

Monika Lach

e-mail: 190092@student.ue.wroc.pl

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Przestrzeganie zasad etycznych przez pracowników banku X

DOI: 10.15611/2024.55.0.06

JEL Classification: J29, J80, L53

© 2024 Monika Lach

Praca opublikowana na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-SA 4.0). Skrócona treść licencji na <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.pl>

Cytuj jako: Lach, M. (2024). Przestrzeganie zasad etycznych przez pracowników banku X. W: D. Teneta (red.), *Zrównoważony rozwój – trendy, wyzwania, kontrowersje* (s. 76-90). Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.

Streszczenie: Banki odgrywają ważną rolę w gospodarce. Będąc jej częścią, są zobligowane do przestrzegania określonych norm moralnych, które w danym środowisku obowiązują. Wszystkie banki komercyjne mają swój własny zestaw zasad inspirowanych kulturą organizacyjną i zarządzaniem. W kontekście etyki bankowej niezwykle ważnym aspektem są zachowania etyczne pracowników banku. Celem niniejszego opracowania jest określenie, w jakim zakresie pracownicy banku X przestrzegają zasad etyki bankowej zawartych w Kodeksie etyki bankowej autorstwa Związku Banków Polskich. Obiektem badań jest bank X, będący – pod względem wielkości aktywów – jednym z 10 największych banków w Polsce. Omawiany bank jest również członkiem Związku Banków Polskich. Respondentami byli pracownicy banku X. Metody badawcze zastosowane w pracy to analiza literatury przedmiotu i metoda ankietowa. Z badania wynika, że zdecydowana większość pracowników banku X przestrzega zasad etycznych zawartych w Kodeksie etyki bankowej.

Słowa kluczowe: etyka, kodeks etyki bankowej, bank, pracownik banku

1. Wstęp

Rynek usług finansowych charakteryzuje się dużą złożonością, oferuje klientowi coraz to nowe usługi, często o formie mało zrozumiałej dla przeciętnego odbiorcy. Interes banku często jest też sprzeczny z interesem klienta. Dla banku komercyjnego najważniejszym celem jest maksymalizacja zysku, z kolei celem klienta jest znalezienie rozwiązania finansowego, które spełni jego oczekiwania. W relacji bank–klient to ten drugi jest „nieprofesjonalnym uczestnikiem rynku”, który w przeciwieństwie do banku, czyli uczestnika „profesjonalnego”, ma znacznie gorsze wiedzę, kompetencje czy możliwości (Staniszewski, 2017).

Banki odgrywają ważną rolę w gospodarce. Będąc jej częścią, są zobligowane do przestrzegania określonych norm moralnych, które w danym środowisku obowiązują. Wszystkie banki komercyjne mają swój własny zestaw zasad inspirowanych kulturą organizacyjną i zarządzaniem, które powinny być zgodne z Kodeksem etyki bankowej (Związek Banków Polskich [ZBP], 2013). W swej działalności banki powinny dążyć do zapewnienia równowagi pomiędzy interesami klientów, akcjonariuszy, inwestorów i interesariuszy. W kontekście etyki bankowej niezwykle ważnym aspektem są zachowania etyczne pracowników banku. Pracownicy banku muszą dążyć do unikania sytuacji, które mogą powodować konflikt interesów między bankiem, jego klientami, akcjonariuszami i nimi samymi.

Celem niniejszego opracowania jest określenie, w jakim zakresie pracownicy banku X przestrzegają zasad etyki bankowej zawartych w Kodeksie etyki bankowej Związku Banków Polskich (ZBP). Obiektem badań jest bank X, będący – pod względem wielkości aktywów – jednym z 10 największych banków w Polsce. Omawiany bank jest również członkiem Związku Banków Polskich. Nazwa banku została utajniona ze względu na brak zgody na jej publikację. W pierwszej części opracowania przedstawiono pojęcia etyki i etyki zawodowej. Następnie opisano Kodeks etyki bankowej. W części empirycznej zaprezentowano wyniki badań własnych.

Pomysł poświęcenia artykułu rzeczywistemu stosowaniu się banków do kodeksów etycznych wynikał z tego, że w Polsce, w przeważającej liczbie przypadków, kodeksy etyczne są opracowywane bez zamiaru całościowego implikowania ich w firmach oraz tworzenia planów szkoleniowych dla pracowników na nich opartych (Breczko i Poniatowicz, 2005, s. 165), zatem dużo mniej uwagi poświęca się zagadnieniu, czy zasady rzeczonych kodeksów są respektowane w praktyce.

2. Pojęcie etyki i etyki zawodowej

Podstawy etyki zostały zdefiniowane przez Arystotelesa, jednak za jej ojca uważa się Sokratesa, którego celem było „uczenie cnoty”. Etyka jest zaliczana do dyscyplin filozoficznych. Arystoteles w swoich rozważaniach podkreślał dwoistą naturę filozofii – teoretyczną i praktyczną, do której właśnie zaliczył etykę, politykę, ekonomikę i retorykę (Uglorz, 2018, s. 8). Samo słowo etyka pochodzi od słowa greckiego *ἦθος*, jego pierwotne znaczenie to miejsce zamieszkania, nieco później zwyczaj lub obyczaj. W języku łacińskim odpowiednikiem słowa *ἦθος* było słowo *mos*, *moris* – „zwyczaj”, „obyczaj”. Od tych dwóch słów w języku polskim powstały terminy takie jak „etyka”, „etyczny” oraz „moralność”. W średniowieczu słów „etyczny” oraz „moralność” używano zamiennie, dopiero Kant rozróżnił te dwa przymiotniki (Uglorz, 2018, s. 9). Pojęcie etyki znanej nam dzisiaj jest efektem kształtowania się postaw społecznych, jak również wpływu historii filozofii etyki od starożytności po czasy współczesne. Jak twierdzi MacIntyre (2002, s. 29), „pojęcia moralne ulegają zmianom wraz ze zmianami życia społecznego”.

