

# **Seminaria i konferencje**

## **Zarządzanie jakością usług finansowych w bankach i zakładach ubezpieczeń Warszawa 7–8 czerwca 2000**

W dniach 7–8 czerwca w Warszawie odbyła się zorganizowana przez Katedrę Badań Marketingowych Akademii Ekonomicznej w Poznaniu konferencja pt. *Zarządzanie jakością usług w bankach i zakładach ubezpieczeń*.

Honorowy patronat nad konferencją objął Prezydent RP, Aleksander Kwaśniewski, a w Komitecie Honorowym zasiadli: Andrzej Jakubiak — Członek Zarządu Narodowego Banku Polskiego, Danuta Wałczak — Prezes Państwowego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń, Andrzej Szukalski — Związek Banków Polskich, Jerzy Wysocki — Prezes Polskiej Izby Ubezpieczeń, Agenor Jan Gawrzyła — Prezes TuiR Warta S.A., Krzysztof Mazur — Wiceprezes PKO BP S.A., Stanisław Rogowski — Rzecznik Ubezpieczonych oraz prof. dr hab. Emil Panek — Rektor Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.

Wśród uczestników konferencji znaleźli się przedstawiciele ponad trzydziestu instytucji, m.in. prezesi: K. Mazur (PKO BP S.A.), G. Brocka (TU Compensa S.A.), W. Kopeć (ZuiR Polonia S.A.), P. Tomaszewski (Bank Pocztowy S.A.), A. Wojtyński (Gerling Polska TU S.A.), K. Ortyński (PTU Energo Asekuracja S.A.).

Wcześniej przygotowanie wydawnictwa konferencyjnego pod redakcją prof. J. Garczarczyka, które stanowiło kompletny zbiór referatów, umożliwiło przeprowadzenie w czasie konferencji pięciu dyskusji panelowych, poprzedzonych sesją plenarną pt. *Aktualne problemy jakości usług finansowych*, która odbyła się na Zamku Królewskim w Warszawie pierwszego dnia obrad. Sesji przewodniczył K. Mazur, Prezes PKO BP S.A. Prof. K. Opolski (Uniwersytet Warszawski) oparł swój referat na słowach Petersa i Wotermana: *Jakość to nie wszyst-*

*ko, ale wszystko staje się niczym bez jakości*. W swoim wystąpieniu podkreślił, iż jakość stała się na tym rynku podstawowym wyróżnikiem konkurencyjnym i dotyczy nie tylko samej usługi, lecz również struktury i kultury organizacji. Prowadzenie polityki jakości leży w gestii naczelnego kierownictwa.

Jednym z najbardziej oczekiwanych było wystąpienie gościa z zagranicy — J. Kees Storma, prezesa firmy AEGON NV, jednego z największych holdingów ubezpieczeniowych na świecie. Stosunkowo niewielka liczba krajów, w których AEGON ma swoje przedstawicielstwa, a jednocześnie duża ich autonomiczność są elementami strategii tej firmy.

Kolejny referat pt. *Jakość w strategii marketingowej instytucji finansowych — wyzwania współczesności* wygłosiła prof. A. Styś z Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Tematyka wystąpienia dotyczyła marketingowych aspektów zarządzania jakością, koncentrowania się na kliencie, który na swój sposób definiuje wartość i korzyści z usługi.

Kolejny referat pt. *Determinanty jakości usług finansowych w ocenie menedżerów i klientów* wygłosił organizator konferencji, prof. Józef Garczarczyk. Zainteresowanie wzbudził przedstawiony fragment wyników badań, obrazujących rozbieżności pomiędzy klientami indywidualnymi i instytucjonalnymi a menedżerami instytucji finansowych w ocenie istotności czynników wpływających na postrzeganie jakości. Badania wykazały, iż dla klienta indywidualnego najistotniejszymi czynnikami są atrybuty związane z personelem, tj. fachowość i wiedza oraz komunikatywność, lecz również szybkość i sprawność obsługi, terminowość i zaufanie. Podobną wagę czynników przypisują klienci instytucjonalni, wskazując jeszcze na brak kolejek i dużą liczbę stanowisk.

Na zakończenie sesji plenarnej wystąpił J. Lisiecki, prezes TU Alianz Polska S.A. z referatem pt. *Aspekty ilościowe i jakościowe polskiego rynku ubezpieczeniowego w międzynarodowym porównaniu*. Analizując dane z rynku ubezpieczeniowego w Polsce i zagranicą można zauważyć podobne tendencje rozwojowe. Przyrost składki

ubezpieczeniowej jest większy od przyrostu dochodu narodowego, ponadto zwiększa się udział ubezpieczeń życiowych w całym pakiecie ubezpieczeń oraz występuje silniejszy wzrost lokat w porównaniu ze wzrostem składki przypisanej brutto.

