



Tom 33/2021, ss. 135-157  
ISSN 2719-4175  
e-ISSN 2719-5368  
DOI: 10.19251/ne/2021.33(9)  
[www.ne.mazowiecka.edu.pl](http://www.ne.mazowiecka.edu.pl)

---

**Łukasz Żbikowski**

[lzbikowski@o2.pl](mailto:lzbikowski@o2.pl)

Urząd Miasta i Gminy Drobin

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6304-3284>

## **ZARZĄDZANIE RYZYKIEM W INSTYTUCJI FINANSOWEJ NA PRZYKŁADZIE BANKU PKO S.A. W POWIECIE PŁOCKIM**

**RISK MANAGEMENT IN A FINANCIAL INSTITUTION ON THE EXAMPLE OF PKO  
S. A. BANK IN PŁOCK DISTRICT**

### **Streszczenie**

Cel - Artykuł naukowy z zakresu finansów ma na celu przeanalizowanie świadomości ryzyka bankowego, na jakie narażeni są klienci Banku PKO S. A. w Płocku.

Metoda badań - Badania własne przeprowadzono metodą sondażu diagnostycznego, techniką badań jest ankieta a narzędziem kwestionariusz.

Wnioski - Zarządzanie bankiem komercyjnym związane jest z utrzymaniem ryzyka, prowadzonej działalności gospodarczej na odpowiednim poziomie. Jest on egzekwowany przez właścicieli, natomiast ich zadaniem

### **Summary**

Purpose - The aim of the financial research article is to analyze the awareness of the banking risk to which the customers of PKO S. A. Bank in Płock are exposed.

Research method - The research was conducted with the use of diagnostic survey method, the technique of research is a survey and the tool is a questionnaire.

Results - The management of a commercial bank is related to maintaining the risk, the business activity, at an appropriate level. It is enforced by the owners, but their task is to control the expected level of financial results.

jest kontrola oczekiwanego poziomu wyników finansowych.

Oryginalność/wartość/implikacje/rekomendacje – Bank postrzegany przez klientów jako instytucja zaufania publicznego, zobowiązuje się do prowadzenia jak najskuteczniejszych działań, w celu zabezpieczenia środków wpłacanych przez depozytariuszy. W znaczeniu prawa, instytucją kontrolującą wspomniane już ryzyko, jest nadzór bankowy.

**Słowa kluczowe:** zarządzanie, bank, ryzyko, wynik, klient

Originality /value / implications /recommendations – The Bank, perceived by its customers as an institution of public trust, undertakes to carry out the most effective actions to secure funds deposited by depositors. In legal terms, the institution controlling the aforementioned risks is banking supervision.

**Keywords:** Management, Bank, Risk, Result, Client

JEL Classification: G21

## WPROWADZENIE

Zjawisko ryzyka w przestrzeni działalności bankowej może dotyczyć różnych obszarów. Może obejmować zagrożenia niesatysfakcjonujących wyników czy rezultatów, ale także prawdopodobieństwa wystąpienia negatywnych skutków, wpływających niekorzystnie na sytuację banku. Nie można przy tym zapominać o innych obszarach ryzyka w działalności bankowej – ryzyko kredytowe, ryzyko stopy procentowej, ryzyko walutowe oraz ryzyko rozliczeniowe.

Wśród wymienionych rodzajów ryzyka najbardziej odznaczającym się jest jego odmiana kredytowa. Rozumiana jest ona jako zagrożenie niespłacenia kwoty kredytu, odsetek lub jednego bądź drugiego, w ustalonym w umowie kredytowej terminie i w uzgodnionej wysokości. Dalego to właśnie ten rodzaj ryzyka powinien być przedmiotem szczególnej uwagi osób, zarządzających instytucjami bankowymi.

Zarządzanie ryzykiem bankowym to proces wieloetapowy - zwłaszcza prawidłowa jego identyfikacja oraz pomiar, który nieodłącznie związany jest z działalnością bankową. W celu wyboru odpowiednich działań związanych ze sterowaniem, należy najpierw należycie je zidentyfikować oraz określić jego wielkość. Dlatego też celem niniejszego artykułu będzie przeanalizowanie świadomości ryzyka bankowego.

Współczesny Polak często sięga po kredyt czy chwilówkę nie zastanawiając się nad możliwością utraty płynności finansowej. Właściciele rachunków bankowych nie uzmysławiają sobie zagrożenia, jakim może być ryzyko utraty oszczędności w przypadku upadku banku. Upadłość Podkarpackiego Banku Spółdzielczego ogłoszona na początku 2020 roku pokazuje, że takie ryzyko

jest realne. Choć zdeponowane pieniądze straciły wyłącznie samorządy terytorialne, to sytuacja ta daje pewien obraz ryzyka.

## 1. PRZEGLĄD LITERATURY

Pojęcie ryzyka w literaturze ekonomicznej różni się często od pojęcia niepewności. Ryzyko to stan, w którym prawdopodobieństwa dokonania się określonych zdarzeń są znane – ma postać rzeczowo oszacowanej wartości oczekiwanej, a także wariancji zmiennej losowej. Z kolei niepewność charakteryzuje się tym, iż oszacowanie danego prawdopodobieństwa nie jest możliwe. Definicje ryzyka można wyszukać w literaturze przedmiotu, sprecyzowane jako negatywne odchylenie od zamierzonego celu. Istnieją terminologie, które za ryzyko dopuszczają jakiegokolwiek odchylenia od założonego zamierzenia. Nie jest istotne, czy jest to ich odmiana korzystna czy też nie (Dmowski i inni, 2005, s. 331).

W opracowaniach naukowych można odnaleźć i przeanalizować dwa podstawowe nurty dotyczące istoty ryzyka, występującego w trakcie prowadzenia działalności gospodarczej. Pierwszy związany jest z teorią podejmowania decyzji, drugi – z zarządzania ryzykiem (Baliński, Jankowska, 1996, s. 88). Z zagadnieniem dotyczącym podejmowania decyzji połączona jest definicja ryzyka. Ukierunkowuje ona na sposobność oszacowania jego skali przy zastosowaniu prawdopodobieństwa matematycznego, statystycznego lub szacunkowego. Jednak, jeżeli ostatecznego rozwiązania jakiegoś działania nic można określić, w takim przypadku występuje niepewność. W nawiązaniu do pierwszego nurtu, istotą ryzyka jest prawdopodobieństwo, oparte na posiadanej wiedzy, czyli wyłączające niepewność. Przedstawione zagrożenie, ujęte od strony przyczyn, określane jest jako ryzyko pierwotne (Białek, 1994, s. 95).

Drugi nurt, powiązany z teorią zarządzania, wskazuje na konsekwencje ryzyka, czego przejawem jest sposób jego definiowania. Zakłada się, że istnieje szansa negatywnego oraz pozytywnego odchylenia od założonego wcześniej celu. Tak przedstawiony rodzaj ryzyka określany jest jako wtórny, właśnie ze względu na odniesienie do skutków. Niezależnie od odmiennego definiowania pojęcia ryzyka, można zauważyć pewne aspekty, które występują w obu nurtach. Należą do nich: niebezpieczeństwo podjęcia nieprawidłowych decyzji, jak i niepowodzenia działań oraz niebezpieczeństwo negatywnego odchylenia od założonego celu (Zawadzka, 2000, s. 43).

