

MVM Ügyfélkapcsolati Kft.

2024. évi üzleti jelentés

Készítette: Tervezési és elemzési osztály

Dátum: 2025. április 2.

Tartalom

Eredmény alakulásának bemutatása	3
Vagyoni helyzet bemutatása	6
Cash-flow és pénzügyi-finanszírozási helyzet bemutatása.....	8
Fejlesztési tevékenység bemutatása.....	9
I. Beruházások és befektetések alakulása.....	9
II. A kutatás és kísérleti fejlesztési (K+F) tevékenység bemutatása	9
Humánpolitikai tevékenység bemutatása.....	10
I. Létszámgazdálkodás alakulása.....	10
II. Bér-gazdálkodás alakulása.....	10
III. Oktatási, foglalkoztatáspolitikai és egyéb humánpolitikai tevékenységek.....	11
Környezetvédelmi tevékenység bemutatása	12
I. A környezetvédelemnek a társaság pénzügyi helyzetét meghatározó, befolyásoló szerepének, a társaság környezetvédelemmel kapcsolatos felelősségének bemutatása	12
II. A környezetvédelem területén történt és várható fejlesztések, ezzel összefüggő támogatások bemutatása.....	12
III. A környezetvédelem eszközei tekintetében a társaság által alkalmazott politika bemutatása.....	12
IV. A környezetvédelmi intézkedések, azok végrehajtásának alakulása	12
Kockázatok és kockázatkezelési tevékenység bemutatása	13
I. A pénzügyi instrumentumok hasznosítása	13
II. Kockázatkezelési és fedezeti ügylet politika	13
III. Ár-, hitel-, kamat-, likviditás- és cash-flow kockázat bemutatása	13
IV. Egyéb kockázatok elemzése	13
A társaság telephelyeinek bemutatása.....	14
Mérleg fordulónapja után bekövetkezett lényeges események	15
Várható fejlődés.....	16
A szövegben előforduló fontosabb rövidítések jegyzéke	17

Eredmény alakulásának bemutatása

Hiv.	Tétel megnevezése	2023. év E Ft	2024. év E Ft	Eltérés E Ft	Változás %
I.	Értékesítés nettó árbevétele	32 861 289	57 965 900	25 104 611	76,40
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke	0	1 593 126	1 593 126	-
III.	Egyéb bevételek	86 019	215 981	129 962	151,09
IV.	Anyagjellegű ráfordítások	15 584 590	29 944 885	14 360 295	92,14
V.	Személyi jellegű ráfordítások	15 257 120	25 358 195	10 101 075	66,21
VI.	Értékcsökkenési leírás	70 243	646 497	576 254	820,37
VII.	Egyéb ráfordítás	1 616 316	2 054 707	438 391	27,12
„A”	Üzemi (üzleti) tevékenység eredménye	419 039	1 770 723	1 351 684	322,57
”B”	Pénzügyi műveletek eredménye	76 779	23 519	-53 260	-69,37
„C”	Adózás előtti eredmény	495 818	1 794 242	1 298 424	261,88

A 2024. évi eredmény alakulására jelentős hatást gyakorolt a 2023. évhez képest, hogy az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. (Továbbiakban: EÉ ÜK) 2023. december 31-ig beolvadt az MVM Ügyfélkapcsolati Kft-be. 2024.01.01-től így mind árbevétel, mind költség oldalon jelentős növekedés figyelhető meg az integráció hatására.

Az értékesítés nettó árbevétele 25.104.611 e Ft-tal nőtt a 2023.évi tény adatokhoz képest, mely több tényező együttes hatásából ered.

MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. integrációja több szolgáltatás esetében is árbevétel növekedést eredményezett (MVM Next Zrt. ESZ, IT szolgáltatás, MVM Lumen Kft, MVM Émász Áramhálózat Kft-nek nyújtott szolgáltatások), kiemelkedő az MVM Émász Áramhálózat Kft. részére nyújtott számlázási, ügyfélszolgálati és követeléskezelési szolgáltatásból származó bevétel, mely 3.026.489 e Ft növekményt jelent a Társaság számára 2024-ben.

