

*A Honvéd Nyugdíjpénztár küldöttközgyűléséről*

## **Eredmények és tervek**

A Honvéd Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár november 22-én tartotta őszi küldöttközgyűlését, ahol Havril András, az igazgatótanács (IT) elnöke számolt be a legutóbbi közgyűlés óta végzett munkáról. Alapszabály-módosításra is sor került a tagdíjbevételek működési tartalékra jutó hányadának csökkentéséről, s a küldöttek megválasztották az új könyvvizsgálót. Pácserné Bozi Judit, az IT tagja az új tagszervezési stratégiát ismertette. Végezetül dr. Szenes Zoltán ügyvezető igazgató szólt az időközi küldöttválasztások tapasztalatairól, a koordinációs iroda működéséről, és bemutatta a küldötteknek a marketing stratégiát szolgáló új nyugdíjpénztári honlapot. A rendezvényen a HM képviseletében megjelent dr. Komor Levente, humánpolitikai helyettes államtitkár. A közgyűlésen elhangzottak részleteiről, a pénztár terveiről – a Hodosz tagságát nagymértékben érintő információkról – dr. Szenes Zoltán ügyvezető igazgatót kérdeztük.

*– Milyen eredményekre számít az év végére a pénztár, s milyen eredményekre számíthatnak a pénztári tagok?*

– Az elmúlt évben a pénztár a befektetési „fronton” kitűnő eredményeket realizált. Az egyéni nettó fedezeti hozam az önkéntes ágban 15,6%, a magánpénztári ágban 16,5% volt. Amint azt az IT elnöke beszámolójában elmondta: a pénztár ez évben is folytatja kiegyensúlyozott növekedését, így az évet várhatóan jó eredményekkel zárja. Vagyonunk növekszik, piaci értéke 2005. szeptember 30-án 46,7 milliárd forint volt, 19%-kal több, mint az elmúlt év végén. Az önkéntes pénztári

– A jelek szerint lehetnének elégedettek, mégsem vagyunk azok. Egyrészt azért, mert a nyugdíjazás a legtöbb tagunk esetében nem indokolja a pénztárból való kilépést is. Ezeknek a volt bajtársainknak a zöme még nem elégszik meg a nyugdíjjal, fiatal, életerős, többségük más munkahelyen tovább dolgozik. Miért ne maradhatnának nálunk pénztártagok? E felismerést követően minden kilépőnek levelet küldünk, hogy felhívjuk a figyelmét, a megszokott előnyöket továbbra is élvezheti nálunk, ha visszalép, illetve ki sem lép tőlünk.

Másrészt nem lehetünk elégedettek mindaddig, amíg a vé-

ágban a 2,6 milliárd forintos a vagyonnövekedés, pedig a néhány évvel korábbi előrejelzések vagyonszűkítést jósoltak erre az évre. Változatlanul dinamikusan fejlődik a magánpénztári ágazat is, hiszen a 4,8 milliárd forintos gyarapodás közel 30%-os pluszt jelent az elmúlt évhez képest. A hozamok tekintetében pedig az eddigi jelek szerint a tavalyihoz hasonló eredmények várhatók.

– *S mi a helyzet a taglétszám tekintetében? Mennyire érezte meg a pénztár, a védelmi ágazat átszervezéseit, a létszámcsökkentéseket, a nyugdíjazásokat?*

– Az összesített taglétszám 59 469 fő, ez az adat 2,2%-kal haladja meg a 2004. évi záró létszámot. De a nagy munkáltatóknál bekövetkezett létszámcsökkenések nálunk is éreztették a hatásukat, s ez a kiáramlás mellett számunkra a szolgáltatási igények megnövekedését is jelenti. Az önkéntes pénztári ágban 2005. szeptember 30-ig 1623 fő szüntette meg pénztári tagságát nyugdíjazás miatt, a magánpénztári tagok közül pedig ez évben már 130 fő után 215,5 millió forint összegű egyéniszámla-követelést utaltak át a TB-nyugdíjalapba. Hogy összességében mégis nőtt a taglétszámunk, ez a tagszervezési munka erőfeszítéseit dicséri, hiszen több tagot sikerült beléptetnünk, mint ahányan elhagytak minket.

