Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 28/11/2026 02:32:10

A N N A L E S
UNIVERSITATIS MARIAE CURIE-SKŁODOWSKA
LUBLIN – POLONIA
VOL. XLVIII, 4 SECTIO H 2014

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katedra Bankowości i Rynków Finansowych

WITOLD GRADOŃ

Czy banki nadal są instytucjami zaufania publicznego?

Are banks still institutions of public trust?

Słowa kluczowe: bank, produkty bankowe, zaufanie publiczne

Keywords: bank, banking products, public confidence

Wstęp

Banki od wieków są postrzegane jako instytucje zaufania publicznego. Już w średniowieczu bankierom powierzano oszczędności celem ich pomnażania, jak również zabezpieczenia przez oszustwami czy spadkiem ich realnej wartości. Banki jako pośrednicy finansowi, zaspokajając potrzeby pożyczkowe jednostek gospodarczych oraz zapewniając ochronę realnej wartości oszczędności, przyczyniają się do rozwoju gospodarczego. Można więc przyjąć, że solidny i dobrze funkcjonujący sektor bankowy odgrywa ważną rolę w kształtowaniu równowagi makroekonomicznej. Nie byłoby to możliwe bez zaufania, jakim banki obdarzają ich klienci – stanowi ono fundament ich działalności.

Działania banków w ostatnich latach dostarczają jednak argumentów, które podważają ogólne przekonanie o tym, że są to instytucje zaufania publicznego. Warto zaznaczyć, że brak zaufania do banków w zgodnej opinii różnych środowisk jest jedną z głównych barier rozwoju rynku usług bankowych.

Celem niniejszego opracowania jest zatem próba uzyskania odpowiedzi na pytanie o to, czy banki w dalszym ciągu zasługują na miano instytucji zaufania publicznego w świetle podejmowanych przez nie działań.

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 28/11/2026 02:32:10

1. Istota instytucji zaufania publicznego

Próba określenia tego, czym jest instytucja zaufania publicznego, wymaga przybliżenia znaczenia sformułowań „zaufanie" i „publiczny". W ogólnym rozumieniu pierwsze z wymienionych pojęć oznacza przekonanie, że dana osoba lub instytucja nie oszuka i nie zrobi niczego złego, że jej słowa oraz przekazywane przez nią informacje są prawdziwe oraz że ma ona odpowiednie umiejętności, zdolności, względnie wiedzę, które potrafi właściwie wykorzystać [*Słownik j*ęzyka *polskiego PWN*]. „Zaufanie" łączy się także ze swego rodzaju domniemaniem (założeniem, oczekiwaniem), że przyszłe i niepewne zachowania innych nie będą miały negatywnych następstw. Zaufanie jest zatem subiektywnym stanem umysłu, mogącym ulegać zmianie i niezależnym od tego, jak obiekt zaufania postrzegają inni.

Z kolei sformułowanie „publiczny" to coś, co dotyczy całego społeczeństwa lub jakiejś zbiorowości, jest dostępne lub przeznaczone dla wszystkich oraz związane z jakimś urzędem lub instytucją nieprywatną. „Publiczny" to również taki, który odbywa się przy świadkach, czyli jawnie [*Słownik j*ęzyka *polskiego PWN*].

Ze stwierdzeniem, że banki są instytucjami zaufania publicznego, można często spotkać się w literaturze przedmiotu. Choć nie zostało ono na gruncie przepisów prawnych jednoznacznie zdefiniowane, jest powszechnie stosowane nawet w orzecznictwie i doktrynie prawnej. Na przykład Sąd Najwyższy w uchwale z 30 kwietnia 1999 roku określił najważniejsze atrybuty, jakie powinny charakteryzować instytucję zaufania publicznego [Uchwała SN, 1999]. Ponadto zwrócono w niej uwagę na silne związki między tego typu instytucją a dobrem publicznym, które podlega szczególnej ochronie.

