

# Poslovna etika banaka

*Kristijan Krkač\**, *Hrvoje Volarević\*\**, *Hrvoje Jerković\*\*\**

## Sažetak

*U tekstu autori raspravljaju o elementima poslovne etike i korporacijske društvene odgovornosti banaka. Tekst je usmjeren na tri područja: moralnost temeljnoga bankarskog posla i banaka kao ustanova, društvenu odgovornost banaka i poslovnu etiku bankara kao fizičkih i banaka kao pravnih osoba. Ta područja prikazuju se opisom temeljnih bankarskih postupaka, njihovim opravdanjima i poslovnom etikom. Zaključuje se napomenom o stanju poslovne etike u tim područjima i prijedlogom o unaprjeđenju putem kombinacije regulacije i međusobne odgovornosti i znanja svih zainteresiranih strana uključenih u djelovanje banaka. Tekst sadrži tri slučaja: SWOT–analizu internetskoga bankarstva, društvenu odgovornost središnjih banaka i usporedbu etičkih kodeksa banaka.*

*Ključne riječi: banke, elektroničko bankarstvo, etički kodeks bankara, poslovna etika banaka, privatnost, uloga središnje banke, zaštita podataka*

## Uvod

Pitanje o odnosu banaka i morala od 2008. godine tj. od krize hipotekarnih kredita u SAD–u uzrokovane 'lažnom' potražnjom za zajmovima tijekom procesa sekuritizacije, ulogom vladinih agencija u procesu sekuritizacije, špekulacijom zajmovima i pogrešnom pretpostavkom da će »cijene nekretnina uvijek rasti« i od dužničke krize u EU od 2009. na ovamo, ponovno je zanimljivo<sup>1</sup>. Kontekst ovih kriza sličan je onomu krize 1929.–1933. koja je bila uzrokovana snažnom deregulacijom. Uz prvu krizu vezan je proces sekuritizacije, uz drugu krizu dugoročno

\* Doc. dr. sc. Kristijan Krkač, Zagrebačka škola ekonomije i managementa. Adresa: Jordanovac 110, 10 000 Zagreb. E–pošta: kristijan.krkač@gmail.com

\*\* Dr. sc. Hrvoje Volarević, Zagrebačka škola ekonomije i managementa. Adresa: Jordanovac 110, 10 000 Zagreb. E–pošta: hrvoje.volarevic@hnb.hr

\*\*\* Mr. sc. Hrvoje Jerković, doktorand na Fakultetu za elektrotehniku i računarstvo Sveučilišta u Zagrebu; Zagrebačka škola ekonomije i managementa. Adresa: Jordanovac 110, 10 000 Zagreb. E–pošta: hrvoje@zsem.hr

1 Potonja kriza uzrokovana je klasičnom iracionalnom potrošnjom iznad mogućnosti, kupovinom skupih zajmova i laganjem o financijskim izvješćima.

lažiranje financijskih izvješća, a uz obje je vezano pitanje o naravi banaka i ustanova koje procjenjuju kreditni rejting tvrtki i država. Odnedavna se čuju zahtjevi za tužbama protiv takvih agencija koje imaju slobodu u svojim procjenama, a istovremeno nikakvu odgovornost.<sup>2</sup> Krize bankarskoga sustava u SAD–u i EU različite su ali i povezane. Povjerenje u banke, u slučaju obaju kriza, srozano je i čini se da je ponovno, kao i nakon ostalih kriza, nastupilo vrijeme snažnijega nadzora nad bankama, no kao što će se ovdje pokazati — to je samo dio rješenja, štoviše, često se raspravom o dilemi regulacija–deregulacija pažnja želi skrenuti s drugih pitanja i odgovora koji su također dio rješenja.<sup>3</sup> U vrijeme ekonomskih kriza uzrokovanih nedostatkom, između ostaloga, i poslovne etike (PE) i korporacijske društvene odgovornosti (KDO) često se traže krivci, a među njima se često pronalaze banke. U toj potrazi često sudjeluju sami bankari, državni službenici, sudstvo, ekonomisti i etičari. Stručnjaci za poslovnu etiku rijetko se upuštaju u rasprave, a činjenica je i da se o PE–u i KDO–u banaka objavljuje najmanje znanstvenih radova u sklopu istraživanja (ako se izostavimo velik broj izvješća o slučajevima propusta pojedinih banaka).

### 1. *Tri područja istraživanja*

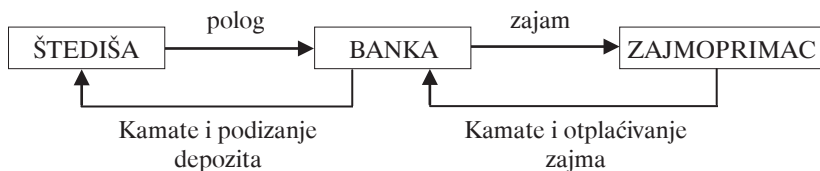
»Banku možemo općenito definirati kao financijsku instituciju koja ima dozvolu kao primatelj depozita i zajmodavac te kao pružatelj drugih financijskih usluga svojim klijentima.«<sup>4</sup> Ova definicija banke pokriva raznolikost institucija prema naravi, veličini i zadaćama s obzirom na zemljopisne, povijesne i kulturne varijable. Banke se načelno dijele na središnje (Slučaj 2), investicijske i komercijalne banke. Investicijske i komercijalne banke ponekad se jasno dijele, kao primjerice u SAD–u, prema svojim funkcijama i vrstama klijenata (temeljem *Glass–Steagall Act* iz 1933. godine kao posljedice Velike ekonomske krize). Prve posluju s tvrtkama i ustanovama koje provode kapitalna ulaganja, dok druge posluju s »malim« klijentima, često fizičkim osobama (kućanstvima). Način funkcioniranja komercijalnih banaka i klijenata jednostavan je. Radi se o odnosu štediša, banke i zajmoprimaca (Slika 1). Tri osnovne teme kojima se bavi poslovna etika komercijalnih banaka usmjerene su na tri ključna pojma: integritet, odgovornost

2 Poznato je da su te agencije mjesecima prije bankrota tvrtke Enron znale za loše stanje u tvrtki, ali nisu utjecale na kreditni rejting tvrtke sve do četiri dana prije bankrota.

3 Ovo je vrlo kompleksna tema koja se ovdje ne može detaljno prikazati. Vidi: M. Zandi (2010) »Financijski šok, Globalna panika i vladine sankcije — kako smo dospjeli ovamo i što moramo učiniti da bismo popravili stvar«, MATE d.o.o., Zagreb, 2010:1–31, I. Cerovsky, (2011) »Deregulation in the U.S. as a Contributor to Financial Crises«, magistarski rad obranjen na ZSEM–u 7. 10. 2011., K. Krkač, H. Volarević, M. Josipović, (2011) »Načela poslovne etike i korporacijske društvene odgovornosti u području računovodstva, revizije, financija i bankarstva«, u *Obnovljeni život*, Vol. 66, br. 2, 2011. str. 187–99.

