

5. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BANKÓW W POLSCE W DOBIE PANDEMII COVID-19

<https://doi.org/10.18559/978-83-8211-152-1/5>



Krzysztof Waliszewski

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu
krzysztof.waliszewski@ue.poznan.pl

Corporate Social Responsibility of banks in Poland during the COVID-19 pandemic

Abstract: The actions of socially responsible banks were implemented on a large scale before the outbreak of the COVID-19 pandemic and concerned such areas as environmental and climate protection, financial education, health protection, employee volunteering, patronage of culture and arts, and supporting non-governmental organizations. However, after the outbreak of the pandemic, these actions have focused in particular on the priorities and challenges of the pandemic time. The aim of the chapter is to analyze social projects implemented by banks in Poland in 2020, i.e. the year of the outbreak of the pandemic. The chapter presents the idea of corporate social responsibility on the basis of banks from the theoretical point of view. Then, in connection with the COVID-19 pandemic and the 2020+ coronavirus crisis, the focus was on describing the impact of this crisis on the situation in the banking sector in Poland, which was the background to present social activities of the largest banks in Poland related to mitigating the effects of the pandemic for various groups of stakeholders. From the presented analysis of social activities, it can be concluded that they were multidirectional and concerned bank customers, including seniors, bank employees in the field of remote work support, health and their families, remote education, scholarship programs, IT education and cybersecurity, as well as those affected by the crisis health service.

Keywords: coronacrisis 2020+, CSR, ESG, COVID-19 pandemic, banks.

Wstęp

Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych, szczególnie po globalnym kryzysie finansowym 2007–2009, stała się koniecznością. Odbudowanie nadzarpniętej przez kryzys finansowy reputacji i erozja zaufania publicznego do

Sugerowane cytowanie:

Waliszewski, K. (2022). Społeczna odpowiedzialność banków w Polsce w dobie pandemii COVID-19. W: G. Kotliński (red.), *Bankowość komercyjna i spółdzielcza w Polsce – refleksje po trzech dekadach transformacji. Szkice ku pamięci Doktora Ryszarda Mikołajczaka* (s. 87–102). Poznań: Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. <https://doi.org/10.18559/978-83-8211-152-1/5>



Ta książka jest udostępniana na licencji Creative Commons – Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 4.0 Międzynarodowe

banków wymagały coraz bardziej autentycznego i rozbudowanego w instrumenty wdrażania orientacji społecznej banków. Koronakryzys 2020+ trwający w Polsce od marca 2020 r. oznaczał dla banków szok podażyowo-popytowy, z którym musiały sobie poradzić.

Zapewnienie ciągłości działania w warunkach dużej absencji, kwarantanny i pracy zdalnej pracowników banków, finansowanie gospodarki, zapewnienie wsparcia płynnościowego przedsiębiorstw, realizacja tarcz antykryzysowych i tarczy finansowej PFR, wspieranie służby zdrowia oraz projekty COVID-owe to działania wpisujące się w społeczną misję banków podczas pandemii. Celem rozdziału jest prezentacja projektów związanych ze zmniejszaniem negatywnych skutków COVID-19 przez banki komercyjne działające w Polsce dla różnych grup ich interesariuszy – klientów, pracowników, służby zdrowia, społeczności lokalnych i całej gospodarki. Celem rozdziału jest analiza projektów społecznych realizowanych przez banki w Polsce w 2020 r., czyli roku wybuchu pandemii. W rozdziale wykorzystano dane publikowane przez spółkę Mojebankowanie.pl, która od kilku lat w ramach projektu Instytucja Roku analizuje jakość obsługi bankowej w placówkach i w kanałach zdalnych, a od pięciu lat również dokonuje oceny projektów CSR banków.

5.1. Istota społecznej odpowiedzialności biznesu w sektorze bankowym

Odpowiedzialność społeczną każdej korporacji można podzielić na cztery kategorie: odpowiedzialność ekonomiczną (płacenie za negatywne skutki), odpowiedzialność prawną (przestrzeganie zasad), odpowiedzialność etyczną (dotyczącą wartości, sprawiedliwości społecznej i zrównoważonego rozwoju) oraz odpowiedzialność filantropijną. Pomimo tego CSR w sektorze finansowym należy postrzegać nie tylko w kategoriach interakcji między różnymi interesariuszami (udziałowcami, inwestorami, deponentami, pożyczkobiorcami, regulatorami) i instytucjami finansowymi w tych czterech obszarach, ale także w kontekście ich szczególnej funkcji pośredników finansowych. Globalny kryzys finansowy 2007–2009 ujawnił, że instytucje finansowe w ujęciu globalnym, w tym banki ważne systemowo, w części przypadków były nieodpowiedzialne społecznie (Jurek, 2015). W okresie przedkryzysowym szczególnie często były stosowane wobec konsumentów praktyki nieodpowiedzialnej sprzedaży produktów finansowych (*misselling*) niedopasowanych pod względem charakteru, profilu ryzyka, okresu trwania do potrzeb i oczekiwań klienta¹. Badania prowadzone w Polsce

¹ Więcej na ten temat w: (Nizioł, 2019).

wśród 10 największych banków wskazują, że działania przejrzystości złożonych produktów finansowych są niewystarczające (Pruchnicka-Grabias, 2017).

Idea społecznej odpowiedzialności banków ma długą tradycję, ponieważ banki od dawna są traktowane jako instytucje zaufania publicznego, które jest wspierane przez sieć bezpieczeństwa finansowego (*financial safety net*), w tym w szczególności system gwarantowania depozytów (Zaleska, 2017). Rozwój tej idei był najbardziej zauważalny w przedspółdzielczych instytucjach kredytowych (bankach pobożnych, kasach oszczędnościowo-pożyczkowych, kasach kredytowych, towarzystwach zaliczkowych, samopomocowych magazynach wiejskich, zakładkach na sprzężaj, bankach ludowych oraz bankach spółdzielczych²). Zgodnie z koncepcją społecznej odpowiedzialności biznesu przedsiębiorstwa bankowe mają wobec otoczenia, w którym prowadzą działalność, także inne, równie ważne, zobowiązania. Banki jako kluczowi gracze na rynku finansowym nie mogą w swojej działalności abstrahować od potrzeb i interesów obywateli i gospodarki, w której działają (Jaworski i Szelałowska, 2014). Należy przy tym podkreślić, że ustrój obowiązujący w Polsce według Konstytucji RP to społeczna gospodarka rynkowa.