Począwszy od lat 80. XX wieku globalizacja rozumiana jest jako upowszechnienie zastosowań technologii informatycznych oraz zwiększona

swoboda rynków kapitałowych. W związku z tym, zwiększają poziom niepewności i nadają nowe znaczenie takim pojęciom, jak „szansa” i „ryzyko”. Prawidłowe wybory dokonywane przez podmioty gospodarcze, prowadzące działalność zarówno w skali międzynarodowej, jak i lokalnej, mogą przynieść znacznie wyższe zyski w krótszym czasie, a niewłaściwe decyzje są obarczane znacznie większym ryzykiem całkowitej porażki, niż we wcześniejszym okresie (Borys, 2004, s.54). Firma podejmująca duże ryzyko ma perspektywę zasadniczo zmienić rynek na swoją korzyść, natomiast może też szybko ponieść straty prowadzące nawet do bankructwa. Tak negatywnego scenariusza można uniknąć, nie dopuszczając do obniżenia poziomu niepewności, lecz przy takim nastawieniu firma może zmarnować szansę na uzyskanie, tak zwanej „przewagi pierwszego gracza” (Zawadzka, 2000) i jednocześnie osiągnięcia przewagi konkurencyjnej (Tamże, s. 48).

W wielu analizach naukowych zwraca się uwagę na podział ryzyka ze względu na kryterium horyzontu planistycznego. W odniesieniu do takiej klasyfikacji wstępnej, można wyróżnić ryzyko strategiczne, taktyczne oraz operacyjne. Podział ten sugeruje podjęcie decyzji ze względu na rangę oraz szczebel ich podejmowania w ramach organizacji. Można się z nim spotkać głównie w pracach z zakresu teorii organizacji i zarządzania (Dmowski i inni, 2005, s. 344).

Zgodnie z teorią organizacji i zarządzania za decyzje strategiczne uważa się te, które są podejmowane na podstawie informacji strategicznych, w celu przedstawienia przez najwyższe kierownictwo planów długoterminowych. Takie planowanie nie odnosi się zwykle do detali, jednakże obejmują szerokie spektrum działań konkretnej organizacji. Wiele z tych działań ukierunkowuje się na estymacji przyszłych zdarzeń, nieodłącznie wiąże się z ryzykiem zajścia innych niż przewidywane. Przykładami decyzji strategicznych, obarczonych ryzykiem tego rodzaju, są m.in.: definiowanie celów finansowych całej organizacji - zakładany minimalny poziom przychodów i wyniku na sprzedaży, docelowy poziom zadłużenia. Również projektowanie polityki jakości świadczonych usług. W kwestii banków komercyjnych można przyjąć, iż ryzyko strategiczne jest powiązane z decyzjami podejmowanymi przez rady nadzorcze, zarządy lub komitety zadaniowe np. Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami - ALCO czy Komitet Polityki Kredytowej (Zawadzka, 2000, s. 53).

Decyzje taktyczne są podejmowane przez kierownictwo niższego szczebla i dotyczą m.in.: kontroli jakości, ustalonej uprzednio przez decydentów szczebla strategicznego świadczonych usług. Ponadto przydzielania zniżek

niemieszczących się w ramach dostępnych przedziałów cenowych dla wyższego segmentu klientów. W bankach komercyjnych z ryzykiem taktycznym spotykają się osoby odpowiedzialne za decyzje taktyczne, a więc dyrektorzy departamentów oraz dyrektorzy oddziałów operacyjnych (Tamże, s. 55).

Trzeci rodzaj ryzyka, omawianego podziału, nazywany jest operacyjnym. Jest on związany z podejmowaniem i zlecaniem codziennych decyzji, wynikających z bieżącej działalności gospodarczej danej organizacji. Takie decyzje podejmowane są poprzez opieranie się na określonych standardowych procedurach. Wielokrotnie są również wspomagane poprzez programy komputerowe. Ich zasięg nie obejmuje jedynie kierowników najniższego szczebla, lecz także pracowników, którzy nie zajmują stanowisk odpowiedzialnych za kierowanie zespołem. Oni także mają do czynienia z ryzykiem operacyjnym. Do decyzji związanych z tego rodzaju niebezpieczeństwem w bankach komercyjnych, zalicza się przede wszystkim przyznawanie klientom korzystniejszego oprocentowania w ramach określonych przedziałów, a także udzielanie kredytów (Borys, 2004, s. 58).

W literaturze definicji zarządzania ryzykiem można odnaleźć jej zróżnicowany zasób. Ciekawy sposób postrzegania tego zjawiska można znaleźć u J. Bessisa. Twierdzi on, że proces zarządzania ryzykiem zdaje się być jednocześnie postrzegany jako proces odgórny i oddolny. Z jednej strony, „z góry” udostępniane są limity ponoszenia wyodrębnionych typów ryzyka. Równocześnie determinują one sposób kierowania działalnością za pośrednictwem komórek operacyjnych. Oprócz tego, z drugiej strony obserwacje odnoszące się do ryzyka dokonywane są „na dole”. W dalszej kolejności w celu agregacji operacje te są przekazywane do jednostek szczebla wyższego, aż do osiągnięcia poziomu ryzyka dla całej organizacji (Chudzik, 2008, s. 23).

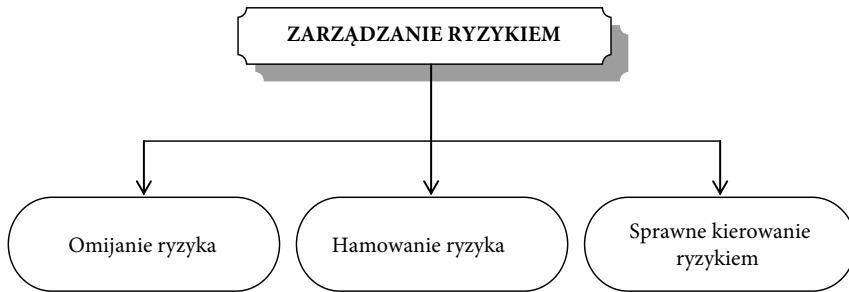
Zarządzanie ryzykiem można podzielić na trzy istotne etapy (Borys, 2004, s. 64):

- klasyfikowanie i determinowanie ryzyka,
- kierowanie ryzykiem,
- kontrola przedsięwzięć, które są podejmowane.

Etap pierwszy ma charakter informacyjny i prognostyczny. Jest to punkt wyjścia do następnego etapu. W kolejnym, drugim podejmuje się takie działania, które zmierzają do utrzymania ryzyka w ustalonych wcześniej przedziałach. Ostatni z nich opiera się na badaniu skutków podejmowanych działań (Borys, 2004, s. 66).

Cele zarządzania ryzykiem, prócz tych wynikających z samej definicji, mogą zostać prezentowane w różny sposób. Odznaczają się one zapewnieniem odpowiedniej ilości zasobów po zajściu zdarzenia objętego ryzykiem, ograniczeniem kosztów powiązanych z jego ponoszeniem, ochroną pracowników przed groźnymi wypadkami podczas pracy. Ponadto, zrealizowaniem zobowiązań wynikających z przepisów prawa lub z zawartych umów oraz eliminowanie innych zagrożeń (Baliński, Jankowska, 1996, s. 3).