4 Vidi: Cowton C. J. »Banking« u: Boatright, J. R. (ed.) »Finance Ethics«, John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, 2010., str. 325–339.

i *prisnost* između bankara i klijenta. Posljednji pojam često se razlaže u terminima povjerenja, stručnosti i dužnosti (vidi ovdje Slučaj 3).



Slika 1: Jednostavni model funkcioniranja komercijalnih banaka

*Figure 1: A simple function model for commercial banks.*

Hoće li se razmišljati o etici i bankarstvu tj. o mogućim vezama i razlikama u sklopu PE–a i KDO–a, jedna je od prvih potreba razjašnjavanje cijeloga niza pojmova koji se očito brkaju. Slijede neki od njih; (1) moralnost temeljnoga bankarskog posla i banaka kao ustanova (načela bankarskog djelovanja), (2) društvena odgovornost banaka (komercijalnih, investicijskih i središnjih), i (3) poslovna etika bankara kao fizičkih i banaka kao pravnih osoba (povjerenje, integritet, stručnost). Većina PE–a i KDO–a bankarskoga poslovnog područja raspravlja o temama vezanim uz te pojmove. Svaki put kada se dogodi ekonomska kriza, raspravlja se o naravi, poslu i regulaciji bankarskih aktivnosti. To je dijelom opravdano jer u velikim krizama banke uvijek snose dio odgovornosti. Tako se o svim trima temama (1–3) raspravlja i nude se razna rješenja.<sup>5</sup>

5 Literatura o poslovnoj etici bankarstva uvijek je snažno zastupljena početkom i tijekom velikih ekonomskih kriza. Tada se najčešće, uz etičku dimenziju, raspravlja i o pravnoj dimenziji, no slabost je što se te dvije dimenzije nerijetko miješaju. Vidi Cowton C. J. *Banking* u: Boatright, J. R. (ed.) »Finance Ethics«, John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, 2010., str. 336. Za daljnje istraživanje vidi: Cowton, Christopher J., Julie E. Drake, and Paul Thompson 2000 *Charities' bankers: An analysis of UK market shares International Journal of Bank Marketing* 18:42–46. Cowton, Christopher J., and Christine J. Gunn. 2000 *The affinity credit card as a fundraising tool for charities International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing* 5:11–18. Cowton, Christopher J., and Paul Thompson 1999 *Ethical banking: Progress and prospects*. London: Financial Times Business. Isti, 2000 *Do codes make a difference? The case of bank lending and the environment, Journal of Business Ethics* 24:165–178. Davies, Howard 2001 *Ethics in regulation. Business Ethics: A European Review* 10:280–287. Harvey, Brian 1995 *Ethical banking: The case of the Co-operative Bank, Journal of Business Ethics* 14:1005–1013. Morison, Ian. 1995 *Moral conflicts in commercial banking in Financial decision-making and moral responsibility*, ed. Stephen F. Frowen and Francis P. McHugh. Basingstoke: Macmillan. Thompson, Paul 1999 *The future of commercial banking—the Internet, stakeholders and ethics: A case study of the Co-operative Bank, Journal of Financial Services Marketing* 3:316–333. Thompson, Paul, and Christopher J. Cowton 2004 *Bringing the environment into bank lending: Implications for environmental accounting, British Accounting Review* 36:197–218.

## 2. *Moralnost banke kao ustanove*

Moralnost banaka (1) eksterna je i interna. Eksterna moralnost ili točnije nemoralnost banaka tiče se nebrige banaka za sebe, klijente i tržište te *vice versa*. Propast banke može biti uzrokovana ponašanjem na tržištu. Jedna od najstarijih propasti banke zabilježena je u Kini u pokrajini Sechuan. Naime, u Kini je u 6. stoljeću pr. Kr. utemeljena bankarska ustanova. Budući da je postalo fizički preteško nositi velike količine kovanoga novca (jedan svežanj novca na užetu težio je skoro 1 kg), trgovcima je omogućena razmjena novca i dobivanje potvrda o posjedovanju novca. Ustanova koja je mijenjala ili čuvala novac trgovaca bila je banka. Takvi računi zasigurno su postojali i prije, no najstariji sačuvani dokazi potječu iz dinastije T'ang (618.–907. godine). Trgovac bi dao svoj novac banci a primio bi certifikat (službenu potvrdu) koji bi, kada bi ga pokazao u bilo kojoj provinciji, značio da može podići količinu novca koja je iskazana na certifikatu. Kasnije su takvi certifikati postali poznati kao »leteći novac«. Ovdje valja istaknuti jednu pojedinost. Naime, banka je u to vrijeme trebala biti sposobna u svakome trenutku isplatiti sve depozite svih trgovaca i ostalih koji su držali svoj novac u bankama. No, u spomenutoj provinciji Sechuan skupina trgovaca odlučila je samoinicijativno tiskati takve certifikate iako iza njih nisu stajali depoziti. Tako su ljudi na tržištima, vjerujući trgovcima, mijenjali svoj kovani novac za lažne certifikate. U vrijeme žetve, trgovci bi tiskali još više certifikata i kupovali dobra na tržištima. Kada su prodavači dobara shvatili da na tržištu postoji naprosto previše »letećeg novca«, *odjurili su u banku* podići svoj kovani novac koji banke, dakako, nisu imale.<sup>6</sup> U pomoć je priskočila vlast koja je nastojala spriječiti nered koji su nastali u bankama. Sličnu metodu primijenili su tzv. »jobbers«<sup>7</sup> na londonskoj burzi tijekom 17. stoljeća kada su tiskali i prodavali dionice nepostojećih tvrtki nakon čega je nastupila kriza; vlada je zaključila da je razumno ukinuti privatne tvrtke kao dionička društva. Slično je postupila i Grčka u kojoj je više od 50% financijskih izvješća od 2000. do 2010. godine bilo lažno. U svakom slučaju, takvi postupci dovode do globalnih kriza. Primjerice, u pesimističkoj inačici razvoja situacije s Grčkom i EU, proces završava s općom krizom bankarskoga poslovnog područja u EU (Slika 2). Dakle, postavlja se pitanje potrebe nadzora nad djelovanjem banaka i njihovih klijenata.