Jedną z ważniejszych grup etyki jest etyka zawodowa, która wywodzi się z długiej tradycji etyki zasad określonych profesji. Zanim rozprzestrzenił się powszechny system zasad etycznych, np. dekalog chrześcijański, istniały już etyki zawodowe, takie jak etyka rycerska Homera, kodeks lekarski Hipokratesa czy etyka adwokacka Cyncerona. Etyka zawodowa nie zastępuje ogólnej moralności, ale konkretyzuje jej normy, dostosowując je do danej sytuacji społecznej. Określa również potrzeby, granice i cele odstępstw od tych norm, a także formułuje możliwości i sposoby rozwiązywania konfliktów pomiędzy normami moralności ogólnej a normami specyficznymi dla danego zawodu (Środa, s. 17-18).

Jak twierdzą Breczko i Poniatowicz (2005, s. 158), etyka zawodowa to zbiór zasad wskazujących jak – z moralnego punktu widzenia – powinni postępować przedstawiciele danego zawodu. Poprzez analizę wartości związanych z pracą człowieka możliwe staje się formułowanie zasad moralnych, istotnych w wykonywaniu konkretnych zawodów. Co istotne – działania ludzkie w ramach konkretnych profesji powinny być skierowane ku dobru człowieka. Etyka zawodowa wskazuje istotne wartości, które powinny kierować wykonywaniem danej profesji, jednak w przypadku każdego zawodu te wartości mogą się nieco różnić, w zależności od jego specyfiki. Niemniej jednak, w ostatecznym rozrachunku, te wartości związane są z godnością człowieka. Celem etyki zawodowej jest normowanie obszarów działań, których nie normują ani prawo, ani sumienie. Etyka zawodowa uszczegóławia normy etyczne i dopasowuje je do określonych ról zawodowych, sytuacji czy konfliktów, których etyka ogólna nie przewiduje (Maciuszek, 2000, s. 19).

W przypadku samej działalności przedsiębiorczej etyka pomaga budować relacje z partnerami i kooperantami, a jej najbardziej istotnym aspektem jest respektowanie zawartych umów i kontraktów. Problemy etyczne dotyczą także relacji z podwładnymi i z klientami. Należy podkreślić założenie, że etyczne działanie w biznesie sprzyja jego opłacalności. Pogarszanie się relacji wewnątrz personelu obniża morale pracowników i odbija się negatywnie na wynikach firmy, z kolei dla sukcesów firmy kluczowe jest zaufanie klientów. A z kolei na zaufanie zasługuje się poprzez postępowanie etyczne (Maciuszek, 2000, s. 80).

Przez wiele lat sądzono, że dobrym rozwiązaniem problemów moralnych wszystkich zawodów będą kodeksy zawodowe, które w Polsce zaczęły masowo powstawać w latach 70. XX w., np. kodeks sprzedawcy czy inżyniera drogowego. Jednak ich faktyczna znajomość przez pracowników poszczególnych sektorów była niewielka (Środa, 1999, s. 15-16). Współcześnie również istnieje duże zapotrzebowanie na etyczne kodeksy obowiązujące zawody cieszące się prestiżem i zaufaniem społecznym, takie jak makler giełdowy czy właśnie bankowiec.

3. Kodeks etyki bankowej

Kodeksy etyki zawodowej stanowią podstawę norm moralnych dla przedstawicieli danego zawodu. Zawierają zbiór uporządkowanych zasad i norm, które określają, jak z moralnego punktu widzenia powinni postępować pracownicy danego zawodu. Zasady te często są sformułowane jako zakazy i nakazy o różnym stopniu szczególności, które mają na celu promowanie odpowiedniego, czyli profesjonalnego i jednocześnie etycznego, postępowania (Breczko i Poniatowicz, 2005, s. 159).

Istotne jest, żeby kodeksy etyki zawodowej nie służyły wyłącznie interesom danej grupy zawodowej. Ich głównymi celami powinny być dążenie do realizacji interesu publicznego oraz dbałość o korzyści osób korzystających z usług danej grupy zawodowej (Breczko i Poniatowicz, 2005, s. 160). Warto zaznaczyć, że normy określone w kodeksach etyki zawodowej często narzucają większe wymagania niż powszechnie obowiązujące standardy uniwersalnej etyki. Bardzo istotne są zapewnienie skuteczności tych norm i możliwość ich egzekwowania, aby nie pozostawały jedynie w sferze teoretycznych zapisów wartości. Samorządy zawodowe powinny mieć odpowiednie uprawnienia do dyscyplinowania członków danej profesji. Należy pamiętać, że w naszym systemie prawnym normy kodeksów etyki zawodowej nie mają charakteru norm prawnych. Kodeks etyki zawodowej nie jest zbiorem przepisów prawnie wiążących, chociaż termin „kodeks” często odnosi się do kompleksowych ustaw regulujących różne aspekty życia społecznego (Breczko i Poniatowicz, 2005, s. 160). Przykładem kodeksu etyki zawodowej jest Kodeks etyki bankowej autorstwa Związku Banków Polskich.

ZBP to samorządowa organizacja banków, która działa na podstawie ustawy o izbach gospodarczych z 30 maja 1989 r. Powołany został do życia w styczniu 1991 r. Skupia banki operujące na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, które zostały założone i funkcjonują zgodnie z polskim prawem. Członkostwo w ZBP jest dobrowolne i obejmuje banki operujące na terenie Polski. Zadania Związku obejmują reprezentowanie i ochronę wspólnych interesów jego członków. ZBP wydaje opinie i ekspertyzy oraz deleguje przedstawicieli do udziału w pracach instytucji doradczych dotyczących bankowości. Ponadto uczestniczy jako ekspert w procesie legislacyjnym, współpracuje z Narodowym Bankiem Polskim, rządem i ministerstwami w zakresie prawa bankowego oraz organizuje wymianę informacji między bankami. ZBP prowadzi również postępowania pojednawcze i sądownictwo polubowne dla banków, promuje zasady dobrej praktyki bankowej, wspiera kształcenie zawodowe i koordynuje programy szkoleniowe dla kadry bankowej (ZBP, 2019). Organem powołanym przez ZBP do promowania przestrzegania zasad etycznych przez banki i ich pracowników jest Komisja Etyki Bankowej. Jej zadaniem jest rozwijanie oraz upowszechnianie najwyższych standardów etycznych w sektorze bankowym w Polsce, a także monitorowanie i ocena stopnia przestrzegania tych standardów.

