

Írta: Éliás Ádám elnök

2014. augusztus 15. péntek, 17:04

---

Pár évvel ezelőtt még, amikor egy multi céghez, vagy egy bankhoz fordultunk valamilyen érdekvédelmi, vagy társadalmi-emberiességi problémával, gyakran találkoztunk gőgös, olykor nyegle és cinikus elutasítással. Akkor aztán kitört a háború a VÉSZ és ellenfele között, és nem volt olyan bank, vagy multi, amely nagy veszteségek nélkül megúsza volna a Szövetségünkkel zajló összecsapást. Ez akkor is így történt (és néha még mindig előfordul), ha egy adott, egyedi érdekvédelmi ügyben nem tudtunk sikert elérni, és a jogszerű követelést nem tudtuk érvényesíteni. Az ellenfelek a jogszerű követelés kifizetésének sokszorosát könyvelhették el – veszteségként.

Azóta változtak az idők. A gőgös, együttműködésre képtelen menedzsmentet sok multinál és banknál kidobták, s azok maradtak, akikben megszólaltak a józan tárgyilagosság és az emberiesség hangjai. Akik belátták, hogy bizalmatlansággal áthatott, ellenséges légkörben nem lehet dolgozni, nem lehet hasznot realizálni, és hogy Magyarországon sem lehet bármit megtenni az emberekkel és a vállalkozásokkal.

Kétségtelen, hogy harcos, megalkuvást nem tűrő, kitartó fellépésünk is alighanem hozzájárulhatott a légkör megváltozásához, azonban egyáltalán nem tulajdonítjuk kizárólag saját magunknak ezeket a változásokat. Mi csupán egy határozott társadalmi szándékot képviseltünk, amely immár megkövetelte az itt dolgozó bankoktól és multiktól azt a bánásmódot, ami kötelező az ügyfelekkel szemben a világ fejlett, demokratikus országaiban is. A közakarat és a közvélemény képviseletében rejlik annak a nagy társadalmi támogatottságnak az oka, amelyet kezdettől a mai napig éreztünk és érzünk, és amely erőt adott küzdelmeinkhez. Nem hallgatható el elismerő szavak nélkül az a hatás sem, amelyet a második és harmadik Orbán-kormány tabudöntögető tevékenysége gyakorolt. Szétoszlattak olyan társadalmi-jogi-gazdasági babonákat, amelyek szerint a bank- és multiszféra érinthetetlen, törvények fölött álló érdekeket képvisel. Ma már sok bank és multi cég megtanulta: nem lehet gátlástalan, tisztességtelen, és hatásait tekintve gazdaságot-társadalmat romboló profitmaximalizálásra törekedni. Rövid ideig hozhat ez sikereket, de végül akár megsemmisítő veszteség is lehet ennek a magatartásnak az ellenhatása.

Új emberek álltak sok bank és multi élére, akik az emberiesség és az együttműködés szempontjait nem dilettáns, szakmaiatlan szemléletmódnak tekintik, hanem éppen a modern, szociális piacgazdaság szakmai követelményei között tartják számon.

Két örömteli történetet nyújtunk át erről az új hozzáállásról a VÉSZ tevékenysége és a magyar közállapotok iránt érdeklődő kedves barátainknak.

Írta: Éliás Ádám elnök

2014. augusztus 15. péntek, 17:04

---

1. Az első történet előzménye, hogy több ok miatt nem voltunk megelégedve az előző mobilszolgáltatóval, és ez év május végén elhatároztuk, hogy másikhoz megyünk. A hűségidőnk letelt, tartozásunk nem volt, ezért a telefonszámok megtartásával válthattunk.

Felkerestem egy TELENOR üzletet, ahol egy udvarias, készséges fiatalemberrel részletesen megtárgyaltuk az elképzeléseinket és igényeinket, és olyan kedvező számlacsomag-ajánlatot kaptunk, hogy meg is kötöttük a szerződést. Vállalták, hogy az előző szolgáltatóval a váltás ügyintézését teljes körűen elvégzik.