Jelentős volt a növekedés az MVM Next Zrt. részére nyújtott egyetemes szolgáltatási üzletág esetében, itt 18.980.197 e Ft többlet jelentkezik. Az árbevétel növekedés egyrészt az integrációból ered, másrészt pedig abból, hogy 2024.07.01-től a Társaság kezelésébe került az E.ON Áramszolgáltató Kft. nagyságrendileg 2,5 millió felhasználási helye. Emiatt szükségessé vált a 2024.01.01-től hatályos, MVM Next Zrt-vel megkötött áram ESZ SLA szerződés módosítása. A tranzakciót követően megnövekedett feladatok kezelésére átmenetileg 260 fő többletkapacitást kapott a Társaság, mely jelentős többletköltséget eredményezett. Ezen felül az árbevétel növekedés további oka, hogy a 2023. évi tény költségekhez képest a 2024. évi tényben magasabb a költségbázis (bérfejlesztés, infláció hatása).

Továbbá jelentős árbevétel növekedés figyelhető meg a versenypiaci üzletágat érintő szolgáltatások esetében is. Az 2.258.162 e Ft többletet a szerződéses díjak változásai okozzák. Az új díjakba beépítésre került a bérindex és a fogyasztói árindex. 2024.04.01-től Megbízó kérésére a Claim Services Zrt.-től 40 fővel magasabb alvállalkozói kapacitás került bevonásra a versenypiaci feladatok ellátásába, melyet a szolgáltatási díjaiba beépített a Társaság.

Az anyagjellegű ráfordítások 14.360.295 e Ft-tal növekedtek az előző évhez képest, ezen belül anyagköltség 32.088 e Ft-tal növekedett. Igénybevett szolgáltatások értéke 2023. évhez képest 14.305.059 e Ft-tal növekedett. A költségek emelkedését legnagyobb részben az EÉ ÜK integráció, továbbá a 2024.07.01-től átvett ügyfélkör kiszolgálása miatt megnövekedett költségek okozzák. Legjelentősebb növekedések:

A Társaság munkaerő kölcsönzéssel kapcsolatos költségei 2.125.145 e Ft-tal haladták meg a bázis évet. A növekedés legfőbb okai a magasabb átlaglétszám növekedése és a csoport szintű bérmegállapodásban szereplő bérfejlesztés és egyösszegű kifizetések voltak.

További jelentős növekedések: 6.406.283 e Ft informatikai szolgáltatások, 1.247.686 e Ft bérleti díjak, 3.383.723 e Ft egyéb igénybevett szolgáltatások sorokon jelentkeznek. Egyéb szolgáltatások 29.835 e Ft-tal, eladott áruk beszerzési értéke 28.359 e Ft-tal növekedett, míg Eladott közvetített szolgáltatások értéke 35.046 e Ft-tal csökkent bázis évhez képest.

A személyi jellegű ráfordítások esetében az előző évhez képest 10.101.075 e Ft többletköltség jelentkezett, mely az alábbi tételekkel magyarázható:

A létszám- és összetételváltozás hatása 7.487.573 e Ft többlet. Ezt az alábbi tényezők együttes hatása eredményezte:

- MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. beolvadása 5.119.581 e Ft többletet okoz a saját állomány létszámváltozásából és a juttatás egységesítéséből adódóan.
- Tevékenységek újragondolására és átszervezésére került sor az MVM Cégcsoporton belül, melynek a Társaságra gyakorolt személyi jellegű ráfordítás hatása számottevő (591.833 e Ft): a termékfejlesztési terület integrációja 2023. októberében és 2024. májusában zajlott le, az MVM Otthon Plusz Zrt.-ből 16+7 fő létszám került átmozgatásra. A digitalizációs terület integrációja során pedig MVM Next Zrt.-ből 2024. januárban 7 fő majd további 19 fő átvételére került sor 2024. júliusában.
- Nagyobb létszámú munkaerő felvétel történt az E.ON Áramszolgáltató Kft-től a Pluto projekt keretében (2024. júliusban 138 fő munkavállaló átvétele), melynek hatása 413.192 e Ft többletköltség.
- Több hullámban történt kölcsönzött dolgozók átvétele is saját állományba (2023. decemberében 207 fő, majd 2024. év végén 59 fő), mely 1.040.215 e Ft növekményt jelent.
- Egyéb létszámmozgásból adódóan további 322.752 e Ft költség növekedés jelentkezett.