Zważywszy zatem na specyfikę działalności banków, które by móc udzielać kredytów, przyjmują depozyty od różnych podmiotów, zaufanie staje się nieodzownym atrybutem ich działalności, bez którego świadczenie bankowych czynności depozytowo-kredytowych nie byłoby możliwe. Konsekwencją tego jest powszechne oczekiwanie klientów, że bez obaw mogą zdać się na banki nie tylko w sprawach finansowych (przekonanie, że uzyskają należytą ochronę swoich zasobów finansowych), ale także w zakresie praw klienta. Zaufanie, jakim klienci obdarzają te instytucje, powinno być zatem postrzegane jako przekonanie, że bank:

1) spełni oczekiwania klientów,
2) wywiąże się z podjętych zobowiązań (np. co najmniej zwróci lub pomnoży powierzone mu środki),
3) nie zawiedzie i nie wykorzysta swojej przewagi w relacjach z klientem,
4) nie będzie działał na niekorzyść klienta.

Dotychczasowe rozważania pozwalają skonstatować, że zaufanie powinno się kojarzyć z takimi cechami jak prawdomówność, wiarygodność, pewność, rzetelność, uczciwość czy bezpieczeństwo. Jest też ono jedną z najważniejszych i najczęściej przypisywanych bankom cech wizerunkowych, ważną miarą ich oceny i reputacji.

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 28/11/2026 02:32:10

2. Okoliczności osłabiające zaufanie do banków

Ocena przebiegu i konsekwencji kryzysu finansowego z 2008 roku wskazuje, że jedną z jego kluczowych przyczyn i przesłanek towarzyszącego mu globalnego „zarażania" był brak zaufania. Nieufność zapanowała nie tylko w relacjach klientów z bankami, ale również między bankami [Gradoń, 2012]. Do spadku zaufania, jaki dało się zauważyć w Polsce, mogło również dojść między innymi wskutek postawy prezentowanej przez same banki po 2008 roku. Chodzi o różne podejmowane przez nie inicjatywy. Należy do nich zaliczyć w szczególności działania (lub ich brak) związane z:

- bezpieczeństwem depozytów,
- polisolokatami,
- lokatami „antypodatkowymi",
- opcjami walutowymi,
- „manipulacją" stopą WIBOR[1],
- przejrzystością umów kredytowych.

Okoliczność transferu ryzyka działalności banków na deponentów wpisana jest w specyfikę ich działania, co potwierdza i uwypukla wprost definicja banku zawarta w Ustawie Prawo bankowe, zgodnie z którą banki obciążają środki powierzone im pod jakimkolwiek tytułem zwrotnym [Dz. U. z 2012 r. poz. 1376, z późn. zm.]. Okoliczność ta zrodziła potrzebę stworzenia rozwiązania systemowego, które dawałoby gwarancję odzyskania depozytów przez klientów w przypadku bankructwa banku. Powszechnie obowiązujący model zakłada objęcie gwarancjami środków powierzanych bankom przez specjalnie powoływane w tym celu instytucje. Tak więc to nie banki, ale właśnie tego typu podmioty dają klientom poczucie bezpieczeństwa. W Polsce depozyty gwarantuje Bankowy Fundusz Gwarancyjny, który spełniając standardy unijne, obejmuje ochroną środki w wysokości do 100 tys. euro [Dz. U. z 2009 r. Nr 84, poz. 711 z późn. zm.]. Warto przypomnieć, że poziom ten został ustalony celem uspokojenia deponentów w Unii Europejskiej, ponieważ w obliczu pogarszającej się sytuacji banków i spadku zaufania do nich istniało realne ryzyko wystąpienia runu klientów na banki. Uspokojenie nastrojów nie nastąpiło zatem w związku z inicjatywami podejmowanymi przez banki, ale w wyniku zmiany przepisów. Banki nie wykorzystały bowiem możliwości, jakie na przykład w Polsce stwarza Ustawa o BFG, aby stworzyć umowny, uzupełniający system gwarancyjny, którego powołanie mogłoby poprawić wizerunek banków jako podmiotów troszczących się o swoich wierzycieli.

