

MVM Ügyfélkapcsolati Kft.

2023. évi üzleti jelentés

Készítette: Tervezési és elemzési osztály

Dátum: 2024.03.08

Eredmény alakulásának bemutatása	3
Vagyoni helyzet bemutatása	5
Cash-flow és pénzügyi-finanszírozási helyzet bemutatása.....	7
Fejlesztési tevékenység bemutatása.....	7
I. Beruházások és befektetések alakulása.....	8
II. A kutatás és kísérleti fejlesztési (K+F) tevékenység bemutatása	8
Humánpolitikai tevékenység bemutatása.....	8
I. Létszámgazdálkodás alakulása.....	9
II. Bérgazdálkodás alakulása.....	9
III. Oktatási, foglalkoztatáspolitikai és egyéb humánpolitikai tevékenységek.....	9
Környezetvédelmi tevékenység bemutatása	9
I. A környezetvédelemnek a társaság pénzügyi helyzetét meghatározó, befolyásoló szerepének, a társaság környezetvédelemmel kapcsolatos felelősségének bemutatása	11
II. A környezetvédelem területén történt és várható fejlesztések, ezzel összefüggő támogatások bemutatása.....	11
III. A környezetvédelem eszközei tekintetében a társaság által alkalmazott politika bemutatása.....	11
IV. A környezetvédelmi intézkedések, azok végrehajtásának alakulása	11
Kockázatok és kockázatkezelési tevékenység bemutatása	12
I. A pénzügyi instrumentumok hasznosítása	12
II. Kockázatkezelési és fedezeti ügylet politika	12
III. Ár-, hitel-, kamat-, likviditás- és cash-flow kockázat bemutatása	12
IV. Egyéb kockázatok elemzése	12
A társaság telephelyeinek bemutatása.....	13
Mérleg fordulónapja után bekövetkezett lényeges események	14
Várható fejlődés.....	15
A szövegben előforduló fontosabb rövidítések jegyzéke	16

Eredmény alakulásának bemutatása

Hív.	Tétel megnevezése	2022. év E Ft	2023. év E Ft	Eltérés E Ft	Változás %
I.	Értékesítés nettó árbevétele	24 079 732	32 861 289	8 781 557	36,47
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke	0	0	0	-
III.	Egyéb bevételek	83 890	86 019	2 129	2,54
IV.	Anyagjellegű ráfordítások	9 777 946	15 584 590	5 806 644	59,39
V.	Személyi jellegű ráfordítások	12 862 852	15 257 120	2 394 268	18,61
VI.	Értékcsökkenési leírás	73 738	70 243	-3 495	-4,74
VII.	Egyéb ráfordítás	759 855	1 616 316	856 461	112,71
„A”	Üzemi (üzleti) tevékenység eredménye	689 231	419 039	-270 192	-39,20
„B”	Pénzügyi műveletek eredménye	26 175	76 779	50 604	193,33
„C”	Adózás előtti eredmény	715 406	495 818	-219 588	-30,69

Az értékesítés nettó árbevétele 8.781.557 e Ft-tal nőtt a 2022.évi tény adatokhoz képest, mely több tényező együttes hatásából ered.

Egyrészt jelentős volt a növekedés az MVM Next Zrt. részére nyújtott egyetemes szolgáltatási üzletág esetében, itt 5.757.391 e Ft többlet jelentkezik. Az árbevétel növekedés oka, hogy a 2022.évi tény költségekhez képest a 2023.évi tényben magasabb a költségbázis. A 2022.évi kormányrendeletek változása miatt megnövekedett megkeresés számok kezelésére jelentős többletkapacitást kellett bevonnia a Társaságnak 2022 év végén. A Társaság részére jóváhagyott plusz létszám felvételeket részben saját munkavállalók felvételével, részben alvállalkozók bevonásával oldotta meg a Társaság, mely jelentős többletköltséget eredményezett.

Másrészt jelentős árbevétel növekedés figyelhető meg a versenypiaci üzletágot érintő szolgáltatások esetében is. Az 1.691.748 e Ft többletet a szerződéses díjak változásai okozták, mely a 2022.évi tény értékekhez képest azért emelkedett ilyen mértékben, mert a 2022-es jogszabály módosítások miatt jóval nagyobb VP portfólió kiszolgálását tartalmazza. Valamint a 2023-ban a megnövekedett megkeresés számok szintén jelentős többletköltséget eredményeztek, mivel a Társaságon belül erőforrásokat kellett átcsoportosítani a feladatok ellátására.