2024. májusi hatállyal került sor a 2024. évi csoport megállapodás szerint a bérek emelésére, átlag 14,25%-os mértékben. A jövedelempozíciók megerősítése céljából pedig további kiegészítés rendelkezett az egyösszegű kifizetésekről. Ezek összességében 1.644.737 e Ft költségtöbbletet eredményeztek SZJR szinten 2024. évben.

Egyéb hatások összesen 968.765 e Ft költségtöbblet, mely számos tétel eredője. Nöttek a túlóra és a törzsgárda kifizetések, emelkedtek a tiszteletdíjak (253.115 e Ft). Projekt munkák lezárásával magasabb értékben kerültek elismerések kifizetésre (187.874 e Ft). A Társaság Évrendező eseménye is nagyobb költségvetéssel került megrendezésre (246.244 e Ft), részben inflációs hatás részben a megnövekedett munkavállalói létszám okán. Ezen túlmenően emelkedtek az egészségbiztosítási díjak és az alkalmazotti díjszabással kapcsolatos költségek is, ez elsősorban a nagyobb érintetti létszám miatt.

Az egyéb ráfordítások soron 438.391 e Ft többlet keletkezett a 2023. évi tény adatokhoz képest. Az eltérés jelentős mértékben a következőkkel magyarázható: A céltartalék képzés bázis évhez viszonyítva 166.522 e Ft-tal csökkent, mellyel szemben a magasabb árbevétel miatt a helyi iparűzési adó és innovációs járulék sorokon 576.546 e Ft többlet keletkezett, továbbá adományozás soron 15.004 e Ft többlet, értékvesztés és terven felüli értékcsökkenés sorokon 11.103 e Ft többlet jelentkezett.

Pénzügyi műveletek eredménye 2024-ben 53.260 e Ft-tal csökkent 2023. évhez képest. A pénzügyi műveletek bevétele 20.365 e Ft-tal csökkent az előző évhez képest, melyből 19.646 e Ft a kapott cash pool kamat soron jelentkezik. A pénzügyi műveletek ráfordítása soron 32.895 e Ft növekedés látható. Az eltérés fő tényezői: cash pool fizetett kamat 48.440 e Ft-tal csökkent, mellyel szemben a hosszú lejáratú hitel után kifizetett kamat 81.348 e Ft-tal nőtt.

Az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. adózás előtti eredménye a 2023. évi tényhez képest 1.298.424 e Ft-tal emelkedett, mely elsődlegesen a cégintegráció, valamint az áram ESZ szolgáltatás esetében jelentkezett ügyfélkör bővülésével magyarázható.

