

# A bizalomra építjük kapcsolatainkat

A Monor és Vidéke Takarékszövetkezet megbízható, segítő partner szeretne lenni

NAPI PÉNZÜGYEINK

**Mindig lesznek nehéz helyzetű ügyfelek, és mi feladatunknak tekintjük, hogy segítsük őket – mondta Boris Jánosné a Monor és Vidéke Takarékszövetkezet Elnök-ügyvezetője**



– Küldöttgyűlésre készül a Monor és Vidéke Takarékszövetkezet. Mi jellemezte és hogyan sikerült a 2009-es üzleti évük?

– A 2008 októberében kirobbant pénzügyi és gazdasági világválság 2009-re is jelentős hatást gyakorolt. A hazai bankrendszer a hitelezés visszafogásával és a betét elhelyezés ösztönzésével alkalmazkodott a kedvezőtlen pénzügyi és makrogazdasági környezethez. Az elhúzódó recessziós hatások a mi ügyfélkörünket is sújtották és sújtják is, hiszen főként a lakosság, valamint a kis- és középvállalkozások alkotják ügyfélkörünk nagy részét. Ezek az ügyfélcsoportok a legkiszolgáltatottabbak a válság negatív hatásaira, és rajtuk keresztül a mi takaréknk sem tudta magát függetleníteni a válságtól. Fel vagyunk rá készülve, hogy a felhalmozódó feszültségek még komoly gondokat okozhatnak, amennyiben nem ér véget a recesszió, és nem következik be gazdasági fordulat. Ezért az elmúlt évben kiemelt figyelmet fordítottunk a tartalékképzésre, gyarapodott a saját tőkénk, amely meghaladja a 2 milliárd forintot. Ezzel országosan is a legtokeerősebb Takarékok közé tartozunk, így elmondhat-

juk, hogy a Monor és Vidéke Takarékszövetkezet helyzete egyértelműen stabil.

Mindezek mellett fontos megjegyezni, hogy ügyfeleink is kitartottak mellettünk az elmúlt 48 évhez hasonlóan 2009-ben is, amely pozitívan jellemzi a magyar takarékok szerepét a vidék társadalmi és gazdasági életében. Igaz, ehhez az is kellett, hogy amikor a kereskedelmi bankok hitelezési aktivitásukat csökkentették, kiváló likviditásunknak köszönhetően a hitelezési területen végig aktívak voltunk. Így felértékelődött szerepünk mind a lakosság, mind a vállalkozások körében. Összességében a 2009-es évet eredményesen teljesítettük, országosan a tizenegyedik, de Pest megyében továbbra is a legnagyobb Takarékszövetkezet vagyunk.

– A lakossági hitel portfólióval rendelkező bankok többsége tavaly decemberben aláírta a Magatartási Kódexet. Önöknek milyen intézkedéseket kellett tenniük?

– A Monor és Vidéke Takarékszövetkezet is aláírta a 2009. december 1-jén hatályba lépett „A lakosság számára hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról” szülő Magatartási Kódexet. Attól függetlenül írtuk alá, hogy meg vagyunk győződve arról, hogy Takarékszövetkezetünk és annak dolgozói, az elmúlt csaknem 50 évben mindent megtettek azért, hogy ügyfélkapcsolatainkban tisztességesen, a szerződéseket és az etikai normákat betartva járjunk el. Ezt bizonyítja többek között a felénk irányuló töretlen és növekvő bizalom. A Magatartási Kódexnek megfelelően a nehéz pénzügyi helyzetbe került ügyfeleink részére törlesztést könnyítő eljárásokat dolgoztunk ki. A törlesztési terhek mérséklésére a következő megoldásokat kínáljuk ügyfeleinknek,

és azoknak is, akik a máshol felvett hitelek kiváltására a mi Takaréknkat kívánják választani, mert nálunk erre is van lehetőség. Tehát lehet kérni futamidő hosszabbítást, havi törlesztő részletek megfizetésének szüneteltetését, deviza alapú hitelek forint alapú hitellel történő kiváltását, továbbá a lakás célú kölcsönök esetén a nehéz helyzetbe került ügyfelek áthidaló kölcsönt igényelhetnek. A Magatartási Kódex hatálya alá nem tartozó, nehéz helyzetbe került vállalkozói ügyfeleink kezét sem kívánjuk elengedni. Az ő részükre olyan, velük közösen kidolgozott cégükre szóló reorganizációs megoldásokat dolgozunk ki, amelyekkel vállalkozásaik túlélő képessége megnőhet, és eredményesen védekezhetnek az őket érintő negatív hatások ellen.



