

redakcja naukowa

**MICHAŁ BUSZKO**

**AGNIESZKA HUTERSKA**

**DARIUSZ PIOTROWSKI**

# **PERSPEKTYWA**

**wyzwania  
współczesnych finansów  
i bankowości**



WYDAWNICTWO NAUKOWE  
UNIWERSYTETU WROCŁAWSKIEGO

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania

**PERSPEKTYWA –  
WYZWANIA WSPÓŁCZESNYCH FINANSÓW I BANKOWOŚCI**



WYDAWNICTWO NAUKOWE  
UNIwersYTETU MIKOŁAJA KOPERNIKA

Toruń 2014

Recenzenci

*prof. dr hab. Leszek Dziawgo*

*dr hab. Bożena Kołosowska, prof. UMK*

Redakcja naukowa

*dr Michał Buszko*

*dr Agnieszka Huterska*

*dr Dariusz Piotrowski*

Redaktorzy pomocniczy

*mgr Agnieszka Drews*

*mgr Dominik Sadłakowski*

Projekt okładki

*Ewa Beniak-Haremska*

Printed in Poland

© Copyright by Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika

Toruń 2014

ISBN 978-83-231-3315-5

WYDAWNICTWO NAUKOWE UNIWERSYTETU MIKOŁAJA KOPERNIKA

Redakcja: ul. Gagarina 5, 87-100 Toruń

tel. 56 611 42 95, fax 56 611 47 05

e-mail: [wydawnictwo@umk.pl](mailto:wydawnictwo@umk.pl)

[www.wydawnictwoumk.pl](http://www.wydawnictwoumk.pl)

Dystrybucja: ul. Reja 25, 87-100 Toruń

tel./fax: 56 611 42 38

e-mail: [books@umk.pl](mailto:books@umk.pl)

Druk: Drukarnia Wydawnictwa Naukowego Uniwersytetu Mikołaja Kopernika

*Najlepszy sposób, by przewidzieć przyszłość, to stworzyć ją!*

Alan Kay

## SPIS TREŚCI

Wstęp .....	11
ALEKSANDRA SOB CZAK Nieetyczne praktyki banków oraz ich wpływ na opinie klientów . . .	13
KATARZYNA HOLK Działania społecznie odpowiedzialne Banku Handlowego w Warszawie SA jako przykład etycznego postępowania w branży finansowej .....	25
EDYTA KRÓL, MONIKA NAUMCZYK Innowacyjność w bankowości – mobilna rewolucja .....	39
MARCIN KWIECIEŃ Bankowość elektroniczna Banku PKO BP jako przykład innowacji w sektorze bankowym .....	55
ZUZANNA SZYMANIUK Niestandardowe rozwiązania w bankowości islamskiej .....	71
ANNA ŁASKOWSKA Rola banków w ochronie środowiska – kontrowersje, działania i perspektywa zmian .....	85
JOANNA BROWARCZYK, WERONIKA NAWROCKA, ŁUKASZ KLASA Analiza rozwoju innowacji w bankach .....	99
GRAŻYNA OW CZARCZYK-SZPAKOWSKA, KATARZYNA SAMEK Standardy jakości obsługi klienta jako forma marketingu stosowana przez banki. ....	113

JUSTYNA CHOJNACKA-DURAJ Integracja polskiego systemu bankowego z jednolitym rynkem finansowym Unii Europejskiej . . . . .	127
DOMINIK SADŁAKOWSKI, AGNIESZKA DREWS Praktyczne zastosowanie outsourcingu w instytucjach finansowych. . . . .	141
AGNIESZKA SOBCZAK Znaczenie działania „Ułatwienie startu młodym rolnikom” w przemianach strukturalnych w rolnictwie polskim. . . . .	157
KATARZYNA BROŻEK Analiza wykorzystania Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka w działalności B + R w regionie Mazowsza . . . . .	171
ANNA MICKIEWICZ Kolej metropolitalna w Trójmieście – analiza SWOT największego pomorskiego projektu inwestycyjnego dofinansowanego ze środków Unii Europejskiej . . . . .	187
ADAM MARSZK Exchange Traded Funds (ETFs) rynków wschodzących . . . . .	201
SZYMON STEREŃCZAK Determinanty płynności obrotu na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych . . . . .	215
JOANNA ŚWIERK, ANGELIKA BANACH Analiza efektów procesu restrukturyzacji PKM DUDA . . . . .	227
JUSTYNA KŁOBUKOWSKA Inwestor społecznie odpowiedzialny – świadomy i zmotywowany inwestor. . . . .	243
MICHAŁ MAJEK Respect Index, czyli dobre praktyki spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie . . . . .	257