Vagyoni helyzet bemutatása

MEGNEVEZÉS	2023. év E Ft	2024. év E Ft	Eltérés E Ft	Megoszlás %
BEFEKTETETT ESZKÖZÖK	125 186	5 971 986	5 846 800	24,52
<i>Immateriális javak</i>	88 574	5 894 099	5 805 525	24,20
<i>Tárgyi eszközök</i>	10 543	35 842	25 299	0,15
<i>Befektetett pénzügyi eszközök</i>	26 069	42 045	15 976	0,17
FORGÓESZKÖZÖK	1 413 415	5 105 504	3 692 089	20,96
<i>Készletek</i>	0	0	0	0,00
<i>Követelések</i>	1 411 357	5 098 740	3 687 383	20,94
<i>Értékpapírok</i>	0	0	0	0,00
<i>Pénzeszközök</i>	2 058	6 764	4 706	0,03
AKTÍV IDŐBELI ELHATÁROLÁSOK	5 873 901	13 277 234	7 403 333	54,52
ESZKÖZÖK	7 412 502	24 354 724	16 942 222	100,00
SAJÁT TŐKE	636 208	2 721 036	2 084 828	11,17
<i>Jegyzett tőke</i>	100 000	103 000	3 000	0,42
<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>	54 746	-1 994 766	-2 049 512	-8,19
<i>Lekötött tartalék</i>	88 574	3 007 660	2 919 086	12,35
<i>Értékelési tartalék</i>	0	0	0	0,00
<i>Adózott eredmény</i>	392 888	1 605 142	1 212 254	6,59
CÉLTARTALÉKOK	1 197 760	1 628 458	430 698	6,69
KÖTELEZETTSÉGEK	4 069 830	8 608 783	4 538 953	35,35
<i>Hátrasorolt kötelezettségek</i>	0	0	0	0,00
<i>Hosszú lejáratú kötelezettségek</i>	0	1 760 000	1 760 000	7,23
<i>Rövid lejáratú kötelezettségek</i>	4 069 830	6 848 783	2 778 953	28,12
PASSZÍV IDŐBELI ELHATÁROLÁSOK	1 508 704	11 396 447	9 887 743	46,79
FORRÁSOK	7 412 502	24 354 724	16 942 222	100,00

Az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. befektetett eszközei között az immateriális javak soron 2023.évi tényben a BPR projekt jelenik meg bruttó 273.727 e Ft értékben, melyre az elszámolt kumulált értékcsökkenés 185.153 e Ft. 2024-ben BPR projekt utáni további 55.795 e Ft értékcsökkenés került elszámolásra.

Az MVM EÉ ÜK Társaságba való beolvadása révén a vagyoni értékű jogok soron bruttó 12.006 e Ft értékben jelennek meg licenszek, melyből az év során értékesítésre került 5.083 e Ft értékű licenz az MVM részére, az éves elszámolt értékcsökkenés 2.597 e Ft.

Ezen felül aktuális évben két jelentős beruházásra került sor az immateriális javak között. Egyrésről az integrációnak köszönhetően a Társaságba átvételre, majd aktiválásra került a Pluto projekt az alapítás-átstrukturizálás aktivált értékei soron bruttó 3.308.275 e Ft értékben, mely utáni értékcsökkenés év végéig 333.393 e Ft. (A Pluto projekt keretében készült fel a Társaság a 2024. július 1-jétől kezelésébe került 2,5 millió felhasználási hely ellátására.) Továbbá átvételre került a digitalizációs tevékenység az MVM NEXT Energiakereskedelmi Zrt-től és az elosztói engedélyesektől, mely a szellemi termékek soron jelenik meg. Az átvett tevékenységhez kapcsolódó fejlesztések költségei az év közepétől már a Társaságban merülnek fel, 2024-ben összesen az átvett eszközökkel együtt bruttó 3.083.709 e Ft értékben, melyre 201.597 e Ft értékcsökkenés került elszámolásra.

Tárgyi eszköz soron 2023-ban bruttó 38.634 e Ft tárgyi eszköz jelenik meg (mobiltelefon, irodai gépek és berendezések, egyéb tárgyi eszköz), melyek után az elszámolt értékcsökkenés kumulált összege 30.346 e Ft.

2024-ben a egyéb, gépek berendezések bruttó értéke további 51.993 e Ft-tal növekedett, melyből az EÉ ÜK integrációnak 4.187 e Ft köszönhető. 2024-ben a tárgyi eszközök után 46.453 e Ft értékcsökkenés került elszámolásra, leltározásból eredő eltérések kerültek megállapításra, tárgyi eszköz értékesítés került elszámolásra. A beruházás során 2023. év végén 2.255 e Ft, 2024-ben 22.014 e Ft jelenik meg a könyvekben.

A befektetett pénzügyi eszközök között a munkavállalóknak tartósan adott kölcsön szerepel, mely 2023.évi tényhez képest 15.976 e Ft-tal magasabb a nagyobb igénybevétel miatt.