W instytucji bankowej coraz częściej można spotkać się również z koncepcją zintegrowanego zarządzania ryzykiem. Charakterystyczną dla niego cechą jest ustalenie wszystkich rodzajów ryzyka pojawiających się podczas prowadzenia działalności bankowej, ich ocena jak również wprowadzenie całościowej strategii zarządzania ryzykiem. Strategia ta będzie uwzględniała kluczowe cele banku (Zawadzka, 2000, s. 78).



**Rysunek 1. Sposoby zarządzania ryzykiem bankowym**

*Źródło: Iwanicz-Drozdowska, Nowak 2001, s. 17*

Nie korzystanie z ryzyka bankowego to przede wszystkim nieudzielanie kredytów tym klientom, którzy wzbudzają wątpliwości dotyczące ich wiarygodności. Wiąże się to z oddaniem środków im powierzonych oraz odsetek należnych od tych funduszy. Obniżenie ryzyka polega na skupieniu banku na sprawowaniu odpowiedniej kontroli sytuacji finansowej, w jakiej znajdują się ich klienci. Kierunkiem tego działania jest odświeżenie wszelkiego rodzaju symptomów, które świadczą o pojawieniu się problemów ekonomicznych u klienta. Wystąpienie trudności finansowych u osób korzystających z kredytów bankowych jest szacowane przez bank jako powstanie możliwych opóźnień w spłacie, czy nawet całkowite niespłacenie zobowiązań (Baliński, Jankowska, s. 25).

Jednym z kluczowych elementów budujących system zarządzania indywidualnym ryzykiem kredytowym w bankach jest ocena zdolności kredytowej klienta. Podobnie zresztą sytuacja wygląda w przypadku przedsiębiorstw starających się o uzyskanie kredytu bankowego – np. na inwestycje. Dokonując oceny zdolności kredytowej bank korzysta z różnego rodzaju narzędzi, ostatecznie jednak uzyskana ocena klienta jest podstawą do podejmowania szeregu decyzji. Dzieje się tak przede wszystkim dlatego, że w ocenie zdolności kredytowej wykorzystywane są różnego rodzaju czynniki umożliwiające wychwycenie wszelkich potencjalnych zagrożeń, skwantyfikowanie tych zagrożeń oraz sformułowanie oceny – na ile są one możliwe do przyjęcia dla banku (Tamże, s. 31).

Rozpoznanie rodzajów ryzyka, które towarzyszą działalności bankowej to pierwszy etap procesu zarządzania ryzykiem bankowym. Jest on niebywale ważny, ze względu na to, że bez zdobycia informacji dotyczących rodzajów ryzyka, które mogą stanowić niebezpieczeństwo osiągnięcia planowanego celu, nie jest możliwe jakiegokolwiek działania zapobiegające jego zwiększeniu. Poprawne określenie rodzajów ryzyka, na które może być narażona działalność banku, nakazują przede wszystkim prześledzić przebieg poszczególnych transakcji z punktu widzenia zagrożenia ryzykiem (Capiga, 2013, s. 22). Może to być również podział na ryzyko klienta, kraju, waluty lub stóp procentowych, przy czym poszczególne grupy ryzyka mogą się na siebie nakładać (Capiga, 2012, s. 27).

Wraz z rozwojem działalności bankowej pojawiły się dwa nowe podtypy ryzyka bankowego. Są to: ryzyko systemowe, w tym wpływ zmian w jednym kraju na ryzyko związane z działalnością w innym kraju - związane z globalizacją świadczenia usług, oraz e-ryzyko, tj. ryzyko elektroniczne gospodarki zwłaszcza w sektorze usług finansowych (Capiga, 2013, s. 24).

Podstawową pochodną rodzaju ryzyka operacyjnego, w relacji banku komercyjnego z otoczeniem, jest przede wszystkim precyzyjne powiązanie z postrzeganiem banku obdarzonego zaufaniem publicznym. Zaufanie wywodzi się ze specjalnej roli banków komercyjnych w przebiegu alokacji kapitału w gospodarce. Zostaje ono udzielone poprzez klientów, którzy korzystają z usług danego banku, a także przez pozostałe banki działające w systemie bankowym jak i instytucje działające w pobliżu działalności bankowej. Można tu wspomnieć o ubezpieczycielach kredytów, gwarantach, pośrednikach giełdowych i izbach rozliczeniowych. Obok zaufania publicznego czynnikiem wpływającym na występowanie tego ryzyka jest również niestosowanie ce-

lowe lub przypadkowe, standardów występujących w konkretnej dziedzinie działalności bankowej. Normy te mogą wynikać z przepisów ustawowych i wykonawczych lub zwyczajowych kodeksów postępowania dla określonych transakcji bankowych (Tamże, s. 27).

Ryzyko kadrowe związane jest z niewłaściwym pozyskiwaniem, rozwojem, zarządzaniem lub motywacją czynnika ludzkiego w branży bankowej. Zawiera ono także nieodpowiednią kulturę w określonej organizacji oraz wadliwie zaprojektowaną lub błędnie wprowadzoną strukturę organizacyjną (Grabczan, 1996, s. 83). Ryzyko technologiczne to jedno z głównych czynników, wpływających na funkcjonowanie współczesnych banków komercyjnych. Trudno wyobrazić sobie bank, w którym jakkolwiek transakcje czeku bankowego, płatność za pomocą karty bankowej lub inne rozliczenia międzynarodowe, byłyby wykonywane bez zaawansowanych programów komputerowych. Z praktycznego punktu widzenia, bez tej nowoczesnej technologii komputerowej, biznes bankowy musiałby znacząco zmniejszyć zakres lub wydłużyć czas świadczenia usług. Jednak ryzyko technologiczne zawiera również nieprawidłowości pojawiające się w automatycznych kalkulacjach kosztów oraz cen usług świadczonych przez banki, a także w często spotykanych obliczeniach, które dotyczą wymaganych poprzez audyt bankowy parametrów. Tymi parametrami są: współczynnik wypłacalności, pozycje walutowe oraz maksymalne zaangażowanie kredytowe (Chudzik, 2008, s. 29).

Ryzyko niewłaściwego przepływu dokumentacji związane jest dużej mierze z nieprawidłowym zaprojektowaniem systemu informacyjnego w określonym banku. Jest ono skutkiem niewłaściwego działania pracowników bankowych. Takie postępowanie może skutkować opóźnieniami w zdobywaniu informacji poprzez kadrę zarządzającą lub, w gorszym przypadku, do niewręczenia na czas poprawnych zestawień instytucjom, które regulują system bankowy. Ryzyko to związane jest z niebezpieczeństwem uzyskania przez podmioty konkurujące poufnych informacji, z tego względu banki mogą stracić przewagę konkurencyjną (Gruszka, Zawadzka, 2002, s. 68).

Ryzyko przestępczości jest związane z zagrożeniem technologicznym, przepływem dokumentacji oraz kadrowym. Oznacza ono ryzyko popełnienia przez dowolny podmiot – wewnętrzny lub zewnętrzny – pracowników banku przestępstwa. To natomiast prowadzi do niesłusznego bogacenia się kosztem banku, ale również do umniejszenia jego wyniku finansowego lub pozycji rynkowej (Chudzik, 2008, s. 32).