Az anyagjellegű ráfordítások költsége 5.806.644 e Ft-tal növekedett az előző évhez képest, ezen belül az igénybevett szolgáltatások értéke 2022. évhez képest 5.796.254 e Ft-tal nőtt. A legjelentősebb növekedés a közvetlen költségeken jelenik meg: 4.046.986 e Ft, mely javarészt az egyéb ki nem emelt igénybe vett szolgáltatások soron jelentkezik. Az energiaszolgáltatásban bekövetkezett, rezsicsökkentéssel kapcsolatos változások a szokásosnál jelentősen nagyobb ügyfélmegkeresést generáltak, amelynek következtében felhalmozódott, nyitott ügyállomány feldolgozásához a Társaság az ügyfélszolgálati többlettevékenységeinek biztosításához szükséges intézkedésekről szóló 448/2022. (XI. 9.) Korm. rendelet alapján jogosulttá vált feladatainak minél hatékonyabb biztosítása érdekében külső erőforrás átmeneti bevonására. 2023-ban a bevonásra került alvállalkozói költségek többlete 2.831.046 e Ft az előző évhez képest.

A Társaság munkaerő kölcsönzéssel kapcsolatos költségei 76%-kal, 1.144.139 e Ft-tal haladták meg a bázis évet. A növekedés legfőbb okai a magasabb átlag létszám (szintén a rezsiváltozás miatt felgyűlt megkeresések kezelése miatt) és a csoport szintű bérmegállapodásban szereplő fix összegű bérfejlesztés és egyösszegű kifizetései voltak.

A közvetett költségeken (SLA) 1.749.268 e Ft a növekedés (jelentősebb eltérések: MVM Next Zrt. 401.993 e Ft megtakarítás, MVM Ingatlankezelő Kft. 1.375.135 e Ft többlet, MVMI Zrt. 628.410 e Ft többlet, MVM Zrt. 137.139 e Ft többlet).

A személyi jellegű ráfordítások esetében az előző évhez képest 2.394.268 e Ft többletköltség jelentkezett, mely az alábbi tételekkel magyarázható:

- A létszám- és összetétel hatást (765.702 e Ft) a létszám változása, 278 fő kölcsönzött munkavállaló saját állományba vétele és az MVM cégcsoporton belüli tevékenység átszervezés miatt átlépő új munkavállalók okozzák.
- Az aláírásra került csoportszintű bérmegállapodás értelmében 2023. január 1-jétől átlag 10%-os, fix összegű alapbérfejlesztésre került sor. A jövedelem pozíciók megerősítése céljából pedig további kiegészítés rendelkezett az egyösszegű kifizetésekről, melynek mértéke 2022. évhez képest változott. Ezek összességében 1.508.298 e Ft költségtöbbletet eredményeztek SZJR szinten 2023. évben.
- Egyéb hatások 120.267 e Ft, mely számos tétel eredője. 2023-ban magasabb költségvetéssel került munkavállalói számára megrendezésre a társaság Évrendező eseménye, nőttek a távmunka és alkalmazotti C tarifa költségei, megemelkedtek a biztosítási díjak, illetve a munkába járáshoz kapcsolódóan is magasabb lett a munkáltatói költségtérítési díj. Ugyanakkor csökkentő hatásként jelentkezett a 2022.évi törvényi változások miatti extra leterheltség egyszeri elismerése 2022-ben.

Az egyéb ráfordítások soron 856.461 e Ft többlet keletkezett a 2022. évi tény adatokhoz képest. A céltartalék képzés a bázis évhez viszonyított 646.295 e Ft-os növekedésének fő oka az, hogy az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. 2023. december 31. napjával beolvadt az MVM Ügyfélkapcsolati Kft-be, emiatt az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. munkavállalóira az MVM Ügyfélkapcsolati Kft-be már meg kellett képezni az IAS19 miatti céltartalékot az év végén. Továbbá a magasabb árbevétel miatt helyi iparűzési adó és innovációs járulék sorokon 194.351 e Ft a többlet, adományozás soron 5.324 e Ft többlet.