Kolejnym faktem podważającym zaufanie klientów do banków była decyzja o włączeniu się przez nie w sprzedaż tzw. polisolokat. Sprawiło to, że produkt zaczęto kojarzyć jako bankowy, choć *de facto* nim nie był. Wykorzystano lukę w przepisach,

[1] Warto odnotować, że żadnemu bankowi w Polsce nie postawiono zarzutu manipulacji ani tym bardziej nie nałożono kary finansowej za tego typu praktyki. Dlatego w opracowaniu użyto sformułowania „manipulacja" w cudzysłowie.

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 28/11/2026 02:32:10

która stworzyła bankom możliwość sprzedaży produktów ubezpieczeniowo-inwestycyjnych, ponieważ tego typu działalność nie została objęta ograniczeniami. Ostatecznie to banki poniosły konsekwencje związane z „niedoskonałością" tego produktu, które nie ograniczyły się do spadku zaufania, ale miały też wymiar finansowy, w postaci nakładanych na banki kar[2].

Zaufanie do banków istotnie podważył też fakt, że promowały one tzw. lokaty antypodatkowe. Podobnie jak w przypadku polisolokat umożliwiła to niedoskonałość przepisów prawnych, która w tym przypadku polegała na sposobie zaokrąglania kwoty należnego podatku. Banki zyskały wówczas opinię podmiotów, które promowały czerpanie kości finansowych przez deponentów kosztem budżetu państwa. W tym miejscu warto jednak zaznaczyć, że korzyści finansowe, jakie osiągali z tego tytułu deponenci z jednej strony, a z drugiej straty ponoszone przez budżet państwa były niewielkie. W kontekście przedstawionej sytuacji trudno postrzegać banki jako instytucje zasługujące na zaufanie publiczne, zwłaszcza z punktu widzenia państwa. Jednocześnie można z dość dużym prawdopodobieństwem założyć, że w razie wystąpienia problemów finansowych banki bez większych skrupułów zwrócą się do państwa o wsparcie finansowe, czego przykładem są banki strefy euro.

Inną działalnością podjętą przez banki w 2008 roku, która rodzi wątpliwości i podważa wizerunek tych podmiotów jako instytucji zaufania publicznego, jest zaangażowanie się w sprzedaż opcji [Andrzejewski, 2009]. Nie próbując rozstrzygnąć trwającego do chwili obecnej sporu o to, po czyjej stronie leży wina – banków czy przedsiębiorców – oczywiste jest, że duża część klientów[3] ufała opiniom doradców (opiekunów) klienta (podobnie jak w przypadku polisolokat). Niewątpliwie zatem to właśnie brak rzetelnej informacji na temat ryzyka związanego z opcjami wywołał w wielu podmiotach gospodarczych problemy finansowe, które nierzadko kończyły się ich upadkiem.

Kolejnym przykładem, który podważa uczciwość banków wobec klientów, jest proceder „manipulowania" stawką WIBOR. Całkowity brak płynności na rynku niezabezpieczonych depozytów międzybankowych w przypadku depozytów z okresem zapadalności powyżej 1 miesiąca sprawił, że banki kwotujące (uczestnicy tzw. fixingu) nie ponosiły żadnych konsekwencji finansowych w związku z zawyżaniem stawek *offer* na tego typu depozytach (chodzi w szczególności o depozyty 3- i 6-miesięczne). Jednocześnie wyższe stopy *offer* wpływały na podniesienie stawki WIBOR, na której opiera się formuła zmiennego oprocentowania większości umów kredytowych, leasingowych, a nawet obligacji. Wskutek tego klienci ponosili większe koszty związane z obsługą tego typu umów. Problem ten dostrzegł również NBP, który ocenia skuteczność realizowanej polityki pieniężnej przez pryzmat kształtowania stóp na rynku

[2] Na przykład w styczniu 2014 roku UOKiK nałożył na Getin Noble Bank karę w wysokości ponad 6,7 mln zł za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i wprowadzanie klientów w błąd przy zawieraniu umów ubezpieczeń na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

[3] Mowa o przedsiębiorstwach, które w opcjach widziały instrument zabezpieczający je przed realnym ryzykiem walutowym, a nie tych, które spekulowały.