Drugi dzień konferencji poświęcony był dyskusjom w panelach tematycznych. Pierwszemu panelowi pt. *Zarządzanie jakością usług w bankach i zakładach ubezpieczeń – ujęcie systemowe* przewodniczyli prof. J. Szambelańczyk (Bankowy Fundusz Gwarancyjny) oraz A. Kostrzewa (Commercial Union Polska na Życie S.A.). Referat wprowadzający na temat *Zarządzania jakością usług bankowych* wygłosiła prof. E. Skrzypek (UMCS Lublin). Pierwszy z poruszanych tematów dotyczył oceny zoperacjonalizowania jakości w zarządzaniu bankami i towarzystwami ubezpieczeń. Anna Tiuryn (Citibank Poland SA) wskazywała, iż jakość musi być integralnym elementem zarządzania, którego nie można kształtować w oparciu o wydzieloną jednostkę. Kolejny problem dyskusyjny dotyczył formy, w jakiej możliwa jest wymiana wiedzy w zakresie zarządzania jakością pomiędzy konkurentami. Jest to trudne, ale możliwe, na co wskazywał M. Kruszewski (TU na Życie NN S.A.), podając jako przykład działalność konsorcjum zrzeszającego różne firmy ubezpieczeniowe.

Trzecie z postawionych pytań brzmiało: „Czego towarzystwa ubezpieczeniowe mogą nauczyć się od banków, a czego banki od zakładów ubezpieczeń?”. Referentom trudno było wskazać konkretne przykłady takiej działalności. D. Wałcerz (PUNU) podkreślała konieczność wspólnych działań, nie tylko naczelnego kierownictwa, lecz również pracowników wykonawczych. Jednocześnie P. Zarzeka (PEKAO S.A.) zwracał uwagę, że nie wszystkie doświadczenia można przenieść, ponieważ w każdej instytucji istnieją znaczące różnice co do sposobów komunikacji z klientem. Ostatnim z poruszanych problemów były systemowe bariery doskonalenia jakości. D. Wałcerz za najważniejsze bariery uznała niewystarczające postępy prywatyzacji i niektóre działania mające na celu szybkie osiągnięcie udziałów w rynku. Natomiast P. Zarzeka największe barie-

ry widzi w zmianach zakorzenionej przez wiele lat kultury pracowników.

Drugiemu panelowi pt. *Klient a jakość usług finansowych* przewodniczyli prof. M. Pluta-Olearnik (Wyższa Szkoła Handlowa Wrocław) oraz A. Wojtyński (Gerling Polska TU na Życie S.A.), natomiast referat wprowadzający *Od jakości zewnętrznej przez jakość wewnętrzną* wygłosił H. Krajewski (PKO BP S.A.). Dyskusja dotyczyła czynników odzwierciedlających jakość usług finansowych z punktu widzenia klienta. R. Kołodziej (AE Poznań) powrócił do tematu poruszanego poprzedniego dnia przez prof. J. Garczarczyka, tj. do rozbieżności w postrzeganiu istotności poszczególnych atrybutów jakości, jednocześnie zauważył, iż generalnie to menedżerowie przypisują wyższą wagę poszczególnym determinantom jakości. W. Nowak (PKO BP S.A.) zwrócił natomiast uwagę na trudności w doborze kryteriów segmentacyjnych klientów. Problemy segmentacji są również istotne z punktu widzenia stosowanych technik badania jakości. Prof. R. Zalewski (AE Poznań) przedstawił narzędzia i techniki, z których można korzystać przy dokonywaniu pomiarów jakości, jednocześnie zachęcał obecnych menedżerów, aby czynili to w swoich instytucjach. W tym kontekście ważne było spostrzeżenie A. Wojtyńskiego (Gerling Polska TU na Życie S.A.), który zwrócił uwagę na problem konfliktu z klientem, którego nie można pominąć, badając jakość usługi.

Dyskusja na temat jakości z punktu widzenia klienta nie mogła również pominąć kolejnego tematu, jakim był problem obsługi i sprzedaży bezpośredniej oraz lojalności klienta. Jak podkreślał W. Kopeć (ZUiR Polonia S.A.) to przede wszystkim od kultury (jakości) obsługi klienta zależy to, czy będzie on klientem lojalnym, czy nie.

