

## RZECZYWISTOŚĆ POSTKRYZYSOWA A DZIAŁANIA BANKÓW I ZACHOWANIA ICH PRACOWNIKÓW Z PUNKTU WIDZENIA ETYKI

Krzysztof Świeszczyk\*, Marika Świeszczyk\*\*

Streszczenie:

Pojawiające się w ostatnich latach kryzysy stanowiły główną determinantę sposobu funkcjonowania sektora bankowego, aczkolwiek obecnie głównym zadaniem banków jako instytucji zaufania publicznego jest zaprojektowanie działań, dzięki którym możliwe będzie uniknięcie negatywnych konsekwencji potencjalnych, przyszłych zawirowań. Kluczową rolę odegrają ich pracownicy, zwłaszcza osoby współpracujące z klientami, gdyż w obliczu kryzysu zaufania odbudowa wiarygodności i pozytywnego wizerunku może stanowić fundament konkurencyjności banków.

Celem artykułu jest analiza kondycji sektora bankowego z perspektywy globalnego kryzysu finansowego i kryzysu zaufania, przegląd działań z zakresu etyki przedsięwziętych przez banki w okresie po kryzysie oraz ocena ich skuteczności na podstawie opinii pracowników.

Słowa kluczowe: banki, kryzys, klienci.

JEL Class: G21, M14.

Przyjęto/Accepted: 03.03.2016

Opublikowano/Published: 31.03.2016

### WPROWADZENIE

Prowadzenie działalności gospodarczej jest zawsze obarczone ryzykiem, zwłaszcza w obliczu pojawiających się kryzysów. Zagrożenie dotyczy również sektora bankowego, którego reprezentanci jako instytucje zaufania publicznego prowadząc działalność zobowiązani są przestrzegać znacznie bardziej restrykcyjnych regulacji niż w przypadku pozostałych przedsiębiorstw.

\* Doktor, adiunkt, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Uniwersytet Łódzki.

\*\* Doktor, adiunkt, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny, Uniwersytet Łódzki.

Doświadczenia ostatnich kilku lat obnażyły mechanizmy, które przyczyniły się do kryzysów oraz uświadomiły ich konsekwencje wszystkim uczestnikom rynku finansowego. I choć kluczowe w sytuacji pojawienia się kryzysu jest ograniczanie strat, należy zastanowić się również nad tym w jaki sposób zapobiec transformacji kryzysu (np. z finansowego na ogólnogospodarczy), oraz jakie działania przedsięwziąć, aby zapobiec pojawianiu się kolejnych zawirowań na rynkach. Ostatni aspekt odgrywa kluczową rolę, szczególnie w okresie po kryzysie – potrzeba odbudowy zaufania i wiarygodności wymaga czasu oraz inicjatyw ją umożliwiających.

Działania sektora bankowego będące odpowiedzią na wystąpienie kryzysu finansowego, a w następstwie kryzysu zaufania muszą się cechować przede wszystkim wysoką skutecznością. Od ich efektywności zależy to czy pracownicy zmienią sposób wykonywania swoich obowiązków i zwrócą szczególną uwagę na zagadnienia etyczne towarzyszące ich pracy.

Celem artykułu jest analiza kondycji sektora bankowego z perspektywy globalnego kryzysu finansowego i kryzysu zaufania, przegląd działań z zakresu etyki przedsięwziętych przez banki w okresie po kryzysie oraz ocena ich skuteczności na podstawie opinii pracowników.

## 1. KONDYCJA SEKTORA BANKOWEGO Z PERSPEKTYWY GLOBALNEGO KRYZYSU FINANSOWEGO

Globalny kryzys finansowy, którego symboliczny początek datowany jest na dzień 15 września 2008 r. [Rosińska-Bukowska 2012: 346], kiedy to czwarty co do wielkości bank inwestycyjny w USA Lehman Brothers Holdings Inc. ogłosił swoją upadłość, oraz jego konsekwencje stanowią powszechny przedmiot zainteresowania [Welch 2014: 121]. Powodów takiego stanu rzeczy jest wiele, ale prawdopodobnie najistotniejszy jest związany z faktem, iż reperkusje wydarzeń zapoczątkowanych w 2008 r. dotyczą w sposób pośredni lub bezpośredni niemal wszystkich.