Kodeks Etyki Bankowej określa zasady, którymi powinni kierować się pracownicy banków na wszystkich szczeblach w ich codziennej pracy z klientami. Podzielony jest na dwie części: Kodeks dobrych praktyk bankowych (A) oraz Kodeks etyki pracownika banku (B).

4. Wyniki badań własnych

Na potrzeby niniejszego opracowania przeprowadzono badania własne. W badaniach zastosowano metodę ankietową. Ankietę przeprowadzono zdalnie od 25 kwietnia 2024 r. do 2 maja 2024 r. Zawierała ona pytania dotyczące etyki bankowej, opracowane na podstawie Kodeksu etyki bankowej. W ankiecie wzięło udział 21 respondentów, pracowników banku X. Pytania zostały opracowane na podstawie zasad etycznych przedstawionych w części B Kodeksu Etyki Bankowej. Ankieta składała się z 20 pytań dotyczących etycznych aspektów pracy osoby zatrudnionej w banku X, podzielonych na trzy podgrupy:

- pytania 1-12 dotyczyły podstawowych zasad postępowania pracownika banku,
- pytania 13-17 dotyczyły relacji wewnętrznych,
- pytania 18-20 odnosiły się do relacji zewnętrznych.

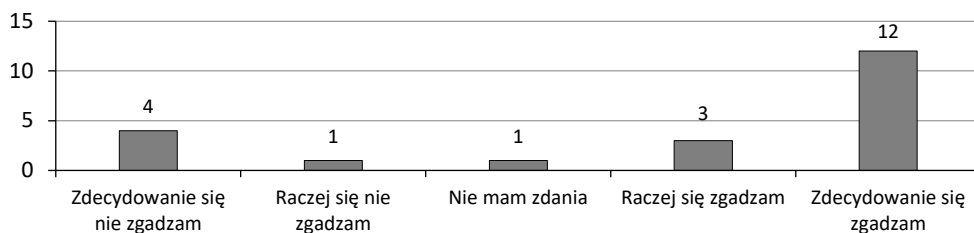
Respondent mógł wybrać najbardziej odpowiadającą jego odczuciom odpowiedź według skali Likerta, w której dostępne były opcje: „zdecydowanie się nie zgadzam”, „raczej się nie zgadzam”, „nie mam zdania”, „raczej się zgadzam” oraz „zdecydowanie się zgadzam”.

W ankiecie zawarte były 4 pytania metryczkowe dotyczące kolejno: płci, wieku, miejsca zamieszkania oraz wykształcenia.

W ankiecie wzięło udział 13 kobiet oraz 8 mężczyzn. Przeważnie były to osoby w wieku 18-29 lat (10 osób) oraz 30-39 lat (9 osób). Dwoje respondentów było w wieku 40-49 lat. Zdecydowana większość odpowiadających mieszka w mieście o liczbie mieszkańców powyżej 500 000 (16 osób), 2 osoby mieszkają w miejscowości liczącej od 100 000 do 500 000 oraz jedna w miejscowości od 10 000 do 100 000. Również 2 osoby mieszkają w miejscowości do 10 000 mieszkańców. Żaden z respondentów nie mieszka na wsi. 12 respondentów ma wykształcenie wyższe magisterskie, 7 – licencjackie lub inżynierskie, 2 osoby zaś wykształcenie średnie. Wśród odpowiadających nie znalazły się osoby z wykształceniem zawodowym.

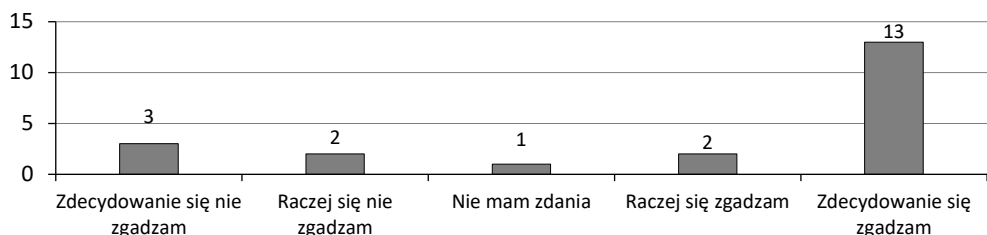
Przeważająca liczba respondentów uznała, że zachowuje poufność informacji dotyczących banku i jego klientów, 4 osoby stwierdziły, że nie zachowują poufności, a jedna osoba nie wyraziła swojego zdania na ten temat (rys. 1).

Podobnie ma się sytuacja z odpowiedziami na pytanie o zachowanie tajemnicy bankowej. Zgodnie z opinią odpowiadających – w większości zachowują oni tajemnicę bankową (rys. 2).



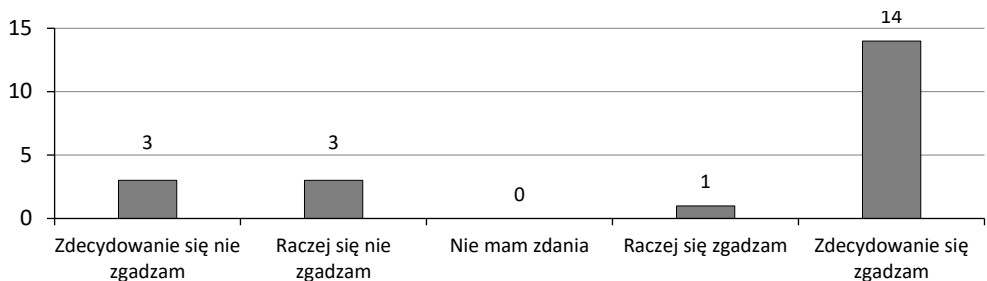
Rysunek 1. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące zachowywania poufności informacji dotyczących banku i jego klientów ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.



