banku, w 1993 r. utworzona została Fundacja BRE Banku, działająca w czterech obszarach: edukacji, ochrony zdrowia i pomocy społecznej oraz kultury. Działania te obejmują między innymi: stypendia dla studiujących na kierunkach ekonomicznych studentów pochodzących z rodzin o bardzo niskich dochodach, wspieranie inicjatywy „Cała Polska czyta dzieciom”, finansowanie kosztów leczenia i rehabilitacji dzieci i wsparcie finansowe programów dożywiania dzieci oraz finansowanie wydarzeń artystycznych i kulturalnych [BRE Bank 2009, s. 83–89].

W analizowanym okresie BRE Bank podejmował wiele działań mieszczących się w obszarze odpowiedzialności społecznej. Wiele z tych działań, niewątpliwie wpływających na zwiększenie dobrobytu społecznego, miało na celu głównie budowanie pozytywnego wizerunku instytucji. W warunkach kryzysu gospodarczego największe znaczenie ma jednak obliczalność społeczna, czyli przestrzeganie umów i uczciwość w prowadzonej działalności. Duże znaczenie ma również umiejętność poszukiwania kompromisów w sytuacjach spornych. W przypadku usługi bankowej zaufanie ma bardzo duże znaczenie, a klienci, którzy czują się oszukani, nigdy do banku nie wrócą.

Podsumowanie

Odpowiedzialność społeczna instytucji finansowych zyskuje na znaczeniu, głównie w warunkach kryzysu. Specyficzna odpowiedzialność banków przyjmuje formę dwóch rodzajów działań: wspieranie określonych rodzajów działalności

przez ich kredytowanie oraz sygnalizowanie informacji o kondycji finansowej uczestników rynku. W przypadku instytucji finansowych ważniejszym pojęciem od odpowiedzialności jest obliczalność społeczna, czyli prowadzenie działalności w sposób profesjonalny i budujący zaufanie do skutków podejmowanych działań.

Działania BRE Bank SA z zakresu odpowiedzialności społecznej można pogrupować według celu ich podejmowania, przy czym niektórym z podejmowanych działań można przypisać więcej niż jeden cel. Trzy grupy działań z zakresu odpowiedzialności społecznej banku stanowią:

- Działania z zakresu obliczalności społecznej.
- Działania budujące i poprawiające relacje z pracownikami.
- Działania mające na celu poprawę wizerunku.

Analizując szerokie spektrum działań BRE Banku, można stwierdzić, że bank ten dąży do tego, aby stawać się coraz bardziej odpowiedzialnym społecznie i prowadząc swoją podstawową działalność jednocześnie zwiększać poziom dobrobytu w społeczeństwie.

Literatura

- KORENIK D., 2009: *Odpowiedzialność banku komercyjnego. Próba syntezy*. Difin, Warszawa.
- Komisja Nadzoru Bankowego, 2010: *Rekomendacja T dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych*, Warszawa.
- Kredyt Bank, 2007: Raport roczny.
- KULAWCZUK P., 2009: Determinanty społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych w Polsce, [w:] Bąk M., Kulawczuk P. (red.), *Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych*, IBnDiPP, Warszawa.
- Ministerstwo Gospodarki: Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw (CSR), <http://www.mg.gov.pl/node/10892>, dostęp dnia 01.09.2010.
- ROJEK-NOWOSIELSKA M., 2004: Niwelowanie nierówności pracowniczej w kontekście koncepcji odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstw. *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy*. Zeszyt 4: 287–296.
- SOKOŁOWSKA A., 2009: Społeczna odpowiedzialność małego przedsiębiorstwa – przejawy i dylematy, E-mentor nr 5/(32), http://www.e-mentor.edu.pl/32,691,Spoleczna_odpowiedzialnosc_malego_przedsiębiorstwa_-_przejawy_i_dylematy.html, dostęp dnia 01.09.2010.
- SZPRINGER W., 2009: *Społeczna odpowiedzialność banków. Między ochroną konsumenta a osłoną socjalną*. Wolters Kluwer, Warszawa.
- WOJTCZUK M., 2010: Masz kredyt we frankach? Jest pozew zbiorowy, *Gazeta Stołeczna*, http://warszawa.gazeta.pl/warszawa/1,95190,8344873,Masz_kredyt_we_frankach_Jest_pozew_zbiorowy.html, dostęp dnia 08.09.2010.

Strony internetowe

BRE Bank SA: Odpowiedzialność Społeczna BRE, http://www.brebank.pl/O_BRE_Banku/odpowiedzialnosc_spoleczna/, dostęp dnia 01.09.2010.

European Commission: Sustainable and responsible business, http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/index_en.htm, dostęp dnia 01.09.2010.

Raporty

BRE Bank, 2007: Raport o społecznej odpowiedzialności 2006, BRE Bank SA.

BRE Bank 2008: Raport o społecznej odpowiedzialności BRE Banku 2007, BRE Bank SA.

BRE Bank 2009: Egzamin z kryzysu. Zrównoważony rozwój w trudnych czasach. Raport o odpowiedzialności biznesu 2008, BRE Bank SA.

Social responsibility of bank – the case of BRE Bank SA

Abstract

The problem of social responsibility of banks comes into prominence in the circumstances of financial crisis. The study presents the issue of social responsibility of financial institution. Definitions of corporate social responsibility as well as specific character of social responsibility of bank were presented. The analysis was extended on the case study of BRE Bank SA, based on CSR reports covering the span of 2006–2008.