Banki komercyjne, poza osiągnięciem celów czysto komercyjnych, takich jak maksymalizacja zysku czy wartości rynkowej dla akcjonariuszy, coraz częściej zwracają uwagę na społeczny wymiar swojej działalności oraz służebną rolę wobec gospodarki. Banki opierają swoją działalność na zaufaniu społecznym i reputacji, które należy zwiększać poprzez określone postępowanie. Banki poza akcjonariuszami powinny również uwzględniać w swoich działaniach potrzeby innych interesariuszy, do których należą pracownicy, klienci, społeczności lokalne, a także wspierać kulturę, sztukę, edukację i ochronę środowiska. Szczególnie w czasie pokryzysowym instytucje bankowe z większym zainteresowaniem wykorzystują instrumentarium aktywności społecznych jako odpowiedź na nieetyczne i nieodpowiedzialne działania części banków, które polegały na nieodpowiedzianej sprzedaży produktów finansowych (*misselling*) prowadzącej do kosztów związanych z materializacją *misconduct risk*, a także erozji zaufania do instytucji finansowych.

Koncepcja społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR, *corporate social responsibility*) jest zgodna z założeniem, że jej stosowanie da instytucji finansowej w długim okresie więcej korzyści, niż wynoszą koszty jej realizacji. Jest ona zatem oparta na rachunku korzyści odroczonej w czasie. Korzyści te mogą mieć wymiar finansowy i pozafinansowy. Korzyści finansowe dotyczą długoterminowego, pozytywnego wpływu działalności społecznie odpowiedzialnej na wyniki i wskaźniki finansowe osiągnięte przez bank. Z badań międzynarodowych prowadzonych w różnych okresach i w różnych państwach w większości

² Więcej na temat społecznej odpowiedzialności banków spółdzielczych w: (Waliszewski, 2018b).

przypadków występowała pozytywna zależność między społecznymi miernikami dokonań a finansowymi miernikami dokonań (*corporate financial performance*, CFP), m.in. Bolton (2013), Meng-Wen & Chung-Hua (2013), Simpson & Kohers (2002) (Fijałkowska i Zysnarska-Dworczak, 2017)³. W wymiarze niefinansowym korzyścią tą może być wzrost rozpoznawalności marki, wzrost reputacji i zaufania do banku, postrzeganie banku jako przyjaznego środowisku czy społecznościom lokalnym. Należy również odróżnić podejmowanie działań przez banki w obszarze CSR jako element marketingu i promocji (promocyjny CSR) od autentycznej orientacji społecznej instytucji bankowej na wszystkich szczeblach zarządzania i przeświadczenia zarządu i właścicieli co do zasadności realizacji instrumentów CSR (strategiczny CSR) (Waliszewski, 2018b). Należy jednak podkreślić, że obecnie mówi się w szerszym kontekście o bankowości zrównoważonej określanej symbolami ESG, gdzie E to aspekty środowiskowe, S – aspekty społeczne, a G – ład korporacyjny.

Od początku 2017 r. banki jako jednostki zainteresowania publicznego zostały objęte obowiązkiem sporządzania i publikowania danych o charakterze niefinansowym, w tym w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu (tzw. raportowanie społeczne)⁴. Najczęściej przybierają one formę tzw. raportów społecznych sporządzanych według międzynarodowych wytycznych GRI (*Global Reporting Initiative*) lub coraz częściej raportów zintegrowanych składających się z danych finansowych i niefinansowych, w tym społecznych. W Polsce są już przykłady sporządzania przez banki raportów zintegrowanych, np.: ING Bank, Bank Millennium (Smuła, 2018) i BNP Paribas Bank Polska. Wprowadzenie takiego obowiązku skłania dodatkowo banki do bycia społecznie odpowiedzialnym w różnych wymiarach, np. etycznym, ekologicznym, edukacyjnym, filantropijnym i wobec różnych interesariuszy, w tym klientów, pracowników i właścicieli.

Od 2007 r. Forum Odpowiedzialnego Rozwoju organizuje Konkurs na Raporty Społeczne. W latach 2007–2019 banki zgłosiły łącznie 52 raporty społeczne, które uzyskiwały nagrody i wyróżnienia (tabela 1). Od 2021 r., w związku z opisywanym rozszerzeniem aspektów raportowania, są to raporty zrównoważonego rozwoju (ESG).

Instytucjonalnie działania z obszaru CSR banki mogą realizować samodzielnie, a także coraz częściej przez fundacje bankowe powołane dla wykonywania takich zadań. Projekty społeczne mogą mieć charakter lokalny lub ogólnopolski, mogą być skierowane do wnętrza organizacji, gdy są przeznaczone dla pracowników banku, lub na zewnątrz, gdy są skierowane do pozostałych interesariuszy banku. W zakresie tematycznym działania społeczne mogą dotyczyć wolontariatu pracowniczego, szeroko pojętej edukacji na różnych poziomach począwszy

³ Więcej na temat korzyści i kosztów CSR w instytucjach finansowych w: (Waliszewski, 2018a).

⁴ Więcej na temat raportowania społecznego banków w: (Waliszewski, 2017).