Rysunek 2. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące zachowywania tajemnicy bankowej oraz zabezpieczania innych prawnie chronionych informacji ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

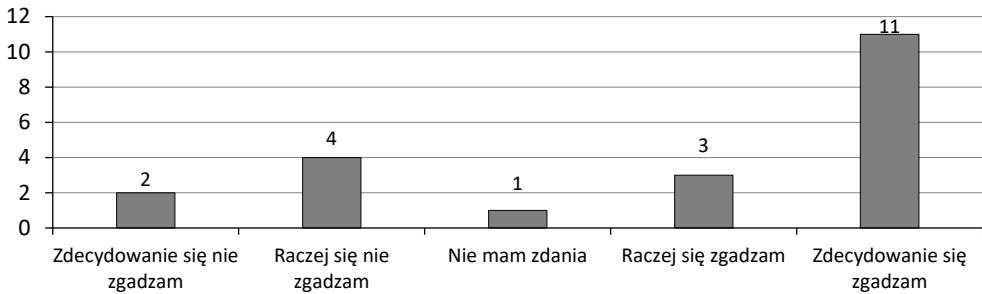


Rysunek 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące wypełniania obowiązków zgodnie z zakresem czynności, uczciwie i sumiennie, zgodnie z najlepszą wiedzą ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

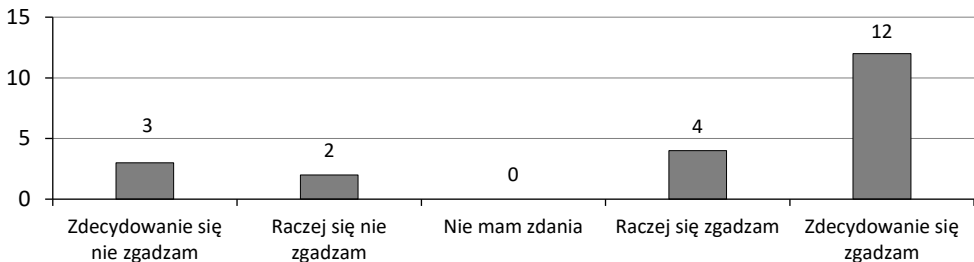
Nieco zmniejszyła się liczba osób w pełni zgadzająca się z pytaniem o lojalność wobec banku, jednak jest to niewielka różnica w porównaniu do poprzednich pytań (rys. 4).

Zdecydowana większość respondentów – wedle swojej opinii – zna aktualnie obowiązujące przepisy i regulacje oraz procedury wewnętrzne banku. Trzy osoby uznały, że wymienionych przepisów nie znają (rys. 5).



Rysunek 4. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące lojalności pracowników wobec banku, dbania o jego dobre imię oraz o jego godne reprezentowanie ($N = 21$)

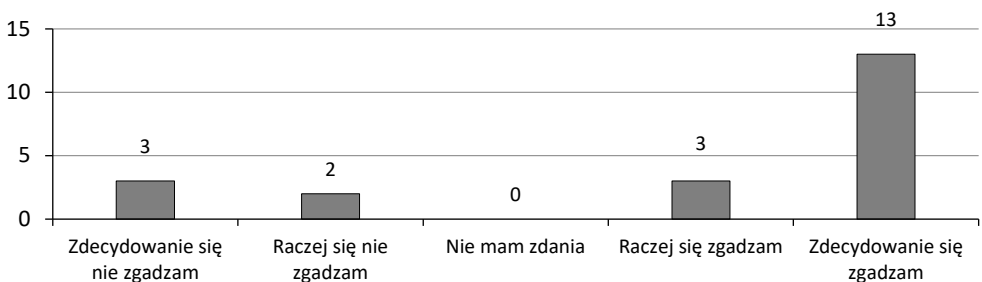
Źródło: opracowanie własne.



Rysunek 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące znajomości obowiązujących przepisów i regulacji oraz aktualnych procedur wewnętrznych banku ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

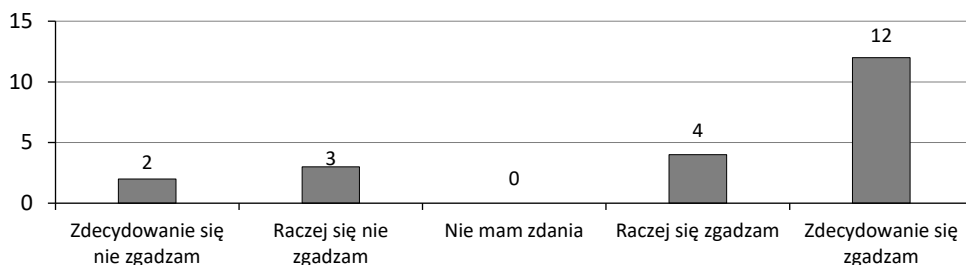
13 respondentów zdecydowanie potwierdziło że posiadaną wiedzę i umiejętności wykorzystuje w interesie banku i jego klientów. Mniejsza część uczestników zadeklarowała brak tej wiedzy (rys. 6).



Rysunek 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące wykorzystywania posiadanej wiedzy, umiejętności oraz postawy w interesie banku i jego klientów ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

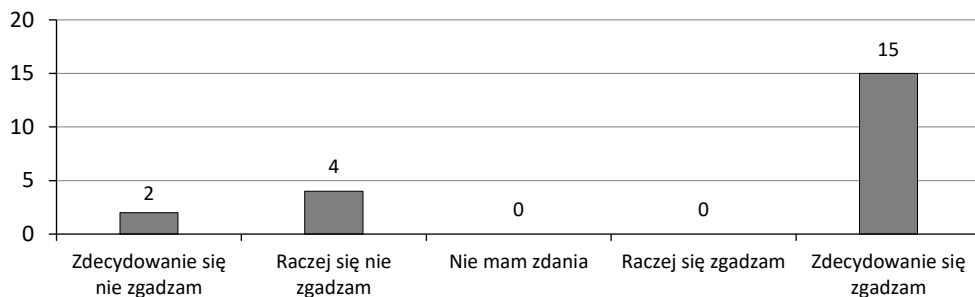
Większość respondentów w sposób ciągły pogłębia wiedzę zawodową, 2 osoby uznały, że nie pogłębia jej wcale (rys. 7).



