

CALITATEA SERVICIILOR ÎN DOMENIUL BANCAR

ANGHEL Ancuța, MANOLACHE Alina, MARINESCU Casiana, NEACȘIU Andrada

Facultatea: Ingineria și Managementul Sistemelor Tehnologice, Specializarea: Ingineria și Managementul Calității, Anul de studii: III, e-mail: casiana_23@yahoo.com

Conducători științifici: **Prof. Dr. Ing. Irina SEVERIN**
As. Drd. Ing. Ana Maria BOGATU

REZUMAT: În contextul intensificării unei concurențe acerbe între băncile comerciale din România apare problema obținerii unor noi clienți și fidelizarea celor existenți.

Obiectivul general al acestui studiu este de a oferi o perspectivă practică privind calitatea serviciilor bancare, în scopul de a consolida anumite concepte, cum ar fi: tipologia calității (calitatea tehnică versus calitatea funcțională), dimensiunile și evaluarea conceptului calității. Prin analizarea dimensiunilor calității, modalitățile de măsurare și îmbunătățirea acestora, cercetarea prezintă oferă instrumente necesare pentru a înțelege semnificația acestui concept de „serviciu ireproșabil”. Cercetarea analizează comparativ oferta de servicii bancare oferite studenților de patru bănci.

CUVINTE CHEIE: calitate tehnică, calitate funcțională, servicii bancare, Benchmarking, Ishikawa

1. Introducere

Calitatea reprezintă măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele (conform SR EN ISO 9000, 2006). Termenului calitate i se poate asocia un calificativ (ca, de exemplu: „slabă”, „mediocră”, „bună”, „excelentă” etc., în funcție de gradul de satisfacere a cerințelor avute în vedere), iar prin termenul caracteristică intrinsecă se înțelege o proprietate inerentă, permanentă, specifică (a unui produs/ serviciu/ proces, etc.).

Prin cerință, se înțelege o nevoie sau o așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie. Cerințele pot fi generate de diferitele părți interesate. Cerințele privind un produs / serviciu se pot referi la aspecte ca: performanțele, facilitățile de utilizare, siguranța în funcționare (disponibilitate, fiabilitate, mentenabilitate), securitatea produsului/ serviciului etc. De asemenea termenul cerință mai are și sensul de exprimare în conținutul unui document prin care se transmit criteriile care urmează să fie îndeplinite dacă va fi declarată conformitatea cu documentul și față de care nu sunt permise abateri.

Serviciul reprezintă o acțiune, o prestație prin care se obține o utilitate cu valoare economică sau socială pentru un terț. Un serviciu este „de calitate” numai atunci când caracteristicile serviciului și caracteristicile prestării de serviciu sunt astfel definite și realizate încât să satisfacă așteptările, cerințele și necesitățile clientului. Banca este o instituție financiară care are ca obiect principal de activitate atragerea de depozite și acordarea de credite. Băncile sunt organizate sub forma unei societăți comerciale pe acțiuni și își desfășoară activitatea sub supravegherea băncii centrale [1].

În contextul intensificării unei concurențe acerbe între băncile comerciale din România, apare problema obținerii unor noi clienți și fidelizarea celor existenți. Creșterea numărului de bănci a dus la dezvoltarea concurenței și la conștientizarea aspectelor referitoare la calitatea serviciilor bancare oferite pe piață, astfel încât să se ia în calcul, nu numai „calitatea dorită / realizată de bancă”, ci și calitatea percepută de client [5].

Christian Grönroos distinge două dimensiuni ale calității serviciilor, care sunt percepute și evaluate de către clienți: calitatea tehnică și calitatea funcțională (fig. 1). Calitatea tehnică a serviciului se concentrează pe ceea ce este furnizat de organizația prestatoare de servicii ca rezultat tehnic al procesului de prestare.



Fig. 1. Calitatea tehnică și Calitatea funcțională

Calitatea funcțională se concentrează pe modul în care este furnizat serviciul. Grönroos sugerează că atributul de calitate funcțională este mai important decât calitatea tehnică în multe piețe de produse, motivul fiind dat de competența tehnică este un factor de calificare pentru nivelul de intrare spre a fi furnizor de servicii în aceste piețe [6].