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele definicji terminu kryzys finansowy. Jedna z bardziej popularnych wskazuje, iż jest on zjawiskiem, powstającym na skutek poważnych zakłóceń na rynku finansowym. Mogą się one objawiać w postaci m.in. niższej wyceny aktywów, braku płynności przedsiębiorstw oraz upadku instytucji finansowych [Mishkin 1992: 115]. Zakłócenia będące przyczynami kryzysów finansowych nierozzerwalnie związane są z następującymi pojęciami [Mishkin 1992: 115–130]:

- asymetrią informacji – polegającą na ograniczonym dostępie do niezbędnej wiedzy umożliwiającej podjęcie racjonalnej decyzji na rynku finansowym,
- negatywną selekcją – oznaczającą sytuację, w której środki na rynku finansowym pozyskują podmioty, których sytuacja ekonomiczna nie jest dobra,

natomiast podmiot je posiadający oczekuje ponadprzeciętnych stóp zwrotu z takiej inwestycji,

– pokusą nadużycia (*moral hazard*) – pojawiającą się w sytuacji, w której pożyczkodawca udostępnia środki pożyczkobiorcy, a ten zamiast przeznaczyć je na osiągnięcie wcześniej określonych celów, angażuje się w inwestycje, które mogą mu przynieść wysokie stopy zwrotu, aczkolwiek są one obciążone wysokim ryzykiem.

Wspomniane zakłócenia lub inaczej zaburzenia są elementem wspólnym zdecydowanej większości definicji [Wague 2009: 82]. Można je obserwować również w sytuacji, w której znaczna część instytucji finansowych posiada aktywa, których rynkowa wycena jest niższa od wartości zobowiązań poszczególnych podmiotów. Konsekwencją takiego stanu są modyfikacje portfeli w zakresie posiadanego majątku, upadek wybranych uczestników rynku finansowego, a niekiedy nawet interwencje rządowe [Sundarajan i Baliño 1998: 1].

W literaturze przedmiotu bardzo często zamiennie używane są terminy kryzys finansowy oraz kryzys bankowy. Należy przy tym zauważyć, iż lepiej dopasowaną formą w kontekście wydarzeń z ostatnich lat jest pierwsze z wymienionych pojęć. Termin kryzys finansowy odnosi się do rynku finansowego, którego sektor bankowy jest komponentem. I pomimo faktu, iż to właśnie działalność przedsiębiorstw bankowych w Stanach Zjednoczonych przyczyniła się w istotny sposób do obserwowanych negatywnych wydarzeń dotyczyła ona w zasadzie wszystkich instytucji finansowych. Kryzys bankowy (a zwłaszcza obszar bankowości hipotecznej) uległ transformacji i stał się kryzysem finansowym, a w dalszej kolejności ogólnogospodarczym, choć co oczywiste, nie wszystkie kraje odczuły jego następstwa w takim samym stopniu.

Zawirowania na rynkach finansowych, a zwłaszcza ich globalny charakter negatywnie wpłynęły m.in. na rozwój gospodarek, wyniki finansowe przedsiębiorstw oraz sytuację ekonomiczną gospodarstw domowych. W efekcie zainteresowanie wskazaną problematyką jest ogromne, a co szczególnie istotne, nie ogranicza się ono tylko i wyłącznie do ekonomistów, finansistów czy bankierów.