Pénzügyi műveletek eredménye 2023-ban 50.604 e Ft-tal növekedett 2022. évhez képest. A pénzügyi műveletek bevételei között 140.245 e Ft kapott cash-pool kamatot realizált. A pénzügyi műveletek ráfordításai között árfolyamveszteségek és cash-pool fizetett kamat jelenik meg, mindösszesen 64.185 e Ft összegben.

Az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. adózás előtti eredménye a 2022.évi tényhez képest 219.588 e Ft-tal alacsonyabb lett. A 2023.évi magasabb árbevétel adatokhoz képest alacsonyabb adózás előtti eredmény az egyéb ráfordítások, ezen belül is a céltartalék képzés növekedésének köszönhető.

Vagyoni helyzet bemutatása

MEGNEVEZÉS	2022. év E Ft	2023. év E Ft	Eltérés E Ft	Megoszlás %
BEFEKTETETT ESZKÖZÖK	164 796	125 186	-39 610	1,69
<i>Immateriális javak</i>	143 320	88 574	-54 746	1,19
<i>Tárgyi eszközök</i>	4 125	10 543	6 418	0,14
<i>Befektetett pénzügyi eszközök</i>	17 351	26 069	8 718	0,35
FORGÓESZKÖZÖK	527 760	1 413 415	885 655	19,07
<i>Készletek</i>	21 880	0	-21 880	0,00
<i>Követelések</i>	499 032	1 411 357	912 325	19,04
<i>Értékpapírok</i>	0	0	0	0,00
<i>Pénzeszközök</i>	6 848	2 058	-4 790	0,03
AKTÍV IDŐBELI ELHATÁROLÁSOK	6 487 166	5 873 901	-613 265	79,24
ESZKÖZÖK	7 179 722	7 412 502	232 780	100,00
SAJÁT TŐKE	952 687	636 208	-316 479	8,58
<i>Jegyzett tőke</i>	100 000	100 000	0	1,35
<i>Jegyzett, de még be nem fizetett tőke (-)</i>	0	0	0	0,00
<i>Tőketartalék</i>	0	0	0	0,00
<i>Eredménytartalék</i>	54 745	54 746	1	0,74
<i>Lekötött tartalék</i>	143 320	88 574	-54 746	1,19
<i>Értékelési tartalék</i>	0	0	0	0,00
<i>Adózott eredmény</i>	654 622	392 888	-261 734	5,30
CÉLTARTALÉKOK	479 607	1 197 760	718 153	16,16
KÖTELEZETTSÉGEK	2 684 446	4 069 830	1 385 384	54,90
<i>Hátrasorolt kötelezettségek</i>	0	0	0	0,00
<i>Hosszú lejáratú kötelezettségek</i>	0	0	0	0,00
<i>Rövid lejáratú kötelezettségek</i>	2 684 446	4 069 830	1 385 384	54,90
PASSÍV IDŐBELI ELHATÁROLÁSOK	3 062 982	1 508 704	-1 554 278	20,35
FORRÁSOK	7 179 722	7 412 502	232 780	100,00

Az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. befektetett eszközei között az immateriális javaknál 2023.évi tényben 54.746 e Ft értékcsökkenés került elszámolásra a BPR projekt kapcsán. Tárgyi eszköz soron 22.816 e Ft tárgyi eszköz beruházás jelenik meg 2023-ban (mobiltelefon, irodai gépek és berendezések, egyéb tárgyi eszköz), 15.497 e Ft értékcsökkenés került elszámolásra, továbbá leltározásból eredő eltérések kerültek megállapításra, tárgyi eszköz értékesítés került elszámolásra. A befektetett pénzügyi eszközök között a munkavállalóknak tartósan adott kölcsön szerepel, mely 2022.évi tényhez képest 8.718 e Ft-tal magasabb a nagyobb igénybevétel miatt.

Készleteknél áruk soron a 2022-ben beszerzett, de használatba nem vett mobiltelefonok szerepelnek, melyek 2023-ban tovább értékesítésre kerültek az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. részére.

A követelések soron 2022. évhez képest 2023-ban 664 196 e Ft-tal magasabb a kapcsolt felekkel szembeni és 248.129 e Ft-tal az egyéb állami költségvetéssel, munkavállalókkal szembeni, különféle egyéb követelés és az adott előleg.