În literatura de specialitate sunt prezentate o multitudine de opinii cu privire la caracteristicile serviciilor bancare. Numeroși autori consideră că serviciile bancare sunt caracterizate, așa cum rezultă din figura 2 :

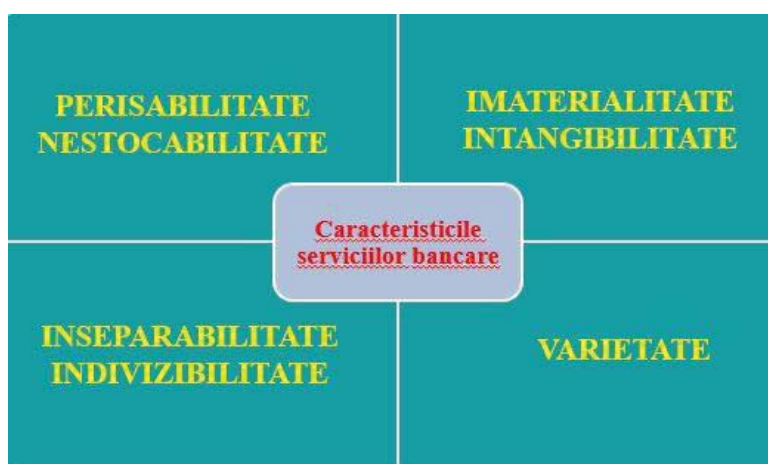


Fig. 2. Caracteristicile serviciilor bancare

a). **Imaterialitate, intangibilitate** – acestea se referă la faptul că orice serviciu este un produs imaterial, chiar dacă anumite servicii bancare pot fi însoțite de o componentă materială (de exemplu contractul de depozit, contractul de credit etc.). Intangibilitatea serviciilor crează dificultăți clientului în înțelegerea sau evaluarea valorii serviciilor înainte de achiziționare. Valoarea lor adevărată poate fi evaluată numai după cumpărare, după ce clientul a folosit serviciul și a avut ocazia să îi sesizeze beneficiile sau neajunsurile.

b). **Inseparabilitate, indivizibilitate** – acestea survin din faptul că procesul de prestare și cel de achiziționare a serviciului nu pot fi separate. Clientul fiind și el prezent în momentul prestării serviciului, relația dintre prestator și consumator se constituie ca o particularitate a serviciului, deoarece atât prestatorul cât și cumpărătorul pot influența rezultatele prestării serviciului. Serviciile bancare se produc și se consumă cu participarea clientului, uneori fiind necesară și integrarea unor produse aflate în proprietatea clientului.

Datorită intangibilității și indivizibilității serviciului, este imposibil de evaluat calitatea acestuia înainte de a-l achiziționa, întrucât producerea și consumul serviciului bancar, de regulă, au loc simultan.

Serviciile sunt produse și vândute în același timp, ele nu pot fi depozitate pentru viitor. Serviciile au nevoie de un canal cât mai scurt de distribuție, astfel încât ele să poată fi furnizate la cerere, ceea ce poate reprezenta o problemă pentru bancă.

c). **Perisabilitate, nestocabilitate** – aceste caracteristici se referă la faptul că depozitarea sau producția pe stoc a serviciilor este imposibilă. De aceea se impune ca personalul să fie instruit și disponibil pentru prestarea serviciului atunci când acesta este necesar (de exemplu se poate angaja sau disloca temporar,

din alte unități, personal cu normă parțială pentru perioadele aglomerate, se poate instala un bancomat suplimentar etc.);

d). **Varietatea - calitatea serviciilor** depinde de cine le asigură, de momentul, locul și de timpul necesar pentru asigurarea serviciului. De exemplu, un client poate prefera să folosească o bancă în dauna alteia, datorită rapidității serviciului. Majoritatea clienților sunt conștienți de faptul că serviciul poate fi foarte diferit de la o bancă la alta, și chiar de la o sucursală la alta a aceleiași bănci. De aceea, clienții ar putea ține cont de opiniile și recomandările altor clienți înainte de alegerea serviciului [5].