Rysunek 7. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące ciągłego pogłębiania wiedzy zawodowej oraz dążenia do rozwijania umiejętności i postaw właściwych dla wykonywanych czynności ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

Aż 15 osób w pełni zgodziło się ze stwierdzeniem, że nie podejmują się czynności, które mogłyby powodować powstanie konfliktu pomiędzy nimi a bankiem. 6 osób uznało, że takie działanie podejmuje (rys. 8).

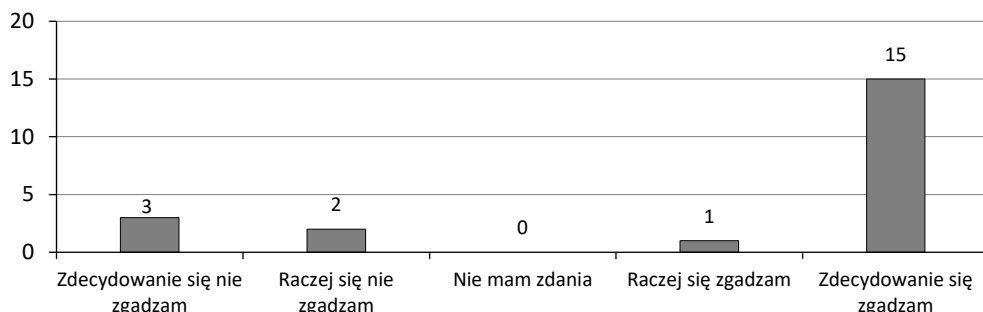


Rysunek 8. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące niepodejmowania czynności, które mogłyby spowodować powstanie konfliktu interesów pomiędzy pracownikiem a bankiem, w szczególności niepodejmowania dla osiągnięcia osobistych korzyści działań konkurencyjnych wobec banku, w którym pracownik jest zatrudniony ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

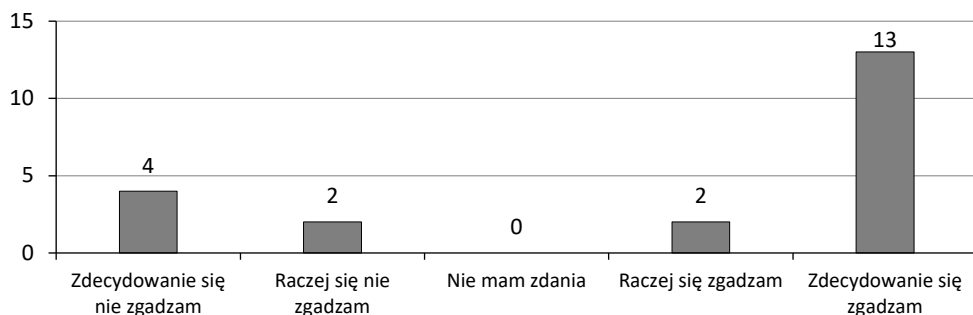
15 osób, wykonując czynności w imieniu banku, zdecydowanie powstrzymuje się od obsługi własnych transakcji finansowych oraz nie świadczy takich usług dla osób, z którymi łączą je bliskie relacje. Ponownie pojawiło się kilku pracowników, którzy od takiej obsługi się nie powstrzymują (rys. 9).

13 badanych uznało, że postępuje odpowiedzialnie w najlepiej pojętym interesie banku i jest świadomych, że ich praca utożsamiana jest z działaniem banku i wpływa na jego reputację. 6 osób udzieliło odpowiedzi przeczącej (rys. 10).



Rysunek 9. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące powstrzymywania się od obsługi własnych transakcji finansowych oraz wyłączenia się z procesu świadczenia usług na rzecz osób, z którymi łączą pracownika bliskie relacje osobiste lub biznesowe ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.



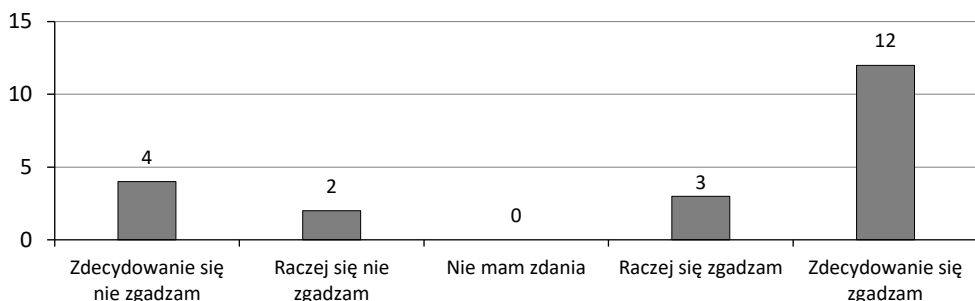
Rysunek 10. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące postępowania odpowiedzialnie w najlepiej pojętym interesie banku i świadomości, że wykonywana przez osobę zatrudnioną praca utożsamiana jest z działaniem banku i wpływa na jego reputację ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

Dla 15 respondentów sprawą honoru jest odpowiedzialność za wypowiedane słowa i treść dokumentów sporządzanych dla banku i jego klienta. 6 osób uznało, że nie zgadza się z tym stwierdzeniem (rys. 11).