– *Ez azt jelenti, hogy elégedettek a tagszervezés hatékonyságával?*

delmi tárcához tartozóknak csupán negyven százaléka tagja a mi pénztárunknak, s ez az arány a többi munkáltatónál még alacsonyabb.

– *Miért olyan fontos, hogy mind több tagja legyen a pénztárnak? Nem elég a jelenlegi állapotot szinten tartani, avagy a lassú növekedési arányt megtartani?*

– Mi nem egy bank vagy biztosító újabb hasznot hozó „meléküzemága” vagyunk. Ezt a pénztárt a védelmi ágazathoz tartozók és érdekvédelmi szervezetek hozták létre, nem profittermelés szándékával, hanem azért, hogy segítsünk a tagjainknak. Emellett azt is látnunk kell, hogy minél magasabb a taglétszám, annál magasabb a vagyon. Minél több a befektethető pénz, annál jobb kondíciókat érhetünk el a befektetési alapkezelőknél, a nagyobb tőke pedig nagyobb hozamokat produkál. Világos, hogy ez az érdeke minden pénztártagunknak, hiszen a nagyobb hozamok végső soron az ő számláikat gazdagítják. Tehát minél többen vagyunk, annál jobb eredményeket érhetünk el.

– *S milyen érvekkel lehet rávenni az embereket, hogy a bőséges kínálatból éppen a Honvéd Nyugdíjpénztárt válasszák?*

– Érveink vannak szép számmal. Az előbb is mondtam egyet, de folytatom. Az első gondolat az, hogy miért ne minket választanának, hiszen hozamok tekintetében mindig az élvonalba tartozunk. Ez

⇒ zsebre menő kérdés, tehát fontos érv. De lássuk, mi az, ami nálunk biztosan jobb, mint másoknál. Az egyik az, hogy alapvetően zárt pénztár vagyunk. Tagjaink elsősorban a Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek állományába tartoznak. Ez a zártság pedig azt is jelenti, hogy a mi kollégáink ismerik ezeknek a költségvetési körön belüli munkáltatóknak a jellemzőit, a pénzügyi és humán szervek működését, mi több, személyes ismeretséggel is rendelkeznek. Levelezés helyett gyakori, hogy az ügyfél érdekében felhívják a munkáltatójánál a partner ügyintézőt, s percek alatt sínre teszik azt az ügyet, amelyet más pénztárak hosszadalmas hivatalos levelezéssel tudnak csak megoldani, esetleg még úgy sem. Ebből következően nálunk személyre szabott, bajtársias és emberarcú az ügyintézés. Bárki, aki tagjaink közül felhívja az ügyfélszolgálati munkatársakat, vagy bejön hozzájuk, érezheti, hogy „családtagnaként” kezelik. A legritkábban sem fordul elő, vagy valakit tanács nélkül hagyunk főni a saját levében, mindenki számára megkeressük a számára legelőnyösebb megoldást. Kollégáink gyorsak és profik, ne feledjük, hogy évtizedes tapasztalattal rendelkezünk.

Aztán nem véletlenül népszerű a pénztártagok körében a tagi kölcsön szolgáltatási forma. Július elejétől, amikor is a többszöri kölcsönfelvételi lehetőség megnyílt a pénztárnál, 249 fő vette igénybe ezt a lehetőséget,

összesen 69,7 millió forint felvételével. Ez már most 26%-kal meghaladja a 2004. évi tagikölcsön-felvételt. Az igények gyors és biztonságos teljesítése érdekében az IT 2005. szeptember 1-jétől a kölcsönkeretet felemelte 150 millió forintra.

– *Ha fontos a tagszervezés, s az érveik is megvannak hozzá, hogyan kívánják ezt a munkát hatékonyabbá tenni?*

– Új tagszervezési stratégia kidolgozása folyik. Úgynevezett félpiaci módszerek bevezetésével, a belső és külső kommunikáció megújításával, az e célra szánt források nagyságának növelésével készülünk a 2006–2008 közötti időszakra.

Úgy véljük, a tagszervezés hagyományos formái eddig eredményesek voltak, szép sikereket hoztak, s bár továbbra sem mondunk le róluk, új módszerekre is szükség van. Ma már kevés érzelmi okokra, szervezeti együvé tartozásra hivatkozni, s elvárni, hogy valaki csak azért tartozzon az egyenruhások pénztárához, mert ő maga is egyenruhás, vagy ilyen szervezetnél közalkalmazott. A piacon éles verseny folyik, s e versenyben sokkal bátrabban kell nyúlnunk a marketingkommunikáció, a PR-eszközeihez.