Pentru a avea o imagine de ansamblu asupra proceselor principale care se desfășoară în vederea atingerii unui grad de calitate ridicat, în prestarea serviciilor bancare s-a realizat bucla calității. Bucla calității reprezintă „conceptul de activități interdependente care influențează calitatea în diferite etape, începând cu identificarea necesităților și terminând cu evaluarea satisfacerii acestora” [3].

Conform standardului SR EN ISO 9004: 2010, bucla calității încorporează următoarele trei procese principale:

- procesul de marketing;
- procesul de proiectare;
- procesul de prestare de servicii.

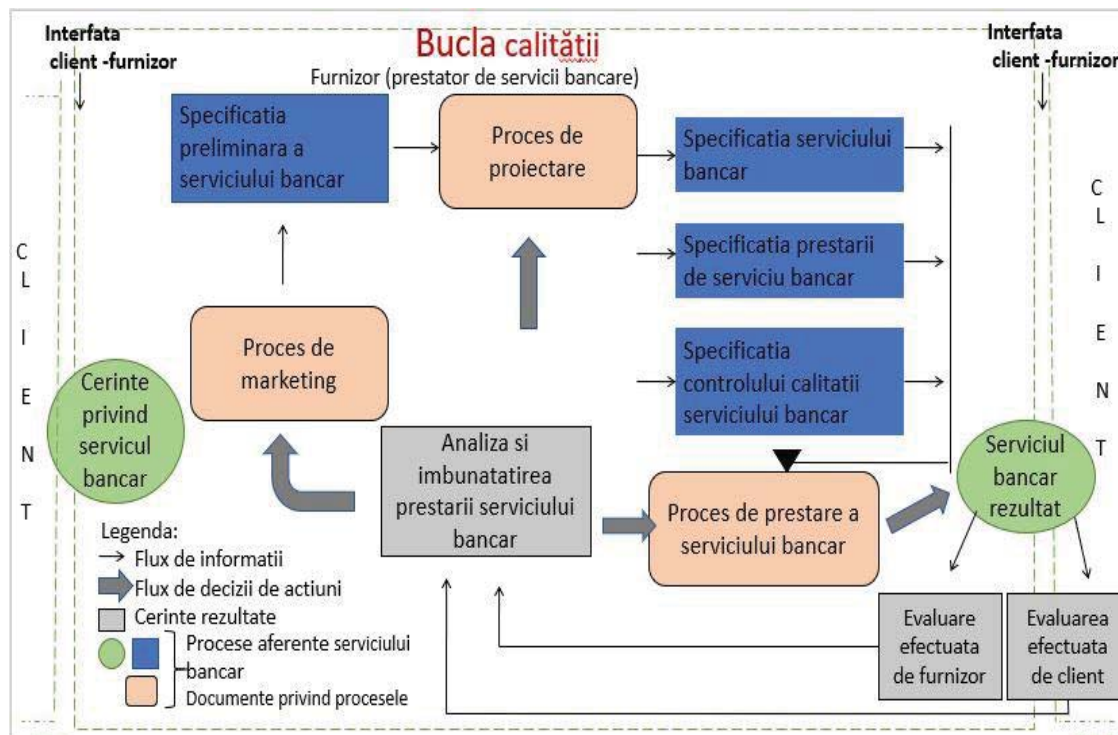


Fig. 3. Bucla calității asociată domeniului bancar

2. Studiu de caz

Pentru măsurarea calității produselor (serviciile bancare) prezentate mai sus, a fost aplicată metoda de evaluare externă a calității, numită „clientul capcană”. Aceasta constă în supravegherea și analizarea interacțiunilor dintre funcționarii bancari și clienți și are drept rezultat obținerea așa-numitelor „momente ale adevărului”, metoda fiind aplicată pentru realizarea evaluării calității serviciilor bancare. Din cauza impedimentelor întâlnite în practică, există totuși diferențe între versiunea teoretică a metodei și modul în care aceasta este aplicată.