A követelések során 2023. évhez képest 2024-ban 3.785.075 e Ft-tal magasabb a kapcsolt felekkel szembeni-, valamint az áruszállításból és szolgáltatásból eredő követelés, ugyanakkor 97.692 e Ft-tal alacsonyabbak az egyéb követelések (állami költségvetéssel szembeni-, munkavállalókkal szembeni-, különféle egyéb követelés és az adott előleg).

Az aktív időbeli elhatárolások során 2024-ben 6.868.304 e Ft-tal magasabb bevétel, valamint 535.029 e Ft-tal több költség, ráfordítás került elhatárolásra, mint 2023-ban. A bevételek aktív időbeli elhatárolása között SLA-kal kapcsolatos aktuális havi díjak, illetve tényreállási különbözetek szerepelnek jelentősebb összegben, valamint a pénzügyi műveletek bevételeinek elhatárolása is itt jelenik meg. A költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolásánál az eltérésből 7.034 e Ft a személyi jellegű ráfordítások elhatárolásából fakad, 527.995 e Ft pedig az igénybevett szolgáltatások elhatárolásából. Az aktív költség elhatárolás jelentős része a szállítói tényreállásokból adódik.

A Társaság saját tőkéje jegyzett tőkéből, eredménytartalékból, lekötött tartalékból és adózott eredményből tevődik össze. A jegyzett tőke 2024-ben 3.000 e Ft-tal növekedett az EÉ ÜK integrációnak köszönhetően. Az eredménytartalék 2.049.512 e Ft-tal csökkent, mely az alapítás-átstruktúrázás értékei között aktivált Pluto projekttel magyarázható. A lekötött tartalék során az alapítás-átstruktúrázás aktivált értéke miatt megképzett összegek szerepelnek, csökkentve a feloldásokkal (összességében 2.919.086 e Ft növekedés). Adózott eredmény 2024-ben 1.212.254 e Ft-tal emelkedett 2023-hoz képest.

Céltartalék során 2024-ben a kollektív szerződés szerinti jövőbeni kifizetésekre, valamint egyéb várható kötelezettségekre képzett céltartalék jelenik meg, ez 430.698 e Ft-tal nőtt előző évhez képest.

A hosszú lejáratú kötelezettségek között az MVM Zrt-től megigényelt hitel törlesztőrészekkel csökkentett összege jelenik meg, melyet a Pluto projekt finanszírozására vett fel a Társaság.

Rövid lejáratú kötelezettségeken belül jelentős a növekedés a harmadik feles szállítói kötelezettség, a kapcsolt vállalkozással szembeni szállítói és cash pool kötelezettség, valamint az egyéb rövid lejáratú kötelezettségek sorokon található (állami, önkormányzati, munkavállalókkal szembeni és különféle egyéb kötelezettség). Ennek értéke 2024-ben 2.778.953 e Ft-tal növekedett az előző évi értékhez képest.

Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók) során jelentősebb szállítói tartozások a Work Force Kft-vel, az E-on Digital Technology Hungary Kft-vel, a Claim Service Zrt-vel, a Binax Contact Center Kft-vel és a 4Sales Systems Kft-vel szemben jelentkeznek. Kapcsolt szállítókon belül jelentős szállítói kötelezettség csökkenés az MVM Zrt.-vel és az MVM Zrt.-vel, míg növekedés az MVM Ingatlankezelő Kft-vel szemben jelentkezik 2023-hoz képest.

A passzív időbeli elhatárolások során 2024-ben 5.230.555 e Ft-tal több bevétel, valamint 4.657.188 e Ft-tal több költség, ráfordítás került elhatárolásra, mint 2023-ban. A bevételek passzív időbeli elhatárolása a vevői tényreállásokat tartalmazza. A költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatároláson belül az igénybe vett szolgáltatások elhatárolása adja a legjelentősebb részt, ezen belül pedig az MVM Zrt. éves menedzsment díj, a szállítói tényreállások, illetve a munkaerőkölcsönzés költsége került elhatárolásra jelentősebb mértékben.