Mając na względzie poszczególne rodzaje ryzyka, które wyróżniają się charakterem finansowym, przeważnie wymienia się ryzyko kredytowe, stopy procentowej oraz ryzyko płynności. Jako ryzyko aktywne traktuje się ten obszar ryzyka, który jest - i powinien być - świadomie ograniczany przez banki. Jednakże ryzyko pasywne jest rezultatem działania banku w środowisku rynkowym i jest szczególnie trudno mierzalne (Iwanicz-Drozdowska, Nowak, 2001, s. 55).

Ryzyko płynności, które jest niezwykle ważne w zakresie działań banku komercyjnego, charakterystyczne jest nie tylko dla instytucji finansowych. Co do zasady, każdemu podmiotowi gospodarczemu grozi utrata płynności finansowej, czego skutki mogą doprowadzić do upadku. Może się to stać niezależnie od tego, czy dany podmiot wykazuje zysk czy nie. Płynność finansowa ma zapewniać dostępność do zasobów finansowych, które uregulują zapotrzebowanie na dobro konsumpcyjne, wynikające z wycofania depozytów przez interesantów banku. Poza tym z realizowania promes zobowiązań finansowych innego rodzaju w wyznaczonej dacie ich wymagalności. Z kolei wypłacalność oznacza utrzymywanie nadwyżki aktywów ponad zobowiązaniami i utrzymanie w związku z tym kapitałów własnych banku na odpowiednim stopniu (Chudzik, 2008, s. 34).

Ryzyko wyniku oznacza takie zagrożenie, które obrazuje, jakie czynniki są w stanie sprawić nieosiągnięcie założonych rezultatów finansowych. Można je podzielić na to, które jest powiązane z kontrahentami banków komercyjnych i na ryzyko rynkowe. Drugi wymieniony rodzaj jest następstwem uzależnienia banków od określonych rynków - notowane są na nich aktywa należące do banku (Capiga, 2013, s. 31).

Pośród rodzajów ryzyka rynkowego niezaprzeczalnie ogromne znaczenie posiada ryzyko stopy procentowej. Jedną z definicji ukazuje jego związek z polityką kształtowania stóp procentowych pasywów i aktywów banków jak również z pojedynczymi decyzjami w sprawie wysokości oprocentowania depozytu lub kredytu. To ryzyko można również określić jako pojawienie się relacji między dochodami banku, a przyszłymi wielkościami rynkowych stóp procentowych. Pojawia się każdorazowo, kiedy bank ma pasywa i aktywa o niezmiennej stopie procentowej równej wartości, jednak termin ich zapadalności jest różny (Grabczan, 1996, s. 91). W momencie zmiany stóp procentowych bank zostanie zatem narażony na obniżenie marży kredytowej - występuje założenie, że kredyt długoterminowy został przyznany z krótkoterminowych depozytów klientów. Ryzyko stopy procentowej występuje również wtedy, gdy bank zastosuje zmienną stopę procentową w porównaniu do aktywów, przy równoległym zastosowaniu

stałej stopy procentowej względem do pasywów. Takie ryzyko ukaże się również w sytuacji odwrotnej (Iwanicz-Drozdowska, Nowak, 2001, s. 64).

Zagrożenie ryzykiem stopy procentowej w banku komercyjnym występuje wówczas, gdy aktywa i pasywa charakteryzują się inną zmiennością niż rynkowe stopy procentowe. Takie zagrożenie może pośrednio prowadzić do poniesienia straty spowodowanej (Gałtarek i inni, 2001, s. 77):

niedostosowaniem terminów zapadalności aktywów i wymagalności pasywów, czego przykładem może być udzielanie kredytu długoterminowego ze środków pozyskanych na krótki termin, dostosowaniem terminów zapadalności i wymagalności pasywów przy odmiennym ustalaniu warunków oprocentowania, czego przykładem jest udzielanie kredytów o stałym oprocentowaniu i jednoczesnym pozyskiwaniu środków przy wykorzystaniu stopy zmiennej, wcześniejszym wypowiedzeniem przez klienta umowy z bankiem.

W kontekście swobody wymiany waluty jednego kraju na walutę innego można również dostrzec ryzyko walutowe. Korzystając z tego standardu, możemy rozróżnić ryzyko konwersji i transferu. Pierwsze występuje wówczas, gdy instytucja regulująca transakcje walutowe, administracyjnie ogranicza możliwość przeliczania waluty krajowej na inne waluty. Z drugiej strony, ryzyko przeniesienia to ryzyko, iż organ zarządzający rynkiem pieniężnym podejmie decyzję o częściowym lub całkowitym zakazie transferu należności z tego kraju (Chudzik, 2008, s. 39).

Ryzyko to występuje tylko wtedy, gdy bank działa na rynku międzynarodowych lub też, gdy dokonuje operacji instrumentami finansowymi denominowanymi w walucie obcej. Niebezpieczeństwo to związane jest z faktem, iż przy użyciu różnych walut, banki komercyjne zmuszone są brać pod uwagę wahania kursu jednej waluty, oprócz innych „normalnych” rodzajów ryzyka (Heffernan, 2007, s. 82). Ryzyko to powstaje, kiedy banki posiadają aktywa i pasywa denominowane w jednej walucie, mają różne terminy zapadalności bądź wymagalności. W zależności od tego, czy bank ma więcej aktywów, czy też pasywów w danej walucie obcej, wzrost lub spadek kursu waluty krajowej - umocnienie lub osłabienie kursu - może spowodować odchylenia od zakładanego poziomu wyniku finansowego (Chudzik, 2008, s. 41).

Ryzyko kredytowe można rozpatrywać na różne sposoby, np. może być ono przedmiotem badania odpowiednich służb pracujących w bankach komercyjnych, które badają sytuację z punktu widzenia jednorazowych czy jednostkowych transakcji. Biorąc pod uwagę taką sytuację, przedmiotem głównego zainteresowania banku, staje się kontrakt zawarty z określonym klientem.

Co więcej, bank może zostać narażony na podejmowanie ryzyka kredytowego, które jest związane z kredytami wyróżniającymi się podobnymi parametrami. Przykładem jest, ponoszenie ryzyka, które ma powiązania z kredytami o stałej lub zmiennej stopie procentowej. Ponadto z kredytami hipotecznymi lub samochodowymi, ale także dla klientów indywidualnych czy też klientów instytucjonalnych. Kryteria podziału muszą więc być odpowiednie, tzn. związane z charakterem usług, które są świadczone przez konkretny bank komercyjny (Capiga, 2012, s. 29).

Z punktu widzenia ryzyka kredytowego ważny jest czas. Z jednej strony każda sytuacja, w której kredytobiorca opóźnia spłatę rat, jest szkodliwa dla banków komercyjnych. Z drugiej strony najważniejsze jest to, czy opóźnienie było spowodowane jedynie zaniedbaniem organizacyjnym, czy też złą sytuacją finansową kredytobiorcy. W pierwszym przypadku, bank ma prawdziwą szansę na odzyskanie należnych pieniędzy, w drugim przypadku opóźnienie może nawet w całości zatrzymać spłatę kredytu. Czas można również rozumieć jako wyzwalanie aktywnego i pasywnego ryzyka. Aktywne ryzyko obejmuje opóźnianie lub wstrzymywanie spłaty rat płatnych przez bank. Z kolei ryzyko pasywne to ryzyko spowodowane pojawieniem się popytu na pieniądź wcześniej niż zakładano. Dzieje się tak, gdy klient banku „przerywa” - wycofuje - depozyt przed datą nominalną (Capiga, 2013, s. 32).