Acest studiu a fost realizat pe baza analizei următorilor indicatori de calitate ai serviciilor bancare [4]:



Fig. 3 Indicatori de calitate în domeniul bancar

Se va evalua calitatea tehnică și funcțională a serviciului „pachet de student” care este prezentat pentru patru tipuri de pachete oferite pe piața bancară din România:

- „STUDENT PE+”, pachet oferit de BRD-Groupe Société Générale;
- „PACHET CAMPUS”, pachet oferit de BCR;
- „STAR STUDENT”, pachet oferit de Banca Transilvania (BT);
- „STUDENTOCARDUL”, pachet oferit de Raiffeisen Bank.

În urma analizei celor patru servicii bancare, din punct de vedere al elementelor care nu depind nici de performanța angajatului și nici de cea a clientului și utilizând un sistem de notare de la 1 la 5, au fost obținute următoarele rezultate:

S-a utilizat următorul sistem de notare: 5 - Foarte mulțumit / 4 - Mulțumit / 3 – Neutru / 2 - Nemulțumit / 1 - Foarte nemulțumit

În Tabelul 1. au fost analizate caracteristicile tehnice ale serviciilor bancare ce se regăsesc în pachetele de student prezentate pe site-urile instituțiilor bancare.

În urma acestei comparații rezultă faptul că Banca Transilvania oferă cel mai avantajos pachet, în timp ce Banca BRD se situează la polul opus.

Tabelul 2. face referire la calitatea funcțională, mai exact la percepția cu care rămâne clientul în urma relaționării cu funcționarii băncilor. Studiul s-a realizat în sucursalele din proximitatea Campusului în intervalul orar 12:00-13:00, reprezentând momentul de vârf al activității în acest domeniu.

În urma vizitelor efectuate în fiecare sucursală, s-a constatat că băncile dispun de o aparatură modernă, însă au anumite deficiențe privind disponibilitatea de a răspunde solicitărilor / întrebărilor clienților.

Tabel 1. Analiza calității tehnice a serviciilor bancare

Caracteristicile serviciului	BCR	BRD	Banca Transilvania	Raiffeisen Bank
Comision la retragerea numerar de la alta unitate bancara	5	4	5	4
Dobanda	3	2	3	3
Pachete promotionale	4	2	3	2
Comision la plata facturilor	2	2	3	2
Suma minima blocata pe card	3	2	4	4
Scor obtinut	17	12	18	15

Tabelul 2. Analiza calității funcționale a serviciilor bancare

Elemente evaluate	BCR	BRD	Banca Transilvania	Raiffeisen Bank
Dotare moderna	5	5	5	5
Mediu placut	3	4	5	3
Politetea functionarilor	3	1	4	4
Competenta de a raspunde cererilor	3	2	3	4
Organizare spatiu	2	1	4	4
Disponibilitatea de a ajuta	2	1	2	3
Transparenta	3	1	4	1
Contact vizual	5	5	5	5
Timp de asteptare	2	2	3	3
Scor obtinut	28	22	35	32

Tabelul 3. Analiza Benchmarking a site-urilor băncilor

Criterii de analiza	BCR	BRD	Banca Transilvania	Raiffeisen Bank
Aspect cromatic	4	4	3	2
Animatia site-ului	3	5	2	1
Accesibilitatea informatiilor (<u>in functie de nr. de click-uri efectuate până la informatia dorită</u>)	5	3	2	1
Dinamica site-ului	4	3	3	5
Transparenta ofertelor	3	5	4	3
Scor obtinut	19	20	14	12

În Tabelul 3. s-a efectuat o analiză prin metoda Benchmarking a site-urilor tuturor băncilor menționate, iar în urma acesteia cel mai mare punctaj a fost obținut de Banca BRD deoarece s-a dovedit a fi cel mai frumos reprezentat cromatic, cu animații care atrag foarte mulți clienți, și cel mai important, oferă informații clare, care prezintă atât avantaje, cât și dezavantaje pentru informarea cât mai precisă a clienților.

3. Interpretare rezultate

În urma studiului s-a constatat că una din problemele majore cu care se confruntă băncile este reprezentată de timpul de așteptare.