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 28/11/2026 02:32:10

międzybankowym. Praktyki te sprawiły, że stawka WIBOR stała się dla NBP mało wiarygodna, ponieważ nie oddawała w istocie rynkowego poziomu kosztu kapitału pieniężnego, co w praktyce oznaczało utratę kontroli nad poziomem stopy procentowej przez bank centralny. Dlatego NBP podjął inicjatywę mającą uzdrowić system wyznaczania stawki WIBOR i zmienił zasady nadawania bankom statusu dealera rynku pieniężnego. Na uwagę zasługuje również stworzenie przez Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową Systemu Monitoringu Rynku Pieniężnego, mającego na celu demaskowanie ewentualnych prób manipulowania stawką WIBOR przez banki.

Na sposób postrzegania banków jako instytucji (nie)zaufania publicznego wpływa również obszerność (na przykład w przypadku polisolokat nawet 60 stron) i mało przejrzysta treść umów zawieranych przez banki z klientami. Występują także przypadki stosowania klauzul abuzywnych.

Podsumowując dotychczasowe rozważania, można skonstatować, że niepochlebne opinie o bankach jako podmiotach chciwych, nastawionych wyłącznie na lichwiarski zysk, ograniczających oprocentowanie depozytów i bezlitosnych dla dłużników, bezwzględnie egzekwujących należności i zabezpieczenia, doprowadzających do upadłości przedsiębiorców nie dają się pogodzić z ideą, że banki są instytucjami zaufania publicznego.

3. Determinanty zaufania klientów do banków

Przytoczone fakty dowodzą, że banki, których działalność opiera się na mechanizmach rynkowych, nie zawsze zasługują na zaufanie, bowiem wyraźnie widoczna jest asymetria w relacjach klient–bank. Może to, a nawet powinno być podstawą głębokiej rewizji przekonania, że banki są instytucjami zaufania publicznego. Zmiana ich postrzegania przez klientów mogłaby jednak spowodować masowe wycofywanie depozytów bankowych, a to z kolei prawdopodobnie spowodowałoby upadek wielu z nich.

Z uwagi na znaczenie systemu bankowego w systemie finansowym Polski i większości państw Unii Europejskiej stabilność systemu bankowego determinuje stabilność systemu finansowego, traktowaną jako dobro publiczne podlegające ochronie prawnej. Istotą stabilności systemu bankowego jest jego zdolność do zachowania płynności, a poszczególnych podmiotów do pokrywania strat i ryzyka z funduszy własnych, czyli do zachowania wypłacalności. Państwo staje się zatem *de facto* odpowiedzialne za tworzenie rozwiązań pozwalających traktować banki jako instytucje zaufania publicznego. Aby podtrzymać zaufanie publiczne, współczesne demokratyczne państwo prawa wykorzystuje dwa bodaj najważniejsze narzędzia, jakimi dysponuje – prawo i administrację publiczną. Do rozwiązań wzmacniających zaufanie publiczne do sektora bankowego można zatem zaliczyć takie jak [Radziszewski, 2013]:

- prawodawstwo dotyczące banków,
- licencja bankowa,
- zastrzeżenie nazwy i działalności,

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 28/11/2026 02:32:10

- minimalny poziom funduszy własnych, adekwatność kapitałowa, zarządzanie ryzykiem,
- tajemnica bankowa,
- nadzór bankowy sprawowany przez Komisję Nadzoru Finansowego,
- działalność Narodowego Banku Polskiego,
- system gwarantowania depozytów.

Zaufanie publiczne jest zatem z reguły kreowane lub przynajmniej wzmacniane przez państwo, które wspiera wiarygodność instytucji mających cieszyć się zaufaniem publicznym (w tym przypadku banków). Dzieje się tak zwłaszcza tam, gdzie zaufanie publiczne stanowi ważny lub wręcz nieodzowny czynnik umożliwiający realizację funkcji społecznych i gospodarczych danej grupy instytucji, do której niewątpliwie zalicza się banki.