Aktív időbeli elhatárolás soron 2023.évi tényben 553.466 e Ft-tal kevesebb árbevétel került elhatárolásra, mint 2022. évi tényben. SLA-kal kapcsolatos aktuális havi díjak, a tényreállási különbözetek, valamint pénzügyi műveletek bevétele került elhatárolásba. Jelentős eltérés a MVM Next Zrt. részére nyújtott SLA szolgáltatással kapcsolatos elhatárolás soron mutatkozik, mely annak köszönhető, hogy a 2023.évi új díjszámítási módszer

lehető tette a Társaság számára, hogy már év közben is érvényesítésre kerüljön a felmerülő többletköltség az MVM Next Zrt-vel szemben, ne csak 2024. év elején a tényreállítás során.

Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása soron 59.799 e Ft elmaradás mutatkozik az előző évhez képest. Az aktív költség elhatárolás jelentős része a szállítói tényreállásnak köszönhető. 11.597 e Ft személyi jellegű ráfordítások elhatárolásából fakad, ami 6.758 e Ft-tal magasabb a 2022. évihez képest.

A Társaság saját tőkéje jegyzett tőkéből, eredménytartalékból, lekötött tartalékból és adózott eredményből tevődik össze. A jegyzett tőke összege 2022-ben nem változott, 100.000 e Ft. Az eredménytartalékba az előző évek adózott eredménye került 654 622 e Ft értékben. A lekötött tartalék soron az alapítás-átszervezés aktivált értéke miatt megképzett összegek szerepelnek, csökkentve a feloldásokkal (54.746 e Ft).

Céltartalék soron 2023-ban a kollektív szerződés szerinti jövőbeni kifizetésekre, valamint egyéb várható kötelezettségekre képzett céltartalék jelenik meg.

Rövid lejáratú kötelezettségeken belül jelentős a növekedés a harmadik feles szállítói kötelezettség, a kapcsolt vállalkozással szembeni szállítói kötelezettség, valamint az egyéb rövid lejáratú kötelezettségek sorokon található (állami, önkormányzati, munkavállalókkal szembeni és különféle egyéb kötelezettség).

Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók) soron jelentősebb szállítói tartozások a Work Force Kft-vel, a Protocall 2009 Kft-vel, a Claim Service Zrt-vel, a Binax Contact Center Kft-vel és a Sensa Consulting Kft-vel szemben jelentkeznek. Kapcsolt szállítókon belül jelentős szállítói kötelezettség többlet a MVM Ingatlankezelő Kft-vel, az MVMI Zrt-vel, MVM Zrt-vel és az MVM Services Zrt-vel szemben jelentkezik 2022. évi tényhez képest.

A passzív időbeli elhatárolásokon belül a 359.112 e Ft-tal kevesebb bevétel, valamint 1.195.166 e Ft-tal kevesebb költség, ráfordítás került elhatárolásba 2023-ban. Tárgyidőszaki állományának meghatározó tétele a személyi jellegű ráfordítások passzív időbeli elhatárolása, valamint az igénybe vett szolgáltatások elhatárolása. Árbevétel passzív időbeli elhatárolás a vevői tényreállásnak köszönhető.

Cash-flow és pénzügyi-finanszírozási helyzet bemutatása

Sor-szám	MEGNEVEZÉS	2022. év E Ft	2023. év E Ft	Eltérés E Ft	Változás %
I.	MŰKÖDÉSI CASH FLOW	-599 371	761 752	1 361 123	227,09
II.	BEFEKTETÉSI CASH FLOW	-31 914	-30 783	1 131	3,54
III.	FINANSZÍROZÁSI CASH FLOW	635 113	-735 759	-1 370 872	-215,85
IV.	PÉNZESZKÖZÖK VÁLTOZÁSA (I.+II.+III. sorok)	3 828	-4 790	-8 618	-225,13
	Devizás pénzeszközök ártértékelése ±	0	0	0	-
V.	PÉNZESZKÖZÖK MÉRLEG SZERINTI VÁLTOZÁSA (IV.+/- Devizás pénzeszközök ártértékelése)	3 828	-4 790	-8 618	-225,13
A.	KAMATOZÓ KÖTELEZETTSÉGEK	635 077	-731 564	-1 366 641	-215,19
B.	PÉNZESZKÖZÖK	6 848	2 058	-4 790	-69,95
	NETTÓ ADÓSSÁG (A.-B. sorok)	628 229	-733 622	-1 361 851	-216,78