Tabela 1. Raporty społeczne banków zgłoszone do Konkursu na Raporty Społeczne wraz z uzyskanymi nagrodami i wyróżnieniami

Lata	Liczba raportów	Banki i uzyskane nagrody/wyróżnienia
2007	6	Bank BPH S.A., Bank Millenium S.A., Bank Zachodni WBK S.A., BRE Bank S.A., Fortis Bank Polska S.A., PKO BP S.A.
2008	2	Bank Millenium S.A., BRE Bank S.A. Bank Millennium S.A. – wyróżnienie
2009	3	BRE Bank S.A., Bank Millennium S.A., Bank BPH S.A. BRE Bank S.A. – nagroda główna
2010	2	BGK, Bank BPH
2011	–	nie zgłoszono raportów społecznych banków
2012	4	Kredyt Bank S.A., Bank Millennium S.A., Bank BPH S.A., Bank BGŻ S.A.
2013	3	ING Bank Śląski S.A., Bank BPH S.A., Bank Millennium S.A. ING Bank Śląski S. A. – najlepszy debiut
2014	3	Bank BGŻ S.A., Bank Millennium, BZ WBK S.A. BZ WBK S.A. – wyróżnienie
2015	3	ING Bank Śląski S.A., Bank Millennium S.A., BZ WBK S.A. BZ WBK S.A. – wyróżnienie, nagroda internautów
2016	4	Narodowy Bank Polski, Bank Millennium S.A., BZ WBK S.A., mBank S.A. BZ WBK S.A. – nagroda internautów, nagroda dziennikarzy
2017	6	Bank Millennium, Bank Ochrony Środowiska, BZ WBK S.A., BGŻ BNP Paribas S.A., ING Bank Śląski S.A., mBank S.A. BZ WBK S.A. – wyróżnienie, nagroda internautów, nagroda dziennikarzy
2018	6	ING Bank Śląski S.A., Idea Bank S.A., Credit Agricole Bank Polska S.A., Bank BGŻ BNP Paribas Polska S.A., mBank S.A., Bank Millennium S.A. ING Bank Śląski S.A. – wyróżnienie za raport zintegrowany
2019	7	CitiHandlowy S.A., BNP Paribas S.A., Santander Bank Polska S.A., Credit Agricole Bank Polska S.A., mBank S.A., Bank Millennium S.A., ING Bank Śląski S.A. Santander Bank S.A. – nagroda za raport społeczny
2020	8	Santander Bank Polska nagroda główna w kategorii Raport Zrównoważonego Rozwoju BNP Paribas Bank Polska nagroda Giełdy Papierów Wartościowych – najlepszy debiut w kategorii raporty zintegrowane
2021	7	Santander Bank Polska SA – nagroda główna za raport zrównoważonego rozwoju ING Bank Śląski S.A. – nagroda za raport zintegrowany

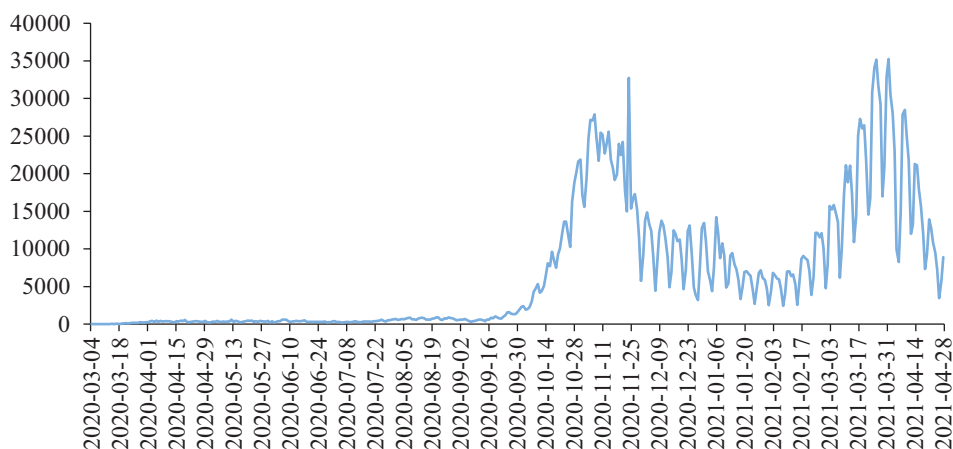
Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (Konkurs..., 2022).

od przedszkola, uświadamiania klientów banku w ważnych kwestiach, np. cyberbezpieczeństwa, wspierania organizacji pozarządowych, w tym fundacji, stowarzyszeń, wspierania sportu, kultury, nauki, sztuki. Mogą to być również programy stypendialne i grantowe wspomagające zdolne dzieci i młodzież oraz polską naukę.

Należy oczekiwać, że w przyszłości autentyczne działania społeczne banków w Polsce będą się intensyfikować w wyniku wzrostu świadomości właścicieli i zarządzających bankami z długofalowych korzyści finansowych i pozafinansowych stosowania działań CSR.

5.2. Działania społecznie odpowiedzialne banków w Polsce w dobie pandemii COVID-19

W marcu 2021 r. minął dokładnie rok od momentu, gdy Światowa Organizacja Zdrowia ogłosiła epidemię koronawirusa SARS-CoV-2 pandemią dotyczącą bez wyjątku wszystkie kraje na świecie i wszystkie sfery życia społeczno-gospodarczego. Czynnikiem szokowy w postaci pojawienia się wirusa w chińskim Wuhan i jego dynamiczne rozprzestrzenianie się nie znajduje precedensu we współczesnej historii świata. Z dnia na dzień dokonano zamknięcia gospodarek (*lockdown*) i branż narażonych na szczególnie wysoką transmisję wirusa, powodując ograniczenie aktywności gospodarczej przedsiębiorstw i gospodarstw domowych, a także przenosząc kształcenie dzieci i młodzieży do internetu. Praca i nauka zdalna ujawniły wykluczenie cyfrowe i niedostateczne wyposażenie



Rysunek 1. Nowe przypadki zachorowań na COVID-19 w Polsce

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (*Coronavirus...*, 2021).

gospodarstw domowych w sprzęt komputerowy, mikrofony, słuchawki, kamery. Pandemia rodziła również wiele konfliktów domowych i napięć społecznych, ponieważ dotychczas spotykający się w określonych porach dnia małżonkowie i dzieci przebywali razem przez cały dzień. W skali makroekonomicznej dla całej gospodarki oznaczało to nieuchronną recesję o nieznanym czasie trwania (Solarz i Waliszewski, 2019).