5. Zaufanie do banków w świetle badań ankietowych

Wobec zaprezentowanych argumentów, przemawiających przeciwko i za traktowaniem banków jako instytucji zaufania publicznego, ciekawie prezentują się wyniki badań przeprowadzonych przez Pentor w 2009 roku i Instytut TNS Polska w 2014 roku, których przedmiotem była ocena poziomu zaufania, jakim polscy klienci darzyli banki zaraz po wybuchu kryzysu finansowego oraz 5 lat później.

Kryzys finansowy dotarł do Polski z początkiem października 2008 roku, co potwierdziły badania koniunktury w placówkach bankowych. Pierwszym sygnałem był spadek syntetycznego wskaźnika koniunktury Pengab, który nagle i niespodziewanie obniżył się o połowę (w kwietniu 2008 roku wynosił 42,1 pkt, we wrześniu 39,7 pkt, a na koniec 2008 roku spadł do poziomu 21,1 pkt).

Co ciekawe, opinie bankowców w tym okresie nie znajdowały jeszcze potwierdzenia w oficjalnych statystykach banku centralnego, na co dowodem był trwający wzrost depozytów w bankach i dynamicznie rozwijająca się akcja kredytowa, a wyniki finansowe banków za trzeci kwartał 2008 roku były najlepsze w historii transformacji ustrojowej po 1989 roku.

Badania koniunktury wskazujące na jej pogorszenie znalazły natomiast odbicie w nastrojach klientów. Badanie przeprowadzone na początku 2009 roku pozwoliło także uchwycić wpływ kryzysu finansowego na poziom zaufania Polaków do banków. W tym czasie ogólna opinia o działających w Polsce bankach uległa znacznemu pogorszeniu. Pomiędzy październikiem 2008 a lutym 2009 roku istotnie zmniejszył się odsetek Polaków mających o tych instytucjach dobre zdanie (z 40 proc. do 30) oraz ocen ambiwalentnych (z 38 proc. do 35), podczas gdy wzrosła liczba respondentów oceniających je źle (z 10 proc. do 27). Warto jednak odnotować, że przeprowadzony w październiku 2008 roku kontrolny pomiar zaufania do banków i reakcji Polaków na kryzys ujawnił, że utrzymuje się ono na poziomie zbliżonym do stwierdzonego w 2007 roku. Jedyną różnicą był wyższy odsetek osób deklarujących brak zaufania

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 28/11/2026 02:32:10

(22 proc. wobec 16) oraz mniejszy tych, które nie miały zdania (23 wobec 30). W pomiarze przeprowadzonym w 2008 roku stwierdzono jednak istotną różnicę między odsetkiem deklarujących zaufanie wobec sektora bankowego pomiędzy klientami banków (71 proc.) i niekorzystającymi z ich usług (38 proc.).

Choć badania przeprowadzone w lutym 2009 roku potwierdziły spadek koniunktury bankowej, to odsetek deklarujących zaufanie do banków wcale się nie zmniejszył, a wręcz przeciwnie – nieco wzrósł (z 55 proc. do 57). Towarzyszył temu wzrost udziału osób nieufnych (z 22 proc. do 29). Wytłumaczeniem tej tendencji może być wykrystalizowanie się opinii osób wcześniej niezdecydowanych bądź unikających wyrażenia swojej opinii na temat sektora bankowego. Wzrost liczby respondentów deklarujących brak zaufania skutkuje pogorszeniem relacji osób ufających bankom do tych nieufających, tzw. zaufania netto, które zmniejszyło się w okresie październik 2008–luty 2009 roku do z 33 do 28 pkt proc.

Za ciekawostkę uznać należy fakt, że wzrost liczby ufających bankom odnotowano wśród respondentów niekorzystających z banków (z 38 do 45 proc.), czemu towarzyszył spadek odsetka ufających wśród klientów banków (z 71 proc. do 67).