A következőkben feltárjuk a potenciális ügyfelek információszerezési szokásait, a célcsoport motivációit, megfogalmazzuk a tagszervező munka fontos üzeneteit, s persze azt is, hogy az egyes rétegeket milyen csatornákon és miként érdemes megközelíteni. Munkánkhoz fel szeretnénk használni a munkálta-

tói és szakszervezeti médiumokat, többet kívánunk hallatni magunkról, nem idegenkedünk a sajtóhirdetéstől, a reklámtól. E tevékenység első lépéseként megújítottuk a pénztár internetes honlapját, amely színesebb, izgalmasabb, s informatívabb lett. Reméljük, sokan és szívesen használják majd meglévő és leendő tagjaink is.

Természetesen az új marketing stratégiának lesznek kevésbé látványos elemei. Folytatjuk például a párbeszédet az érdekvédelmi szervezetekkel, így a Hodosz-szal is, hiszen céljaink közősek, ugyanazoknak az embereknek kívánunk segítséget nyújtani, mint a szakszervezetek.

– *Milyen módszerekkel kívánják javítani a pénztári munka minőségét?*

– Idei újdonság, hogy a pénztárban új informatikai rendszert vezetünk be, amelynek munkálatai egész évben folynak. Napjainkra teljesen megújult a számítástechnikai park, kielégítve valamennyi műszaki és biztonsági követelményt, amelyet a jogszabályok 2006. január 1-jétől előírnak. Az integrált informatikai program alapját új főkönyvi rendszer és új pénztári adminisztrációs, befektetési, irat- és folyamatkezelési rendszer alkotja. A tervek szerint a jövő év elejétől fokozatosan megkezdődik az éles üzemre történő átterés, így a 2006. év gazdasági eseményeinek rögzítése már az új rendszerben történhet. Az új pénztári nyilvántartó program lehetővé teszi majd az egyéni tagi számlák on-line rendszerben

való leolvasását, illetve létrehozza a technikai feltételeket a választható portfólió rendszer lehetséges bevezetésére.

Arra is emlékeztetni szeretnék, hogy az idei gazdálkodás során további költségta-  
karékosági intézkedésekre került sor, ami mindkét pénztári ágazatban rendkívül pozitív eredményeket hozott (az önkéntes pénztárnál 35,1 millió forint, a magánpénztári ágnál 59,8 millió forint. Ezek a kiadási megtakarításokkal elért eredménytöbbletek a pénztári ágak tartalék tőkéjét növelik.

– *A szép eredmények és tervek mellett szóljunk a problémákról is. Gyakran hangzik el a bírálathoz, hogy telefonon nehéz a pénztárt elérni, gyakran kicseng a hívás, anélkül, hogy valaki felvenné...*

– Hadd tegyem hozzá, hogy ez főként az utóbbi időszak jellemzője. Tudni kell, hogy a nagy munkáltatóknál idén bekövetkezett tömeges nyugdíjazás hatása az év végi időszakra tetőzött a pénztárnál; meggyőzősödtek a telefonos megkeresések. Ezért arról döntöttünk, hogy ideiglenesen kiegészítő munkatársak segítik az ügyfélszolgálat tevékenységét.

Még több eredményt várunk azonban egy új munkamódszer



bevezetésétől. Eddig az volt az elvárás és a gyakorlat, ha valamelyik ügyfélszolgálati kollégánk telefonon vagy személyesen tárgyalt egy ügyféllel, nem vette fel a telefont, hogy a folyamatban lévő ügyre koncentrálna. Így azonban többször előfordult, hogy mire hozzájutott az új hívóhoz, a partner már megszakította a vonalat. Az új kísérleti módszer lényege, hogy kollégáink ügyintézés közben is felveszik a bejövő hívásokat, közlik, hogy jelenleg foglaltak, de kérnek egy számot, ahol elérhetik az érdeklődőt. Amint tehetik, visszahívják az ügyfelet, így jelentősen csökkenhet a sikertelen hívások száma.

Zsalakó István

Fotó: Rácz Tünde