U podstaw globalnego kryzysu finansowego leżą wydarzenia mające miejsce przed 2008 r. Wraz ze wzrostem oprocentowania kredytów hipotecznych o zmiennej stopie procentowej w Stanach Zjednoczonych zmniejszył się popyt na nieruchomości, czemu dodatkowo towarzyszyły obniżki ich cen [Adamczyk 2012: 22–23]. Sytuacja ta wpłynęła negatywnie na odsetek niewypłacalności kredytów, szczególnie w przypadku kredytów *subprime*, tj. kredytów udzielanych pomimo niekorzystnej historii kredytowej, braku zweryfikowanego dochodu, słabego ratingu kredytowego lub wysokiego wskaźnika długu do dochodu DTI (ang. *debt-to-income*) [Thlon 2009: 2], będący pochodną pogarszającej się sytuacji finansowej kredytodawców. To z kolei przełożyło się na instytucje finansowe posiadające w swoich portfelach instrumenty tworzone w oparciu o tego typu kredyty. Ich kondycja finansowa zaczęła się pogarszać już w 2007 r.,

aczkolwiek dopiero od 2008 r. można było zaobserwować wyraźny wpływ kryzysu finansowego na sytuację ekonomiczną banków. Wśród przedsiębiorstw bankowych, które zanotowały istotne straty były m.in. CitiGroup (11 mld USD strat); Bank of America (3,7 mld USD strat); Wachovia (2,1 mld USD strat); brytyjski Bank of Scotland (3 mld USD strat); francuski Credit Agricole (2,5 mld EUR), czy niemiecki Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW 3,5 mld EUR) [Chrabonszczewska i Waszkiewicz 2010: 33–34].

Globalizacja rynków finansowych sprawiła, że w finansowanie rynku kredytów hipotecznych w Stanach Zjednoczonych pośrednio lub bezpośrednio zaangażowane były instytucje finansowe z Europy, w tym banki. Europejskie przedsiębiorstwa bankowe przed kryzysem nabywały walory oparte na kredytach *subprime*, co w chwili pojawienia się zawirowań przesądziło o znacznej obniżce wartości tychże aktywów, a w konsekwencji o ograniczonej kapitalizacji banków oraz wzroście ryzyka ich bankructwa.

Kolejna odsłona kryzysu finansowego w sektorze bankowym związana była z problemami wybranych państw Unii Europejskiej (Hiszpanii, Irlandii, Portugalii, a w szczególności Grecji) z długiem publicznym. Wraz z pojawiającymi się publicznie informacjami dotyczącymi problemów określonych gospodarek krajowych, wzrastała rentowność obligacji, co wpływało na wzrost kosztu długu, a to z kolei komplikowało złożoną sytuację wymienionych państw. Stan ten był wyjątkowo niekorzystny dla banków, które były zaangażowane w istotnym zakresie w finansowanie rządów krajów strefy euro.

Globalny kryzys finansowy determinowany m.in. sytuacją na rynku kredytów hipotecznych w Stanach Zjednoczonych oraz rosnącym poziomem długu publicznego w wybranych krajach Unii Europejskiej był równoznaczny dla banków w Europie z ogromnym ryzykiem, mogącym doprowadzić do upadłości wybranych instytucji finansowych. Ratunkiem okazała się pomoc publiczna [Szymański 2011: 15] – w latach 2008–2012 kraje członkowskie UE przekazały europejskim przedsiębiorstwom bankowym wsparcie finansowe w kwocie 591 mld EUR, przy czym należy zauważyć, iż Polska należała do grupy 9 państw, które opisywanej pomocy nie udzieliły [Barbrich i in. 2014: 12–13].

Wyraźna dekoniunktura sektora bankowego w Europie, a także zjawiska bezpośrednio z nią związane, do których należą m.in. ograniczenie rozmiarów sektora bankowego w relacji do Produktu Krajowego Brutto państw członkowskich Unii Europejskiej oraz redukcja aktywności na rynku kredytowym, doprowadziły do obniżenia rentowności działalności bankowej. Polski sektor bankowy w odróżnieniu od wielu innych po 2008 r. cechował się relatywną stabilnością oraz odpornością na konsekwencje wydarzeń mających miejsce w Stanach Zjednoczonych oraz wybranych krajach członkowskich Wspólnoty [*Polski rynek finansowy...*, 2010: 88].

