

SZAKDOLGOZAT

RÁCZ-SZABÓ BEÁTA

Kereskedelem és marketing BSc szak

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Kaposvári Campus

2023

ÖSSZEFOGLALÓ

Mi befolyásolja a fogyasztói elégedettséget? Kiből lesz panaszos ügyfél nagyobb valószínűséggel, és ki lesz elégedett vásárló? A pénzügyi oktatást kapott vevők elégedettebbek-e a panaszkezeléssel, az ügyfélszolgálattal, vagy pont ők kritikusabbak? A kutatás keresi a választ arra, hogy azon fogyasztók, akik kaptak valamilyen mélységben pénzügyi vagy banki témában oktatást, azok elégedettebbek-e a pénzügyi szolgáltatással, illetve több, vagy kevesebb panasszal találkoztak a szolgáltatás igénybevétele során. A szakdolgozatban vizsgálat alá került a fogyasztók korábbi általános banki és mindennapi pénzügyi alapismeretei, illetve ezek mennyiben befolyásolják a banki szolgáltatás keretében mért elégedettséget, a panaszok számát, illetve mennyire befolyásolják saját magabiztosságukat a banki termékek igénybevétele során.

A jelen szakdolgozatban két kutatási módszer került alkalmazásra. A szekunder kutatás a panaszkezelés jogszabályi hátterét, a jogorvoslati lehetőségeket, a szolgáltató, a panasszal, a panaszkezeléssel kapcsolatos szakirodalmat, a Nemzeti alaptantervben szereplő alapvető banki, pénzügyi témakörök ismeretanyagát öleli át, valamint a témához kapcsolódóan talált tudományos cikkben fellelhető információkat vizsgálom a tizenévesek pénzügyi kultúrájának kialakulásával kapcsolatban. A primer kutatási módszer a Google Forms online kérdőíves felmérés. A kérdőív vizsgálja az általános banki, és mindennapi pénzügyi ismereteket kapott és nem kapott fogyasztói csoportot, majd a további kérdésekre adott válaszok különbsége adja a kutatás alapját. A kiértékelés a Google Forms alkalmazás segítségével lett elvégezve, valamint az adattartalom excel táblázat kezelő segítségével lett feldolgozva, majd az adatok statisztikai értelmezéséhez az excel százalék, átlag és szórás függvények kerültek felhasználásra. A szignifikancia vizsgálatok excel varianciaanalízis adatelemző segítségével készültek.

A szakirodalomban fellelhető információk segítenek megérteni a banki panaszkezelési eljárásokat, a szolgáltató oldaláról alkalmazható stratégiákat, lehetőségeket, a fogyasztói jogokat és lehetőségeket, valamint a jogorvoslati folyamatot. Az általános és középiskolai Nemzeti alaptantervben véleményem szerint nem megfelelő mélységben tartalmazza a mindennapi banki termékek, szolgáltatások használatának módját, a szükséges fogalmi minimumokat, a ráfordítható alacsony óraszám miatt, valamint azért, mert csak a középiskolás végzős diákoknak tartalmazza az oktatási terve. A pénzügyi kultúra erősítésére létrejövő társadalmi szervezetek töltik be az űrt a diákok pénzügyi ismeretek oktatásában, mely bár igen hasznos és szükséges tevékenység, de munkásságukkal nem érnek el minden iskolát és minden diákot kivétel nélkül. A primer kutatásban online kérdőív segítségével lettek felmérve a fogyasztói vélemények a banki panaszkezeléssel és ügyintézői, szolgáltatási elégedettséggel kapcsolatban. A megkérdezettek saját pénzügyi tudásukat, általános banki termék és folyamatismeretüket is pontosították. Az adatok kiértékelésekor került a pénzügyi oktatásra szóló kérdések változó használatára, mely segít a megfogalmazott kutatási kérdésre választ adni, hogy azok, akik kaptak valamilyen mélységben pénzügyi vagy banki témában oktatást, azok elégedettebbek-e a pénzügyi szolgáltatással, illetve több, vagy kevesebb panasszal találkoztak a szolgáltatás igénybevétele során.

A vizsgálat eredménye, hogy azok a fogyasztók, akik valamilyen mélységben kaptak pénzügyi vagy banki témában oktatást, azok elégedettebbek a banki szakemberekkel, az esetlegesen előforduló panaszukat magasabb arányban jelzik a szolgáltató számára. A banki, pénzügyi oktatást nem kapott fogyasztói csoportban kevesebb vásárló találkozott panasszal, viszont akik igen, azok magasabb arányban inkább nem jelentik be a szolgáltatónál. A panasz számosságát, mennyiségét tekintve viszont fordított a helyzet. Az oktatást nem kapott fogyasztói csoportban azok közül, akiknek már volt panasza, azok között jóval magasabb az esetszám, többször és több panaszbejelentési csatornán jelezték elégedetlenségüket. A banki ügyintéző ügyfélkapcsolati munkájának megítélése is alacsonyabb. A kérdőívben szignifikáns eltérés mutatkozott az oktatott és nem oktatott csoport között a saját pénzügyi tudás, banki termék és folyamat ismeret és hasznosság témakörében. A banki, pénzügyi oktatást kapott fogyasztók jobbnak ítélték saját banki és pénzügyi felkészültségüket, jobban ismerik a folyamatokat, termékeket, valamint úgy érzik, hogy jobban segíti a banki ügyeik intézésében korábbi tanulmányaik, mint a nem oktatott csoport tagjai. A pénzügyi panaszkezeléssel kapcsolatos kérdésekre adott fogyasztói válaszok nem tükrözik a jogszabályi szigorú eljárásrend maradéktalan betartását, illetve a fogyasztók a panaszkezelési eljárás során többen észleltek inkább elégedetlenséget.

A szakirodalmi kutatással összhangban 6 javaslat került megfogalmazásra.

1. A nemzeti alaptanterv szerinti óraszám emelése, valamint az alsóbb évfolyamokra is kiterjeszteni az általános banki és mindennapi pénzügyi alapismeret oktatást.
2. A diákok pénzügyi kultúráját segítő szervezetek munkájának támogatása, és működési lefedettségének növelése.
3. Az általános és középiskolai tanárok fejlesztése a banki és mindennapi pénzügyi alapismeretek témakörében.
4. A banki szolgáltatók panaszkezelési eljárásrendjének gyakorlati megvalósulásának felülvizsgálata, hogy megfelelő módon hajtják-e végre a folyamatokat. A szabályossági problémákra, irányokra, és megoldási javaslatokra további vizsgálat szükséges.
5. A banki ügyintézők képzése a panasz szituációk megelőzése, kezelése terén, illetve az ügyfélszolgálati kapcsolatok erősítése a kutatásban bemutatott fogyasztói bizalomhiányra alapozva, melynek okaira, és kezelési lehetőségeire javasolt további vizsgálat és kutatás.
6. A banki személyes ügyfélszolgálati tanácsadás beiktatása az online csatorna használók esetén is, ezzel elkerülhetőek a hibás tudásból, információ hiányból eredő panaszok, lehetőséget adva az ügyfélélmény növelésére.