Trzeciemu panelowi pt. *Ocena jakości usług jako przesłanka zarządzania instytucją finansową* przewodniczyli prof. J. Borowski (PEKAO S.A.) oraz S. Rogowski (Rzecznik Ubezpieczonych). Referat wprowadzający pt. *Prawa konsumentów a jakość usług finansowych* wygłosiła M. Niepokulczycka (Federacja Konsumentów), przytaczając liczne przykłady ignorowania i łamania

praw konsumentów. W tym kontekście uczestnikom panelu postawiono pytanie, czy są dowody na to, że zarządy firm finansowych dokonują systematycznie ocen jakości.

Odpowiadając twierdząco na postawione pytanie P. Barszczak (PZU S.A.) wymienił konkretne działania zarządu swojej firmy: szkolenia pracowników i kadry kierowniczej, wizytacje i kontrole, ankietyzację klientów oraz badania prowadzone przez wewnętrzne biuro marketingu. Również A. Saganek (PKO BP SA) wskazał na zmiany w strukturach organizacyjnych przedsiębiorstwa, które bezpośrednio przyczyniają się do przeprowadzania i wykorzystywania badań wewnętrznych i zewnętrznych.

Kolejnym z omawianych problemów stało się pytanie o nieuwzględnianie rezultatów tychże badań przez zarządy instytucji finansowych.

*Od ISO do TQM — doświadczenia i oczekiwania* to temat czwartego panelu, któremu przewodniczyli K. Opolski (Uniwersytet Warszawski) oraz A. Nerkowski (TUiR Warta S.A.). Referat wprowadzający *Zarządzanie jakością w zakładzie ubezpieczeń na przykładzie TU Compensa SA* wygłosiła G. Brocka (TU Compensa S.A.), przedstawiając drogę do uzyskania certyfikatu ISO 9001, dostosowywanie systemu jakości do nowych wymagań norm ISO 2000 oraz korzyści wynikające z wprowadzenia certyfikacji.

Pierwszy z omawianych problemów dotyczył pytania, czy normy ISO są bardziej formalizacją, czy korzyściami ekonomicznymi. Jak podkreślała E. Bacciarelli-Hallala (BRE Bank S.A.) podstawową korzyścią wynikającą z wprowadzenia norm ISO jest zwiększanie świadomości i odpowiedzialności szeregowego pracownika. Jednakże jak wskazywał J. Toczyński (TU Compensa S.A.) pojawiają się problemy przy wskazananiu ekonomicznych efektów certyfikacji.

Rozwinięciem tradycyjnych norm ISO są normy ISO 9001/2000. Prof. A. Maleszka (AE Poznań) wskazywała na ich procesowy charakter. Przez uwzględnianie satysfakcji klienta i angażowanie wszystkich pracowników w swojej wymowie zbliżają się do zapewnienia jakości według TQM.

Konferencję kończył piąty panel pt. *Doświadczenia i perspektywy doskonalenia systemu jakości w instytucjach finansowych*, prowadzony przez prof. J. Garczarczyka (AE Poznań) i prof. E. Skrzypek (UMSC Lublin). Referat wprowadzający pt. *Internet jako nowa jakość dystrybucji produktu ubezpieczeniowego* wygłosił prof. T. Sangowski (SAGA Brokers).

Pierwszą część dyskusji poświęcono tematyce szkoleń stanowiących narzędzie doskonalenia systemu jakości. Przyczynkiem do dyskusji stały się przedstawione przez dr. M. Mocka (AE Poznań) wyniki badań przeprowadzonych przez Katedrę Badań Marketingowych AE w Poznaniu. Pokazywały one, że szkolenia prowadzone są w zdecydowanej większości zakładów ubezpieczeń, jednakże częstotliwość ich przeprowadzania jest bardzo różna. Kadra kierownicza szkolona jest rzadziej niż personel wykonawczy, a w 10% placówek w ogóle nie prowadzi się szkoleń z zakresu jakości dla pracowników wyższego szczebla. J. Visan (TU Alianz Polska SA) podkreślał konieczność zachowania ciągłości szkoleń w celu zapewnienia jakości.

Drugim tematem dyskusyjnym stała się wirtualizacja usług finansowych. Prof. J. Garczarczyk zadał uczestnikom pytanie, jakie mogą wynikać z tego faktu szanse i zagrożenia. K. Chmielewska-Merkel (BOŚ) wskazywała na możliwość podniesienia tą drogą jakości usługi, szczególnie ze względu na wygodę (dostępność, swoboda czasowa) oraz zwiększenie bezpieczeństwa usługi (operacje bezgotówkowe). Niemniej jednak uczestnicy byli zgodni, iż nie z każdej usługi można wyeliminować element bezpośredniego kontaktu z człowiekiem.