Podstawowe czynniki wpływające na poziom ryzyka kredytowego obejmują (Capiga, 2012, s. 31): dywersyfikację rodzajów udzielanych kredytów, dywersyfikację kredytów gospodarczych w podziale na branże kredytobiorców. Ponadto rodzaje i wysokość otrzymywanych zabezpieczeń oraz stosowane standardy kredytowe. Oprócz wymienionych czynników na poziom ryzyka kredytowego w sposób znaczący mogą również mieć wpływ wysokość udzielonego kredytu, termin spłaty i cel kredytu.

W literaturze ryzyko kredytowego dzieli się na ryzyko indywidualne i całkowite portfela kredytowego. Osobiste niebezpieczeństwo kredytowe można uznać za aktywne ryzyko. Aktywna odmiana polega na tym, że istnieje możliwość spłaty pożyczki pożyczonej w terminie spłaty określonym w umowie. Ryzyko to jest również nazywane pasywnym. Określane jest jako wcześniejsze zagrożenie spowodowane wycofaniem zdeponowanych środków przez klienta. Ryzykiem pasywnym jest również niemożność uzyskania kredytu od instytucji finansowej na rynku międzybankowym (Tamże, s. 33).

Międzynarodowe czasopisma – w tym artykuł Stephana Wanjohi – podkreśla znaczącą rolę skutecznego systemu zarządzania ryzykiem. Ryzyko i sto-

pa zwrotu są ze sobą bezpośrednio powiązane, co oznacza, że zwiększenie jednego z nich spowoduje zwiększenie drugiego i odwrotnie (Wanjohi, s. 70). Kryzys finansowy na świecie zmusił instytucje finansowe do wprowadzenia istotnych zmian w strategiach zarządzania ryzykiem. Węgierski system bankowy, składający się głównie ze spółek zależnych zagranicznych banków, był również w znacznym stopniu na problemy związane z kryzysem (Kiss, s. 172). Z kolei Komitet Bazylejski na wyjście z kryzysu wprowadza aplikacje w sektorze bankowym, co jest możliwością najbardziej efektywną, ale jednocześnie koniecznością dla instytucji bankowych, obsługujących rynek międzynarodowy na całym świecie (Türsoy, s. 2).

## 2. METODY BADAWCZE I HIPOTEZA

Metoda sondażu diagnostycznego jest oparta na wybranej grupie reprezentującej populację, która pobudza atrybuty strukturalne i funkcjonalne oraz zjawiska społeczne, jak i opinię wybranych społeczności. Ponadto nasilenia i kierunku rozwoju określonych zjawisk oraz znaczenia edukacyjnego. Znajomość każdego innego zjawiska nieinstytucjonalnego, które ma znaczenie edukacyjne - zwykle tam, gdzie występuje badane zjawisko. W ten sposób można zrozumieć konkretne zjawisko społeczne, określić jego zasięg, poziom i intensywność, a następnie ocenić je, aby zmodyfikować projekt (Pilch, 1977, s. 51).

Dobór próby jest to proces obejmujący zdefiniowanie badanej zbiorowości, określenie operatu losowania, ustalenie liczebności próby, wybór metody doboru próby oraz pobranie jej z określonego planu. Metoda doboru próby jest to sposób, w jaki elementy populacji badanej są dobierane z tej populacji. W procesie doboru próby wykorzystuje się wykazy, czyli operat populacji badanej, który jest zbiorem elementów tej populacji odwzorowany na określonej liście, z której dobiera się próbę. Metody doboru próby dzielą się zasadniczo na dwie grupy: losowe i nielosowe (Sztumski, 2005, s. 64).

Za orientacyjną hipotezę badawczą można uznać świadomość ryzyka bankowego klientów Banku PKO S. A. w Płocku. Gotowość i znajomość konsumentów w użyciu nowości technologicznych.

## 3. WYNIKI

Bank Pekao S.A. cieszy się bardzo długą tradycją funkcjonowania na polskim rynku. Został powołany w 1929 r. do finansowej obsługi Polonii, z czasem zajął się też wymianą towarową Polski z zagranicą, prowadzoną przez

placówki krajowe i zagraniczne, m.in. w Paryżu, Nowym Jorku, Buenos Aires i Tel Awiwie. Po wojnie otrzymał uprawnienia dewizowe i zaangażował się w rozwój eksportu wewnętrznego. W 1974 r. operacje handlowe wyłączono z działalności Banku, powierzając je wyspecjalizowanym instytucjom (www1).

W 2014 roku powstała Grupa Bankowa Pekao SA, w skład której, obok dominującego Pekao SA, weszły: Pomorski Bank Kredytowy SA, Powszechny Bank Gospodarczy SA oraz Bank Depozytowo-Kredytowy SA (Tamże).

7 czerwca 2017 r. zakończył się proces nabycia akcji Banku Pekao S.A. przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń (20%) i Polski Fundusz Rozwoju (12,8%). Wraz ze zmianą struktury akcjonariatu zmieniło się logo Banku. Obecnie Bank Polska Kasa Opieki SA, jako największy w Polsce bank uniwersalny, zajmuje się obsługą klientów indywidualnych i instytucjonalnych, finansuje handel zagraniczny i zarządza funduszami powierniczymi. Angażuje się także w bankowość hipoteczną i doradztwo finansowe (Tamże).

Celem badań będzie sprawdzenie świadomości ryzyka bankowego klientów Banku PKO S.A. w Płocku. W związku z poniższą definicją, przedmiotem analizy jest świadomość ryzyka bankowego klientów omawianego banku.

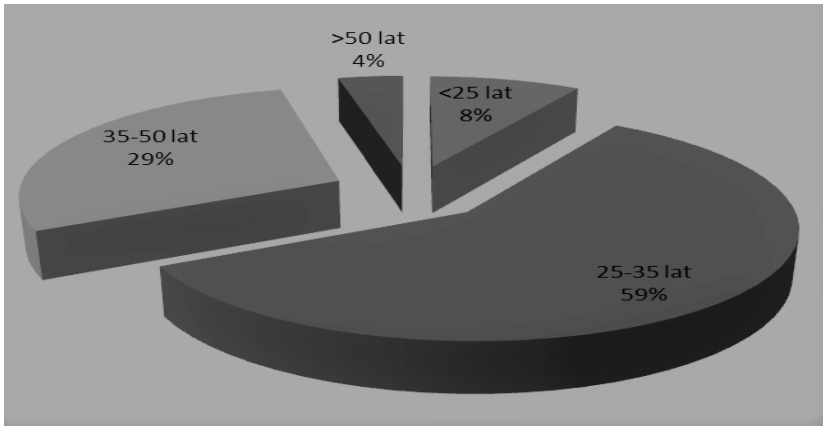
*Motywy wpływające na wybór problematyki badawczej są zawsze powiązane z przedmiotem badań, to jest osobami, rzeczami czy zjawiskami, w odniesieniu, do których chcemy prowadzić badania i do których chcemy formułować określone prawidłowości, zasady, prawa czy teorie (Maszke, 2004, s. 43-44).*

W badaniu wzięło udział 80 klientów Banku PKO S.A. Tabela 1 oraz wykres 1 prezentują wiek respondentów. 8% badanych stanowili klienci banku w wieku poniżej 25 lat. 59% badanych to osoby w wieku 25-35 lat. 29% spośród respondentów to osoby w wieku 35-50 lat. Pozostali respondenci (4%) to osoby w wieku powyżej 50 lat.