A nettó adósság eltérése 1.361.851 e Ft, melyet nagymértékben a Cash-pool mértéke befolyásol. A Társaság a Célcsoport szinten működtetett cash-pool által finanszírozta tevékenységét. Hitel és kölcsön felvétellel nem élt a Társaság. A Cash-pool állomány értékét a vevői, szállítói számlák, egyéb kötelezettségek stb. határozzák meg. A 2023. év végén Cash-pool követeléssel zárt a Társaság a tavalyi évvel ellentétben. 2023.évi új díjszámítási módszer lehető tette a Társaság számára, hogy az MVM Next Zrt-vel szemben már év közben is érvényesítésre kerüljön a felmerülő többletköltség, ne csak 2024. év elején a tényreállítás során.

2022-ben a pénzeszközök soron a 6.848 e Ft munkáltatói lakáshitel számla egyenlege mutatkozik, mely 2023-ra lecsökkent 2.058 e Ft-ra.

A működési cash flow változását jelentős mértékben a vevő követelések (-4.438.592 e Ft), a szállítói kötelezettség és egyéb rövid lejáratú kötelezettségek változása (+3.204.208 e Ft), fizetendő adókötelezettség, cash pool követelés és kötelezettség változása, az aktív és passzív időbeli elhatárolások változása (+2.136.341 e Ft), valamint a céltartalék képzés és feloldás mértéke befolyásolta (+636 301 e Ft).

A befektetési cash flow változásának mértékét a hosszú lejáratra nyújtott kölcsönök (-1.824 e Ft) és a befektetett eszközök állományváltozása (+2.955 e Ft) befolyásolta.

A Társaság esetében a finanszírozási cash flowt a cash pool kötelezettség változása befolyásolta a legnagyobb mértékben. 2022. év végén a Társaságnak a napi működés finanszírozásához cash pool keretet kellett igényelnie, emiatt cash pool kötelezettsége volt az év végén (683.013 e Ft). 2023.év végén a korábban már részletezett szerződéses díjszámítási módszertan változása miatt azonban már cash pool követel pozícióban volt a Társaság. Ennek együttes hatása 1.365.548 e Ft csökkenés, ami azt mutatja, hogy hitelkitettségre szempontjából ennyivel kedvezőbb a hatása a Társaság működésére. Továbbá az adományok mértékének növekedése volt rá hatással (5.324 e Ft).

Fejlesztési tevékenység bemutatása

I. Beruházások és befektetések alakulása

Fejlesztések	2022. év E Ft	2023. év E Ft	Eltérés E Ft	Változás %
Beruházások összesen*	7 553	22 816	15 263	202,08
Befektetések összesen**	0	0	0	-
Fejlesztések összesen	7 553	22 816	15 263	202,07864

* *Beruházások = Immateriális javak és tárgyi eszközök tárgyévi beszerzése/létesítése*

***Befektetések=Tartós részesedések tárgyévi állománynövekedése akvizíció, tőkeemelés, alapítás útján*

2022-ben a beruházások között a Társaság dolgozói által használt mobiltelefonok költségei (4.752 e Ft) és ügyfélszolgálati tárgyi eszköz beszerzései (2.801 e Ft) szerepeltek.

2023-ban szintén tárgyi eszköz beruházás történt, 22.816 e Ft értékben kerültek beszerzésre mobiltelefonok, irodai gépek és berendezések, egyéb tárgyi eszközök.

II. A kutatás és kísérleti fejlesztési (K+F) tevékenység bemutatása

Az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. nem végez K+F tevékenységet.

Humánpolitikai tevékenység bemutatása

I. Létszámgazdálkodás alakulása

HR adatok	2022. év Fő	2023. év Fő	Eltérés Fő	Változás %
Átlagos állományi létszám	1 195	1 294	99	8,28

A Társaság éves átlagos állományi létszáma 99 fővel magasabb, mint az előző évben.

Az aktív záró létszám pedig 309 fővel nőtt 2022. évhez képest, melynek legnagyobb része a Contact Center Igazgatóságon (206 fő) valósult meg korábban kölcsönzötti státuszú munkavállalói állomány átvétele révén.