A Szövetség egyedüli képviselőjeként többször fel kellett keresnem az irodát. Már ekkor feltűnt, hogy a munkatársak állva dolgoznak a TELENOR üzletében. Először azt gondoltam, ez nyilván valami átépítés miatti ideiglenes helyzet következménye, de aztán rákérdeztem, és más üzleteket is megnéztem. Kiderült: a munkatársak nagy többségének állva kell dolgoznia a TELENOR üzleteiben.

Többnyire kora esti időben, a műszak vége felé tudtam elmenni, és szembesültem a fiatal hölgyek rettenetes kimerültségével a 8-10 órás állva végzett ügyintézés után. De a fiatalembereken is látszott a nagy kimerültség.

Közismert, hogy minden fizikai megpróbáltatás között a legszörnyűbb az egy helyben állás. Az egyébként „állófoglalkozásokhoz” kötött munkavégzés során folyamatosan lehet mozogni, járni-kelni (például a földművesnek, a gyári munkásnak, az orvosnak, a fodrásznak, a bolti eladónak, stb.), és ez, a szokásos és egészségesnek mondható munkafáradalmakon felül nem fenyeget egészségkárosodással. Az egyhelyben állás viszont borzasztó megpróbáltatása az emberi szervezetnek. Még a katonákat is hosszan készítik fel ilyesfajta feladatok teljesítésére, és még így is kötelező váltani őket két óránként, de ilyen feladatok teljesítésénél különleges élelmezésükről is gondoskodni kell.

Bizonyosra vehető, hogy fiatal, huszonéves embereknek, különösen hölgyeknek, akiknek éveken keresztül napi 8-10 órát kell állniuk – még ha hetente csak háromszor-négyszer is! -, lábuk, derekuk, gerincük tönkremenetelével kell számolniuk.

Legfőbb bizonyíték azonban elgyötört, megtört tekintetük volt, ahogyan este 6, 7 óra körül próbálták a munkájukat végezni.

Volt „egzakt” bizonyíték is. A rögzítendő, velünk kapcsolatos 6-8 adat közül hármat hibásan írtak föl a szerződési dokumentumokra, ezért háromszor kellett újra bemennem. Ez igen furcsa volt, mert nem értettük, hogy jó szándékú, készséges, okos, felkészült fiatalemberek és hölgyek miért követnek el ilyen elemi hibákat. Aztán megértettük: amikor valaki a kimerültségtől az összeesés határán van, nem képes elemi koncentrációra sem.

Egy érdekvédelmi társadalmi szervezet nem maradhat közömbös ilyen helyzet láttán, amikor ráadásul – mint a dolgozókkal történt beszélgetések során kiderült – senki, de senki nem képviseli az érdekeiket, ők pedig annyira féltik munkahelyüket, megélhetésüket, hogy nem merik szóvá tenni ezt a problémájukat. Alighanem több ezer ember sorsáról van szó.

Nem akartam „protekciós” csatornákon keresztül megkeresni a TELENOR vezetőségét, ezért a

Írta: Éliás Ádám elnök

2014. augusztus 15. péntek, 17:04

---

megadott számokon indultam el a kapcsolattfelvételt. Az ügyfélszolgálat telefonján megmondtam ki vagyok, a VÉSZ képviselőjében keresem a céget, és miről szeretnék az ügyben illetékes vezetővel beszélni.

Már másnap visszahívott egy fiatalember a TELENORTÓL, akivel hosszasan, érdeemben tudtunk beszélgetni. Feltűnt, hogy egynémely, a kelleténél kicsit indulatosabbra sikerült mondatom után is higgadt, sőt tisztelettudó maradt a stílusa. Kifejtette álláspontjukat, és megígérte, hogy az ügyben döntésképes, kompetens személyeknek jelezni fogja felvetésemet. Megkért, hogy a problémáról a VÉSZ nevében írjak e-mailen egy levelet, hogy kezdeményezésünket, álláspontunkat pontosan tudja interpretálni a vezérigazgatóságon. Ezt még aznap megtettem.