Tabelul 4. Analiza timpilor de așteptare

Analiza timpilor de așteptare				
	BCR	BRD	BT	Raiffeisen
Durata de așteptare la ghișeu [min.]	10	12	5	6
Număr de funcționari existenți	2 pers.	2 pers.	3 pers.	3 pers.
Capacitatea de răspuns	moderat	moderat	rapidă	rapidă
Amabilitatea personalului	medie	scăzută	ridicată	ridicată

În Tabelul 4. sunt prezentați factorii care conduc la creșterea timpului de așteptare. După o privire de ansamblu putem observa faptul că banca BRD se situează pe un loc fruntaș la timpul de așteptare, din cauza deficiențelor de comunicare a personalului cu clienții.

Pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor bancare se încearcă identificarea măsurilor principale ce conduc la diminuarea timpilor de așteptare, iar în acest sens se aplică diagrama Ishikawa.

Pentru identificarea factorilor ce conduc la reducerea timpilor de așteptare se completează cauzele asociate celor 6M: metode, materiale, mediu de lucru, măsurare, personal, echipamente, după cum se observă în figura 4.

4. Concluzii

În urma realizării acestei cercetări atât pe teren, cât și prin analizarea informațiilor disponibile on-line referitoare la furnizorii de servicii bancare, s-au constatat următoarele:

- ✓ Ofertele bancare sunt diverse.
- ✓ Se identifică o serie de probleme de comunicare la nivelul funcționarilor din bănci.
- ✓ Politicile referitoare la calitate ale băncilor nu sunt susținute printr-un nivel adecvat de empatie față de client al personalului de front-desk, existând loc pentru formare în acest sens.
- ✓ Percepția studenților – clienți ai serviciilor financiar-bancare asupra succesului băncii este corelată cu vechimea instituției bancare pe piață și imaginea pe care aceasta a dobândit-o în timp.

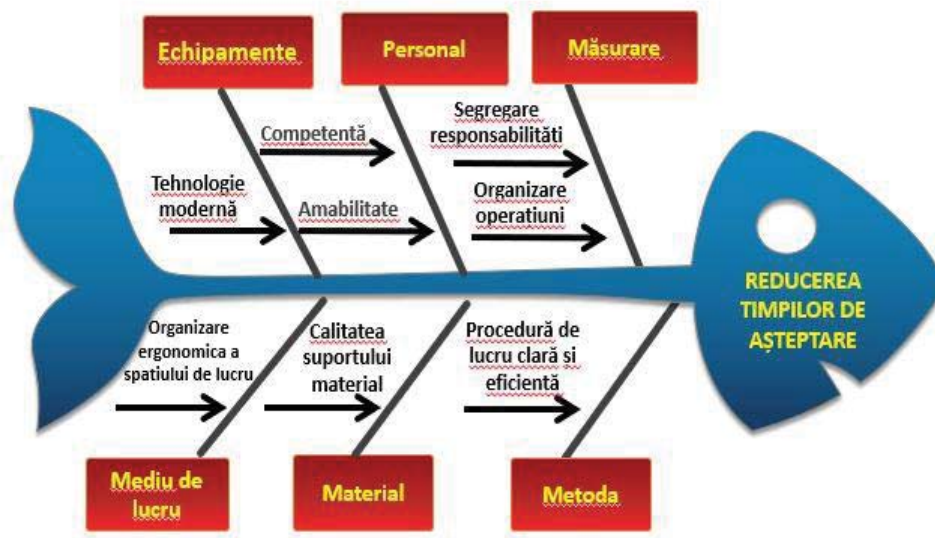


Fig. 4. Diagrama Ishikawa pentru identificarea cauzelor care influențează timpii de așteptare

5. Bibliografie

- [1]. „Asigurarea calității produselor și serviciilor”, Gheorghe SOLOMON și Dumitru-Titi CICIC, Editura BREN;
- [2]. „Inițiere în Ingineria Calității”, Mihai VOICU și Irina SEVERIN, Editura BREN
- [3]. „Produse și servicii bancare”, Mircea NEDELESCU și Cristina STĂNESCU
- [4]. <http://www.rasfoiesc.com/business/economie/finante-banci/CARACTERISTICILE-PRODUSELOR-SI87.php>
- [5]. http://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2011-03/8_ELENA_SILVIA_DINCULESCU.pdf
- [6]. <https://ro.wikipedia.org/wiki/Calitate>