

JELESRE VIZSGÁZOTT

A Patika Egészségpénztár innovatív és minőségi szolgáltatásaival arra törekszik, hogy partnerei minél elégedettebbek legyenek. Az állandó és időszakos akcióknak, valamint a kiegyensúlyozott, színvonalas szolgáltatásoknak jól látható az eredményük. A munkáltatói és a szolgáltatói partnerek egyaránt kiválóra értékelték a pénztár teljesítményét, miközben a szektor egésze, illetve azon belül a független és munkáltatói pénztárak is jól vizsgáltak az elmúlt félévben.

A legsikeresebb prevenció kezdeményezések alapvetően a független és munkahelyi pénztárakhoz kötődnek. Ilyenek a Dimenzió pénztár által működtetett kedvezményes szűrések vagy a Patikapénztár Prevenció Alapja – állapította meg az azóta megszünt Egészségbiztosítási Felügyelet „Önkéntes egészségpénztárak összehasonlító elemzése 2009” című jelentése. A PSZÁF, a Stabilitás Pénztárszövetség és a Patikapénztár legutóbbi adatközlése pedig azt jelzi, hogy az idei év első félévében tovább erősödött a szektoron belül a független és a munkahelyi pénztárak súlya a banki-biztosítói szereplők rovására. A Patika Egészségpénztár – az egészségpénztárak közül elsőként – a saját teljesítményét is vizsgálta. A nyár folyamán végzett on-line kérdőíves elégedettség felmérés célja az volt, hogy visszajelzést kapjon szolgáltatásának minőségéről, a szolgáltatás minőségét meghatározó szempontok fontosságáról és az egyes csoportok elvárásairól.

Minőség-ellenőrzés házilag

A munkáltatói és a szolgáltatói partnerektől kapott visszajelzések alapján a Patikapénztár teljesítménye kiemelkedő, a tagok által kitöltött kérdőívek elemzése még zajlik. A munkáltatói partnerek leginkább az ügyintézés gyorsaságát, a munkatársak kedvességét és készségességét értékelték kimagaslónak, de a költségstruktúra kivételével valamennyi szempont jelentősen meghaladta a 4-es átlagot. A pénztárral kapcsolatban álló szolgáltatók szintén igen kedvezően értékelték a Patikapénztár tevékenységét. Az egytől ötig terjedő skálán a hitelesség (4,8) és

a munkatársak kedvessége és készségessége (4,78) szempontok kapták a legmagasabb átlagértéket, míg az egészségpénztári befizetésekből finanszírozható adómentes/adóköteles termékekről szóló tájékoztatás, valamint a bizonylatolás gyakorlatának minősítése némileg elmaradt az átlagtól.

A vizsgált szempontok és az azokra adott értékelés elemzéséből kiderült, hogy a partnerek döntését leginkább befolyásoló mutatókból szinte kivétel nélkül jól vizsgázott a Patikapénztár. A munkáltatók elégedettségének mértékét a hitelesség, az utalás jóváírása, a pénz és az adatok biztonsága, majd a költségstruktúra, illetve a honlap információtartalma befolyásolja a leginkább. A szolgáltatók számára a vásárlások ellenértékének utalása, a bizonylatolás módja, a gyorsaság és a hitelesség voltak a legfontosabb szempontok.

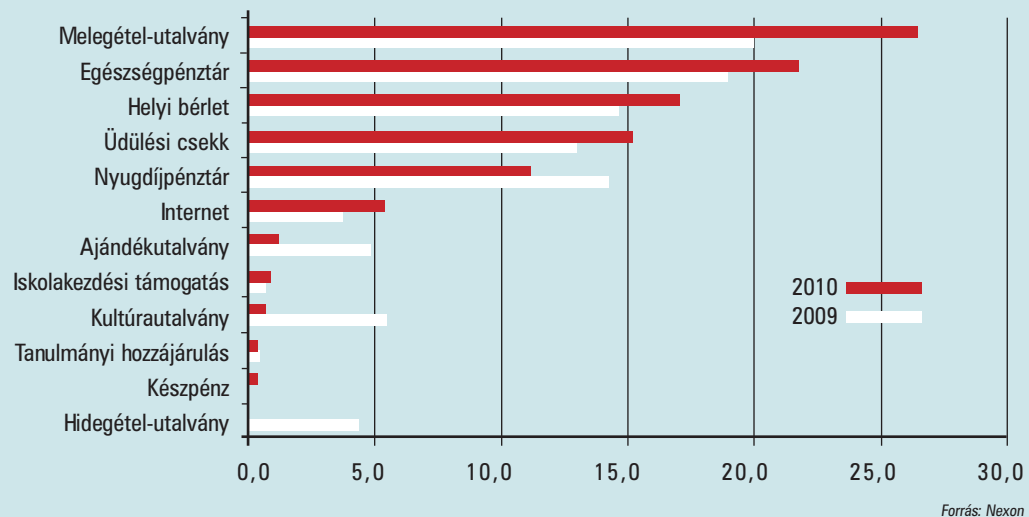
– A fontosság- és a teljesítménymutatók összevetése arra ad választ, hogy vajon a Patikapénztár azokban a mutatókban erős-e, amelyek fontosak a partnereinek is. A munkáltatóktól és a szolgáltatóktól beérkezett válaszokból egyaránt kiderül, hogy a fontosság- és teljesítménymutatók közel állnak egymáshoz. Ez azt jelenti, hogy a partnereink valóban magasra értékelik a tevékenységünket. Egy-egy szempontnál számottevő az eltérés; a költségstruktúrát (alacsony működési költségeket) sokkal fontosabbnak tartják a munkáltatók, mint ahogy a Patikapénztárat ebből a szempontból minősítették, illetve a szolgáltatók számára a tájékoztatás kvalitása tűnik fontosabbnak. Ezeket az információkat hasznosítjuk a fejlesztési céljaink kialakításakor. Az ügyintézés kedvességében és gyorsaságában azonban „túlteljesítjük” az elvárásokat – magyarázza dr. Lukács Marianna, a Patika Egészségpénztár igazgatója.

