Małgorzata Tereszczyk-Kaczmarek

Społecznie odpowiedzialne banki szansą na rozwój regionu

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 23, 117-126

2012

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.

MUZEUM HISTORII POLSKI

ZESZYTY NAUKOWE UNIWERSYTETU SZCZECIŃSKIEGO
NR 709 PROBLEMY ZARZĄDZANIA, FINANSÓW I MARKETINGU NR 23 2012

mgr MAŁGORZATA TERESZCZYK-KACZMAREK
Uniwersytet Szczeciński

SPOŁECZNIE ODPOWIEDZIALNE BANKI SZANSĄ NA ROZWÓJ REGIONU

Streszczenie

Społecznie odpowiedzialny biznes (CSR) jest dobrowolną strategią uwzględniającą etyczne, społeczne i ekologiczne aspekty działalności gospodarczej. Współpraca oraz dialog pomiędzy sektorem bankowym i przedsiębiorcami stwarza możliwości skuteczniejszego działania, przyczynia się do utrzymania oraz tworzenia nowych miejsc pracy w regionie. Rolą społeczną banku powinna być pomoc innym podmiotom gospodarczym w realizacji ich przedsięwzięć biznesowych. Bank, który realizuje swoją misję jako zobowiązania wobec społeczeństwa, przyczynia się do harmonijnego rozwoju gospodarki regionu. Społecznie odpowiedzialne banki stanowią wkład w realizację polityki rozwoju gospodarczego.

Wprowadzenie

Harmonijny rozwój regionu w sferze gospodarczej, społecznej i politycznej uzależniony jest od kompetencji władz i umiejętności tworzenia dobrych relacji z lokalnymi społecznościami. Bardzo duże znaczenie w rozwoju regionu mają banki, które opierają działalność na zasadach społecznej odpowiedzialności. Każdy region rozwija się jako integralna część całej gospodarki narodowej. Sukces całego kraju zależy w dużej mierze od rozwoju poszczególnych regionów. Szansą na rozwój gospodarki polskiej jest synergia banków z gospodarką prowadząca do pobudzenia przedsiębiorczości.

W obliczu nierówności w życiu społeczno-gospodarczym oraz napięć wywołanych ostatnim kryzysem finansowym ważne jest, by sektor bankowy połączył pełnienie roli służebnej i komercyjnej w gospodarce. Istotne znaczenie zyskuje połączenie wzrostu aktywności sektora bankowego z zaspokajaniem potrzeb społeczeństwa i rozwoju regionu. Banki, którym przypisuje się miano

instytucji zaufania publicznego, powinny włączać się w rozwiązywanie problemów społeczno-gospodarczych, przyczyniając się tym do rozwoju regionu.

Społecznie odpowiedzialne banki czynnikiem rozwoju regionu

Społecznie odpowiedzialny biznes (*Corporate Social Responsibility* – CSR) zajmuje coraz wyższe miejsce wśród priorytetów polityki regionalnej i instytucji finansowych. Ostatni kryzys finansowy pokazał, że zachwianie ogólnoświatowego rynku wynikało między innymi z braku odpowiedzialnych i etycznych działań sektora bankowego. Globalny kryzys to przede wszystkim kryzys gospodarczy, który przyczynił się do kryzysu społecznego. Wyzwaniem jest podjęcie działań, które przywrócą ufność do instytucji finansowych.

Rozwój regionu dokonuje się w zmiennych warunkach i pod wpływem określonych czynników. Jednym z ważniejszych jest możliwość skutecznej działalności gospodarczej, która przyczynia się do tworzenia nowych miejsc pracy[1]. A.C. Nelson rozwój regionalny zdefiniował jako „zmiany w regionalnej produktywności mierzonej wielkością populacji, zatrudnieniem, dochodem i wartością produkcji dodanej. Rozwój regionalny obejmuje również rozwój społeczny rozumiany jako poziom opieki zdrowotnej, dobrobyt, jakość środowiska czy też kreatywność"[2]. Słownik rozwoju regionalnego podaje, że rozwój regionalny to „wzrost potencjału gospodarczego regionów oraz trwała poprawa ich konkurencyjności i poziomu życia mieszkańców, co przyczynia się do rozwoju społeczno-gospodarczego kraju"[3]. Takie ujęcie rozwoju regionalnego podkreśla, że musi on uwzględniać aspekt społeczny i kulturowy, ponieważ jego celem jest dobrobyt i poprawa warunków życia społeczeństwa.