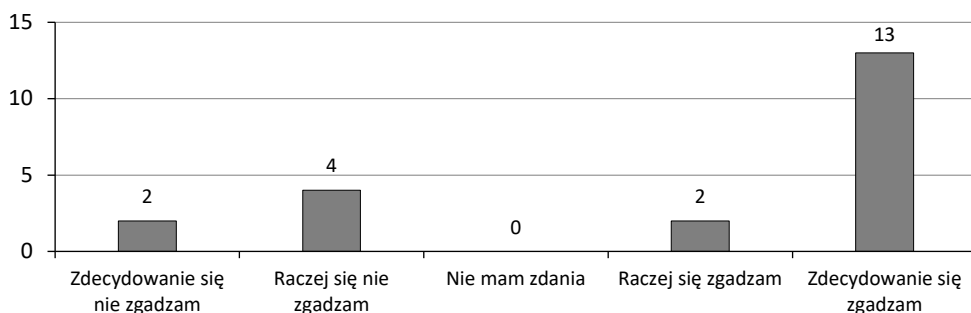
Większość odpowiadających uznała, że wykonuje swoje obowiązki z należytą starannością, zgodnie z zakresem czynności, rzetelnie, przestrzegając regulacji wewnętrznych banku i przyjętych standardów postępowania oraz przepisów prawa. Podobnie jak w przypadku poprzedniego pytania, łącznie 6 osób udzieliło odpowiedzi przeczącej (rys. 12).

Pracownicy banku pozytywnie wypadają również w pytaniu o świadomość, że na tworzenie w miejscu pracy pozytywnej i koleżeńskiej atmosfery wpływają wszyscy pracownicy. Jednak 5 osób udzieliło odpowiedzi przeczącej (rys. 13).



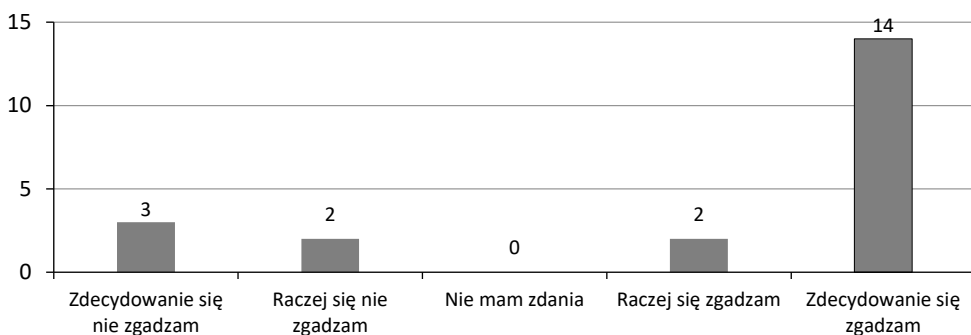
Rysunek 11. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące przykładania szczególnej wagi do odpowiedzialności za wypowiedzane słowa i treść dokumentów sporządzanych dla banku i klienta ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.



Rysunek 12. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące wykonywania obowiązków z należytą starannością, zgodnie z zakresem czynności, rzetelnie, przestrzegając regulacji wewnętrznych banku i przyjętych przez bank standardów postępowania oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa ($N = 21$)

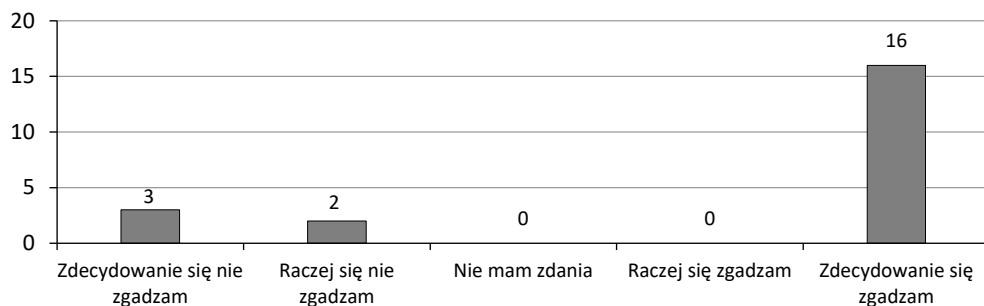
Źródło: opracowanie własne.



Rysunek 13. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące świadomości, że wszyscy pracownicy banku są odpowiedzialni za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

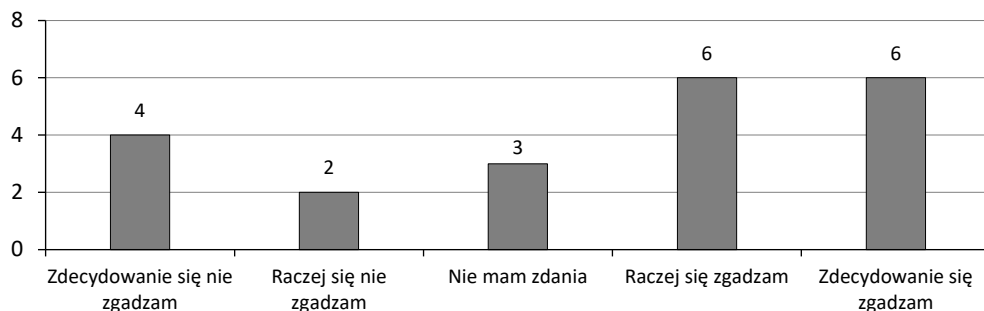
Równie dobrze pracownicy wypadli w pytaniu o stosowanie mobbingu, dyskryminacji i innych form nacisku. Aż 16 osób uznało, że jest to niedopuszczalne (rys. 14).



Rysunek 14. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące niedopuszczalności naruszania praw pracowniczych, w tym: stosowania jakichkolwiek form dyskryminacji, mobbingu, molestowania, a także innych form nacisku ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

Wydaje się interesujące, że jedynie 6 osób zdecydowanie zgodziło się ze stwierdzeniem, że unika powiązań personalnych w relacji podległości służbowej, również 6 raczej zgodziło się z powyższą tezą, aż 3 uczestników badania nie wyraziło zdania i łącznie 6 nie zgodziło się z przedstawionym stwierdzeniem (rys. 15).