„A munkáltatóktól és a szolgáltatóktól beérkezett válaszokból egyaránt kiderül, hogy a fontosság- és teljesítménymutatók közel állnak egymáshoz.”

JÓ PARTI!

Akár a teljes évi személyi jövedelemadó-kedvezményt kitöltő 330 ezer forintos befizetés esetén is maximum ezer forintot von le költségként novemberben induló akciója keretében a Patika Egészségpénztár. A befizetések közé számít a munkáltatók által juttatott összeg is. Akiknek egészségpénztári számlájára kizárólag munkáltatói befizetés érkezik, célszerű azt az akció keretében díjtalan, bármikor kamatadómentesen felhasználható egyéni befizetéssel kiegészíteni. A lehetőség azok számára is nyitott, akik munkáltatói befizetésüket másik egészségpénztárba kapják, de az egyéni befizetésre – élve a kettős tagság törvényi lehetőségével és az akcióval – a Patikapénztárat választják. Ők most ajándékba kapják nyerő lapukat, a patikakártyát, amellyel négyezer forintot spórolnak, és számtalan hasznos, a Patikapénztár gondoskodását tükröző információhoz jutnak hónapról hónapra. A kedvezményből az új belépők is részesülnek.

Cafeteriaelemek megoszlása az éves kereten belül (százalék)



Forrás: Nexon

A leggyakoribb béren felüli juttatások az alkalmazottak körében, 2010 második negyedév (százalék)

Fajta	Arány
Egyik sem	39
Munkába járás költségeinek térítése	25
Mobiltelefon-használat magáncéllra	18
Képzés	17
Ingyenes munkahelyi ital- vagy vízautomata	14
Flexibilis munkaidő	12
Foglalkozás-egészségügyi ellátás	11
Nyugdíjbiztosítási hozzájárulás	10
Laptop magáncélokra	9
Meghatározott kereten felüli étkezési hozzájárulás	9
Szolgálati személygépkocsi magáncélokra	6
Élet- és balesetbiztosítási hozzájárulás	5
Sport- és kulturális juttatás	5
Hétvégi cégrendezvények, akciók	3
Mértéken felüli szabadság	3

Forrás: Merces.hu

A felmérésből kiderült az is, hogy a kisebb településeken működő vállalatok más ügyfélkapcsolati megközelítést igényelnek. Számukra az ügyintéző kedvessége, míg a budapesti cégeknek a honlap fontosabb. A szolgáltatóktól beérkezett válaszok pedig rámutattak az elektronikus számla bevezetésének lehetőségére. – A bizonylatolás módja szignifikánsan befolyásolja az elégedettséget, és a szöveges megjegyzések alapján elképzelhető, hogy a jövőben ez versenyhátrány lesz a Patikapénztár számára – teszi hozzá az igazgató.