Wspólnym mianownikiem dla działań podejmowanych w sektorach bankowych wielu krajów w rzeczywistości postkryzysowej jest poprawa ich bezpieczeństwa, będąca następstwem podniesienia poziomu kapitałów własnych przedsiębiorstw bankowych. Jest to szczególnie istotne w kontekście globalizacji rynków finansowych oraz podatności na zewnętrzne szoki, których występowanie w większym lub mniejszym stopniu destabilizuje funkcjonowanie instytucji finansowych [Wierzba i in. 2014: 69–97].

## 2. KONDYCJA SEKTORA BANKOWEGO Z PERSPEKTYWY GLOBALNEGO KRYZYSU ZAUFANIA

Globalny kryzys finansowy i jego konsekwencje miały niewątpliwie istotny wpływ na sposób funkcjonowania rynków finansowych oraz ich uczestników. Wydarzenia z ostatnich lat najczęściej analizowane były na płaszczyźnie ekonomii, przy czym pogorszenie się wyników finansowych podmiotów gospodarczych, ich niższa płynność i rentowność, a niekiedy także upadłość wybranych przedsiębiorstw było z jednej strony skutkiem, a z drugiej zaś determinantą coraz bardziej ograniczonego zaufania.

Podstawą egzystencji instytucji finansowych jest dokonywanie transakcji na rynku finansowym, aczkolwiek kluczową rolę odgrywa tu wiarygodność podmiotów je przeprowadzających. Nieprzemysłane decyzje, ewentualnie zaplanowana strategia nieuwzględniająca zdefiniowanych wcześniej zasad oraz wartości, może znacznie wpłynąć na pogorszenie wizerunku banku oraz całego sektora bankowego [Aktan i in. 2009: 30]. W tym aspekcie można upatrywać kolejnej odsłony globalnego kryzysu, a mianowicie kryzysu zaufania [Firlej 2011: 184]. Instytucje finansowe dokonując nawet najbardziej podstawowych transakcji, do których zaliczyć można m.in. lokowanie środków oraz udzielanie kredytów/pożyczek, między sobą analizują sytuację ekonomiczną partnera biznesowego. Taka ocena jest przeprowadzana na podstawie ogólnodostępnych danych i w zależności od wartości transakcji jest ona mniej lub bardziej szczegółowa. Oprócz analiz przygotowywanych przez poszczególne organizacje będące stronami umów, istotną rolę odgrywają również badania wiarygodności podmiotów przeprowadzane przez agencje ratingowe. Tu pojawił się kolejny problem – w obliczu kryzysu finansowego wiele przedsiębiorstw ukrywało swoją rzeczywistą sytuację ekonomiczno-finansową, co negatywnie wpływało na możliwość oceny.

Wraz z nadejściem kryzysu finansowego instytucje finansowe, w tym również banki, odnotowywały straty wynikające z przeceny wartości aktywów, co wpływało na ich wiarygodność. Konsekwencją opisywanych zdarzeń było coraz bardziej ograniczone zaufanie uczestników rynku finansowego do sektora bankowego wynikające m.in. z obawy o rzeczywistą wartość posiadanych aktywów, możliwą utratę płynności, oraz ewentualne przyszłe straty [Lepczyński i Penczar

2012: 406]. W efekcie ograniczonego zaufania banków do innych banków, zmniejszyła się również wiarygodność tych instytucji w opiniach klientów.

### 3. SEKTOR BANKOWY A NASTĘPSTWA KRYZYSÓW

Postkryzysowa rzeczywistość w przypadku większości przedsiębiorstw rynkowych oznacza konieczność dostosowania się do nieco już zmienionego i wciąż zmieniającego się otoczenia. Podobna sytuacja dotyczy banków, których wizerunek i wiarygodność w ostatnich latach ucierpiały w mniejszym lub większym stopniu, w zależności od skali problemów wynikających z zawirowań na rynkach [Pettersen-Sobczyk 2014: 302].