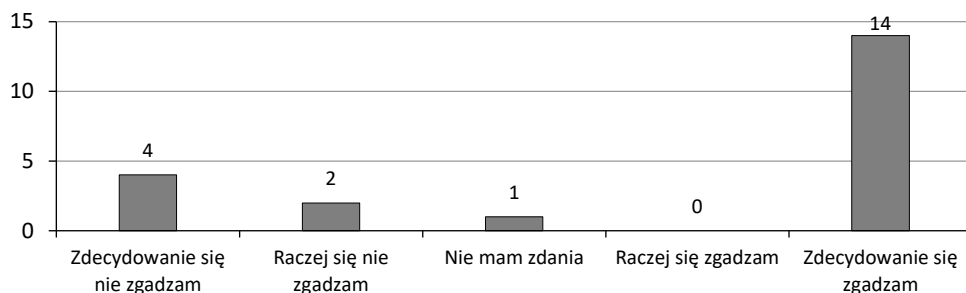


Rysunek 15. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące unikania powiązań personalnych w relacji podległości służbowej ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

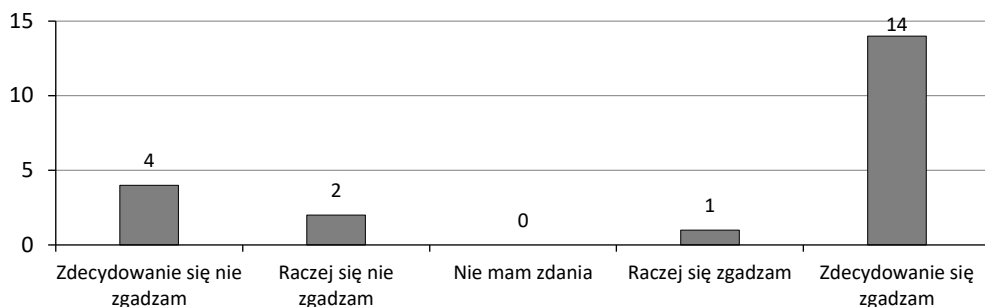
Pracownicy równie pozytywnie jak w pozostałych pytaniach wypadli w pytaniu o przyjmowanie oraz przekazywanie korzyści majątkowych w konkretnych okolicznościach (rys. 16).

Większość badanych nie przyjmuje korzyści majątkowych ani nie zgadza się na uprzywilejowane traktowanie przez klienta (rys. 17).



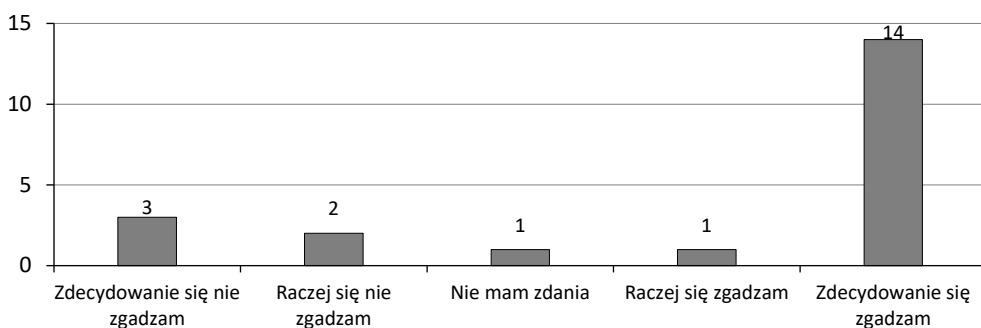
Rysunek 16. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące przyjmowania oraz przekazywania prezentów w okolicznościach, w których przyjęcie lub przekazanie prezentu może wskazywać na udzielenie lub uzyskanie korzyści majątkowej lub rekompensaty za świadczoną usługę ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.



Rysunek 17. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące nie przyjmowania korzyści majątkowych, w tym w postaci prezentów, usług, pożyczek oraz nie zgadzania się na uprzywilejowane traktowanie przez Klienta w zamian za współpracę z bankiem ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.



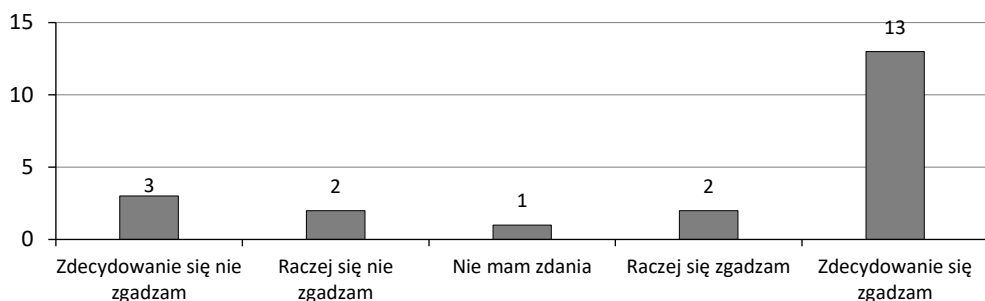
Rysunek 18. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące tworzenia relacji biznesowych z klientami i partnerami biznesowymi, niezależnie od ich płci, koloru skóry, pochodzenia, wieku, niepełnosprawności, wyznania religijnego oraz niestosowania żadnych innych form dyskryminacji ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.

Pozytywnie pracownicy wypadli również w pytaniach dotyczących relacji z klientami, większość osób twierdząco odpowiedziała na pytania dotyczące tworzenia relacji biznesowych z klientami niezależnie od ich cech takich jak: płeć, wiek, pochodzenie czy kolor skóry (rys. 18).