Mindig lesznek nehéz helyzetű ügyfelek, és mi feladatunknak tekintjük, hogy segítsük őket. Működésünk sajátossága, hogy a Takarékszövetkezet tagjai és ügyfelei ismerik egymást, s bizalommal vannak egymás iránt. Ügyfélközelségünk miatt részei vagyunk a helyi közösségeknek, ami lehetővé teszi számunkra azt, hogy meghalljuk a helyi ügyfelek problémáit, és szót is tudjunk velük érteni. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy figyeljük, hogyan alakul ügyfeleink helyzete, mikor esnek késelelembe, aztán a lehető legrovidebb időn, vagyis öt napon belül megkeressük őket, és próbálunk velünk személyes tárgyalást folytatni. A Takarékn minden olyan ügyfele mellé odaáll, és megol-

dást talál, akik a kölcsönös bizalom alapján feltárják nehézségeiket, és partnerséget vállalnak a probléma megoldásában. A bizalom a szövetkezeti bankolás sarokköve.

– Hallhattuk öntől, hogy a Monor és Vidéke Takarékszövetkezet helyzete stabil, milyen üzleti elképzeléseik vannak 2010-re?

– Fő stratégiánk, hogy takarékszövetkezetünk, a régió meghatározó pénzügyi szolgáltatójaként, a piaci pozícióját tovább erősítve, eredményes vállalkozásként, ügyfeleink számára megbízható, segítő partnerként, dolgozóink számára stabil munkahelyként kíván működni. A rendkívül erős konkurenciaharc és a változó piaci viszonyok ellenére szeretnénk egyre több ügyfelet aktívan megnyerni, megtartani és egyre több termékkel kiszolgálni őket. Takarékszövetkezetünk erre az évre szóló üzletpolitikája feltételezi, hogy folytatjuk óvatos hitelezési politikánkat, amelytől növekedést várunk mind a lakossági, mind a vállalkozói szegmensben egyaránt. A gazdasági szereplők nehézségei miatt azonban felkészültünk a hitelportfólióink folyamatos, intenzív monitoringjára és kockázati szempontú kezelésére. Ahhoz, hogy növekedési terveinket teljesíteni tudjuk, belső munkaszervezéssel a kirendeltségeinket hatékony üzleti egységekké szervezzük, ami azt jelenti, hogy jól strukturált, rugalmasan alakítható, széles igényeket kielégítő termék választékot alakítottunk ki, és az átszervezés után fel szabaduló munkaidőt az ügyfeleink igényeinek megismerésére és még személyesebb kiszolgálására kívánjuk fordítani. 2010-ben nagy hangsúlyt helyezünk a mezőgazdasági vállalkozások, a megújuló energiaforrásokat hasznosító vállalkozások, a társasházak, az önkormányzatok és nem utolsósorban

a lakossági igények kielégítésére. A Széchenyi kártyát igénylő vállalkozások jobb, egyszerűbb kiszolgálása érdekében ebben az évben is működtetünk VOSZ pontokat Monoron, Vecsésen, Pestlőrincen, és Budapesten a Bajcsy-Zsilinszky úti kirendeltségünkön. Azzal számolunk, hogy a pénzügyi versenyhelyzet a hitelezési üzletág vonatkozásában várhatóan kedvezően alakul számunkra, mivel a takarékszövetkezetünk likviditása kiváló, és a relatíve alacsony hitel/betét arány lehetővé teszi a hitelkihelyezés bővülését.

Jelentős fejlesztésekre készülünk a számlavezetés, a betét és a betét jellegű termékeink vonatkozásában is, hiszen azon ügyfeleink számára is szeretnénk a szolgáltatás minőségét javítani, akik a megtakarításaikat tartják nálunk. A legfontosabb változás, hogy bővíti a tevékenységi körünk, saját jogon fogunk devizaszámlát vezetni, továbbá az ügyfélszolgálat színvonalát javító fejlesztések lesznek az internet bank és a bankkártya üzletág vonatkozásában. De megjelenik a termékeink között a tartós befektetési számla is, ahol kamatadómentesen lehet megtakarításokat gyűjteni.

Az üzletági elképzeléseink mellett továbbra is nagyon fontos számunkra a társadalmi elkötelezettségünk hangsúlyozása. Ügyfeleink jóléte attól függ, hogy milyen gazdasági és társadalmi környezetben élnek. Ez ugyanaz a közösség, melynek a takarékszövetkezetünk is része. Következésképpen ez azt jelenti, hogy azontúl, hogy pénzügyi szolgáltatásokat biztosítunk ügyfeleinknek, olyan kezdeményezéseket is fogantatunk, amelyek közös környezetünk jobbítását célozzák. Ebben az évben is szeretnénk ügyfél közelségünket tovább erősíteni azáltal, hogy aktívan támogatjuk a helyi közösségeket. (x)

*Söjjon be hozzánk!*



Várjuk Önt Monoron, Ecsere, Maglód, Üllő, Süllyápon, Mendén, Vasadon, Gyömrőn, Vecsésen, Nyáregyházán, Úriban és Budapesten a XVIII., XVI. és VI. kerületben  
www.monor.tksz.hu