Rozwój regionu uwarunkowany jest wieloma czynnikami, które w różnym stopniu na siebie oddziałują. Czynniki te można podzielić na tradycyjne i efektywnościowe. Tradycyjne czynniki stanowią podstawę rozwoju regionalnego, co przedstawiono w tabeli 1. O tradycyjnych czynnikach rozwoju regionu nie można zapominać, bo stanowią one podstawę rozwoju. Jednak czynniki efektywnościowe w ostatnich latach nabierają coraz większego znaczenia ze względu na możliwości uzyskania przewagi konkurencyjnej i wyróżnienia regionu od pozostałych. Te trudne do uzyskania czynniki przedstawiono w tabeli 2.

---

[1] M. Łosiewicz, *Wiedza i kapitał ludzki a konkurencyjność przedsiębiorstw w skali regionu*, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2009, s. 143.

[2] W. Dziemianowicz, *Kapitał zagraniczny a rozwój regionalny i lokalny w Polsce*, Wyd. Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 1997, s. 29.

[3] *Słownik rozwoju regionalnego*, red. M. Kozak, A. Pyszkowski, R. Szewczyk, Polska Agencja Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2001, s. 46.

Tabela 1

Tradycyjne czynniki rozwoju regionalnego

Rodzaj czynnika	Tworzące go składowe
Warunki i zasoby naturalne	– zasoby wodne – zasoby glebowe – zasoby klimatyczne – złoża surowców naturalnych – turystyczne walory środowiska naturalnego – powierzchnia terenów niezabudowanych
Istniejące zainwestowanie regionów	– majątek trwały – infrastruktura komunikacyjna – uzbrojenie podstawowe – zasoby mieszkaniowe – zasoby komunalne
Ludność	– liczba ludności – zasoby siły roboczej regionu

Źródło: M. Łosiewicz, *Wiedza i kapitał ludzki a konkurencyjność przedsiębiorstw w skali regionu*, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2009, s. 145.

Tabela 2

Efektywnościowe czynniki rozwoju regionalnego

Rodzaj czynnika	Tworzące go składowe
Społecznie odpowiedzialne banki	– sektor bankowy wspierający procesy rozwoju regionalnego – pomoc podmiotom w regionie w efektywnej działalności gospodarczej – pomoc w finansowaniu działalności gospodarczej podmiotów w regionie – oferowanie przedsiębiorcom usług i towarów po przystępnych cenach – uwzględnianie potrzeb małych firm – informowanie o potencjalnym ryzyku wynikającym z oferowanej usługi lub dobra – niedopuszczanie do niewypłacalności podmiotów gospodarczych – zwiększenie atrakcyjności inwestycyjnej i konkurencyjności regionu
Czynnik ludzki	– poziom wiedzy, wykształcenie, umiejętności, doświadczenie – przedsiębiorczość, zaradność – etyczne postępowanie, praworządność – zwyczaje, wierzenia – tożsamość regionalna

Jakość zasobów majątkowych	– poziom techniczny – jakość stosowanych technologii – nowoczesność, niezawodność składników majątku produkcyjnego
Struktura gospodarcza regionu	– rozwój MSP – zróżnicowane rodzaje przemysłu – rozwinięty sektor usług – rozwój instytucji wspierających procesy rozwoju regionalnego
Przestrzenne zagospodarowanie regionu	– zagospodarowanie regionu, umożliwiające uzyskanie maksymalnych korzyści rozwojowych – podnoszenie efektywności wykorzystania zasobów regionu – poprawa jakości środowiska kulturowego poprzez ochronę wartości regionalnych – porządkowanie struktury przestrzennej celem optymalizacji intensywności zabudowy i poprawy estetyki krajobrazu – wsparcie obszarów wymagających aktywizacji i zagrożonych marginalizacją – rewitalizacja bazy ekonomicznej miast

Źródło: opracowano na podstawie: M. Łosiewicz, *Wiedza i kapitał ludzki...*, s. 145.