W marcu 2021 r. można mówić o trzeciej już fali pandemii oraz o wyścigu ze szczepieniami wobec nowych, bardziej zaraźliwych mutacji wirusa. Do początku marca 2021 r. na całym świecie zachorowało 115 mln osób, a zmarło 2,55 mln osób, od marca w Polsce zachorowało 1,72 mln osób, a zmarło 44 tys. osób. W naszym kraju w okresie od marca 2020 r. do kwietnia 2021 r. zaobserwowano trzy fale koronawirusa (rysunek 1), przy czym każda kolejna fala charakteryzowała się większą liczbą zachorowań.

Statystyki dotyczące COVID-19 dla Polski na dzień 29.04.2021 r. przedstawiają się następująco (*COVID-19 w Polsce...*, 2021):

- łączna liczba zakażonych: 2 785 353;
- liczba zmarłych: 67 073;
- liczba osób, które wyzdrowiały: 2 483 780;
- liczba testów wykonanych w kierunku koronawirusa: 14 259 976;
- liczba wykonanych szczepień przeciwko COVID-19: 11 081 369;
- liczba osób w pełni zaszczepionych: 2 852 329.

Z badania ankietowego przeprowadzonego przez ZBP wśród największych banków w Polsce na temat podjętych działań wspierających służbę zdrowia i najbardziej potrzebujących można wyróżnić siedem najważniejszych obszarów wsparcia przedstawionych na rysunku 2.



Rysunek 2. Sektor bankowy dla służby zdrowia i najbardziej potrzebujących

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: (*Bankowe inicjatywy...*, 2020).

W obliczu pandemii koronawirusa instytucje finansowe, w tym banki, stanęły przed wyzwaniem zapewnienia ciągłości działania (*business continuity management*, BCM) i obsługi klienta w czasie, gdy część pracowników przebywała na kwarantannie. Pandemia przyspieszyła o kilka lat transformację cyfrową banków oraz transformację ich modeli biznesowych i operacyjnych, ponieważ dominującą formą kontaktu klienta z bankiem niezależnie od segmentu stały się kanały zdalne – internet i telefon. Dla banków rodziło to wyzwanie dbania o cyberbezpieczeństwo, ponieważ nasiliła się aktywność cyberprzestępców. Instytucje finansowe, w szczególności banki, zostały dotknięte trzykrotnym obniżeniem stóp procentowych przez NBP, przez co maksymalne oprocentowanie kredytów obniżyło się z 10% do 7,2%.

Dodatkowo sektor bankowy zaproponował swoim klientom moratoria kredytowe związane z odroczeniem spłaty kredytów w czasie. Wzrost niepewności i ryzyka w gospodarce oraz zwiększona skala zawieszania działalności i upadłości przedsiębiorstw generowała mniejszy popyt przedsiębiorstw i gospodarstw domowych na kredyt bankowy oraz wymóg tworzenia większych rezerw na niespłacane kredyty, które obciążały wyniki finansowe banków.

Jedynym typem kredytu konsumenckiego, który wykazał dodatnią dynamikę wzrostu w okresie pandemii, był kredyt ratalny na zakup sprzętu AGD-RTV, komputerów i doposażanie mieszkań i domów w trakcie ich remontów na początku pandemii. Według danych na koniec grudnia 2020 r. banki odnotowały zysk netto na poziomie 7,8 mld zł wobec 13,8 mld zł w grudniu 2019 r. (spadek o 44%) (*Wyniki finansowe...*, 2021). Pomimo wielu problemów banki współuczestniczyły w realizacji rządowych programów osłonowych i wsparcia płynnościowego dla przedsiębiorstw – kolejnych tarcz antykrzysowych i tarczy finansowej PFR⁵. Pomimo drastycznego pogorszenia dochodów banki kontynuowały cykliczne programy społeczne, a także przygotowały specjalne programy związane z łagodzeniem skutków pandemii dla klientów, pracowników i społeczności lokalnych. Pandemia trwale zmieni model pracy w banku oraz model obsługi klienta.

Przegląd projektów społecznych banków komercyjnych w Polsce związanych z pandemią COVID-19 i łagodzeniem jej negatywnych skutków zawiera tabela 2.

Instytucje finansowe postawione wobec potrzeb, jakie zrodziła pandemia, wprowadziły programy społeczne związane z pomocą materialną i finansową dla szpitali, medyków, pracowników banków i ich klientów. To właśnie projekty związane z COVID-19 dominowały w 2020 r. (41%). Na drugim miejscu uplasowały się programy edukacyjne (32%) dotyczące edukacji finansowej, wspomagania edukacji zdalnej, stypendiów dla studentów, edukacji ekologicznej czy

⁵ Więcej na ten temat zob. w: (Niedziółka, 2021).

Tabela 2. Projekty społeczne banków bezpośrednio dotyczące COVID-19 zrealizowane w 2020 r.