6 Odatle engleski izraz »bank run« ili »run to the bank«, hrv. »otčrpati u banku«.

7 Vidi J. Bakan »The Corporation, The Pathological Pursuit of Profit and Power«, 2004., New York, Free Press.



Slika 2: Pesimistički razvoj situacije s krizom Grčke<sup>8</sup>  
 Figure 2: *The pessimistic development of the Greece debt crisis.*

Na temelju eksterne pojavio se problem interne neodgovornosti, tj. posjedovanja svih ili djelomičnih rezervi depozita u bankama. Banka treba imati primjerice samo 10% rezervi. Na primjer, Daniel uloži u banku 100,000€. Banka zatim daje zajam Damiru od 90,000€ (pri čemu je banci ostalo 10%). Damir kupi stan, a banka može dati sljedeći zajam od 81,000€ Josipu za kupovinu automobila (banci ponovno ostaje 10%), itd. Sveukupnost zajmova u tom trenutku je 90,000€ + 81,000€, tj. 171,000€, a rezerve su 10,000€ + 9,000€, tj. 19,000€. Što se ovdje događa? Događa se da početni depozit od 100,000€ sa zahtjevom od 10% rezervi banke »kreira«  $1/0,1 * 100.000 \text{ €} = 1.000.000 \text{ €}$ , milijun eura, novac kojega nigdje nema. Zajmovi se i dalje izdaju. Međutim, siromašniji plaćaju više kamate zbog većeg rizika za povrat zajma. Tako se stvara »zamka siromaštva« tj. trošenje novca koji još nije zaraden i rad za novac koji je već potrošen (to je vidljivo primjerice u potrošnji putem korištenja kreditnih kartica). Pitanje je, dakle, što činiti u situaciji kada postoje neosigurani depoziti banke? No, čak i ako

8 Izvor: URL: <http://jutiagroup.com/20111031-the-european-banking-crisis-assessing-the-damage-and-a-look-ahead/> (pristupljeno: 15. 1. 2012.)

su osigurani, pitanje je kako su osigurani? U čemu je ovdje poteškoća? Kamata u stvari predstavlja cijenu novca, tj. visina kamate određuje koliko vrijedi količina posudjenoga novca. Iz toga proizlazi da novac ima cijenu kao i svaki opipljivi proizvod. Nasuprot tomu, može se tvrditi da novac nema intrinzičnu vrijednost nego samo vrijednost medija razmjene (jedne vrijednosti za drugu).

To dovodi do »sustava djelomičnih rezervi«. Ako banka mora u rezervama držati ne 100% depozita nego samo dio, npr. 14% depozita, to vodi zanimljivim pitanjima. Kao prvo, što ako bi svi vlasnici depozita odjednom htjeli podići svoje depozite? Banka ih ne bi mogla isplatiti, iako ona po definiciji mora to moći učiniti. S druge strane, djelomične rezerve omogućuju bankama da povećaju ponudu novca na tržištu i tako »stvaraju« novac. Banka ne može istovremeno moći isplatiti sve depozite i stvarati novac. Potpune rezerve onemogućuju stvaranje novca, a nepotpune rezerve onemogućuju podizanje svih depozita u istome trenutku. Dakako, neki omjer djelomičnih rezervi omogućuje bankama »normalnu« isplatu depozita (»normalnu« u smislu »određenog broja isplata i određene količine novca koji je isplaćen u jedinici vremena«). Pitanje je sljedeće — je li od banaka društveno neodgovorno i treba li biti ilegalno vrlo rizičnim »stvaranjem« novca (npr. rizičnim zajmovima) dovesti u pitanje vlastitu sposobnost isplate depozita i izvršavanja ostalih *standardnih operativnih postupaka*? Dakako, središnje banke ovdje imaju ulogu nadzora i *posljednjega zajmodavca* komercijalnim bankama (Slučaj 2). No, što ako središnja banka naprosto ne može »pokriti« troškove komercijalnih banaka (primjerice u slučaju Grčke, Slika 2)? Tada ne bankrotira samo komercijalna banka, nego i država.

Ipak, zanimljivo je kako je nastao sustav djelomičnih rezervi. Što se tiče Europe, taj je sustav nastao u doba renesanse i kasnije u malim gradovima—državama poput Venecije ili Amsterdama. Radi se o jednostavnome uvidu. Tijekom srednjega vijeka, kovači su, osim što su kovali novac, djelovali i kao čuvari depozita novca. Tako bi *kovači–bankari* čuvali depozite i naplaćivali druge transakcije temeljem kojih bi ostvarivali zaradu. Primjerice, ako bi osoba tijekom 15. stoljeća željela putovati iz Venecije u Amsterdam, trebala je ponijeti dosta novca. To je bila situacija nesigurnosti jer je putnik mogao biti opljačkan. Kovači bi za depozit izdali dokument kojim potvrđuju da je određena količina novca toga klijenta kod njih, a klijent bi se mogao s tim dokumentom služiti kao novcem ili ga pretvoriti u novac po dolasku u Amsterdam. Tada je kovačnica–banka još uvijek imala 100% rezervi (kao što je zaista i bio slučaj s mnogim tadašnjim bankama, npr. u Nizozemskoj u slučaju *Bank of Amsterdam*). Tako su prvi kovači–bankari uvidjeli jednostavnu činjenicu: svi koji kod njih imaju depozite za koje su dobili priznanice, rijetko, ako i ikada, svi u istome trenutku žele podići sve depozite. S obzirom na to koliko je to vjerojatno (ili koliki je rizik od tog slučaja) jednostavno su izračunali koliko se prosječno depozita podiže u jedinici vremena.<sup>9</sup> Tako su

9 Uz mnoge uvjete razvoja suvremenih komercijalnih banaka u doba renesanse u Europi, među kojima su otkriće Amerike, povećanje proizvodnje, pojava papirnatoga novca, itd., valja navesti još jedan važan preduvjet. Naime, kovač–bankar nije mogao znati vjerojatnost da će svi klijenti koji imaju depozite u banci htjeti odjednom svi podići sve svoje depozite ili prosječnu količinu

dobili količinu novca koji bi trebali imati u svakome trenutku kako bi zadovoljili tu potražnju. Ostatak novca mogli su dalje ulagati i tako stvarati novac, najčešće pomoću posuđivanja novca tj. zajmova. Pritom ne počiva sve samo na izračunu, nego i na povjerenju. Klijenti trebaju imati povjerenja u bankara da će čuvati njihov novac, da ga uvijek mogu povući iz banke, a bankar, uz informacije, treba imati povjerenje u zajmoprimce da će se držati dogovora. Također, vlasnik banke treba imati povjerenja u svoje službenike da će stručno raditi svoj posao. Uz ove interne uvjete, koji ako nisu zadovoljeni mogu dovesti do propasti banke, postoje i eksterni, što je oslikano na primjeru trgovaca iz Sechuana.