Ważnym wskaźnikiem zaufania jest w przypadku klientów banków poziom aprobaty dla stwierdzenia: „Mój bank jest godny zaufania, więc nie boję się o swoje pieniądze". W lutym 2009 roku pogląd ten podzielało 64 proc. klientów banków, podczas gdy w październiku 2008 roku było ich o 5 pkt proc. mniej. Jednocześnie poziom częściowej bądź całkowitej dezaprobaty wzrósł z 23 do 30 proc.

Zaprezentowane dane wskazują, że kryzys finansowy w Polsce nie wpłynął zasadniczo na poziom zaufania ogółu społeczeństwa do banków, i to pomimo zaobserwowanego pogorszenia ogólnych opinii o działających w Polsce bankach. Odsetek darzących banki zaufaniem zmalał nieznacznie wśród klientów banków, a wzrósł nieco wśród tych, którzy z ich usług nie korzystali. Jednak zarówno wśród jednych, jak i drugich rośnie grupa osób nieufających tym instytucjom.

Warty odnotowania jest fakt, że erozja zaufania klientów względem banków postępowała selektywnie. Relatywnie większy spadek odnotowano w przypadku banków zagranicznych i z przewagą kapitału zagranicznego. Mimo kryzysu finansowego banki w Polsce na początku 2009 roku darzono sporym zaufaniem. Stosunkowo łagodny przebieg procesu utraty zaufania można tłumaczyć nagromadzonym w przeszłości kapitałem zaufania [Śmiłowski, 2010].

Kolejne badanie zostało przeprowadzone na przełomie marca i kwietnia 2014 roku [TNS Polska, 2014]. Wskazuje ono na poprawę – w porównaniu z rokiem poprzednim – zarówno reputacji sektora bankowego, jak i deklarowanego przez Polaków zaufania do banków. 60 proc. dorosłych respondentów pytanych o to, czy mają zaufanie do swojego banku, odpowiedziało twierdząco. Takiego samego zdania było 95% ankietowanych przedsiębiorców. W opinii społecznej bank, z którego usług korzystają klienci, zajmuje czołowe miejsce na liście instytucji zaufania publicznego. Taki pogląd podzielało 60 proc. ankietowanych, czyli o 3 pkt proc. więcej niż w pomiarze przeprowadzonym rok wcześniej. Analogiczne wskazania można

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 28/11/2026 02:32:10

zaobserwować również wśród przedsiębiorców, spośród których aż 95% deklarowało zaufanie do banku, z którego korzystają.

Reputacja sektora, mierzona w tych badaniach tzw. indeksem TRIM, osiągnęła poziom 30 punktów, czyli o 2 więcej niż w roku poprzednim. Wysoki poziom zaufania i reputacji tłumaczyć może między innymi to, że mimo nadal trwającego kryzysu finansowego banki w Polsce poradziły sobie z nim dobrze i nie wymagały dofinansowania ze strony podatników, o co musiały ubiegać się instytucje finansowe w innych krajach.

Badania przeprowadzone w 2014 roku pozwoliły również ocenić zaufanie wśród klientów banków oraz osób niekorzystających z usług bankowych. Zgodnie z wynikami ankiety klienci banków oceniają je lepiej niż ogół społeczeństwa, deklarując także wyższy poziom zaufania. Połowa Polaków uważa, że o bankach mówi się dobrze wśród ich znajomych i rodziny. Przeciwnego zdania jest co piąty ankietowany. Dobrą i bardzo dobrą opinię o bankach ogółem ma 46 proc. Polaków. Źle ocenia je 10 proc. Cały polski sektor bankowy ma zaufanie 50 proc. opinii publicznej i 70 proc. przedsiębiorców.