Bank	Projekt	Charakterystyka
Alior Bank	Działania pomocowe w ramach walki z pandemią	<p>Podczas pierwszej fali pandemii pracownicy spółek z Grupy PZU, w tym Alior Banku, zaangażowali się w różne inicjatywy, często oddolne i o lokalnym charakterze. W tym trudnym okresie pandemii zbierali m.in. pieniądze na pomoc w walce z koronawirusem.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pracownicy zorganizowali zbiórkę pieniędzy na zakup tzw. namiotów barierowych dla chorych na COVID-19. Do każdej wpłaconej przez pracowników złotówki, bank dołożył drugą – Alior Bank przekazał wiosną 2020 r. środki na walkę ze skutkami pandemii. Bank zareagował m.in. na apel Szpitala Wojewódzkiego w Szczecinie, który został przekształcony w szpital zakaźny, i przekazał pieniądze na zakup sprzętu niezbędnego do przyjmowania chorych na COVID-19 – Alior Bank wsparł także Uniwersytecki Szpital Dziecięcy w Krakowie, który w mediach społecznościowych zwrócił się z prośbą o pomoc w pozyskaniu materiałów biurowych. Na wsparcie banku mógł liczyć także Instytut „Pomnik – Centrum Zdrowia Dziecka” – Alior Bank przekazał również laptopy do nauki zdalnej dla podopiecznych Krajowego Funduszu na Rzecz Dzieci. Sprzęt posłużył m.in. uczniom z talentem muzycznym – bez odpowiedniej technologii ich zdalne nauczanie w czasie pandemii nie byłoby możliwe – W grudniu 2020 r. pracownicy Alior Banku po raz kolejny zorganizowali akcję charytatywną pod hasłem „Podaruj Prezent”. Celem inicjatywy jest wsparcie osób najbardziej potrzebujących. Pandemia spowodowała, że ludzi potrzebujących wsparcia jest jeszcze więcej. W ramach akcji ponad 1000 pracowników Alior Banku przygotowywało paczki świąteczne, którymi obdarowano ponad 260 osób, w tym dzieci i młodzież z placówek opiekuńczo-wychowawczych, dzieci z chorobą onkologiczną, osoby z niepełnosprawnością, samotne osoby starsze oraz osoby w bardzo trudnej sytuacji życiowej. W przygotowanie paczek włączyły się całe zespoły, a czasami również członkowie rodzin i bliscy pracowników Alior Banku.
ING Bank Śląski	Wsparcie ochrony zdrowia	<p>ING Bank Śląski wspierał służbę zdrowia od początku wybuchu pandemii.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Już w marcu 2020 r. zdecydował o przekazaniu 4 mln zł darowizny na ochronę zdrowia. Po konsultacjach z Ministerstwem Zdrowia postanowił udzielić wsparcia tam, gdzie był obserwowany największy wzrost liczby chorych. Pomoc trafiła do konkretnych szpitali i placówek medycznych – Jesienią bank zdecydował o przekazaniu kolejnego 1 mln zł darowizny. Pomoc ta trafiła do wybranych 10 szpitali – Dodatkowo w uruchomionej wspólnie z Fundacją ING Dzieciom Zbiórce na ochronę zdrowia, dzięki wpłatom klientów, pracowników i Grupy ING, zebrano ponad 2 mln zł. Wszystkie fundusze z przelewów dobroczynnych zostały skrupulatnie rozliczone i trafiły do wybranych 20 placówek medycznych, w tym do szpitali wskazanych przez darczyńców

Bank	Projekt	Charakterystyka
Bank Credit Agricole	COVID 19 – komunikacyjny wyścig z czasem	<p>Pandemia wiele zmieniła w rzeczywistości banku. Zrewidowała plany, wartości i cele zarówno w aspekcie czysto ludzkim, jak i biznesowym. Bank z jednej strony chciał otoczyć klientów opieką i wsparciem. Z drugiej strony chciał zadbać o bezpieczeństwo i komfort pracy pracowników, którzy często musieli odnaleźć się w nowych rolach w życiu prywatnym. Sytuacja zmieniła się i nie była przewidywalna. Połączkowo z własnej inicjatywy bank zmienił organizację obsługi w placówkach. Następnie na bieżąco dostosowywał się do kolejnych restrykcji. O wszystkim informował klientów, także o rządowych programach. To był swoisty wyścig z czasem.</p> <p>Działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bezpieczne bankowanie dla Ciebie i dla nas. Bank informował, jak korzystać z jego produktów, usług bez wychodzenia z domu, o dostępności i pracy placówek oraz infolinii. Bank mówił o bezpieczeństwie w kontekście zagrożenia epidemiologicznego, jak również o oszustwach i wyłudzeniach. Stworzył filmy wideo dla osób nie(do)słyszających, z tłumaczeniem na język migowy – Wsparcie dla Ciebie. Bank informował o specjalnych ofertach, jak również o dotychczasowych usługach, które mogły okazać się przydatne w nowej rzeczywistości. Te pierwsze zachęcały do zostania w domu, bankowania i kupowania online (dodatkowe rabaty w Klubie Rabatowym; 1% zwrotu za płatności kartą kredytową online; raty online 0%). Informowały także o wprowadzonych ułatwieniach dla klientów; zawieszeniu spłaty rat; ofercie dla pracowników służb medycznych i mundurowych w podziękowaniu za ich trud pracy – Wsparcie dla Seniora. Bank informował, jak można pomóc starszym osobom – niezależnie od banku, w którym mają konto. Dla seniorów, którzy korzystają z bankowości, stworzył proste manuale. We współpracy z Neonet przygotował ofertę zakupu laptopa/tableta/smartfona na raty 0%. Informował o możliwości bezpiecznego, zdalnego otwarcia konta przez aplikację na telefonie