Istotną rolę w rozwoju regionu odgrywają społecznie odpowiedzialne banki. Społeczną odpowiedzialność biznesu (*Corporate Social Responsibility*) określa się jako koncepcję, dzięki której firmy dobrowolnie decydują się na uwzględnianie aspektów społecznych i ekologicznych w swojej działalności biznesowej. B. Rok definiuje społecznie odpowiedzialny biznes jako „filozofię prowadzenia działalności produkcyjnej i usługowej, skierowaną na budowanie trwałych, pozytywnych relacji z wszystkimi zainteresowanymi stronami. Wyznacza ona cechy systemów zarządzania zapewniające pożądany przebieg procesów czy działań istotnych z uwagi na cel zarządzania"[4]. Według przewodniczącego Komisji Europejskiej J.M. Barroso, społeczna odpowiedzialność biznesu powinna być kołem napędowym gospodarki, a nie narzędziem ochrony istniejącego stanu rzeczy. Musi stać się ważnym elementem strategii biznesowej[5].

Światowa Rada Biznesu na rzecz Zrównoważonego Rozwoju (*World Business Council for Sustainable Development*) uważa, że odpowiedzialność społeczna to zobowiązanie biznesu do działalności etycznej i społecznie odpowie-

[4] G. Bartkowiak, *Społeczna odpowiedzialność biznesu*, Difin, Warszawa 2011, s. 23.

[5] *Strategia Europa 2020 oznacza również odpowiedzialność dla przyjmującej prezydencję Polski*, „Dziennik Gazeta Prawna" 2011, nr 6, s. 2.

dzialnej. Działalność przedsiębiorstw ma się przyczyniać do rozwoju ekonomicznego poprzez pracę ze wszystkimi zainteresowanymi w celu podnoszenia poziomu ich życia[6] .

Działalność banków jest kluczowa dla rozwoju regionalnego. Współpraca sektora bankowego z przedsiębiorcami stwarza możliwości skuteczniejszego działania i tym samym przyczynia się do utrzymania oraz tworzenia nowych miejsc pracy w regionie. Rolą społeczną banku powinna być pomoc innym podmiotom gospodarczym w realizacji ich przedsięwzięć biznesowych. Bank, który realizuje swoją misję jako zobowiązania wobec społeczeństwa, przyczynia się do harmonijnego rozwoju gospodarki regionu.

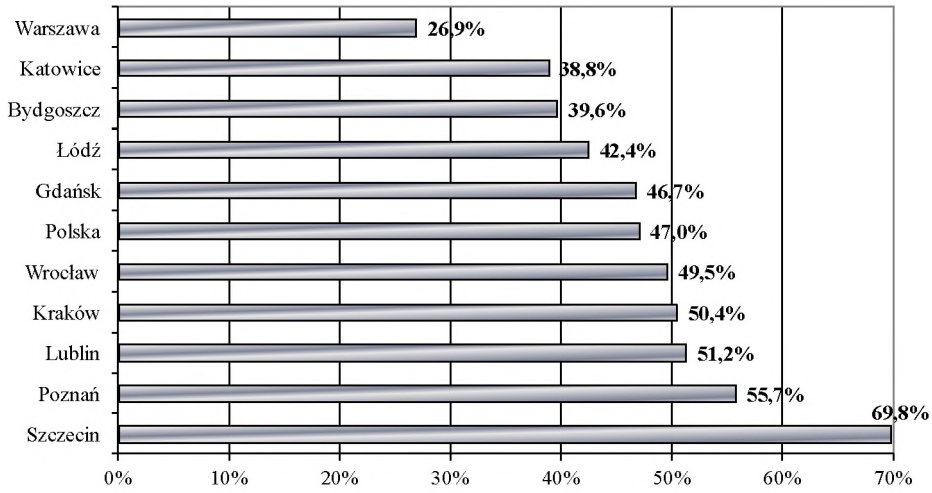
Pozytywne zmiany zachodzące w sektorze bankowym są ważnym czynnikiem rozwoju regionu. Społecznie odpowiedzialne banki to między innymi odpowiedzialni pracownicy. Rzetelne doradzanie oraz dobieranie dóbr i usług do indywidualnych potrzeb przyczynia się do podnoszenia poziomu życia poszczególnych obywateli, rozwoju firm, a tym samym i całego regionu. Społecznie odpowiedzialne banki są więc decydującym czynnikiem rozwoju gospodarki, ich etyczne postępowanie jest konieczne dla osiągnięcia sukcesu gospodarczego.