Pár napon belül felhívott Kutas István úr, a TELENOR vállalati kommunikációs igazgatója, és meghívott egy tárgyalásra Klausz Ferenc vállalatfejlesztési vezérigazgató-helyettes úrral, a Vállalatfejlesztési Divízió vezetőjével.

Erre a megbeszélésre pár napon belül a TELENOR törökbálinti irodájában került sor.

Klausz úr kifejtette: az alapgondolat az volt, hogy a munkatársak az üzletekben emberközeli helyzetben tárgyaljanak az ügyfelekkel, ne egy elválasztó pult, vagy asztal két oldalán, távol és idegenül egymástól. Ennek a közvetlen stílusnak jó hatásai voltak. Az nem tudatosodott a vezetőségben, és egyelőre erről nem is kaptak különösebb jelzést, hogy ez a módszer rendkívüli fizikai megpróbáltatást jelenthet a dolgozók számára, hiszen bizonyos intézkedésekkel ennek elejét is akarták venni. A vezérigazgató-helyettes úr nyomatékosan hangsúlyozta, hogy az emberiességi szempontokat éppolyan fontosnak érzi, mint a VÉSZ, és köszöni, hogy erre a problémára felhívtuk a TELENOR vezetőinek figyelmét.

Megbeszéltük, hogy a TELENOR készíteni fog egy felmérést a helyzetről, és kidolgozza az ügy megoldását. Ehhez pár hétre van szükség, tájékoztatni fognak a fejleményekről.

Néhány hét letelte után, augusztus legelején arról tájékoztatott először Kutas úr, majd Klausz úr, hogy kombinált megoldást terveznek: a dolgozók az ügyfeleket állva fogják fogadni, amikor az ügyfél jelzi, mihez kéri az ügyintéző segítségét, ez egy bonyolult ügy esetén is néhány perc. A számítógéppel történő munkát viszont – amely általában minden ügyintézés leghosszabb része -, már ülve végzik a munkatársak, vásárlás esetén pedig együtt mennek az ügyfelekkel a kiállított, megvásárolható termékek vitrinjéhez, hogy felvilágosítással segítsék az ügyfelet a vásárlásban. Az egyhelyben állás tehát kisebb része lesz a napi munkának, a többi ülve, vagy ugyanúgy mozgással történik, ahogy egy boltban is mozogva végzik munkájukat az eladók. Újra megköszönték, hogy a VÉSZ felhívta a figyelmüket erre a problémára, és megígérték, hogy az őszi szezon folyamán bevezetik ezt a megoldást.

Megköszöntem a jó példát: lám, lehetséges, hogy egy multinacionális világ cég érzékeny legyen az emberiességi szempontokra, és erőfeszítéseket tesz, hogy a szakmai-üzleti érdekek és az emberiesség érdekei összhangba kerüljenek.

Írta: Éliás Ádám elnök

2014. augusztus 15. péntek, 17:04

---

2. A másik történet jobban hasonlít a VÉSZ átlagos, szokásos érdekvédelmi ügyeihez. Sok rossz példától eltérően azzal a nagy különbséggel, hogy olyan együttműködési készséget tapasztaltunk a finanszírozó bank részéről, amely példamutató.

Az Erste Bank finanszírozta az Érdi Ligetszépe Lakópark felépítését. Csakhogy a kivitelező építő Kft. menet közben becsődölt, és felszámolás alá került. Rengeteg család ott maradt a félig kész lakóparkkal, otthontalanul, tanácstalanul és tehetetlenül. Nem volt kivel tárgyalni, a banki ügyintéző a kivitelezőt okolta, a kivitelező pedig már tárgyalás- és döntésképtelen volt, mert felszámoló biztos fennhatósága alá került.