**Tabela 1. Wiek respondentów**

Odpowiedź na pytanie	Liczba udzielonych odpowiedzi
n=80	
<25 lat	7
25-35 lat	47
35-50 lat	23
>50 lat	3

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*



**Wykres 1. Wiek respondentów**

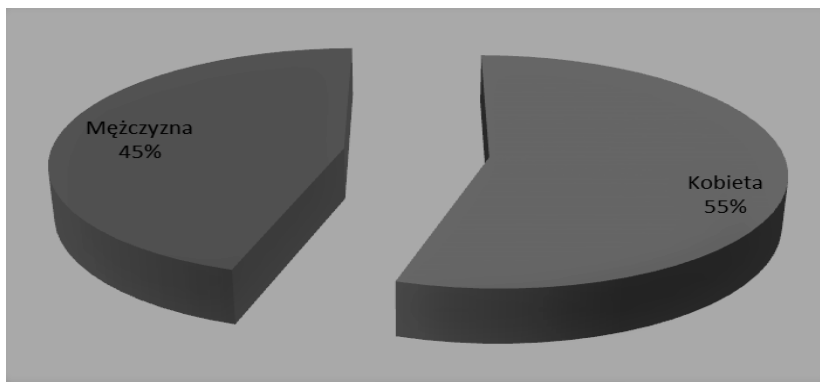
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

W badaniu, dotyczącym płci wzięło udział 44 kobiety oraz 36 mężczyzn, co zostało przedstawione w poniższej tabeli 2 i wykresie 2.

**Tabela 2. Płeć respondentów**

Odpowiedź na pytanie	Liczba udzielonych odpowiedzi
n=80	
Kobieta	44
Mężczyzna	36

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.



**Wykres 2. Płeć respondentów**

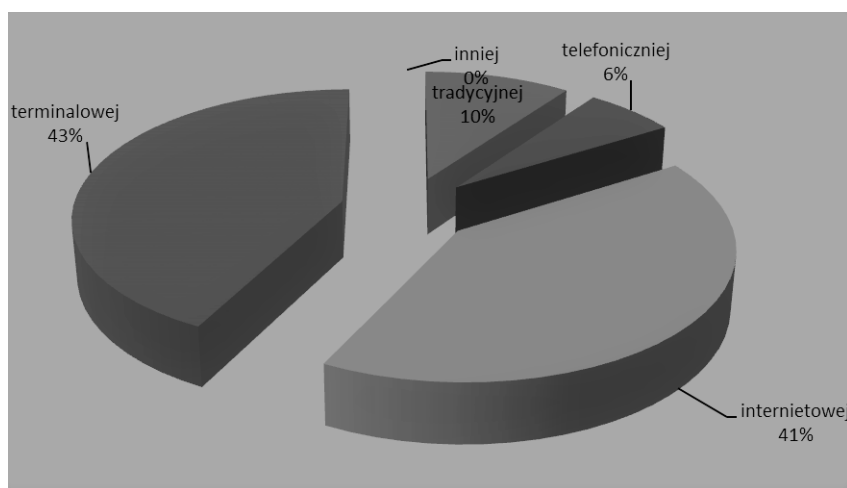
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Przechodząc do analizy merytorycznej, zapytano respondentów, z jakich form bankowości korzystają najczęściej. Bardzo dobrze ilustruje to tabela 3 i wykres 3.

**Tabela 3. Formy bankowości, z których korzystają klienci Banku**

Odpowiedź na pytanie	Liczba udzielonych odpowiedzi
n=80	
tradycyjnej	8
telefonicznej	5
internetowej	33
terminalowej	34
innej	0

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*



**Wykres 3. Formy bankowości, z których korzystają klienci Banku**

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*

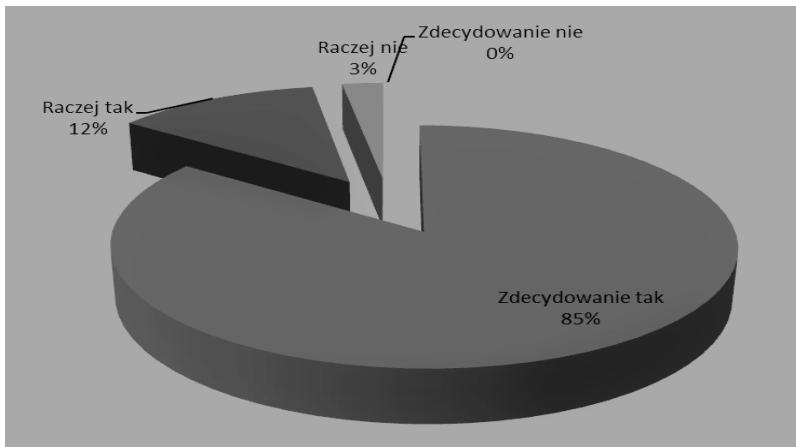
Jak można zauważyć, 10% respondentów najczęściej korzysta z bankowości tradycyjnej – w tej grupie znalazły się głównie osoby w wieku powyżej 60 lat. 6% badanych najczęściej korzysta z bankowości telefonicznej, 41% z internetowej, a 43% z terminalowej. W kolejnym pytaniu ankietowanym respondenci mieli odpowiedzieć na pytanie czy uważają płatność kartą płatniczą za bezpieczną metodę – tabela 4 i wykres 4.

**Tabela 4. Opinie na temat bezpieczeństwa płatności kartą płatniczą**

Odpowiedź na pytanie	Liczba udzielonych odpowiedzi
n=80	
Zdecydowanie tak	68
Raczej tak	10
Raczej nie	2
Zdecydowanie nie	0

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Spośród ankietowanych 85% uważa płatność kartą za zdecydowanie bezpieczną metodę. 12% respondentów uważa, że jest to raczej bezpieczna metoda, a 3% ankietowanych uważa, że raczej nie jest.

**Wykres 4. Opinie na temat bezpieczeństwa płatności kartą płatniczą**

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

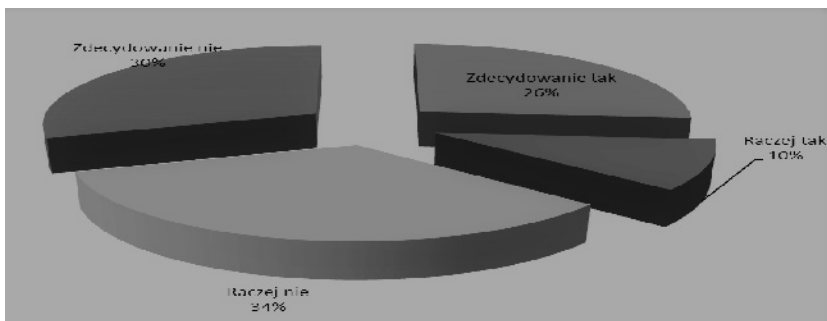
W kolejnym pytaniu ankietowym respondenci mieli wyrazić opinię na temat bezpieczeństwa metody płatności za pomocą telefonu – tabela 5 i wykres 5.

**Tabela 5. Bezpieczeństwo płatności telefonem w opiniach klientów**

Odpowiedź na pytanie	Liczba udzielonych odpowiedzi
n=80	
Zdecydowanie tak	21
Raczej tak	8
Raczej nie	27
Zdecydowanie nie	24

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.