Władze regionalne, tworząc korzystne środowisko ekonomiczne i dbając o najwyższą jakość obsługi, zachęcają przedsiębiorców do lokalizowania firm na swoim terenie (rys. 1).

Województwo zachodniopomorskie w 2011 roku zostało wyróżnione pod względem najlepszej jakości obsługi. Szczecin został miastem o największej liczbie zadowolonych klientów. Jest to szczególnie ważne dla tego województwa, gdyż po upadku przemysłu stoczniowego słaby rozwój regionu i duże bezrobocie przyczyniły się do osłabienia wizerunku tej aglomeracji. Szansą na rozwój gospodarczy i społeczny województwa zachodniopomorskiego może być kontynuacja promocji społecznie odpowiedzialnego biznesu, którego jedna z zasad – jakość – jest w tym regionie już promowana. Natomiast województwo mazowieckie w rankingu wypadło najgorzej. Konsumenci z Warszawy nie mogą liczyć na dobrą jakość obsługi. Jest to zaskakujące, tym bardziej że znaczące na rynku firmy z siedzibą na Mazowszu promują zasady społecznie odpowiedzialnego biznesu. Z raportu wysunąć można dwa wnioski. Pierwszy: wymaga-

[6] *The Role of Business in Society*, http://www.wbcsd.org/plugins/DocSearch/details.asp?txtDocTitle=corporate social responsibility&txtDocText=corporate social responsibility&DocTypeId=-1&ObjectId=MjMyMjc&URLBack=result%2Easp%3FtxtDocTitle%3Dcorporate+social+responsibility%26txtDocText%3Dcorporate+social+responsibility%26DocTypeId%3D%2D1%26SortOrder%3D%26CurPage%3D10.

nia klientów są zdecydowanie wyższe niż jakość oferowanych usług działających na Mazowszu firm. Drugi: być może zasady CSR lokowane są w sferze deklaratywnej, a nie w praktycznym działaniu.

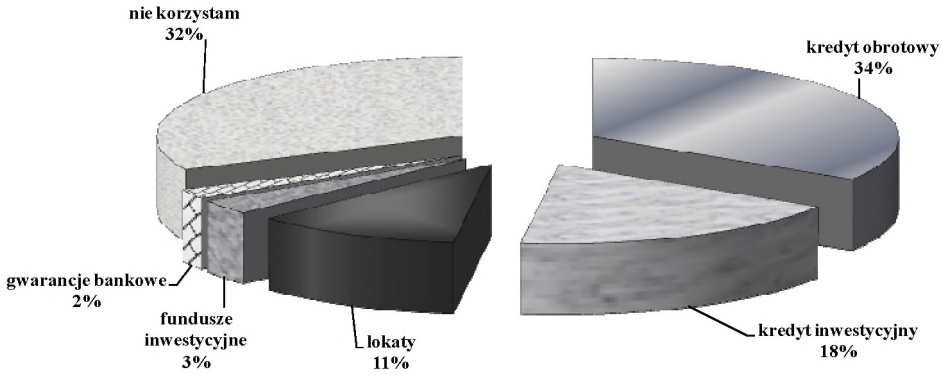


Rys. 1. Ranking miast wśród regionów z najlepszą i najgorszą obsługą klienta

Źródło: *Ranking największych miast Polski, Top 100 Jakości Obsługi 2011*, „Rzeczpospolita" 2011, nr 221, s. 6.