Bank	Projekt	Charakterystyka
Bank Pekao	Z pomocą w czasie pandemii	<p>Jednym z ważniejszych elementów działalności Banku Pekao w 2020 r. była odpowiedź na diametralną zmianę sytuacji rynkowej, jaką był wybuch pandemii koronawirusa i związane z nią znaczące ograniczenie działalności gospodarczej. Bank nie tylko wdrożył plan pomocowy dla swoich klientów, ale podjął też szereg działań prospołecznych, angażując się w pomoc organizacjom i instytucjom, które szczególnie odczuły skutki obecnej sytuacji. Jednym z nich było wsparcie dla polskiej służby zdrowia, zakładów opieki zdrowotnej i służb sanitarnych, które podejmowały działania przeciwdziałające rozprzestrzenianiu się choroby COVID-19. W czasie pandemii Pekao zadbało również o pracowników, wdrażając szereg działań mających na celu ograniczenie ryzyka zarażenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wiosną Bank Pekao wspólnie z Fundacją im. Mariana Kantona przekazał 5 mln zł w formie darowizn na rzecz 11 szpitali w całej Polsce. Środki zostały wykorzystane na zakup specjalistycznego sprzętu medycznego i wyposażenie placówek w materiały niezbędne w walce z koronawirusem. Fundacja Banku im. Mariana Kantona zakupiła też 2,3 tys. sztuk maseczek, które zostały podarowane szpitalom, straży pożarnej oraz seniorom – W maju 2020 r. pracownicy banku wzięli udział w zbiórce na zakup specjalistycznych namiotów barierowych chroniących medyków przed zakażeniem, podarowanych szpitalom i jednostkom ratownictwa medycznego w ramach wspólnej akcji Banku Pekao, PZU, Alior Banku i Link4. Pracownicy firm zebrali łącznie 200 tys. zł, a spółki przekazały drugie tyle. Łącznie zebrano 400 tys. zł na zakup namiotów – Latem Bank Pekao wraz z Fundacją Kantona przeznaczył także 150 tys. zł na rzecz 20 schronisk dla zwierząt celem zapewnienia im podstawowych potrzeb. Podobnie jak w przypadku namiotów barierowych była to zorganizowana akcja z całą Grupą PZU, dzięki której wsparcie otrzymało 60 schronisk. Ponadto, w ramach kontynuacji współpracy z Towarzystwem Opieki nad Zwierzętami w Polsce, Bank Pekao zorganizował wśród pracowników internetową zbiórkę środków na rzecz schroniska w Celestynowie, w wyniku której przekazał tej placowce 12 tys. zł – Podczas pierwszej fali pandemii pracownicy Banku Pekao zaangażowali się we wsparcie infolinii PFR dotyczącej tarczy antykrzysowej, a także infolinii NFZ dotyczącej COVID. W przypadku tej drugiej 50 wolontariuszy odebrało ponad 7,5 tys. połączeń, od osób poszukujących informacji o zasadach kwarantanny, sposobie kontaktu z sanepidem czy nowych rozwiązaniach w zakresie opieki lekarskiej. Pracownicy przeprowadzili ponad 1300 godzin rozmów. Dodatkowo, podczas drugiej fali koronawirusa, 40 konsultantów Pekao Direct wspierało infolinię Głównego Inspektora Sanitarnego

Bank	Projekt	Charakterystyka
Santander Bank Polska	Wsparcie studentów i absolwentów w dobie pandemii COVID-19 Stypendia Santander w dobie pandemii #ZostańWDoświadczeniu #ZainwestujWSiebie	<p>Santander podczas trwania pandemii zrealizował akcję #ZostańWDoświadczeniu oraz #ZainwestujWSiebie skierowaną do studentów i innych ludzi wchodzących na rynek pracy. W trakcie akcji niemal 3000 osób otrzymało wsparcie w ramach Stypendiów Santander, których celem był rozwój i dostosowanie kompetencji osób kończących studia do oczekiwań rynku pracy.</p> <p>Stypendia Santander szansą na rozwój</p> <p>Wsparcie było realizowane za pomocą intensywnych kursów rozwojowych online organizowanych przez prestiżowe uczelnie w Polsce i na świecie, a także w formie pomocy finansowej. Oferta rozwoju kompetencji dla środowiska akademickiego była bardzo szeroka i realizowana poprzez m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Międzynarodowe intensywne projekty rozwojowe, takie jak: Emerging Technologies Programs by MIT Professional Education (nowe technologie i transformacja cyfrowa), ESADE Soft Skills Innovation and Personal Management (kompetencje miękkie), Emerging Leaders – LSE (kompetencje liderkie) oraz English for Professional Development z University of Pennsylvania i British Council Online English Courses (kursy języka angielskiego) – Projekty ogólnopolskie – w ramach inicjatyw otwartych dla wszystkich studentów z polskich uczelni odbyły się m.in. Akademia Santander Universidades Online (prelekcje najwyższej kadry zarządzającej Santander Bank Polska) organizowane we współpracy z Uniwersytetem Ekonomicznym w Krakowie, Ogólnopolska Sesja Kół Naukowych, organizowana przy współpracy z Zachodniopomorskim Uniwersytetem Technologicznym w Szczecinie oraz szkolenie Odnawialne Źródła Energii – Małe Elektrownie Wodne organizowane wraz z Fundacją „ROJ” – Programy lokalne dla studentów wybranych uczelni – w 2020 r. programy lokalne obejmujące stypendia finansowe oraz kursy oferowaliśmy dla studentów m.in. z Uniwersytetu Warszawskiego, Uniwersytetu im. Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Witelona w Legnicy, Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie, Uniwersytetu Łódzkiego, Politechniki Wrocławskiej, Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego, Akademii Leona Koźmińskiego oraz Uniwersytetu im. Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. <p>W samym 2020 r. na platformie stypendialnej Santander Universidades zarejestrowało się ponad 10 000 studentów, absolwentów, doktorantów i pracowników uczelni z Polski. Santander, za pośrednictwem programu Santander Universidades, przeznaczył 30 mln euro na wsparcie edukacji w trakcie pandemii. Fundusze zostały wykorzystane na wsparcie projektów badawczych, wsparcie dla studentów borykających się z problemami finansowymi czy wsparcie transformacji cyfrowej uczelni wyższych</p>