Jednym z poważniejszych wyzwań stojących przed bankami w okresie najbliższych lat jest odzyskanie zaufania kluczowej grupy interesariuszy – klientów. Zadanie to odnosi się w bezpośredni sposób do pracy wykonywanej przez osoby zatrudnione w bankach w sieci sprzedaży, jako że to ci pracownicy kontaktują się z nabywcami produktów i usług bankowych, spotykają się z nimi, budują relacje, itd. W ten sposób tworzony jest wizerunek bankiera jako pracownika sektora bankowego oraz banku jako instytucji zaufania publicznego.

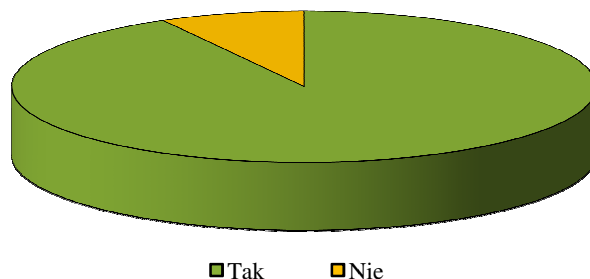
Zawirowania na rynku finansowym w ostatnich latach skłoniły wiele instytucji finansowych, a w szczególności banki, do głębokiej refleksji nad przyczynami kryzysów oraz możliwością ich uniknięcia w przyszłości. Podobnie sytuacja wyglądała w polskim sektorze bankowym, którego reprezentanci wielokrotnie podkreślali w komunikatach przekazywanych różnym mediom, iż w następstwie działań, których celem była ocena działania poszczególnych instytucji w okresie przed wystąpieniem kryzysu oraz w jego trakcie, przedsięwzięte zostały/zostaną inicjatywy zapobiegające występowaniu opisywanych sytuacji w przyszłości.

### 4. DZIAŁANIA BANKÓW W ZAKRESIE SPRZEDAŻY PRODUKTÓW I USŁUG BANKOWYCH PO KRYZYSIE – PERSPEKTYWA PRACOWNIKÓW SIECI SPRZEDAŻY

Badaniu zostało poddanych 100 pracowników sieci sprzedaży zatrudnionych w 10 największych bankach (pod względem aktywów) należących do polskiego sektora bankowego. Każda z badanych osób wykonywała swoje obowiązki zawodowe w oddziałach lub placówkach przedsiębiorstw bankowych zlokalizowanych w województwie łódzkim i była zatrudniona w danym miejscu pracy od co najmniej 1 roku. Tym samym 100 respondentów w badaniu kwestionariuszowym CAWI, będącym komponentem badania pilotażowego, zostało

poproszonych o wskazanie działań podejmowanych w bankach, których celem było zwiększenie poszanowania wartości i zasad etycznych.

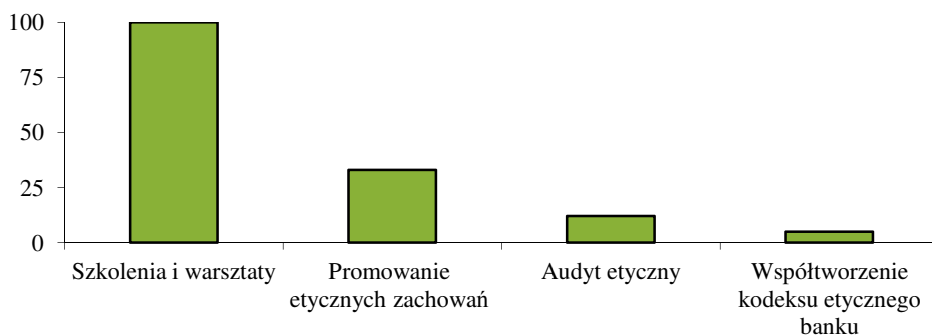
Zasadniczą kwestią wynikającą z potrzeby odbudowy zaufania do przedsiębiorstw bankowych było ustalenie czy pracownicy oddziałów i placówek wybranych instytucji w okresie ostatnich dwóch lat uczestniczyli w inicjatywach, których celem było akcentowanie potrzeby eliminacji zachowań nieetycznych (rys. 1).