Dobra współpraca pomiędzy władzami a sektorem bankowym umożliwia tworzenie korzystnych ofert dla przedsiębiorców w postaci różnorodnych kredytów, dotacji czy ulg podatkowych. Umożliwienie przedsiębiorcom zdobycia kapitału, zaowocuje zainwestowaniem go w danym regionie. Pomoc małym i średnim przedsiębiorstwom (MSP), w szczególności mikro i małym firmom, to tworzenie warunków do wykorzystania pozytywnych skutków kredytowania gospodarki. Wsparcie kredytowe MSP to lokowanie kapitału wspierającego społeczeństwo oraz indukowanie wzrostu konkurencyjności. Pewne czynniki sprawiają, że polscy przedsiębiorcy niechętnie korzystają z produktów finansowych banków, co przedstawiono na rysunku 2.

Ostrożność przedsiębiorców wobec produktów bankowych wynika z ograniczonego zaufania do sektora bankowego, a także z licznych ograniczeń i przewlekłych procedur. Takie podejście szkodzi przedsiębiorcom, którzy mają ograniczony dostęp do zasobów finansowych, a także samym bankom, które przez to mają ograniczone zyski. Największym przegranym jest społeczeństwo dotknięte skutkami spowolnienia gospodarczego.



Rys. 2. Dodatkowe produkty bankowe, z których korzystają polscy przedsiębiorcy

Źródło: Badanie Rzetelnej Firmy „Banki w działalności polskiego biznesu", www.rzetelnafirma.pl (09.02.2012).

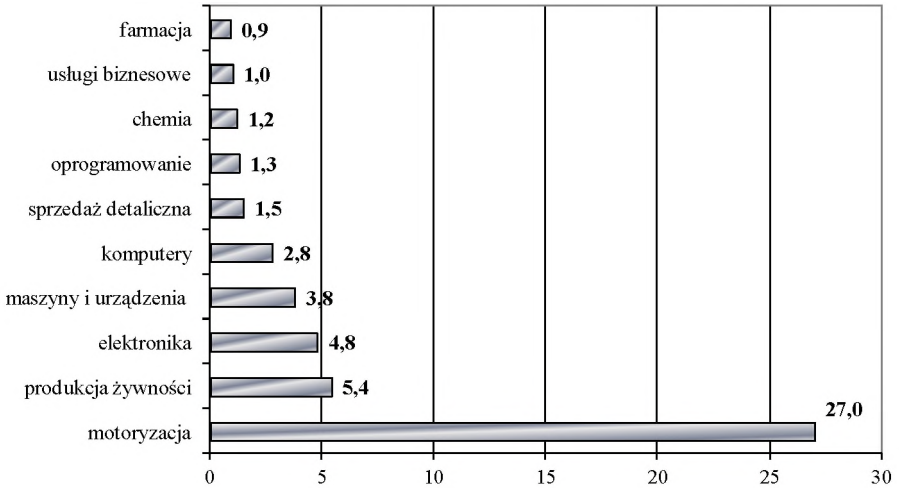
Społecznie odpowiedzialne banki muszą dostarczać narzędzi, za pomocą których przedsiębiorca osiągnie swoje cele biznesowe, co wpłynie na rozwój regionu. Firmy z segmentu małych przedsiębiorstw mają ponad 50% udziału w tworzeniu polskiego PKB, dając pracę prawie 60% wszystkich zatrudnionych[7]. Przedsiębiorcy w ograniczonym stopniu korzystają z usług bankowych. Zniechęceni są skomplikowanymi i mało przejrzystymi rozwiązaniami finansowymi, mają ograniczone zaufanie do lojalnej postawy banków względem ich interesariuszy. Sektor bankowy powinien uświadomić sobie, że segment MSP odgrywa kluczową rolę w gospodarce.

Pomoc przedsiębiorcom przez społecznie odpowiedzialne produkty sektora bankowego w danym regionie to wzrost zainteresowania inwestowaniem kapitału nie tylko krajowego, ale i zagranicznego. Napływ kapitału zagranicznego lokowany w poszczególnych regionach (rys. 3) oznacza nie tylko ich rozwój, ale i wzrost znaczenia kraju na arenie międzynarodowej. W utrzymaniu napływu inwestycji niezbędna jest pomoc inwestorom, między innymi poprzez dostęp do instrumentów finansowych. Tu potrzebne jest wsparcie sektora bankowego oparte na rzetelnych, odpowiedzialnych usługach.