A Társaság a munkavállalói állomány egy további részét kölcsönző cégeken keresztül foglalkoztatja, a kölcsönzött állomány éves átlagos létszáma 2022-ről 2023-ra 118 fővel nőtt. 2023-ban két alkalommal (márciusban és decemberben) sor került nagyobb létszámú kölcsönzött munkavállaló saját állományba vételére.

A Társaság az év végén 1521 fő saját állományú aktív szellemi munkavállalót foglalkoztatott, amiből 30 fő részmunkaidős munkavégzésben vesz részt. A kölcsönzötti állomány létszáma év végén 121 főt tett ki, közülük 1 fő részmunkaidős.

II. Bér gazdálkodás alakulása

HR adatok	2022. év E Ft	2023. év E Ft	Eltérés E Ft	Változás %
Bérköltség	9 493 329	10 911 279	1 417 950	14,94
Személyi jellegű egyéb kifizetések	1847971	2 553 340	705 369	38,17
Bérfeladások	1521552	1 792 501	270 949	17,81
Személyi jellegű ráfordítások összesen	12 862 852	15 257 120	2 394 268	18,61

A Társaság személyi jellegű ráfordítása 19%-kal, 2.394 268 e Ft -tal több, mint az előző évben. Az Eredmény bemutatása a Személyi jellegű ráfordítás részben részletezve az előző évhez képest a főbb eltérések.

III. Oktatási, foglalkoztatáspolitikai és egyéb humánpolitikai tevékenységek

A vállalat üzleti céljait, a munkavállalók szakmai felkészítését és tudásuk naprakészen tartását támogatják a Társaság szakmai képzései és fejlesztési programjai. A Társaság elkészült képzési stratégiája megvalósításán keresztül cél, hogy hozzájáruljon az MVM társaságcsoporthoz versenyképességének növeléséhez, a tudástőke fejlesztéséhez.

A csoportszintű képzési irányok kijelölése az MVM Zrt. Humánerőforrás szakterület és a menedzsment aktív közreműködésével történt meg, amelyek az elmúlt évben a következők voltak:

1. Power Up Vezetőfejlesztési programot bonyolított le a Társaság. A csoportszintű vezetőfejlesztési program keretében 4 célcsoportra (újonnan kinevezett vezetők, szakértőket irányító vezetők, vezetőket irányító vezetők, felsővezetők) Vezetői pillér, Vezetői iránytű, Vezetői kiválóság fókuszokkal, több mint 30 képzésen való részvételi lehetőséget biztosított a vezetőknek. A programban résztvevők vezetői életútjuknak megfelelő kaphattak fejlesztést.
2. Előkészítette a Társaság az onboarding mentor program indulásához szükséges feltételeket.
3. Oktatási költségek vonatkozásában elővizsgálat készült a GINOP (Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program Plusz) pályázaton való indulás feltételeiről.
4. Az e-tanulás alapjainak megteremtése tovább folytatódott, bevezetett Success Factors Képzés modulban további belső fejlesztésű és külső fejlesztésű e-learning modulok kerültek publikálásra.
5. Külső és belső szabályozások által előírt, valamint versenyképességet növelő szakmaspecifikus képzések megvalósítása központi koordináció mentén.
6. Csoportszinten elérhető online nyelvoktatási rendszert biztosít a Társaság, amelynek célja, hogy különböző tanulási módszertanok ötvözésével segítse a munkatársak és vezetők nyelvi kompetenciájának fejlesztését.
7. Blended learning keretében több témában indított el a Társaság az e-learning-re épülő rövid időtartamú személyes jelenlétet igénylő tréningeket.
8. Előkészített egy online Képzési Portált, amely strukturált támogatást ad a képzésekkel kapcsolatos információk munkavállalói tájékoztatásában.

Környezetvédelmi tevékenység bemutatása

I. A környezetvédelemnek a társaság pénzügyi helyzetét meghatározó, befolyásoló szerepének, a társaság környezetvédelemmel kapcsolatos felelősségének bemutatása

A Társaság a környezetvédelemmel összefüggő feladatait a hatályos jogszabályoknak és előírásoknak megfelelően látta el.