Rysunek 1. Deklarowany udział pracowników oddziałów i placówek banków w inicjatywach, których celem było akcentowanie potrzeby eliminacji zachowań nieetycznych w okresie ostatnich dwóch lat

Źródło: opracowanie własne.

Udział w analizowanych inicjatywach w okresie ostatnich dwóch lat zadeklarowały 92 osoby zatrudnione w oddziałach i placówkach banków w województwie łódzkim, przy czym na szczególną uwagę zasługuje rodzaj przedsięwzięć, w których te osoby wzięły udział (rys. 2).

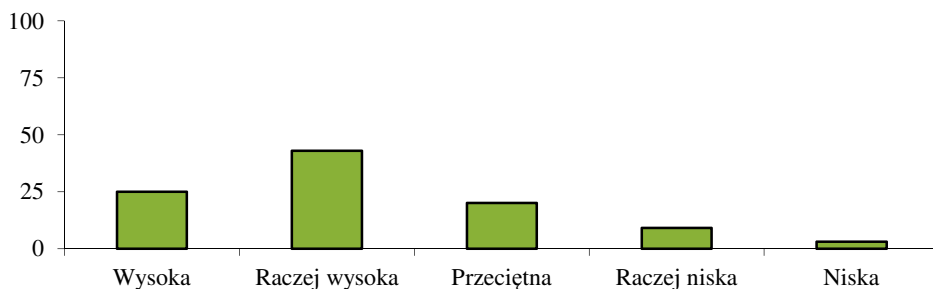


Rysunek 2. Deklarowany udział pracowników oddziałów i placówek banków w inicjatywach, których celem było akcentowanie potrzeby eliminacji zachowań nieetycznych w okresie ostatnich dwóch lat z podziałem na charakter przedsięwzięcia

Źródło: opracowanie własne.

Jak wynika z przeprowadzonego badania, wszyscy respondenci wzięli udział w szkoleniach i/lub warsztatach z zakresu etyki w bankowości, przy czym część z badanych pracowników oddziałów i placówek banków podkreślała, iż część modułów szkoleniowych miała charakter *e-learningowy*. Znacznie mniejsza liczba osób (33) wzięła udział w promowaniu etycznych zachowań, polegającym na uczestnictwie w głosowaniu na zachowanie zasługujące na wyróżnienie z punktu widzenia etyki, co wydaje się ciekawym sposobem motywacji do poszanowania zasad i wartości etycznych. Dwunastu respondentów zadeklarowało udział w audycie etycznym, przy czym część zastrzegła, iż w momencie przeprowadzania badania nie miała o nim wiedzy, gdyż było połączone z *mystery shopping*, natomiast informacja zwrotna o samym audycie docierała do nich najczęściej po kilku tygodniach/miesiącach. Ostatnim z wymienionych przedsięwzięć był udział w tworzeniu lub modyfikowaniu kodeksu etycznego banku – wzięło w nim 5 pracowników, aczkolwiek sam udział polegał na przesłaniu projektów regulacji lub zmian w zakresie przez nie regulowanym.

Kolejną kwestią wpływającą na etyczność zachowań pracowników jest umiejętność identyfikacji zachowań oraz postaw nieetycznych (rys. 3).



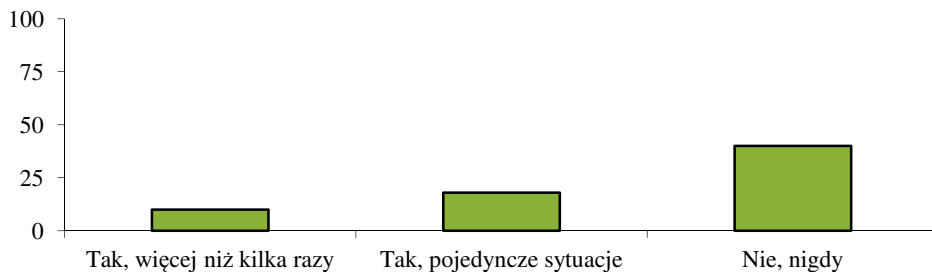
Rysunek 3. Deklarowana umiejętność identyfikacji nieetycznych zachowań

Źródło: opracowanie własne.