---

MATEUSZ TRAWIŃSKI Wyzwania w zarządzaniu instytucjami finansowymi. Jak problemy agencji przyczyniły się do upadku banku Washington Mutual . . . . .	271
ADAM REZUCH Nadmierne zadłużenie i niewypłacalność osób urodzonych w latach 1954–1964 w świetle studium przypadków. . . . .	285
KAROL KRAIŃSKI Platformy inwestycyjne a zabezpieczenie emerytalne . . . . .	301
ARTUR PRZYBYŁOWSKI Rynek giełdowych instrumentów pochodnych w Polsce w 2013 roku. . . . .	315
ROBERT SOBKÓW Zyski i straty inflacyjne – szansa czy zagrożenie dla przedsiębiorstw? . . . . .	329
SYLWIA PIOTROWSKA Wykorzystanie środków UE w wybranym subregionie województwa mazowieckiego . . . . .	343

## WSTĘP

Z wielką przyjemnością przekazujemy w ręce Czytelników monografię będącą efektem prac badawczych studentów, doktorantów oraz pracowników naukowych w dziedzinie bankowości oraz szeroko rozumianych finansów. Dzisiejsze uwarunkowania gospodarcze, społeczne czy ekologiczne, a zwłaszcza funkcjonowanie polskiego rynku finansowego jako integralnej części rynku europejskiego, sprawiają, że obie dziedziny podlegają niezwykle szybkim przemianom. Niewątpliwie wyróżnikiem współczesnej bankowości oraz finansów jest pojawianie się licznych innowacji w zakresie produktów, procesów, rozwiązań infrastrukturalnych czy prawnych, a także dążenie do zapewnienia bezpieczeństwa i wzrostu społecznej odpowiedzialności instytucji finansowych. Dzięki innowacjom bankowym czy finansowym osiąga się często znaczące korzyści zarówno z punktu widzenia całej gospodarki, jak i poszczególnych jej elementów. Otwierają się przy tym nowe perspektywy rozwoju. Niemniej jednak szybko zmieniający się obszar bankowości i finansów generuje również nowe rodzaje ryzyka oraz stawia wiele wyzwań, w tym zwłaszcza nadzorczych i legislacyjnych. Prowadzenie badań w dziedzinie bankowości i finansów oraz publikowanie ich wyników jest niezbędne, by lepiej rozumieć rzeczywistość otaczającą nas wszystkich, a następnie – by kształtować ją w taki sposób, by minimalizować możliwość powstania zawirowań, kryzysów lub po prostu strat finansowych. Nowoczesna wiedza bankowo-finansowa, dopasowana do współczesnych dynamicznych przemian, pozwala podejmować bardziej efektywne



decyzje finansowe, zmniejsza asymetrię informacji i optymalizuje relację zysk – ryzyko.

Niniejsza monografia przedstawia problematykę badawczą, którą można sklasyfikować w czterech głównych obszarach: bankowości, rynków finansowych, finansów przedsiębiorstw oraz finansów publicznych. Obszar bankowości reprezentują opracowania dotyczące innowacji, społecznej odpowiedzialności banków oraz problemów obsługi klientów; obszar rynków finansowych – opracowania związane z inwestowaniem, instrumentami finansowymi, funkcjonowaniem rynków czy społeczną odpowiedzialnością spółek oraz inwestorów; obszar finansów przedsiębiorstw – opracowania na temat kształtowania wyników finansowych oraz problemów restrukturyzacji; obszar finansów publicznych – opracowania dotyczące programów UE oraz wykorzystania środków unijnych.