**Wykres 5. Bezpieczeństwo płatności telefonem w opiniach klientów**

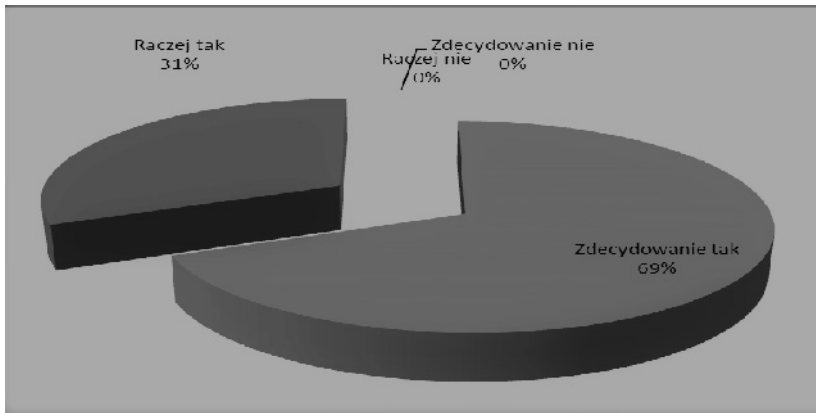
*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*

Spośród ankietowanych 26% uważa płatność telefonem za zdecydowanie bezpieczną metodę, 10% badanych uważa, że ta metoda jest raczej bezpieczna. 34% respondentów uważa, że raczej nie jest to bezpieczna metoda, a 30% ankietowanych uważa, że zdecydowanie nie jest bezpieczna. W kolejnym pytaniu respondenci mieli odpowiedzieć, czy ich zdaniem ich dane osobowe są bezpieczne w banku PKO S.A. Przedstawia to tabela i wykres szósty. Spośród ankietowanych 69% uważa, że ich dane osobowe są zdecydowanie bezpieczne w banku PKO S.A. 31% badanych uważa, że są raczej bezpieczne.

**Tabela 6. Bezpieczeństwo danych osobowych klientów Banku**

Odpowiedź na pytanie	Liczba udzielonych odpowiedzi
n=80	
Zdecydowanie tak	55
Raczej tak	25
Raczej nie	0
Zdecydowanie nie	0

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*



**Wykres 6. Bezpieczeństwo danych osobowych klientów Banku**

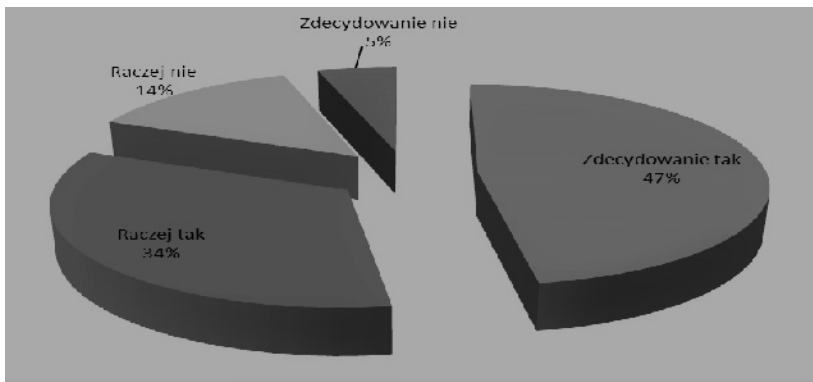
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Kolejne pytanie brzmiało: Czy uważa Pan(i), że system bankowości internetowej w banku PKO S.A. jest bezpieczny? Odpowiedzi respondentów przedstawiono w tabeli 7 oraz na wykresie 7. Spośród ankietowanych 47% odpowiedziało, że ich zdaniem system bankowości internetowej w banku PKO S.A. jest zdecydowanie bezpieczny. 34% respondentów uważa, że jest raczej bezpieczny. 14% badanych uważa, że raczej nie jest, a 5% badanych twierdzi, że zdecydowanie nie jest.

**Tabela 7. Bezpieczeństwo systemu bankowości internetowej w opiniach klientów Banku**

Odpowiedź na pytanie	Liczba udzielonych odpowiedzi
n=80	
Zdecydowanie tak	38
Raczej tak	27
Raczej nie	11
Zdecydowanie nie	4

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.



**Wykres 7. Bezpieczeństwo systemu bankowości internetowej w opiniach klientów Banku**

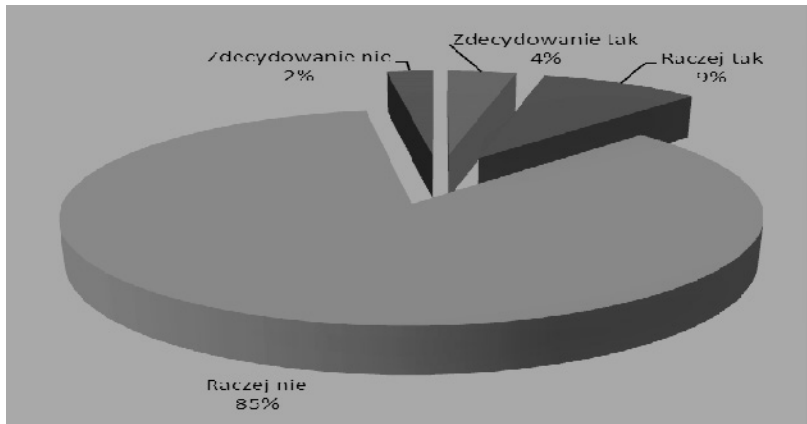
*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*

Kolejne pytanie brzmiało: Czy bierze Pan(i) pod uwagę ryzyko związane z utratą oszczędności w przypadku upadłości banku? Odpowiedzi respondentów prezentuje tabela 8 oraz wykres 8. W badaniu 4% osób odpowiedziało, że zdecydowanie bierze pod uwagę ryzyko związane z utratą oszczędności w przypadku upadłości banku. Natomiast 9% badanych raczej bierze pod uwagę takie ryzyko, 85% respondentów raczej nie bierze pod uwagę możliwości upadku banku, a 2% ankietowanych zdecydowanie nie uwzględnia takiego ryzyka.

**Tabela 8. Ryzyko związane z utratą oszczędności w przypadku upadłości banku**

Odpowiedź na pytanie	Liczba udzielonych odpowiedzi
n=80	
Zdecydowanie tak	3
Raczej tak	7
Raczej nie	68
Zdecydowanie nie	2

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*



**Wykres 8. Ryzyko związane z utratą oszczędności w przypadku upadłości banku**

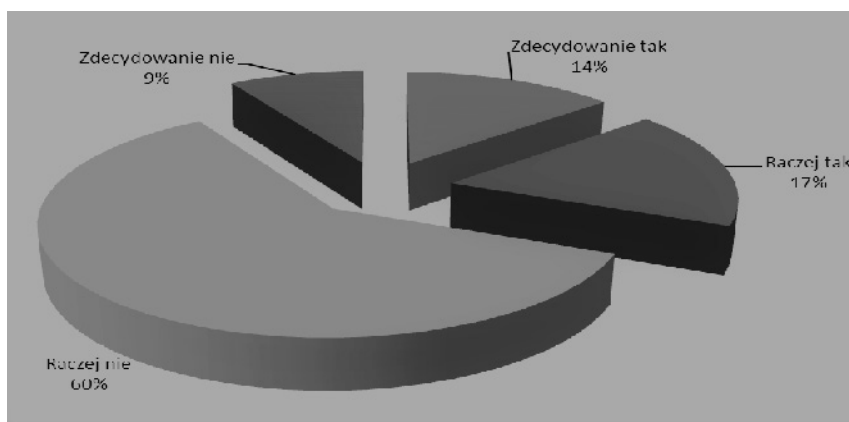
*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*