Zgodnie z deklaracjami umiejętność identyfikacji nieetycznych zachowań w stopniu wysokim lub raczej wysokim charakteryzowała 68 respondentów, natomiast w stopniu niskim lub raczej niskim 12 osób. Co ciekawe, 20 badanych wskazało, iż ich umiejętność rozpoznawania czynów i postaw niezgodnych z etyką jest na poziomie przeciętnym.

Ostatni element badania dotyczył poczucia etyczności zachowań osób deklarujących wysoką lub raczej wysoką umiejętność identyfikacji czynów nieetycznych (rys. 4).





Rysunek 4. Podejmowanie działań wątpliwych etycznie w okresie ostatnich dwóch lat

Źródło: opracowanie własne.

Spośród 68 osób deklarujących wysoką lub raczej wysoką umiejętność identyfikacji zachowań nieetycznych, 40 respondentów zadeklarowało, iż w okresie ostatnich dwóch lat nie popełniło żadnego czynu, który byłby wątpliwy etycznie. Należy zauważyć, iż pozostali pracownicy oddziałów i placówek bankowych z województwa łódzkiego (28), biorący udział w badaniu pilotażowym ocenili część swoich zachowań krytycznie z punktu widzenia etyki, przy czym 10 osób wskazała częstotliwość tego typu postępowania jako „więcej niż kilka razy”.

## PODSUMOWANIE

Na przestrzeni ostatnich kilku lat uczestnicy rynku finansowego byli świadkami licznych zawirowań, z których część uległa transformacji zamieniając się w mniej lub bardziej poważne kryzysy. Obecnie, wraz ze stabilizacją sytuacji sektora bankowego na świecie można zauważyć powolny wzrost zaufania do tych instytucji. Wydaje się, iż istotna poprawa wiarygodności banków w opinii ich klientów może nastąpić jedynie w długim horyzoncie czasu, pod warunkiem, że w okresie tym nie nastąpią kolejne zawirowania na rynkach, które mogłyby wpłynąć negatywnie na proces odbudowy zaufania. Problem zaufania do banków jest niezwykle złożony i wielopłaszczyznowy. Biorąc pod uwagę tylko i wyłącznie poziom mikro, sprowadzający się do budowy relacji pomiędzy bankiem i klientami, a w zasadzie pracownikami banków i jego klientami, a także coraz bardziej skomplikowaną konstrukcję produktów bankowych, należy oczekiwać, iż sytuacje wątpliwe etycznie nie przejdą do historii wraz z odejściem obecnego kryzysu finansowego i towarzyszącego mu kryzysu zaufania.

Banki podejmują rozmaite inicjatywy, których celem jest zwiększenie poszanowania wartości i zasad etycznych, przy czym ich efektywność nie zawsze przekłada się na realne działania pracowników. Część z respondentów w trakcie przeprowadzania badania wskazywała na niedopasowanie formy przedsięwzię-

cia, zwłaszcza w przypadku szkolenia *e-learningowego*, do powagi i znaczenia tego problemu. Jest to pewien dysonans, na który osoby projektujące tego typu inicjatywy powinny zwrócić uwagę przy tworzeniu kolejnych inicjatyw.

Szczególnie zastanawiająca w kontekście wyników badania jest liczba osób, które pomimo deklaracji wysokiej umiejętności identyfikacji zachowań nieetycznych, wskazywały, iż w okresie ostatnich dwóch lat dopuszczały się czynów wątpliwych z punktu widzenia etyki. Wynik badania pilotażowego skłania do refleksji nad koniecznością zbadania determinantów zachowania nieetycznego. Wiedza w tym zakresie pozwoli lepiej zrozumieć zjawisko i wyjaśnić, dlaczego umiejętność rozpoznawania czynów nieetycznych sprowadza się jedynie do ich identyfikacji *post factum*, a nie do refleksji nad wyborami przed ich dokonaniem.