Mamy nadzieję, że niniejsza monografia, przygotowana dzięki staraniom Studenckiego Koła Naukowego Bankowości oraz Katedry Zarządzania Finansami UMK, zaciekawi Czytelników, wzbogaci ich wiedzę oraz okaże się pomocna w dalszych badaniach, analizach bądź przy podejmowaniu decyzji finansowych w praktyce.

*Michał Buszko  
Agnieszka Huterska  
Dariusz Piotrowski*

Aleksandra Sobczak

Studenckie Koło Naukowe Bankowości, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

## NIETYCZNE PRAKTYKI BANKÓW ORAZ ICH WPŁYW NA OPINIE KLIENTÓW

**Słowa kluczowe:** etyka w banku, nieetyczne praktyki banku, opinia klientów

### WSTĘP

Etyka w odniesieniu do finansów, a dokładniej – sektora bankowego, jest z pewnością zagadnieniem, na które warto zwrócić uwagę. Czynnikiem, który wpłynął na to, że autorka artykułu postanowiła pogłębić ten temat, były jej obserwacje. Będąc klientką jednego z banków komercyjnych, osobiście spotkała się kilkakrotnie z niedoinformowaniem ze strony pracowników banku bądź nagłymi, często nieuzasadnionymi zmianami opłat w trakcie trwania umowy. Problem ten jest wart uwagi i pogłębienia. Klienci banków niejednokrotnie nie ukrywają swojego rozczarowania takimi praktykami. Dowodem na to są liczne reportaże w mediach oraz kolejne kary, które są nakładane na banki przez instytucje nadzoru. Coraz więcej osób podejmuje ten temat. Banki prowadzą działalność gospodarczą, która powinna przynosić zysk. Dobry przedsiębiorca wie, że jeżeli oszuka swojego klienta lub wprowadzi świadomie w błąd, może go stracić. Podobnie jest z bankami, które powinny postępować ze swoimi klientami we-

dług zasady *fair play*. Czy znane powiedzenie „pewne jak w banku” ma zastosowanie do dziś?

Podjmując tę problematykę, należy się zastanowić, czym współcześnie jest etyka w banku. Czy w ogóle istnieje? Jak się objawia? Jakie są jej zasady? Oto, co na temat etyki zawodowej mają do powiedzenia autorzy książki *Bankowiec & Klient – technologia, kultura, etyka*: „Kodeks etyczny powinien zawierać zasadę »należytej staranności« w działaniach banków i klientów oraz wyraźnie sformułowaną konieczność przestrzegania przez banki wysokich standardów uczciwości i rzetelności wobec klientów, jak również [...] kompetencji, prawości i obiektywności”<sup>1</sup>. Nawiązując do poglądów cytowanych autorów, należy stwierdzić, że bank powinien być kojarzony z najwyższą jakością, przez m.in. jakość oferowanych usług czy też indywidualnego podejścia do klienta. Powiedzenie „jak w szwajcarskim banku” nie powstało bez przyczyny. Owe instytucje finansowe były postrzegane jako najbardziej uczciwe i kompetentne w skali światowej. Taką opinię wygenerowały dzięki swojej rzetelności, profesjonalnej obsłudze klienta oraz przestrzeganiu tajemnicy bankowej. Jednak i one w ostatnim czasie straciły w oczach konsumentów – szwajcarski bank UBS był bowiem zamieszany w sprawę nielegalnego manipulowania stawką LIBOR. Problem nieetycznych zachowań banków z pewnością istnieje. Ma on wymiar światowy. Jak się okazało w trakcie badań, nie tylko polski sektor bankowy się z nim boryka. Bardzo ważną kwestią jest sposób, w jaki powinien być postrzegany bank – jako instytucja, która jest powiernikiem dla swoich klientów, czy jako jednostka handlu.

## CEL BADAŃ

Głównym celem badań była wnikliwa analiza problemu etyki w sektorze bankowym oraz zweryfikowanie założenia, że nieuczciwe roz-

---

<sup>1</sup> S. Kałużny, H. Kałużna, *Bankowiec & Klient – technologia, kultura, etyka*, Centrum Szkoleniowo-Wydawnicze KWANTUM, Warszawa 1996, s. 134.