Zaufanie staje się natomiast czynnikiem różnicującym banki i jest potencjalnym źródłem ich przewagi konkurencyjnej. Stosunkowo wysoka różnica między deklarowanym zaufaniem do swojego banku i banków ogółem, podobnie jak opinia, że nie wszystkie banki obdarza się tam samym zaufaniem, pokazują, że osobiste doświadczenie stanowi bardzo istotny element wyborów klientów. Według cytowanych badań wśród wielu czynników mających wpływ na wybór usług konkretnego banku po raz pierwszy od kilku lat zaufanie znalazło się na szczycie listy. Dla 36 proc. klientów zamożnych i 27 proc. wszystkich klientów było to najważniejsze kryterium wyboru, a dla połowy przedsiębiorców stanowiło najistotniejszy czynnik decydujący o tym, że chcą nadal współpracować z danym bankiem.

Zakończenie

Daje się zauważyć, że przytoczone fakty, ukazujące mniej lub bardziej świadome nadużywanie przez banki asymetrii w relacjach z klientami, nie znajdują potwierdzenia w wynikach badań przeprowadzonych w 2009 oraz 2014 roku. Trudno jest więc jednoznacznie odpowiedzieć na pytanie postawione w tytule niniejszego opracowania. Rodzi się zatem pytanie o źródło tej rozbieżności. Wydaje się, że jej powody mogą z jednej strony wiązać się z wysiłkami państwa, które stara się stworzyć na tyle skuteczne rozwiązania systemowe wobec systemu bankowego, by dawać klientom ogólne poczucie bezpieczeństwa w przypadku korzystania przez nich z produktów bankowych. Przyczyną może być także brak świadomości niektórych respondentów (klientów banków) nadużyć popełnianych przez banki. Inny potencjalny czynnik to kojarzenie przez respondentów pojęcia „zaufania" tylko z bezpieczeństwem powierzanych bankom środków, które, jak to zostało wzmiankowane, zapewnia BFG, a nie

Pobrane z czasopisma Annales H - Oeconomia **http://oeconomia.annales.umcs.pl**
Data: 28/11/2026 02:32:10

same banki. Identyfikacja realnych powodów dobrej opinii klientów na temat banków, mimo ich nie zawsze kryształowej uczciwości w relacjach z klientami, wymagałaby jednak przeprowadzenia odrębnych badań.

Bibliografia

1. Andrzejwski M., *Anatomia i mechanizm działania wirusa wywołującego kryzys finansowy w Polsce, czyli rzecz o asymetrycznych, złożonych instrumentach pochodnych w ujęciu mikro- i makroekonomicznym – wyniki badań naukowych*, nowa.uek.krakow.pl/files/common/wydzial-finansow/inne/opcje.
2. Gradoń W., *Zaufanie jako czynnik kształtowania stabilności rynku miedzybankowego*, [w]: *Finanse w niestabilnym otoczeniu: dylematy i wyzwania: Bankowość*, I. Pyka, J. Cichorska (red.), Studia Ekonomiczne Nr 105 (2012), Wyd. UE w Katowicach, Katowice 2012.
3. Radziszewski E., *Bank jako instytucja zaufania publicznego. Gwarancje prawne i instytucjonalne*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2013.
4. *Słownik* języka *polskiego PWN*, www.sjp.pwn (dostęp: 15.03.2014).
5. Śmiłowski E., *W kryzysie zaufania*, http://pentor-arch.tnsglobal.pl (dostęp: 15.06.2014).
6. Uchwała Izby Cywilnej Sądu Najwyższego z 30 kwietnia 1999 r., III CZP 61/98. OSNC 1999, nr 12, poz. 201.
7. Ustawa z 14 grudnia 1994 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (Dz. U. z 2009 r. Nr 84, poz. 711 z późn. zm.).
8. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1376, z późn. zm.).
9. *Wizerunek polskiego sektora bankowego. Edycja 2014*, TNS Polska, 2014.

Are banks still institutions of public trust?

In the general opinion banks are seen as institutions of public trust. This trust was put to the test during the financial crisis in 2008. Moreover, banks often provided additional arguments to treat them as the lack of trust institutions, examples of which are shown in this article. However this was not confirmed by the results of studies over the level of trust that the Polish customers have in such institutions. Without a clear answer remains the question of whether banks deserve or do not deserve to be called public trust institutions.