Bank	Projekt	Charakterystyka
Santander Bank Polska	„Wszyscy Razem. Teraz” Santander Bank Polska w pandemii	<p>Santander Bank Polska zrealizował projekt „Wszyscy Razem. Teraz”, aby aktywnie włączyć się w potrzebną pomoc, zapewnić bezpieczeństwo oraz zadbać o Polaków w tej niecodziennej sytuacji. Projekt był kierowany do klientów w każdym wieku – od dzieci po seniorów.</p> <p>Strategia była oparta na trzech filarach: rzetelnej informacji, aktywizacji społecznej i pomocy.</p> <p>– Rzetelne informacje (Teraz): W czasie pandemii bank mierzył się z infodemią – natłokiem wielu, często sprzecznych ze sobą informacji. Jako bank ma odpowiedzialnie narzędzia, wizerunek i zasięg, który błyskawicznie wykorzystwał, aby dostarczać rzetelnych informacji. Serce kampanii był portal RazemPokonamy.pl z rzetelnymi informacjami o sytuacji, instrukcjami, wellbeingiem oraz pomysłami dot. pracy zdalnej.</p> <p>– Dla opiekunów dzieci bank przygotował, razem z psychologami, poradnik online „Finansiaki” ze scenariuszami domowych lekcji przedsiębiorczości i oszczędzania. Na www Finansiaki były gry planszowe DIY. Ponadto wsparł telewizyjne korepetycje online dla maturzystów „Korki.TV”</p> <p>– Aktywizacja społeczna (Wszyscy): By poradzić sobie z poczuciem bezsilności bank postanowił działać i pokazać, że wspólnymi siłami możemy zrobić naprawdę wiele. Wraz z Fundacją Santander Bank Polska uruchomił akcję charytatywną „Podwójna Moc Pomagania”. Zachęcił do wpłat klientów, deklarując podwojenie ich wpłat. Wspólnie przekazali ponad 5 mln zł na pomoc szpitalom w walce z pandemią – na zakup niezbędnego sprzętu (respiratorów) i wyposażenia ochrony osobistej (maseczki, środki dezynfekcyjne, kombinizony itd.). Akcja charytatywna trwała od 29.03. do 30.04.2020 r. Wzięło w niej udział ponad 15,5 tysięcy osób. Wspólnie bank zbierał ponad 5 mln złotych, które trafiły do 23 szpitali na terenie całego kraju</p> <p>– Dodatkowo wolontariusze Fundacji Santander Bank Polska uszyli i przekazali potrzebującym 15 tys. maseczek</p> <p>– Pomoc (Razem): Koncentrowano się na działaniach, które miały pokazać, że klienci banku mają na kogo liczyć. Tu ważną rolę miał ambasador banku Marcin Dorociński. Zachęcał #Zostanwdomu, #Bankujzdalnie, i przekonywał, że „Razem dotrzymy do normalności”. Bank edukował i wspierał w przejściu na system online osoby starsze z ich bliskich (akcja „Zaloguj seniora”). Przypomniat m.in., jak złożyć i do czego wykorzystać profil zaufany oraz jak bezpiecznie „bankować” z domu. Na infolinii uruchomili dla tej grupy klientów specjalną opcję, aby mogli szybko połączyć się z doradcą, który pomoże im w zdalnym bankowaniu. Seniorzy do końca 2020 r. skorzystali z niej aż 73 tys. razy.</p>

Bank	Projekt	Charakterystyka
PKO Bank Polski	<p>Inicjatywy PKO Banku Polskiego w walce ze społeczno-gospodarczymi skutkami pandemii</p>	<p>– Walcząc ze skutkami pandemii COVID-19, PKO Bank Polski identyfikował potrzeby i aktywizował zasoby. Wspólnie z Fundacją i spółkami z Grupy Kapitałowej objął pomocą bezpośrednio i pośrednią kluczowe sektory i grupy społeczne. W pierwszej kolejności zadbano o bezpieczeństwo pracowników. Następnie przekazano darowizny pieniężne i rzeczowe placówkom medycznym i socjalnym, w tym 336,5 tys. sztuk maseczek ochronnych i ponad 140 aut na potrzeby szpitali, GIS i WOT. Bank zaangażował się w tworzenie szpitali tymczasowych. Współtworząc z Warsaw Genomics koalicję firm wspierających walkę z koronawirusem, przekazał środki na zakup 7,5 tys. testów genetycznych na obecność koronawirusa. W ramach tej koalicji bankowa fundacja rozlicza powszechną zbiórkę środków na testowanie. Łączna wartość pomocy udzielonej przez Grupę Kapitałową banku w 2020 r. wyniosła ponad 25 mln zł (z wyłączeniem kosztu zakupu materiałów ochronnych dla pracowników i klientów)</p> <p>– Bank realizuje ideę patriotyzmu gospodarczego także poprzez intensywne działania ograniczające wpływ pandemii na polską gospodarkę. Dostosowuje swoją ofertę i formy świadczonych usług do wymogów bezpieczeństwa sanitarnego, na dużą skalę wykorzystując nowoczesne narzędzia. W trosce o bezpieczeństwo pracowników i klientów korzystających z obsługi oddziałowej podjął inicjatywy edukacyjne mające na celu zachęcanie klientów do korzystania z kanałów zdalnych i zaawansowanych rozwiązań, jak wideodoradca. W ciągu czterech miesięcy 2020 r. prawie 400 tys.razy klienci banku zostali obsłużeni przez narzędzia wykorzystujące technologię AI</p> <p>– Dziesiątki pracowników banku angażowały się w pomoc systemową, m.in. wspierając pracę infolinii Głównego Inspektoratu Sanitarnego czy infolinii Ministerstwa Rozwoju na temat tarczy antykryzysowej. Równie ważną rolę w działaniach na rzecz walki ze skutkami pandemii odegrali bankowi wolontariusze, którzy w całym kraju pomagali medykom, lokalnym DPS-om, osobom samotnym, organizując zbiórki pieniędzy i przekazując pomoc rzeczową. Bankowi wolontariusze uczestniczą w zorganizowanej przez Fundację PKO Banku Polskiego akcji „Oddaj osocze – pomóż w walce z COVID-19”. Realizując rządowe projekty pomocowe, m.in. tarczy antykryzysowej, bank wspiera realizację celów polityki gospodarczej państwa i w okresie kryzysu pomaga w łagodzeniu skutków recesji</p>

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *(Instytucja Roku, 2021)*.

związanej z cyberbezpieczeństwem. Banki i towarzystwa ubezpieczeniowe nadal realizowały programy grantowe (9%) i ekologiczne (9%), a także programy usuwania barier, organizacyjny i kulturowy (po 3% każda kategoria).