Ostatnie pytanie ankietowe brzmiało: Czy zdaje sobie Pan(i) sprawę z ryzyka braku wypłacalności z Pana(i) strony a tym samym z brakiem możliwości dalszej spłaty kredytu? Odpowiedzi zaprezentowano w tabeli 9 oraz na wykresie 9. Spośród badanych klientów 14% zdecydowanie zdaje sobie sprawę z możliwości wystąpienia ryzyka braku wypłacalności z ich strony a tym samym z brakiem możliwości dalszej spłaty kredytu. 17% badanych raczej zdaje sobie z tego sprawę. 48 badanych raczej nie uwzględnia takiego ryzyka, a 9% zdecydowanie nie uwzględnia tego typu ryzyka.

**Tabela 9. Świadomość ryzyka braku wypłacalności ze strony klientów a tym samym braku możliwości dalszej spłaty zobowiązań wobec Banku**

Odpowiedź na pytanie	Liczba udzielonych odpowiedzi
n=80	
Zdecydowanie tak	11
Raczej tak	14
Raczej nie	48
Zdecydowanie nie	7

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*



**Wykres 9. Świadomość ryzyka braku wypłacalności ze strony klientów a tym samym braku możliwości dalszej spłaty zobowiązań wobec Banku.**

*Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.*

Porządkując powyższe badania można stworzyć czytelne zestawienie, będące jednocześnie analizą wyników odpowiedzi, udzielonych przez respondentów podczas ankiety. Klienci Banku PKO S.A. najczęściej korzystają z bankowości terminalowej oraz internetowej. Płatność kartą jest uznawana za bezpieczną metodę. Z płatności telefonem korzystają głównie ludzie młodzi, uważając tę metodę za bezpieczną, natomiast osoby w starszym wieku uważają, że korzystanie z płatności telefonem wiąże się z ryzykiem. Wszyscy badani klienci banku uważają, że ich dane osobowe są odpowiednio chronione przez bank PKO S.A. Zdecydowana większość badanych klientów banku PKO S.A. uważa, że system bankowości internetowej jest bezpieczny. Klienci raczej nie biorą pod uwagę utraty zdeponowanych w banku oszczędności w wyniku upadłości banku. Osoby posiadające kredyty w banku PKO S.A. raczej nie biorą pod uwagę ryzyka związanego z brakiem płynności finansowej, a tym samym brakiem możliwości spłaty kredytu. Większe ryzyko związane z brakiem możliwości spłaty kredytu biorą pod uwagę klienci posiadający kredyt bądź ci, którzy w ogóle nie posiadają kredytów w porównaniu z pozostałymi kredytobiorcami.

## **PODSUMOWANIE**

Celem niniejszej pracy było sprawdzenie świadomości ryzyka bankowego klientów Banku PKO S.A. w Płocku. W niniejszej pracy postawiono następują-

cy problem badawczy: *Jaka jest świadomość ryzyka bankowego wśród klientów banku PKO S.A.?*

Z przeprowadzonych na potrzeby niniejszej pracy badań wynika, że klienci Banku PKO S.A. nie zdają sobie sprawy z ryzyka bankowego. Większość z nich nie bierze pod uwagę ryzyka związanego z utratą danych osobowych, brakiem bezpieczeństwa bankowości internetowej czy terminalowej, jak również ryzyka upadłości banku czy braku własnej płynności finansowej.

Prawie każdy bank komercyjny ma w strukturze organizacyjnej dział odpowiedzialny za zarządzanie ryzykiem. Ich działania zwykle obejmują zarządzanie ryzykiem w podziale np. na ryzyko rynkowe, kredytowe, operacyjne, prawne, utraty płynności. Może to być również podział na ryzyko klienta, ryzyka kraju, ryzyka walutowego lub stopy procentowej, a różne kategorie ryzyka pokrywają się.

Klienci banków często nie zdają sobie sprawy z tego, że działalność banku wiąże się z pewnym ryzykiem, a tym samym korzystanie z usług bankowych jest w pewnym stopniu ryzykowne. O ile konsumenci dopuszczają do siebie ryzyko związane z korzystaniem z bankowości internetowej czy płatności telefonem, to w większości nie dopuszczają do własnej świadomości możliwości wystąpienia ryzyka związanego z upadłością banku czy utratą własnej płynności finansowej.

## Literatura

Baliński, K., Jankowska, K. (1996). *Rachunkowość bankowa*. Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.

Białek, G. (1994). *Podstawy zarządzania pieniądzem w banku komercyjnym*. Warszawa: Wydawnictwo Twigger.

Borys, G. (2004). *Zarządzanie ryzykiem kredytowym w banku*. Warszawa-Wrocław: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Capiga, M. (2012). Integracja ryzyka bankowego, *Bank*, nr 3.

Capiga, M. (2013). Nowe aspekty zarządzania ryzykiem kredytowym, *Bank*, nr 2.

Chudzik, R. (2008). Kategorie ryzyka bankowego – próba klasyfikacji zjawiska, *Bank i Kredyt*, nr 1.

Dmowski, A., Prokopowicz, D., Sarnowski, J. (2005). *Podstawy finansów i bankowości*. Warszawa: Wyd. Difin.

Gątarek, D., Krysiak, M., Maksymiuk, R., i. in. (2001). Nowoczesne metody zarządzania ryzykiem finansowym. *Finanse i Przedsiębiorstwo*.

- Grabczan, W. (1996). *Zarządzanie ryzykiem bankowym*. Warszawa: Wydawnictwo Fundacja Rozwoju Rachunkowości w Polsce.
- Gruszka, B., Zawadzka, Z. (2002). *Ryzyko w działalności bankowej: zabezpieczenie systemowe*. Warszawa: Wydawnictwo Szkoła Główna Handlowa.
- Heffernan, S. (2007). *Nowoczesna Bankowość*. Warszawa: PWN.
- Iwanicz-Drozdowska M., Nowak A. (2001). *Ryzyko bankowe*. Warszawa: Wydawnictwo Szkoły Głównej Handlowej.
- Kiss, K. (2016). *Risk Management Strategies of Financial Institution in Hungary*. Katowice: Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego.
- Maszke, A. W. (2004). *Metodologiczne podstawy badań pedagogicznych*. Rzeszów: Wydawnictwo UR.
- Pilch, T. (1977). *Zasady badań pedagogicznych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Sztumski, J. (2005). *Wstęp do metod i technik badań społecznych*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Türsoy, T. (2018). *Risk Management Process in Banking Industry*. München: Munich Personal Repec Archive.
- Wanjohi, S. (2017). The Effect of Financial Risk Management on the Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Finance and Banking Research*, Vol. 3, No. 5.
- Zawadzka, Z. (2000). Ryzyko bankowe – uwagi ogólne. [w:] *Współczesny bank*. red. W. Jaworski. Warszawa: Wydawnictwo Poltext.
- <https://www.pekao.com.pl/o-banku/historia-banku.html> (dostęp 20.10.2020).