Istotne są wyniki programu „Jakość obsługi" z 2011 roku przeprowadzonego wśród konsumentów. Badał on poziom zadowolenia klientów z obsługi w firmach z danej branży (rys. 4). Klienci najwyżej ocenili branże, z którymi wiąże się dbanie o urodę i miłe spędzanie wolnego czasu. Najsłabiej oceniony

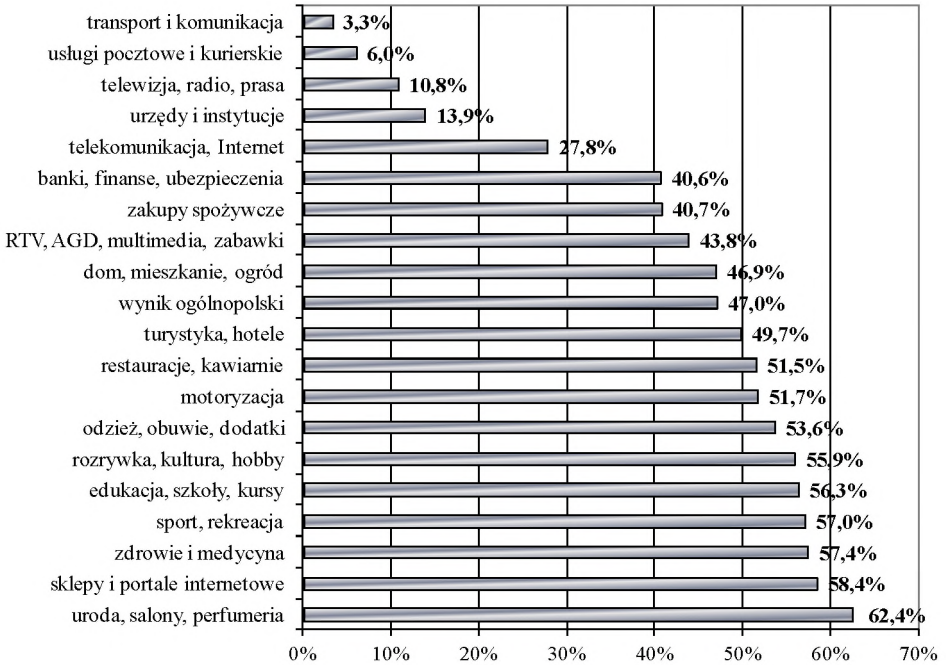
[7] M. Weryński, *Każdy przedsiębiorca potrzebuje fachowego wsparcia banku*, „Dziennik Gazeta Prawna" 2011, nr 209 (3095), s. H6.

został transport i komunikacja. Również jakość obsługi została oceniona nisko w branżach takich jak: urzędy, telewizja czy usługi pocztowe.



Rys. 3. Branże tworzące w regionie najwięcej miejsc pracy w 2009 roku w tys. etatów

Źródło: P. Mazurkiewicz, *Czy będzie inwestycyjny boom?*, „Rzeczpospolita" 2010, nr 223, s. 6.



Rys. 4. Ranking branż o najwyższej jakości obsługi klientów

Źródło: *Ranking największych miast Polski, Top 100 Jakości Obsługi 2011*, „Rzeczpospolita" 2011, nr 221, s. 10.

Niechlubne końcowe miejsce zajmuje sektor finansowo-bankowy. Klientów zadowolonych z jakości obsługi jest tu zaledwie 40,6%. Wynik ten może być spowodowany ostatnim kryzysem finansowym. Banki, które uważane były do niedawna za instytucje zaufania publicznego, muszą uczynić wszystko, by znowu postrzegano je jako niezawodne. Rzetelność usług sektora bankowego powinna być na najwyższym poziomie.