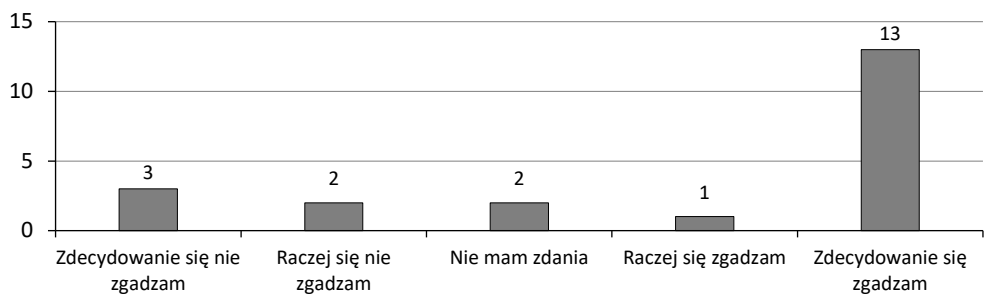
Pracownicy w relacjach z klientami przestrzegają przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i przyjętych przez bank standardów postępowania oraz kierują się zasadą dobrze pojętego interesu banku i klienta (rys. 19).

Pracownicy nie zapominają również o uprzejmym i taktownym zachowaniu podczas udzielania informacji o usługach świadczonych przez bank oraz warunkach umów (rys. 20).



Rysunek 19. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące przestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych i przyjętych przez bank standardów postępowania oraz kierowania się zasadą dobrze pojętego interesu banku i klienta w relacjach z klientami ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne.



Rysunek 20. Rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące zapewniania klientom pełnej i zrozumiałej informacji o usługach, obejmującej wyjaśnienie istoty świadczonych przez bank usług oraz warunków umów w sposób uprzejmy i taktowny ($N = 21$)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Podsumowując: z badania wynika, że zdecydowana większość badanych pracowników banku X przestrzega zasad etycznych zawartych w Kodeksie etyki bankowej. 11 lub więcej respondentów udzieliło odpowiedzi „zdecydowanie się zgadzam”

na 19 z 20 pytań. Najwięcej wskazań mówiących o nieprzestrzeganiu norm etycznych można zauważyć w odpowiedziach na pytanie dotyczące utrzymywania powiązań personalnych w relacjach między przełożonym a pracownikiem. Jedyne w przypadku tego pytania nie zaobserwowano wyraźnej przewagi odpowiedzi „zdecydowanie się zgadzam” nad innymi.

Należy podkreślić, że przedstawiona próba 21 respondentów nie jest reprezentatywna, ponieważ obecna liczba pracowników banku wynosi niemal 5000, więc badanie na większej liczbie uczestników mogłoby dać inne rezultaty.

5. Zakończenie

Etyka bankowa pozostaje współcześnie jednym z ważniejszych zagadnień dla funkcjonowania instytucji finansowych. Pozwala stale poprawiać jakość usług oferowanych klientom i kształtować obraz banku jako instytucji dbającej o dobrostan zarówno personelu, jak i środowiska zewnętrznego. Dzięki niej powstają długoterminowe relacje oparte na zaufaniu, wzajemnym szacunku i zrozumieniu potrzeb oraz obowiązków między człowiekiem a firmą.

Celem niniejszego opracowania było określenie, w jakim zakresie pracownicy banku X przestrzegają zasad etyki bankowej, zawartych w Kodeksie etyki bankowej autorstwa Związku Banków Polskich. Z badania wynika, że pracownicy banku X postępują w większości zgodnie z Kodeksem etyki bankowej. Dużym ograniczeniem związanym z badaniem była trudność w dotarciu do respondentów. Wskazaniem kierunkiem dalszych badań byłoby zbadanie, czy i w jakim stopniu – z perspektywy pracowników – bank, w którym pracują, postępuje etycznie.

Literatura

- Breczko, A. i Poniatowicz, M. (2005). Rola kodeksów etyki zawodowej (ze szczególnym uwzględnieniem zawodów ekonomicznych). W: A. Bocian (red.), *Ekonomia – polityka – etyka. Tom II* (s. 158-167). Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku.
- MacIntyre, A. (2002). *Krótką historią etyki* (A. Chmielewski, Tłum.). Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Maciuszek, J. (2000). Zarys problematyki etyki biznesu. W: J. Dietl, W. Gasparski (red.), *Etyka biznesu* (s. 73-82). Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Staniszewski, R. (2017). Etyka zawodowa pracowników sektora bankowego – pomiędzy maksymalizacją zysków a zaufaniem publicznym. W: J. Itrich-Drabarek (red.), *Etyka sfery publicznej* (s. 198-224). Dom Wydawniczy Elipsa.
- Środa, M. (1999). Słowo wstępne. Biznes i cnoty. W: J. Jackson (red.), *Biznes i moralność* (s. IX-XXVIII). Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Uglorz, M. (2018). *Zarys historii etyki*. Skrypty dla studentów Wyższej Szkoły Administracji w Bielsku-Białej.
- Ustawa z dnia 30 maja 1989 r. o izbach gospodarczych (Dz. U. z 1989 r. Nr 35, poz. 195)
- Związek Banków Polskich [ZBP]. (2013). *Kodeks etyki bankowej (zasady dobrej praktyki bankowej)*. https://zbp.pl/getmedia/c54fc557-0e78-48e2-a92b-1a601685dbc7/KEB_final_WZ
- Związek Banków Polskich [ZBP]. (2019). *O ZBP. Misja*. <https://www.zbp.pl/o-zbp/misja>

Compliance with Ethical Principles on the Example of Bank X Employees

Abstract: Banks play an important role in the economy, therefore they are obliged to comply with certain ethical standards that apply in a financial environment. All commercial banks have their own set of principles determined by their organizational culture and management. In the context of banking ethics, ethical behavior of bank employees is an extremely important aspect. The purpose of this study is to determine to what extent the employees of bank X adhere to the principles of banking ethics, contained in the Code of Banking Ethics published by the Polish Bank Association. The object of the study is bank X, which is – in terms of asset size – one of the 10n largest banks in Poland. The bank in question is also a member of the Union of Polish Banks. The respondents were employees of the bank X. The research methods, used in the study were a literature analysis and a survey method. The survey shows that the vast majority of the bank X's employees adhere to the ethical principles contained in the Code of Banking Ethics.

Keywords: ethics, banking code of ethics, bank, bank employee