II. A környezetvédelem területén történt és várható fejlesztések, ezzel összefüggő támogatások bemutatása

Az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. nem végez semmilyen környezetvédelmi beruházást. A környezetvédelemmel összefüggésbe hozható beruházások az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. keretében valósulnak meg.

III. A környezetvédelem eszközei tekintetében a társaság által alkalmazott politika bemutatása

A Társaság a működését a hatályos jogszabályok és előírások alapján végzi.

IV. A környezetvédelmi intézkedések, azok végrehajtásának alakulása

A Társaság a működését a hatályos jogszabályok és előírások alapján végzi.

Kockázatok és kockázatkezelési tevékenység bemutatása

I. A pénzügyi instrumentumok hasznosítása

A Társaság a cégcsoport szintű cash-pool által finanszírozta tevékenységeit. Csak forint alapú számlával rendelkezik.

II. Kockázatkezelési és fedezeti ügylet politika

A Társaság főbb pénzügyi kockázatának azonosítása folyamatosan zajlik. A felmerülő kockázatokra a Társaság akciókat dolgoz ki, próbálja ez által a kockázatokat csökkenteni.

III. Ár-, hitel-, kamat-, likviditás- és cash-flow kockázat bemutatása

A Társaság a Cégcsoport szinten működtetett cash-pool által finanszírozta tevékenységét. A cash-pool csoporttagság keretében cégcsoport szinten sikerült kialakítani a legalacsonyabb kamatfelárat, elkerülve a kitétséget az egyes bankok irányában, egy pénzügyi intézet sem szerzett jelentős súlyt a cégcsoport szintű portfólióban. A Társaság jellemzően év végén veszi igénybe az MVM Zrt. által biztosított cash pool keretet, a tényreállítás elszámolásáig.

IV. Egyéb kockázatok elemzése

Az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. esetében nincs beazonosítva egyéb kockázat.

A társaság telephelyeinek bemutatása

Postai cím	Tevékenység
1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.	Ügyfélszolgálati tevékenység, Számlázás, Folyószámla és követeléskezelés

Mérleg fordulónapja után bekövetkezett lényeges események

A Társaságnál a mérlegfordulónap után nem következett be üzleti évet érintő lényeges esemény.

Az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. (cégjegyzékszám: 01-09-874155) 2023. december 31. napjával beolvadt az MVM Ügyfélkapcsolati Kft-be. A tranzakciót követően, az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. mint önálló jogi személy megszűnt, és 2024. január 01. napjától általános jogutódja az MVM Ügyfélkapcsolati Kft.

Részben a beolvadás, részben pedig az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. által nyújtott tevékenység folyamatos bővülése indokoltta teszi a Társaság Szervezeti és Működési Szabályainak felülvizsgálatát, új alapokra helyezését a szinergiák minél nagyobb kihasználása érdekében. A felülvizsgálat eredményeképpen várhatóan már a tavasz folyamán hatályba helyezésre kerül a Társaság új Szervezeti és Működési Szabályzata, melynek elsődleges célja, hogy a Társaságon belüli tevékenységek az igazgatóságok között átcsoportosításra kerüljenek arra a helyre, ahol azok a legnagyobb hatékonyság mentén láthatóak el.

A 2024.évi célkitűzések között szerepel még az MVM csoport által meghatározott stratégiai célok társasági implementálása is.

Továbbá a hosszú távú célkitűzések között meg kell említeni az SAP30 projektet, melynek megvalósulása 2030-ra lett tervezve és jelentős hatással van az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. napi működésére. A projekt célja az ügyfelek kiszolgálására használt rendszerek számának csökkentése, ugyanis ha az ügyfelek adatai egy rendszerben lesznek kezelve, azzal jelentős hatékonyság érhető el a napi működés során.

A Társaság 2024-re továbbá célul tűzte ki azt is, hogy az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. kollégáinak teljeskörű szervezeti integrációja megvalósításra kerüljön.

Az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft-ben 2022. októbertől elindult a Pluto projekt, mely az integráció hatására az MVM Ügyfélkapcsolati Kft-be kerül átvételre. A Pluto projekt tervezett befejezése 2024.06.30.

A szövegben előforduló fontosabb rövidítések jegyzéke

VP: Versenypiaci tevékenység

ESZ: Egyetemes szolgáltatás

SZJR: Személyi jellegű ráfordítás