Ovo je preduvjet tipično interne neodgovornosti banaka. Kriminalni su rizici u bankarstvu sljedeći: vlasnici, zaposlenici i korisnici bankarskih usluga mogu kršiti zakon ili ga zloupotrebjavati te tako oštetiti banku putem prijevare, pronevjere i krađe.<sup>10</sup> Dalje se prijevare dijele na pronevjeru novca, prijevaru u financijskim izvješćima, sukob interesa i prijevare s kreditnim karticama. Ostale radnje uključuju pranje novca (uloga banke u pranju novca, bankarske pronevjere), koricij, podmićivanje, itd.<sup>11</sup>

Ako se pogled ponovo upravi na zajmove, navedeni se primjer može razraditi pri čemu se ne bi radilo o više, nego o jednoj osobi. Takva osoba na koncu ne može dobiti zajam jer ga nikako ne bi mogla otplatiti. Tako ne samo fizičke osobe, nego i pravne osobe pa čak i države mogu dospjeti u dugove koje ne mogu otplatiti. Na kraju fizičke i pravne osobe, pa i države bankrotiraju. To pak znači da se velik dio BDP-a troši na otplaćivanje duga i kamate na zajmove koje je država »kupila« po određenoj cijeni novca. Tipičan način postupanja u situacijama kada takav teret postaje neizdrživ privatizacija je državne imovine. U ovom slučaju nisu samo banke neodgovorne, nego i osobe koje traže i dobivaju zajmove. Naime, osobe nisu svjesne budžeta koji im stoji na raspolaganju i njime loše upravljaju, posuđuju novac s visokim kamatama te načelno troše više nego što zarađuju, a banke prodaju rizične i (zasigurno kratkoročno) profitabilne zajmove.

Dvije su skupine pitanja o KDO–u banaka (2). Jedna skupina tiče se odnosa banaka prema svojim interesnim dionicima, a druga skupina takozvanoga »etičkog bankarstva«. *Banke i njihovi interesni dionici*. Načelno, u okviru KDO–a banaka (2) raspravlja se o internoj i eksternoj etici banaka. Pod prvom se podra-

depozita koji se podižu u jedinici vremena ili rizik od toga da klijenti u jedinici vremena žele podići depozite u vrijednosti većoj od stvarne količine depozita u banci ako nije poznavao statistiku, teoriju vjerojatnosti i analizu rizika i dobrobiti. Činjenica je da su znanja o vjerojatnosti, riziku i statistici dospjela iz arapskog svijeta u Europu tek u 13. st., a razvijena su tek u 15. i 16. stoljeću. O tome vidi P. L. Bernstein »Against the Gods, The Remarkable Story of Risk«, New York, John Wiley & Sons, 1996.

10 Peter S. Rose, »Menadžment komercijalnih banaka«, Zagreb, MATE d.o.o., 2003, 176.

11 Pranje novca (engl. *Money laundering*) zaista je vrsta pranja pri čemu se s novca ispire podatak o njegovu podrijetlu, uporabi ili destinaciji. Novac zaraden ilegalnim radnjama pretvara se u legalno zaraden njegovom zamjenom u novac druge valute, ulaganjem u neku banku ili banke izvan područja djelovanja i podizanjem zajma u tim istim bankama i daljnjim ulaganjem legalnog novca u legalan posao. Jasna je kriminalna uloga mjenjačnice i banke u procesu pranja novca. U povijesti se pranje novca vezalo samo uz »organizirani kriminal«, dok se danas povezuje i s poslovanjem vlade i privatnih tvrtki.



zumijeva etičnost djelovanja bankarskih službenika, tj. banke kao pravne osobe prema svojim internim interesnim dionicima koji su menadžeri, bankari, itd., a pod drugom etičnost banke prema klijentima. Temeljni etički sukob banaka i bankara ima nekoliko razina. Na temeljnoj razini radi se u mogućem sukobu interesa. Banka ima interes ostvarivanja zarade i očuvanjem vjerodostojnosti; bankar ima interes dobivanja plaće i očuvanja vlastite vjerodostojnosti i profesionalizma; klijent ima interes povjerenja, tajnosti podataka i dobre kamate, bilo da ima depozit u banci, bilo da podiže zajam. Navedeni interesi mogu biti međusobno u sukobu i tada se pojavljuju rizici — ako se neki od interesa izbaci iz konačnoga postupka bilo koje uključene strane. Banka ima rizik od neostvarivanja profita i/ili gubitka vjerodostojnosti; bankar od smanjenja plaće, gubitka posla, kaznenoga progona i gubitka vjerodostojnosti kao stručnjaka a klijent od nemogućnosti vraćanja kredita i padanja u dužničku zamku. Donošenje uravnoteženih odluka između interesa i rizika interesnih dionika svima omogućuje dugoročno uspješno poslovanje.

*Etičko bankarstvo.* Pod KDO–om banaka (2) danas se najčešće raspravlja o takozvanome etičkom bankarstvu (engl. *Ethical banking*). Ovdje se radi o načinu djelovanja cijeloga niza banaka koje pokazuju značajnu društvenu odgovornost u svome djelovanju. Drugim riječima, etičke banke pri kreditiranju fizičkih i pravnih osoba uzimaju u obzir utjecaj na društvo i okoliš i to iznad granica koje im nameću pozitivni zakonski propisi, pravila struke, zahtjev za očuvanjem reputacije i zahtjev za maksimizacijom profita (vidi FEBEA, »European Federation of Ethical and Alternative Banks«, URL: <http://www.febea.org/>).<sup>12</sup> Etičko ili društveno i okolišno odgovorno bankarstvo često se povezuje s mrežnim bankarstvom koje značajno smanjuje cijenu transakcija.

### 3. Slučajevi

#### 3.1. SWOT–analiza mrežnoga bankarstva

Mrežno bankarstvo (engl. *Online banking*) ili elektroničko bankarstvo omogućuje klijentima provođenje financijskih transakcija elektroničkim poslovanjem.<sup>13</sup> Elektronička bankarska rješenja omogućuju gotovo sve usluge koje su omogućene i putem klasičnoga bankarstva kao što su prijenos sredstava sa jednoga na drugi račun, plaćanje računa, transfer novca (engl. *wire transfer*), zahtijeva za zajmom, otvaranja računa i sl.<sup>14</sup> Pojavu mreže sredinom 90–tih godina 20. stoljeća kao medija za distribuciju elektroničkih dokumenta i komunikaciju mnoge banke doživjele su s rezervom i oprezom. Međutim, do 2005. godine većina banaka

12 Vidi: C. J. Cowton & P. Thompson, »Do Codes Make a Difference? The Case of Bank Lending and the Environment«, *Journal of Business Ethics*, v. 24, n.2 (March 2000); P. Thompson & C. J. Cowton, »Bringing the Environment into Bank Lending: Implications for Environmental Reporting«, *British Accounting Review*, v. 36, n.2, str. 197–218 (June 2004).