A VÉSZ-t az ügy egyik kárvallottja, Dr. Bereczky Ferenc ügyvéd kereste föl, aki ugyan formálisan nem volt jogi képviselője az építőközösségnek, de a saját ügye egyben valamennyi kárvallott ügyét megjelenítette, amellet a történetet és a kialakult helyzetet töviről-hegyire jól ismerte, annak minden jogi vonatkozásával együtt.

Az a banki ügyintéző, aki annak idején illetékes volt az ügyben, már régóta nem dolgozott az Erste Banknál. Ezért ebben az esetben is a rendelkezésre álló kapcsolat-lehetőségekből kellett kiindulnom.

Eljutottam egy jogász hölgyhöz, akinek röviden elmondtam a problémát. 1-2 napon belül felhívott a Vállalati Workout és Restrukturálási Igazgatóság vezetője, aki az ügyben legmagasabb kompetens személyek egyike. Felajánlotta, hogy keressem fel, mert a bank is megoldást szeretne már az ügyben. Egyeztettünk egy időpontot az ügy megtárgyalására.

Az igazgató urat Bereczky úrral együtt az Erste Bank Népfürdő utcai székházában kerestük fel augusztus 7.-én. Lényegében minden kérdésben egyetérttünk. Az igazgató közölte, hogy éppen másnapra hívták össze az ügyben illetékes osztályok kompetens személyeit egy megbeszélésre, amelyen kidolgozzák a megoldáshoz vezető lépéseket. Ígéretet kaptunk, hogy a fejleményekről tájékoztatni fog minket az igazgató úr.

Pár nappal később ez meg is történt. Az igazgató közölte, hogy egységes döntés született: megtesznek minden szükséges lépést, hogy a Lakópark kivitelezése befejeződjön, a családok hozzájuthassanak végre várva várt otthonaikhoz. Olyan befektetőkkel tárgyalnak, akik mind tőkeerő, mind szakmai kompetencia oldaláról képesek egy ilyen projekt elvégzésére. Azt szeretnék elérni, hogy kb. két-három héten belül döntés szülessen a kivitelezést befejező befektető kiválasztásáról.

Az igazgató úrtól ígéretet kaptam, hogy a Bank rajta tartja a szemét az ügyön, szorosan ellenőrzi a projekt sorsát annak végső befejezéséig.

A tárgyaláson tehát nyoma sem volt az áljogi trükközéseknek, a jogászokodó rafinériának, amely régebben oly sok ügyben kétségbeejtő, kilátástalan helyzetbe taszította a kiszolgáltatott, kárvallott embereket, ami miatt aztán irgalmatlan háborúságot kellett indítania a VÉSZ-nek, akár tömegerő bevetésével is, egy adott bank, vagy multi ellen. Sajnos Szövetségünk erről lett „híres”, de nem rajtunk múlt; mi mindig a békés megegyezésre törekedtünk.

Konstruktív, megoldást kereső, a kárvallott ügyfelek helyzetét, jogos érdekeit figyelembe vevő magatartást tapasztaltunk tehát az ügyben az Erste Banknál is.

Abban a reményben tesszük közzé ezeket a jó tapasztalatainkat, hogy immár nem a

Írta: Éliás Ádám elnök

2014. augusztus 15. péntek, 17:04

---

harácsolás, az embertelen, mindenkit letipró profithajszolás, hanem a TELENORNÁL és az Erste Banknál tapasztalt lelkiület és üzleti morál számít majd hazánkban követendő példának. Két óriási gazdasági erőt képviselő szereplőről van szó, amelyek kompetens képviselői – maguk mögött érezve a teljes cégvezetés támogatását – felismerték a társadalom bizalmának, az egymás jogos érdekeit figyelembe vevő együttműködésnek, és az emberiségnek roppant jelentőségét, amely azonnali kihatással van a stabilitásra, de az üzleti eredményességre is. Csak ez vezethet hosszú távú, nyugodt üzleti-gazdasági fejlődéshez, egy virágzó ország életteli, létbiztonságot nyújtó működéséhez.