Na zakończenie konferencji zabrał głos jej organizator — prof. J. Garczarczyk. W krótkim wystąpieniu podziękował sponsorom, dzięki którym możliwa stała się organizacja tej konferencji, referentom i uczestnikom, za chęć aktywnej wymiany doświadczeń i poglądów, oraz współorganizatorom, którzy przyczynili się do powodzenia całości konferencji.

**Agnieszka Springer**

**X Wydziałowa Konferencja Naukowa  
w Nowogrodzie koło Łomży  
w dniach 22–24. 09. 2000 r.**

Coroczna (już dziesiąta) wydziałowa konferencja naukowa, zorganizowana w Nowogrodzie koło Łomży, w dniach 22–24 września 2000 r., wykorzystana została między innymi jako okazja do pogłębionej dyskusji nad profilem kształcenia w WNE UW w związku z reformą studiów. Służyły temu celowi obszernie prezentacje poświęcone poszczególnym kierunkom i specjalnościom.

Wydział zwrócił się do prof. dr. Z. Hockuby i do prof. dr. A. Szeworskiego z prośbą o przygotowanie referatów na aktualne tematy gospodarcze.

Oprócz tego powtórzono udane ubiegłoroczne rozwiązanie, oddając do dyspozycji jedną z sesji doktorantom, którzy zaprezentowali skrócone wersje zgłoszonych wcześniej referatów.

Konferencja wydziałowa stanowiła także forum, na którym wszyscy zainteresowani mogli się podzielić najnowszymi wynikami swoich badań. Z tego względu przewidziano możliwość dokonania syntetycznej prezentacji zgłoszonych opracowań.

Referaty i opracowania prezentowane na konferencji będą recenzowane i wydane w formie publikacji w 2001 r.

Szczegółowy program konferencji Nowogród 2000:

**Sesja I: Dyskusja nad nowym programem studiów**

1. Z. Wiszniewski *Ekonomia przedsiębiorstwa*
2. J. Kleer *Ekonomia sfery publicznej*
3. J. Michałek *Ekonomia międzynarodowa*
4. W. Koziński *Finanse i bankowość*
5. M. Lasek *Informatyka gospodarcza*

**Sesja II: Referaty zamawiane**

1. Z. Hockuba *Dynamika porządku ekonomicznego w procesie zmiany systemowej*
2. A. Szeworski *Sposoby wychodzenia gospodarki z recesji (z doświadczeń Stanów Zjednoczonych)*

**Sesja III: Referaty doktorantów**

1. K. Kostro *Ekonomia a wiedza. Problem wiedzy w teorii F. A. Hayeka*
2. M. Brzeziński *Koncepcja sprawiedliwości Johna Rawlsa a teoria ekonomii*

3. P. Durkiewicz *XML a standardy EDI — aspekty ekonomiczne*
4. M. Ogonek *Model finansowania emerytur w systemie repartycyjnym*
5. M. Gruszczyński *Równowaga rynku walutowego. Parytet stóp procentowych czy interwencja*
6. A. Kopańska *Instrumenty dłużne w realizacji zadań samorządu terytorialnego*
7. J. Ciecieląg *Koszty utrzymania dzieci w Polsce*
8. J. Rączka *Wpływ liberalizacji cen na efektywność ciepłownictwa*
9. A. Markowska *Analiza porównawcza opłat za usługi wodno-kanalizacyjne w wybranych państwach regionu Europy Środkowej oraz Europy Zachodniej*
10. M. Greszta *Czy polskie prognozy rządowe cechuje optymizm?*
11. P. Kaczmarczyk *Analiza empiryczna uwarunkowań procesów migracyjnych — przypadek Polski*

**Sesja IV: Wyniki badań naukowych**

1. A. Kondratowicz *Bariery biurokratyczne działania małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce*
2. T. Kasprzak *Organizacje wiedzy w świetle zachowań adaptacyjnych*
3. J. Kudła *Organizacja bankowych sieci oddziałowych*
4. Ł. Lisiecka *Program przekształceń polskiej wsi J. Poniatowskiego (okres międzywojenny)*
5. J. Oleński *Informacyjne uwarunkowania reform systemowych w Polsce*
6. W. Szyber *Reforma podatkowa w Niemczech*
7. G. Gałek *Spółki handlowe jako narzędzie polityki gospodarczej*
8. L. Morawski, A. Cieślik *Pozycja operatora narodowego a rozwój telefonii lokalnej w Polsce*
9. W. Baka *Przemiany bankowości europejskiej*
10. M. Daniluk *Wybrane zagadnienia restrukturyzacji sektora przemysłu obronnego w Polsce (lata 1990–2000)*
11. W. Rutkowski *Kryzys państwa opiekuńczego z perspektywy globalnej*

**Izabella Witecka**