13 Nitsure, R. R., 2003 »E–banking: Challenges and Opportunities«, *Economic and Political Weekly*, 5377–5381.

14 Cronin, M. J., 1997 »Banking and Finance on the Internet«, Wiley & Sons, Inc.



prihvatila je strategiju supermarketa nudeći širok izbor privlačnih paketa usluga i obavljajući većinu financijskih transakcija putem mreže. Ovaj slučaj prikazat će preliminarnu SWOT–analizu mrežnoga bankarstva.

### 3.1.1. Prednosti

Neke od glavnih prednosti elektroničkoga bankarstva odnose se na uštedu vremena i rada, a pritom je i vjerojatnost pogreške u izvršavanju transakcije značajno smanjena. Klijenti nisu dužni fizički dolaziti u poslovnice radi obavljanja transakcije; prosječan stanovnik SAD–a 1980. je godine odlazio 20–25 puta godišnje u bankarsku poslovnicu, a danas onamo ide 5 puta. Promet kroz poslovnice pao je na 5–13% ukupnoga prometa pri čemu ostatak prometa otpada, naravno, na mrežne transakcije. Korištenjem ATM–uređaja/bankomata, kreditnih i debitnih kartica te mrežnih stranica za elektroničko plaćanje klijenti samostalno mogu izvršavati većinu svih potrebnih transakcija za koje je prije bio potreban odlazak u poslovnicu. Treba imati na umu da se u bankarskome poslovnom području odvija i rapidna centralizacija čemu svjedoči podatak o ukupnome broj bankarskih tvrtki koji se prepolovio s oko 15 000 u 1992. na oko 7500 u 2011. čemu je najviše pridonijelo spajanje velikih banaka i njihovo kupovanje manjih banaka. Centralizacijom elektroničkoga poslovanja omogućuje se stvaranje i centralne baze korisnika, a nadzor nad njihovim računima i transakcijama omogućuje bankama bolju analizu vlastitoga poslovanja te kreiranje ciljanih paketa proizvoda i usluga u pojedinim regijama i na međunarodnoj razini.<sup>15</sup> Osim toga, kretanja pojedinih tržišta i ostala financijska događanja javno su dostupna putem mreže i ostalih elektroničkih medija.

### 3.1.2. Mogućnosti

Omogućavanje brzih i jednostavnijih načina izvršavanja transakcija bilo kada i bilo gdje jedna je od mogućnosti na koje će se bankarske ustanove usmjeriti u budućnosti. U posljednje se vrijeme bilježi kontinuirani rast mobilnih usluga koje su sve popularnije kod korisnika. Mobilno plaćanje bezkontaktnom tehnologijom, mobilno bankarstvo i mobilno trgovanje samo su neke od grana koje označavaju eru širenja mrežnoga bankarstva u mobilnome smjeru. Velike tvrtke kao što su Google, Apple, e–Bay, Master Card, Visa te razni veliki trgovački lanci provode razne projekte kojima je cilj omogućiti korištenje plaćanja i ostalih transakcija putem mobilnih uređaja. U tim projektima postoji prostor za angažman banaka koji je za sada nizak. Banke mogu svojim klijentima dati transparentniji uvid u svoje poslovanje kroz razne izvještaje te ih uključiti u razne investicijske poduhvate o kojima klijenti često malo znaju. »Papirologija« je još uvijek prepreka, no putem već postojećega mrežnoga poslovanja, bankovne račune korisnika moglo bi se jednostavno uvesti u i svijet burzovnoga trgovanja putem integracije informacija s burzi i podataka s korisnikovog mrežnog računa. Platforme za mrežno trgovanje mogle bi se integrirati u bankovno okruženje koje im je prirodno. Broj korisnika mrežnoga bankarstva u SAD–u u posljednjoj je godini

15 A. C. f. B., 2011 »ABA Center for Banking Information«, Banking Statistics.

narastao iznad svih očekivanja; 2010. godine iznosio je 36%, dok je u 2011. narastao na 62%. Tako velik porast otvara nove mogućnosti.

### 3.1.3. Nedostatci

Iako tehnologija donosi mogućnosti za još intenzivniju integraciju mrežnih usluga i servisa, inertnost bankarskih ustanova još je uvijek kočnica za njihovo pravilno uvođenje. Jasno se vidi nespremnost većine bankarskih ustanova da adekvatno i u potpunosti uvedu dostupne tehnologije pri čemu je još uvijek prisutna poprilična ovisnost o tradicionalnim načinima poslovanja koji se miješaju s mrežnim poslovanjem. Često ne postoji primjereno razumijevanje novih tehnologija koje donose nove mogućnosti, ali ni sigurnosnih rizika, iako je prisutna volja za ulaganjem u to poslovno područje. Zahvaljujući tomu, bilježi se sve veći trend okretanja korisnika k financijskim ustanovama koje su u cijelosti posvećene mrežnomu poslovanju. U Americi je broj stalno zaposlenih u bankarskim institucijama 1992.g. bio 1,7 milijuna dok je 2011. on porastao na 2,1 milijuna stalno zaposlenih; pritom se broj bankarskih ureda povećao u istome razdoblju za oko 20 000 (sa 82000 1992. na 99000 2010.), u isto vrijeme imovina u vlasništvu banaka narasla je s 5,84 trilijuna dolara, koliko je iznosila 2000. godine, na čak 14,96 trilijuna dolara u 2010. godini. Te brojke govore o naglome porastu raznih rizičnih oblika poslovanja banaka koji su spomenuti u prethodnim dijelovima teksta. Banke i ostale financijske institucije vidno su orijentirane na ostvarenje profita koje prati povećanje klasične infrastrukture, često bez adekvatnoga osiguravanja rastućeg broja mrežnih transakcija i ulaganja. Taj se trend u novije vrijeme ipak polako mijenja; primjer je toga RBS banka (Royal Bank of Scotland Group) koja je 2011. godine zatvorila 53 poslovnice.<sup>16</sup> U takvim okolnostima nema dovoljno sluha za krajnje brz razvoj tehnologije koji se danas odigrava. Slab nadzor nad sigurnosnim sustavima i procedurama, osjetljivim podatcima i vlastitim osobljem uzrok su mnogih sigurnosnih incidenata u kojima su ukradeni podatci o kreditnim i debitnim karticama milijuna korisnika.<sup>17</sup> Lista incidenata poduža je, a najveći su prikazani ovdje (vidi Tablicu 1).

