

MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR BANCARE – PRACTICI MONDIALE ȘI SPERANȚE ROMÂNEȘTI

drd.Ec.Magdalena Drăgulănescu (magdadrag@yahoo.com)

Auditor al calității

Fundația Română pentru Promovarea Calității (www.frpc.ro)

prof.univ.dr.ing. Nicolae George Drăgulănescu (nicudrag@artelecom.net)

Auditor al calității

Universitatea Politehnica din București

Fundația Română pentru Promovarea Calității (www.frpc.ro)

Rezumat

La sfârșitul anului 1990 a fost demarată reforma bancară din România, inițiindu-se orientarea sistemului bancar din țara noastră către legislația, standardele, procedurile și practicile Uniunii Europene. Astfel, în 14 ani, au avut loc și la noi numeroase schimbări și inovări atât pe plan legislativ cât și pe plan instituțional...

La finele anului 2004, sistemul bancar din România era format din Banca Națională a României, din 32 de bănci comerciale românești și din 7 sucursale ale unor bănci străine. Multe produse și servicii bancare oferite pe piața românească au devenit între timp mai atractive, mai diverse și mai accesibile, pentru ca băncile să atragă și să mențină cât mai mulți clienți, sporindu-și continuu performanțele financiare esențiale (cifră de afaceri, segment de piață, profit, etc.)

De fapt, pentru ca un client să se decidă să achiziționeze un anumit produs/ serviciu bancar, el trebuie să fie atras nu numai de nivelul dobânzilor, tarifelor, comisioanelor, taxelor, spezelor, etc., ci și de **calitatea** serviciului, în sine, și de durata obținerii produsului/ serviciului respectiv...

În ce măsură această reformă a ținut cont de interesele *tuturor* partenerilor de interese implicați, determinând satisfacția acestora? Au vizat aceste transformări, de exemplu, și nevoile, cerințele și așteptările clienților cu venituri mai reduse - cum sunt de regulă anumite categorii de persoane fizice sau juridice (de exemplu IMM-urile) ?

Au ținut aceste reforme cont de faptul că pentru a obține **calitatea** produselor și serviciilor bancare, băncile ar trebui să cunoască permanent - în detaliu și în dinamica lor – atât cerințele cât și reacțiile clienților lor?

În mai toate statele dezvoltate – alături de care ne dorim să fim – băncile au fost „orientate client” în urmă cu 10-30 de ani, mai ales prin aplicarea unor politici și strategii **proactive ale calității**, prin care au fost implementate cu succes conceptele, principiile, tehnicile, metodele și instrumentele managementului calității...

În România, din păcate, până în prezent, doar 3 bănci au implementat și certificat un sistem de management al calității (și acela parțial!).

În cadrul acestei lucrări, autorii ei – specialiști în managementul calității, respectiv în bănci, cadre didactice la Institutul Bancar din România și auditori ai calității - oferă numeroase explicații ale acestei situații și răspunsuri la întrebările legitime de mai sus.