Hódítanak a független pénztárak

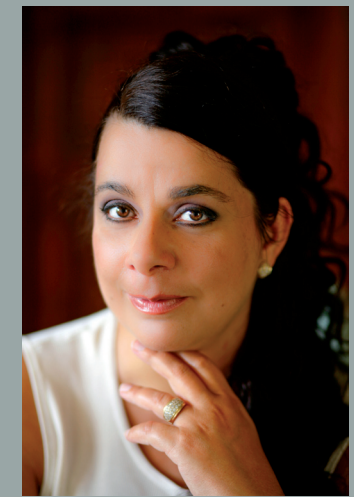
Az országgyűlés tavalyi döntését követően sokan temetni kezdték a cafeteriát, ám a számítások alapján a munkáltatók számára továbbra is költségmegtakarítást jelent a bérjellegű juttatásokhoz képest – derül ki a Nexon felméréséből. A Workania on-line fizetési felmérése, a Merces.hu szerint sem esett vissza a béren kívüli juttatások népszerűsége, sőt! Az elmúlt hónapokban a juttatások pozitív irányba változtak: 2010 első negyedévében a munkavállalók 42 százaléka nem kapott semmiféle munkabéren kívüli juttatást, a második három hónapban viszont „csak” a válaszadók 39 százalékának kellett beérnie a bérével. Bár ez utóbbi adatban szerepe lehet a válságot követően lassan éledő gazdaságnak is, a 2010-től adómentes természetbeni és pénzbeli juttatások körének módosítása összességében nem hatott negatívan az ágazatra: a tavalyi évhez képest idén közel 15 százalékkal nőtt a cafeteria keretében adott juttatások bruttó értéke. A jogszabály-módosítás hatására ugyanakkor átrendeződött az igénybe vett elemek egymáshoz viszonyított aránya. A legnagyobb vesztesek az 54 százalékos adóval terhelt elemek – a hidegétel-, a kultúra-, illetve az ajándékutalvány –, míg a melegétel-utalvány, az egészségpénztári befizetés, illetve az üdülési csekk vásárlása nem esett vissza, sőt 2009-hez viszonyítva népszerűbb lett.

Az egészségpénztári szektoron belül is van különbség: a banki-biztosítói szereplők csökkenő szerepe mellett folyamatosan nagyobb súllyal szerepelnek a független és munkahelyi pénztárak, amelyek a szektor taglétszámának 46 százalékát, bevételének 33 százalékát, vagyonának pedig 21 százalékát birtokolják – derül ki a PSZÁF, a Stabilitás Pénztárszövetség és a

Az önkéntes egészségpénztári szektor adatai, 2009–2010. I. félév

	Bevétel		Taglétszám		Szolgáltatás		Vagyon	
	millió Ft	százalék	fő	százalék	millió Ft	százalék	millió Ft	százalék
2009	50 009	100,0	899 444	100,0	51 453	100,0	51 474	100,0
Banki-biztosítói pénztárak	34 753	69,5	497 218	55,3	41 788	81,2	40 922	79,5
Független és munkahelyi pénztárak	15 256	30,5	402 226	44,7	9 665	18,8	10 552	20,5
2010. első félév	22 568	100,0	943 932	100,0	27 530	100,0	50 199	100,0
Banki-biztosítói pénztárak	15 053	66,7	511 611	54,2	23 345	84,8	39 356	78,4
Független és munkahelyi pénztárak	7 515	33,3	432 321	45,8	4 185	15,2	10 843	21,6

Forrás: www.pszaf.hu, www.stabilitas.hu, Patikapénztár saját gyűjtés



Dr. Lukács Marianna:

„Az ügyintézés kedvességében és gyorsaságában »túlteljesítjük« az elvárásokat”

Patikapénztár adatközlése alapján készült jelentésből. Ahogyan a Patikapénztár, a szektor legnagyobb független szereplőjének belső felmérése is tükrözi, a jelenlegi háttérben elsősorban a tagok iránti elkötelezettség áll, és fontos szempont az is, hogy ezek a pénztárak a tagság érdekében összhangban nonprofit formában működnek, így a jó gazdálkodás eredményeiből a tagok is minden évben részesülhetnek.

Perspektivikus jövő

Az önkéntes egészségpénztárak tevékenysége akár bővíthet is a jövőben. A Patikapénztár egyetért a Stabilitás Pénztárszövetség javaslatával, ami az önkéntes ápolás erősítését és a foglalkozás-egészségügy egészségpénztárakba való integrálását érinti. Mindazonáltal az ápolás kizárólag az önkéntes pénztár negyedik ágaként – nyugdíj, egészség, önszegélyező, ápolás – képzelhető el szerte, hiszen ez illeszkedik az Európai Unió gyakorlatához, szemben az egészségpénztárba történő beolvastással, mint ahogyan azt a Stabilitás Szövetség javasolta. Az önkéntes egészségpénztáraknak a foglalkozás-egészségügy területére való kiterjesztése pedig kizárólag akkor lehetséges, ha az a munkaadók számára pénzben mérhető megtakarítást, a dolgozók számára pedig az egészségügyi szolgáltatás minőségében megjelenő javulást jelent. A jelenleg önkéntes alapon működő egészségpénztár az 1997. évi nyugdíjreformot megismétlő elismert pénztárrá történő alakításával kapcsolatosan Lukács Marianna úgy véli, az új szabályozás esetleges kialakításakor muszáj lefektetni a pénztártagok vagyonát és tulajdonát védő törvényi garanciákat. Mint ismeretes, egyes piaci szereplők tavaly kísérletet tettek arra, hogy a tagok tulajdonában álló magánnyugdíjpénztárak átalakuljanak a pénztárak birtokában álló magán-nyugdíjbiztosítóvá. A törvényt Sólyom László, akkori köztársasági elnök az Alkotmánybíróságra küldte normakontrollra.