Tablica 1. Glavni incidenti krađe bankovnih podataka korisnikā  
*Table 1: Outstanding incidents of user banking data theft.*

<i>Kompromitirana tvrtka</i>	<i>Godina</i>	<i>Ukradeno podataka o karticama</i>
Heartland Payment Systems	2009.	Desetci milijuna debitnih i kreditnih
Bank of New York Mellon	2008.	4,5 milijuna debitnih
Hannaford Brothers	2008.	4,2 milijuna debitnih i kreditnih
Certegy	2008.	8,5 milijuna debitnih i kreditnih
TJX, T. J. Maxx, i Marshalls	2007.	Desetci milijuna debitnih i kreditnih
CardSystems Solutions	2005.	40 milijuna kreditnih

16 A. C. f. B., 2011 »ABA Center for Banking Information«, Banking Statistics.

17 Acohido, B., 2009 »Hackers breach Heartland Payment credit card system«, USA Today, 23.

U mrežnoj trgovini tijekom 2009. procijenjeni su gubici od 3,3 milijarde USD zbog krađe identiteta. 2010. gubitak je iznosio 2,7 milijardi USD što pokazuje da banke i korporacije počinju kvalitetnije uvoditi sigurnosne mehanizme u svoje poslovanje. Pritom treba imati na umu da se ukupno vlasništvo banaka povećalo za 9 trilijuna u posljednjih 10 godina, uglavnom zahvaljujući mrežnomu poslovanju, što znači da navedeni gubici nisu od velike važnosti za banke, no svakako mogu značajno narušiti osjećaj povjerenja kod korisnika.<sup>18</sup>

#### 3.1.4. Rizici

Međutim, ako se tehnologija i adekvatno primjenjuje, i dalje ostaje mogućnosti računalne ili ljudske pogreške koja može prouzročiti štetu sustavu. Gubitak fizičkih dokumenata o korisnicima može biti značajno nižega reda veličine; takvi se incidenti teže događaju jer se radi o velikoj količini papirnate dokumentacije kojoj je ipak potrebno fizički pristupiti. Samim time, raspon se potencijalnih prijetnji smanjuje na samo fizičko okruženje u kojem je navedena dokumentacija prisutna. No u mrežnome sustavu moguće je imati pristup milijunima klijentskih bankovnih računa i pritome je često moguće ući u sustav s bilo kojega računala koje je spojeno na mrežu. U najveće računalne prijetnje spadaju zloćudni programi koji bilježe pritisnute tipke na tipkovnici (engl. *keyloggers*), programi koji često omogućuju put ostalim zloćudnim programima (*trojanci*) i programima koji obavljaju razne ostale zloćudne radnje na računalu i mreži (engl. *worms*) i sl. Vrlo često ti programi ne spadaju u samo jednu kategoriju. 2005. godine poslovni čovjek iz SAD-a tužio je svoju banku radi nestanka 90 000 USD s bankovnog računa. Istraga banke ustanovila je da je klijent imao računalo zaraženo »trojancem« koji je ujedno bio i *keylogger* tj. bilježio je pritisnute tipke na tipkovnici. Navedeni novac poslan je na strani bankovni račun. Banka je odbila kompenzirati nastalu štetu. Symantec, tvrtka za računalnu sigurnost upozorava da broj »trojanaca« koji su specijalizirani za krađu finansijskih podataka drastično porasta u posljednje vrijeme. 2003. godine bilo je dvadesetak poznatih »trojanaca« koji su obavljali takve radnje, a početkom 2006. taj je broj iznosio 2500. Symantec upozorava i da se broj bankarskih ustanova koje su ugrožene značajno proširio; prije su napadane samo velike bankarske kuće, dok se sada napadaju čak i male mjesne banke. Najveći rizici i dalje dolaze od mjesnih i udaljenih napada na korisnička računala. Lokalni napadi kompromitiraju računalo na taj način da izmjene postavke mrežnoga preglednika i mrežne postavke računala korisnika te se prilikom transakcije ili bilježe pritisnute tipke ili se korisniku predstavlja lažna stranica za mrežno poslovanje koju je proizveo »trojanac« prilikom pokretanja mrežnoga preglednika.<sup>19</sup> Udaljeni napadi većinom se svrstavaju u pokušaje krađe identiteta; pritom korisnik dobiva elektronsko pismo od lažne

18 Rueter, T. 2011 »Fraud losses fall«, from <http://www.internetretailer.com/2011/01/18/fraud-losses-fall>.

19 Vidi: Wüest, C. 2005 »Phishing in the Middle of the Stream – Today's Threats to Online Banking«, Citeseer.

bankarske ustanove sa zamolbom da pod hitno obnovi svoje korisničke podatke kako bi se spriječila krađa njegovih podataka. Jednom kada korisnik popuni obrazac, podatci se šalju na mrežni poslužitelj ili elektronsku adresu napadača.

### 3.2. Društvena odgovornost središnjih banaka

Povijesni razvoj središnjega bankarstva seže u drugu polovicu 17. stoljeća kada su u Europi nastale prve središnje banke kao što su *Riksbank* (u Švedskoj) i *Bank of England* (u Velikoj Britaniji). Primarni cilj osnivanja središnjih banaka bilo je nesmetano financiranje ratovanja vladajućih garnitura u tim državama. Sve do polovice 19. stoljeća, prilikom osnivanja središnjih banaka i u drugim zemljama svijeta, njihov glavni cilj se globalno se nije mijenjao. Tek nakon nekog vremena ciljevi središnjih banaka proširuju se polako, ali sigurno i na druge oblike djelovanja tako da je od tada moguće govoriti o početku modernoga središnjeg bankarstva u svjetskim okvirima. Sukladno s promjenom glavnih ciljeva središnjih banaka, mijenjao se odnosno proširivao i značaj njihove društvene odgovornosti (koja se više nije mogla isključivo vezati uz spašavanje državnih financija!). Danas se društvena odgovornost banaka sagledava u definiranju najvažnijih ciljeva koje pojedine banke imaju u svojem programu djelovanja. Tako većina svjetskih središnjih banaka kao glavni cilj ima postizanje i odražavanje stabilnosti cijena tj. sprječavanje velike inflacije u gospodarstvu za koju je poznato da sa sobom donosi i velike troškove (kao što su to mikroekonomski, alokacijski, distribucijski, politički i ostali troškovi). Pritom, ne treba smetnuti s uma da je najčešće ciljana inflacija do 2% godišnje nešto što se priželjkuje u takvom gospodarskom sustavu zbog kontinuiteta njegova rasta. Osim stabilnosti cijena kao primarnoga cilja, neke od središnjih banaka imaju definirane i druge ciljeve kao što je tiskanje novca (monetarna uloga), održavanje deviznih tečajeva i financijske stabilnosti, rast bruto domaćega proizvoda i zaposlenosti, funkcioniranje platnoga prometa i slično. Posebno je važno istaknuti cilj kojim se podržava financijska stabilnost države. U ovom trenutku ne postoji nijedna središnja banka koja je eksplicitno kao svoj primarni cilj navela financijsku stabilnost iz razloga što središnje banke nisu same u stanju pokriti sve vidike financijske stabilnosti u zemlji. Ako središnja banka i ima nadzor nad komercijalnim tj. poslovnim bankama, za potpunu kontrolu nad svim drugim financijskim ustanovama (osiguravajuće kuće, investicijski fondovi i dr.), treba imati podršku od drugih nadležnih državnih ustanova. Svi navedeni ciljevi posljedica su društvene odgovornosti središnjih banaka koja se vidi u želji za očuvanjem makroekonomske stabilnosti cijeloga gospodarstva. Pritom se može dogoditi da pojedine središnje banke kao svoj dodatni cilj imaju definiranu i podršku ekonomskoj politici vlade. No, ako je takva politika fiskalne vlasti u proturječju s nekim od osnovnih ciljeva središnjih banaka (poput odražavanja stabilnosti cijena!), može doći do »otvorenoga sukoba« na relaciji između države i središnje banke tj. između fiskalne i monetarne vlasti. U tom se slučaju može postaviti pitanje kolika je razina neovisnosti središnjih banaka. Pod tim se podrazumijeva odgovor na pitanje kolika je sloboda središnje banke u definiranju ciljeva i instrumenata njihove primjene bez utjecaja državnih vlasti ili neke druge