Recesja gospodarki poprzez utracone zaufanie

Rozwój regionu oznacza dobrobyt społeczności lokalnej. Firmy inwestując swój kapitał, inwestują zarazem w cały region, przyczyniając się między innymi do wzrostu zatrudnienia. Ostatni kryzys finansowy zapoczątkowany wydarzeniami z 2007 roku w Stanach Zjednoczonych pokazał, że zawirowania w sektorze bankowym mają wpływ na gospodarkę światową. Upadek banku Lehman Brothers spowodował zachwianie całego sektora finansowo-bankowego. Wstrząsy finansowe spowodowały zaburzenia gospodarcze. Spadek produktu krajowego brutto oznaczał wysokie bezrobocie. Z danych z końca 2011 roku wynika, że w Stanach Zjednoczonych bez pracy jest 13,3 mln obywateli[8]. Obecnie w USA pracuje około 6 mln ludzi mniej niż w 2007 roku. Niekorzystnie wygląda również sytuacja w przemyśle, w którym zatrudnienie w latach 2007–2011 spadło o 2,1 mln. Odnotowywany jest spadek aktywności zawodowej społeczeństwa. Masowe bezrobocie nie prognozuje niczego dobrego dla kondycji finansowej państwa. Niższe zatrudnienie to zahamowanie rozwoju państwa oraz wyższe wydatki na zasiłki[9].

Kryzys finansowy przerodził się w globalną recesję. Niepewność i poczucie zagrożenia towarzyszyło większości krajów na świecie. Nieodpowiedzialne i nieetyczne działania bankierów doprowadziły do nieufności między bankami. Społeczeństwo przestało wierzyć, że zdeponowane środki są „pewne jak w banku". Przedsiębiorcy ograniczyli do minimum korzystanie z usług kredytowych. Bez kredytów firmy ograniczyły produkcję, spadł popyt na rynku detalicznym, zmniejszył się handel międzynarodowy. By przeciwdziałać rozwojowi recesji, banki centralne po obu stronach Atlantyku wsparły system finansowy dodatkowym kapitałem. Jednak utraconego zaufania nie da się tak łatwo odzyskać. Zaufanie do banków zostało podważone, zaczęły być postrzegane jako instytucje niewiarygodne. Pozytywny rating banku dziś mógł być nieaktualny jutro.

[8] A. Lubowski, *Optymizm na wyrost*, „Polityka" 2012, nr 1, s. 22.
[9] *Ibidem*.

Klienci w takiej sytuacji ekonomicznej są zagubieni. Coraz ważniejszy zaczął być rating banków tworzony przez klientów.

Plaga nieufności dotknęła sektor finansowo-bankowy, rządy państw i obywateli. Zaprzestano tworzyć nowe inwestycje, bez których rozwój państw i regionów jest niemożliwy. Pozytywnym aspektem kryzysu jest wzrost świadomości ekonomicznej obywateli, która powinna doprowadzić do zwiększenia wymagań względem elit politycznych działających na arenie międzynarodowej i regionalnej.

Zakończenie

Gospodarce brakuje wiary przede wszystkim w instytucje finansowe, które swoimi nieetycznymi działaniami doprowadziły do globalnego kryzysu. Działalność sektora bankowego wpływa na funkcjonowanie wszystkich gałęzi gospodarki. Nieetyczne banki osłabiają rozwój przedsiębiorczości, a tym samym i kraju. Społecznie odpowiedzialny sektor finansowy, rzetelne postępowanie władz regionu oraz firmy działające etycznie są gwarantem rozwoju regionu. Takie działania mogą stać się standardem, gdy społeczności lokalne będą społeczeństwem obywatelskim.

SOCIALLY RESPONSIBLE BANKS AS THE OPPORTUNITY FOR REGION DEVELOPMENT

Summary

Corporate social responsibility (CSR) is a voluntary strategy taking into account ethical, social and environmental aspects of economic activity. Cooperation and dialogue between the banking sector and entrepreneurs, creates opportunities for effective action and hence creates job opportunity in the region. One of the social roles of the bank will be to help other businesses to achieve their business ventures. Bank, which carries out its mission should have a commitment to society and make a harmonious development of the region's economy. Banks which are socially responsible will always contributes sufficient help to implement economic development policies.

Translated by Małgorzata Tereszczyk-Kaczmarek

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Lubuskie
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Autorka jest stypendystką w ramach Poddziałania 8.2.2 „Regionalne Strategie Innowacji", Działania 8.2 „Transfer wiedzy", Priorytetu VIII „Regionalne Kadry Gospodarki" Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Unii Europejskiej i z budżetu państwa.