## BIBLIOGRAFIA

- Adamczyk M., 2012, *Współczesny kryzys finansowy – przyczyny i konsekwencje dla gospodarki światowej*, „Prace i Materiały Instytutu Handlu Zagranicznego Uniwersytetu Gdańskiego”, nr 31(1).
- Aktan B., Masood O., Yilmaz S., 2009, *Financial shenanigans and the failure of ethics in banking: A review and synthesis of an unprecedented fraud*, „Banks and Bank Systems”, vol. 4(1).
- Barbrich P., Minkina P., Koksztys M., 2014, *Polska i Europa – kryzys i konsekwencje*, Związek Banków Polskich, Warszawa.
- Chrabonszczewska E., Waszkiewicz A., 2010, *Ryzyko na międzynarodowych rynkach finansowych*, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa.
- Firlej K. A., 2011, *Źródła i przebieg kryzysu finansowego w Stanach Zjednoczonych i Europie Zachodniej*, „Roczniki ekonomiczne”, nr 4.
- Lepczyński B., Penczar M., 2012, *Wpływ globalnego kryzysu zaufania na pozycję polskiego sektora bankowego w Unii Europejskiej*, „Zarządzanie i Finanse. Journal of Management and Finance”, nr 4/1.
- Mishkin F. S., 1992, *Anatomy of a Financial Crisis*, „Journal of Evolutionary Economics”, no. 2.
- Pettersen-Sobczyk M., 2014, *Modele biznesowe banków w kontekście koncepcji zrównoważonego rozwoju*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 330.
- Polski rynek finansowy w obliczu kryzysu finansowego w latach 2008–2009*, 2010, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa.
- Rosińska-Bukowska M., 2012, *Kryzys w strefie Euro – wybrane aspekty makro- i mikroekonomiczne*, „Acta Universitatis Lodzianis Folia Oeconomica”, vol. 273.
- Sundarajan V., Baliño T. J. T. (eds.), 1998, *Banking Crises: Cases and Issues, International Monetary Fund*, Washington.
- Szymański K., 2011, *Konsekwencje kryzysu zadłużenia w strefie euro dla europejskiego i polskiego systemu bankowego*, Fundacja Konrada Adenauera, Warszawa.
- Thlon M., 2009, *Proces sekurytyzacji aktywów w kontekście kryzysu na rynku kredytów subprime*, Finansowy Kwartalnik Internetowy „e-Finanse”, nr 2.
- Wague M., 2009, *Międzynarodowe kryzysy gospodarcze i ich konsekwencje*, „Zeszyty Naukowe SGGW – Ekonomika i Organizacja Gospodarki Żywnościowej”, nr 78.

- Welch L., 2014, *The Global Capitalist Crisis and the 2008 Financial Meltdown in the United States*, [w:] B. Berberoglu (ed.), *The Global Capitalist Crisis and Its Aftermath: The Causes and Consequences of the Great Recession of 2008–2009*, Ashgate Publishing, Ltd., Dorchester.
- Wierzba R., Gostomski E., Penczar M., Liszewska M. [et al.], 2014, *Polski sektor bankowy wobec wyzwań związanych z kryzysem finansowym w strefie euro*, Wydział Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, Sopot.

#### **A POST-CRISIS REALITY AND BANKS' OPERATION AS WELL AS BEHAVIOR OF THEIR EMPLOYEES FROM THE ETHICAL POINT OF VIEW**

Crises which have appeared in recent years have been the major determinant of the functioning of the banking sector, but now the main task of the bank as an institution of public trust is to design activities so that banks could avoid the negative consequences of possible future turmoils. The key role play their employees, especially those working with clients, because in the face of a crisis of confidence, rebuilding the credibility and positive image can be the foundation of competitiveness of banks.

The aim of the article is to analyze the condition of the banking sector from the perspective of the global financial crisis and a crisis of confidence, an overview of the activities in the field of ethics undertaken by banks after the crisis and assessment of their effectiveness on the basis of employees opinions.

**Key words:** banks, crisis, clients.