ustanove odnosno pojedinca. Naime, sve do prve polovice 20. stoljeća smatralo se da je neovisnost središnjih banaka veoma velika. Prvenstveno, to je bila posljedica *laissez-faire* politike koja je podrazumijevala samoregulirajuću tržišnu ekonomiju u kojoj nema prostora za intervenciju države s obzirom da je alokacija svih resursa bila u potpunosti prepuštena tržištu. Osim toga, većina središnjih banaka bila je u privatnome vlasništvu. Nakon drugoga svjetskog rata, dolazi do značajnih promjena koje se reflektiraju kao intenzivnije uključivanje središnjih banaka u upravljanje ekonomijom svoje države. Zbog te činjenice i njihova veza s državnim aparatom postaje mnogo važnija, što se manifestira kao sve veća potrebu država da kontroliraju rad svojih središnjih banaka. To dovodi do razdoblja u kojem je velik broj središnjih banaka nacionaliziran odnosno postaju u potpunosti ili djelomično državno vlasništvo. Danas je u svijetu većina središnjih banaka konstituirana poput javne ustanove u državnome ili pretežito državnome vlasništvu, ali ima i manji broj onih koje su ostale u privatnome vlasništvu poput američkoga sustava banaka za savezne pričuve (*eng. Federal Reserve Bank*). Ne treba posebno isticati kako takvi primjeri vlasničke strukture središnjih banaka mogu utjecati na različite stavove u stručnim krugovima<sup>20</sup> s obzirom na manifestirane aktivnosti tih banaka na svjetskim tržištima proteklih godina. U takvim situacijama uvijek će se moći postaviti pitanje u čijem interesu djeluje takva središnja banka — društva u cijelosti ili samo jednoga manjeg broja zainteresiranih pojedinaca? Da bi se spriječile takve konotacije, poželjno je regulirati rad središnjih banaka kao javnih ustanova u državnome vlasništvu uz veliku razinu neovisnosti u poslovanju. Takva neovisnost može se promišljati kao institucionalna što podrazumijeva samostalno donošenje odluka bez potrebe odobrenja državnih vlasti. Pritom treba imati na umu da sve odluke trebaju biti u skladu s temeljnim ciljem središnje banke, čime se osigurava i njezina funkcionalna neovisnost. Zatim, bitna je i osobna neovisnost koja je vidljiva u izboru stručne i politički neovisne osobe za guvernera i njegov najuži kabinet na razdoblje duže nego što je mandat vlade (najčešće je to šest godina!). Na kraju, važna je i financijska neovisnost koja se sagledava u sposobnosti samofinanciranja i donošenja godišnjih proračuna bez potrebe odobrenja državnih institucija. Početkom 21. stoljeća svi ovi vidici neovisnosti trebali bi se moći očitovati kod većine modernih središnjih banaka razvijenoga dijela svijeta. Ako je to realno očekivati, takve će središnje banke biti u mogućnosti postići svoj primarni cilj stabilnosti cijena odnosno smanjenja inflacije na prihvatljivu razinu. Treba znati kako je to često dugoročan i zahtijevan posao koji nosi velike troškove. Kada bi se u takav proces umiješali političari sa svojim kratkoročnim ciljevima, krajnji rezultat mogao bi postati veoma neizvjestan. Zbog te činjenice treba inzistirati na neovisnosti središnjih banaka čija se društvena odgovornost u tom slučaju očituje u ostvarenju dugoročnih ciljeva sa stručnim i kvalificiranim upravljanjem koje je u potpunosti neovisno i samostalno prilikom donošenja svih odluka. Samo po takvome

20 Engdahl, F.W., 2010 »Bogovi novca: Wall Street i propast američkog stoljeća«, DETECTA, Zagreb.

scenariju ostvarena će ekonomska korist biti mjerljiva za cijelu društvenu zajednicu. Sve duge mogućnosti nude preveliku neizvjesnost, što će se u mnogim slučajevima u konačnici očitovati i kroz postavljanje pitanja o društvenoj, a ponekad i o kaznenoj odgovornosti pojedinaca.