Zakończenie

Społeczna odpowiedzialność banków ujawniła się w czasie obecnego koronakryzysu 2020+. Banki jako główne instytucje finansowe w gospodarce od początku pandemii, zmagając się ze swoimi wewnętrznymi problemami, wdrożyły szereg projektów społecznych mających na celu wsparcie potrzebujących grup społecznych, a także bardziej efektywny transfer obsługi klientów z formy oddziałowej na zdalną.

Szczególnie należy podkreślić działania związane ze wsparciem pogrążonej w zapaści służby zdrowia (testowanie, maseczki, szpitale tradycyjne, szpitale tymczasowe, namioty barierowe), edukacji zdalnej, wyposażenia uczniów w komputery, programów stypendialnych dla uczniów i studentów, edukacji informatycznej i w zakresie cyberbezpieczeństwa, wsparciem zdrowia i pracy zdalnej pracowników banków i ich rodzin, wsparciem seniorów w dostępie do usług bankowych, przekazywaniem rzetelnej informacji i komunikacji w zakresie zmian spowodowanych pandemią COVID-19 wobec problemu infodemii (szum informacyjny na temat pandemii), wsparciem ogólnopolskich akcji społecznych Zostanwdomu, Komputerdla ucznia czy Bankujwdomu.

Banki aktywnie uczestniczyły w realizacji tarczy antykryzysowej i tarczy finansowej PFR, przyczyniając się do ochrony miejsc pracy w przedsiębiorstwach działających w branżach dotkniętych zamknięciem w związku z pandemią. Powrót do pospandemicznej tzw. nowej normalności (*new normal*) będzie trudny, ale jedno jest pewne – sektor bankowy, praca w bankowości oraz sposób komunikacji z klientem i jego obsługi nie będą już takie same jak przed pandemią. Pandemia przyspieszyła bowiem o kilka lat transformację modeli biznesowych banków w kierunku digitalizacji, większego wykorzystania sztucznej inteligencji i omnikanalowości.

Bibliografia

Bankowe inicjatywy prospołeczne wspierające walkę z koronawirusem. (2020, kwiecień). ZBP. Pobrane 1 maja 2021 z https://zbp.pl/getmedia/24962782-8acf-4d7d-86d-e-09946f77d09f/ZBP_dzialania_prospołeczne_POPR

- Coronavirus (COVID-19) cases.* (2021). Pobrane 29 kwietnia 2021 z <https://ourworldindata.org/covid-cases>
- COVID-19 w Polsce: liczba zakażeń koronawirusem i zgonów (aktualizacja).* (2021). Pobrane 30 kwietnia 2021 z <https://pulsmedycyny.pl/covid-19-w-polsce-liczba-zakazen-koronawirusem-i-zgonow-aktualizacja-984368>
- Fijałkowska, J. i Zyznarska-Dworczak, B. (2017). Społeczna odpowiedzialność biznesu a tworzenie wartości banków. *Zarządzanie i Finanse*, 15, 2, 1, 107–119.
- Instytucja Roku* (2021, marzec). (wyd. 6). Pobrane 1 maja 2021 z <https://instytucjaroku.pl/wp-content/uploads/2021/03/Instytucja-Roku-2021.pdf>
- Jaworski, W. L. i Szelałowska, A. (2014). Służebna rola banków w polskiej gospodarce. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie*, 10(934), 19–34. <http://doi.org/10.15678/ZNUEK.2014.0934.1002>
- Jurek, M. (2015). CSR in financial institutions in the aftermath of the global financial crisis. *Kwartalnik Kolegium Ekonomiczno-Społecznego Studia i Prace*, 3(5).
- Konkurs Raporty Zrównoważonego Rozwoju.* (2022). Pobrane 29 sierpnia 2022 z <http://raportyzyr.pl/>
- Niedziółka, P. (2021). Wsparcie płynnościowe przedsiębiorstw przez banki komercyjne w Polsce w dobie pandemii. W: M. Zaleska (red.), *Wpływ COVID-19 na finanse. Polska perspektywa*. Warszawa: Difin.
- Nizioł, K. (2019). *Misselling usług finansowych. Problemy i uwarunkowania prawno-ekonomiczne*. Szczecin: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego.
- Pruchnicka-Grabias, I. (2017). Oferowanie złożonych produktów finansowych a społeczna odpowiedzialność banków. W: J. Szlachta, M. Zaleska, K. Żukrowska i R. Towalski (red.), *Społeczny kontekst ekonomii*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza SGH.
- Smuła, A. (2018). Raporty zintegrowane w praktyce polskich banków wchodzących w skład indeksu WIG30. *Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia*, 2(92). <http://doi.org/10.18276/frfu.2018.92-36>
- Solarz, J. K. i Waliszewski, K. (2019). *Całościowe zarządzanie ryzykiem systemowym. Pandemia COVID-19*. Kraków – Legionowo: Edu-Libri.
- Waliszewski, K. (2017). Raportowanie społeczne w instytucjach finansowych. W: K. Waliszewski (red.), *Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych. Perspektywa banków, pośredników i doradców finansowych*. Warszawa: CeDeWu Platinum.
- Waliszewski, K. (2018a). Korzyści i koszty społecznej odpowiedzialności biznesu instytucji finansowych. W: K. Waliszewski (red.), *Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych: od teorii do praktyki*. Warszawa: CeDeWu.
- Waliszewski, K. (2018b). Społeczna odpowiedzialność banków spółdzielczych. W: K. Waliszewski (red.), *Społeczna odpowiedzialność instytucji finansowych: od teorii do praktyki*. Warszawa: CeDeWu.
- Wyniki finansowe banków w 2020 roku.* (2021). Informacja sygnałna GUS. Pobrane 2 maja 2021 z https://stat.gov.pl/download/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5503/5/25/1/sygnaalna_wyniki_finansowe_bankow_w_2020_roku.pdf
- Zaleska, M. (2017). Społeczny wymiar bankowości. W: J. Szlachta, M. Zaleska, K. Żukrowska i R. Towalski (red.), *Społeczny kontekst ekonomii*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza SGH.