### 3.3. Etički kodeksi banaka koje djeluju u RH i onih koje djeluju izvan RH

Poslovna etika (PE) bankara kao fizičkih i banaka kao pravnih osoba u stvari raspravlja dvije skupine pitanja (3): o zakonskoj regulativi koja regulira djelovanje banaka (napose komercijalnih i investicijskih) i njihov nadzor (koji provode ustanove, udruge banaka i narodnih banaka) te o etičkim dimenzijama njihovoga djelovanja na određenim tržištima. Etički kodeks bankara nalik je na etički kodeks praktičara u promidžbi ili upravljanju, naime, sadrži sve dužnosti i zabrane tipične za poslovno područje i za struku, kao i tipične propuste koje bankar može počinuti. Međutim, bankar je u posebnome odnosu prema stranci s kojom posluje. Naime, dok prodavač prodaje osobi koja je naprosto kupac, bankar ima klijenta. Time je bankar više nalik liječniku koji prima pacijenta, odvjetniku koji prima stranku ili kršćaninu koji ima ispovjednika. Radi se, naime, o tome da postoji odnos povjerenja i načela čuvanja tajnosti podataka koji se izmjenjuju tijekom poslovanja. To povjerenje klijent dijelom *poklanja* bankaru jer klijent zaista ne može znati radi li bankar u svome osobnom interesu, u interesu banke čiji je zaposlenik, u interesu klijenta ili pak nastoji balansirati između svih tih interesa. S druge strane, to je povjerenje *zasluženo*. To dovodi do sljedećega ključnog pojma odnosa bankara i klijenta. Naime, bankar je *profesionalac*. Profesionalac je osoba koju je verificirala nadležna služba kao stručnjaka koji svoj posao obavlja za novac, javno i u skladu s pravilima struke (*lege artis*, što je još jedna sličnost s navedenim zanimanjima/pozivima). To pak znači da bankar nije *amater* u bankarskim pitanjima kao što je to, u većini slučajeva, klijent, napose kao privatna fizička osoba (*amater* kao osoba koja nešto radi *iz ljubavi*). Povjerenje, tajnost i profesionalizam dovode do etičkoga kodeksa. Iz same naravi struke i standardnih načina postupanja proizlaze moralne norme koje bankar treba slijediti u svome profesionalnom postupanju. Svaki etički kodeks treba biti kratak, jasan, pregledan i provediv (a provedba, dakako, mjerljiva). On se izražava u deontičkim predikatima ili dužnosnim propisivanjima. To znači da se izričito zapovijedaju i zabranjuju određene aktivnosti. Prekršitelj tih zapovjedi ili zabrana nerijetko biva strogo kažnjen (novčanom kaznom, otpuštanjem ili prijavom policiji). Tako je i s etičkim kodeksom bankara. Predugi, nejasni, nepregledni i neprovedivi kodeksi znak su nestručnosti i neodgovornosti ustanove koja ih posjeduje ili znak da ih institucija posjeduje samo zato što to zahtijeva neka krovna udruga ili tržišna moda. Etički kodeks bankara u stvari treba navesti sve tipične slučajeve najčešćih moralno neispravnih radnji bankara. Naravno, svaki kodeks u stvari započinje temeljnim načelom koje povezuje moralnost, zakonitost i stručnost tj. riječima poput sljedećih: ovaj etički kodeks sastavljen je u skladu sa zakonskim propisima i podzakonskim aktima, s pravilima struke i proceduralnim pravilima. Zatim se navodi ključna izjava nalik sljedećoj: svaki je bankar dužan djelovati

profesionalno. Ovo je važno jer profesionalizam ne uključuje i vlastitu provedbu, a dužnost biti profesionalan temeljna je oznaka i postavka etičkoga kodeksa svake struke. Usporedimo dva kodeksa, nazovimo ih etičkim kodeksom banke A i etičkim kodeksom banke B (A je jedna svjetska banka koja djeluje na svim kontinentima, no ne posluje u RH i do sada nije bila uključena u značajnije nezakonite radnje niti je značajno sudjelovala u uzrokovanju i provedbi djelatnosti koje su bile dio posljednjih ekonomskih kriza, a B je jedna banka koja djeluje u RH, vidi Tablicu 2).

Tablica 2: Usporedba bankarskih etičkih kodeksa  
*Table 2: A comparison of codes of ethics for bankers.*

<i>Banke A i B</i> Svojstva kodeksa	<i>Etički kodeks banke A</i> (ne djeluje u RH, ali djeluje na svim kontinentima)	<i>Etički kodeks banke B</i> (djeluje u RH i susjednim državama)
Opseg kodeksa	3 stranice gustoga teksta	17 stranica gustoga teksta
Miješaju li se zakonske obveze s etičkim dužnostima	NE	DA
Opće informacije o misiji, viziji, vrijednostima, itd.	NE	DA
Navode li se tipični slučajevi neodgovornosti	DA	DA
Konkretna zabrana		
Sukob interesa	DA	NE
Zloupotreba povjerenja	DA	NE
Zloupotreba informacija	DA	NE
<i>Insider trading</i>	DA	NE

Iz navedene usporedbe etičkih kodeksa banaka A i B može se zaključiti o očitim razlikama koje se mogu svesti na sljedeće ključne točke. Banka B pokazuje: nerazumijevanje naravi i svrhe etičkoga kodeksa, miješanje zakonskih, profesionalnih i etičkih dužnosti banaka i bankara, nerazumijevanje (ili možda razumijevanje) tipičnih propusta banaka i bankara pri standardnim oblicima postupanja. Banka A pokazuje jasno razumijevanje svega navedenog.

### *Zaključak*

Očito je da sama regulacija bankarskoga poslovanja teško sprječava da se ono upušta u nemoralne i neodgovorne radnje. Ipak, čini se da je određen stupanj regulacije nužan, iako samostalno ne pridonosi rješenju. Uz regulaciju, potrebno



je poticati i snažniju racionalnost klijenata i društvenu odgovornost svih zainteresiranih strana uključenih u bankarsko poslovno područje, od banaka kao pravnih osoba prema klijentima kao pravnim osobama i državama te obrnuto, preko bankara kao fizičkih osoba prema klijentima kao fizičkim osobama i obrnuto, sve do banaka prema svojim internim i eksternim interesnim dionicima. Konkretno, uz regulaciju, potrebno je razviti ključne vrijednosti integriteta, povjerenja i odgovornosti u obliku dužnosti kako bankara tako i klijenata, bilo kao fizičkih bilo pravnih osoba.<sup>21</sup> Utjecaj središnjih banaka ovdje je ključan, kao i utjecaj novih tehnologija poput mrežnoga bankarstva. Tek suradnjom svih navedenih čimbenika u smislu znanja i odgovornosti može se postići određen napredak.

### *Business Ethics for Banks*

*Kristijan Krkač\**, *Hrvoje Volarević\*\**, *Hrvoje Jerković\*\*\**

#### *Summary*

*The authors discuss in the essay the elements of business ethics and the corporate social responsibility of banks. The paper focuses on three areas: the morality of basic banking business and banks as institutions, the social responsibility of banks, and the business ethics of bankers as physical and legal entities. The cited areas are presented through a description of basic banking procedures, the rationale behind them and a reference to banking business ethics. Concluding remarks touch on the status of business ethics in these areas and offer a recommendation for improvement through a combination of regulation, mutual responsibility and knowledge of all stakeholders involved in the banks' activities. The essay puts forth three brief case studies: a SWOT analysis of internet banking, the social responsibility of central banks and a comparison of the banks' codices of ethics.*

*Key words: banks, e-banking, bankers' codex of ethics, business ethics for banks, privacy, role of the central bank, data privacy protection*

21 Vidi: Cowton C. J. »Banking« u: Boatright, J. R. (ed.) »Finance Ethics«, John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, 2010., str. 329–339.

\* A/Prof. Kristijan Krkač PhD, The Zagreb School of Economics and Management. Address: Jordanovac 110, 10 000 Zagreb. E-mail: kristian.krkač@gmail.com

\*\* Hrvoje Volarević PhD, The Zagreb School of Economics and Management. Address: Jordanovac 110, 10 000 Zagreb. E-mail: hrvoje.volarevic@hnb.hr

\*\*\* Hrvoje Jerković MSc, Doctorant at the Faculty of Electrical Engineering and Computing, University of Zagreb; The Zagreb School of Economics and Management. Address: Jordanovac 110, 10 000 Zagreb. E-mail: hrvoje@zsem.hr