Cash-flow és pénzügyi-finanszírozási helyzet bemutatása

Sor-szám	MEGNEVEZÉS	2023. év E Ft	2024. év E Ft	Eltérés E Ft	Változás %
I.	MŰKÖDÉSI CASH FLOW	761 752	2 469 565	1 707 813	224,20
II.	BEFEKTETÉSI CASH FLOW	-30 783	-5 036 153	-5 005 370	-16260,18
III.	FINANSZÍROZÁSI CASH FLOW	-735 759	2 571 294	3 307 053	449,48
IV.	PÉNZESZKÖZÖK VÁLTOZÁSA (I.+II.+III. sorok)	-4 790	4 706	9 496	198,25
	Devizás pénzeszközök ártértékelése ±	0	0	0	-
V.	PÉNZESZKÖZÖK MÉRLEG SZERINTI VÁLTOZÁSA (IV.+/- Devizás pénzeszközök ártértékelése)	-4 790	4 706	9 496	198,25
A.	KAMATOZÓ KÖTELEZETTSÉGEK	-731 564	-2 194 774	-1 463 210	-200,01
B.	PÉNZESZKÖZÖK	2 058	6 764	4 706	228,67
	NETTÓ ADÓSSÁG (A.-B. sorok)	-733 622	-2 201 538	-1 467 916	-200,09

A nettó adósság eltérése 1.467.916 e Ft, melyet nagymértékben a cash pool mértéke befolyásol. A Társaság a Célcsoport szinten működtetett cash pool által finanszírozta tevékenységét. Továbbá 2024. júliusban a Pluto projekt finanszírozására 3.308.000 e Ft hitelt vett fel a Társaság az MVM Zrt-től, melyből 668.000 e Ft törlesztésre került az év során. A cash pool állomány értékét a vevői, szállítói számlák, egyéb kötelezettségek stb. határozzák meg. A 2023. és 2024. év végén is cash pool követeléssel zárt a Társaság. A 2023. évi új díjszámítási módszer lehetővé 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. 2024. január 1-jei hatállyal az egyetemes szolgáltatókkal, valamint az elosztói engedélyesekkel új szerződést kötött a Társaság, a havi átalánydíjak alapját a 2024. évi tervezett költségbázis képezte.

2023-ban a pénzeszközök soron 2.058 e Ft munkáltatói lakáshitel számla egyenlege mutatkozik, mely 2024-re 6.764 e Ft-ra növekedett.

A működési cash flow változását jelentős mértékben az adózás előtti eredmény (1.298.424 e Ft növekedés), a vevő követelések (324.979 e Ft növekedés), a szállítói kötelezettség és egyéb rövid lejáratú kötelezettségek változása (2.778.953 e Ft növekedés), cash pool követelés és kötelezettség változása (4.084.457 e Ft csökkenés), az aktív és passzív időbeli elhatárolások változása (aktív időbeli elhatárolás 7.403.333 e Ft csökkenés, passzív időbeli elhatárolás 9.887.743 e Ft növekedés), valamint a céltartalék változása befolyásolta (430.698 e Ft növekedés).

A befektetési cash flow mértékét a Pluto projekttel és digitalizációs tevékenység átvétellel kapcsolatos 2024-es beruházások befolyásolták jelentősen (5.005.370 e Ft növekedés).

A Társaság esetében a finanszírozási cash flowt a 2024. augusztusban kapcsolt vállalkozástól felvett hitel összege növelte meg (3.308.000 e Ft-tal).

Fejlesztési tevékenység bemutatása

I. Beruházások és befektetések alakulása

Fejlesztések	2023. év E Ft	2024. év E Ft	Eltérés E Ft	Változás %
Beruházások összesen*	22 816	5 742 615	5 719 799	25069,25
Befektetések összesen**	0	0	0	-
Fejlesztések összesen	22 816	5 742 615	5 719 799	25069,245

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

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

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

2024-ben a beruházások között szintén a Társaság dolgozói által használt mobiltelefonok, ÜSZI tárgyi eszköz beszerzések, továbbá kiemelt összegű beruházásként az EÉ ÜK-ből integrált ügyfélportfólió ellátásához kapcsolódó Pluto projekt és az MVM Next Zrt-től, elosztói engedélyesektől átvételre került digitalizációs program költségei jelennek meg.

EÉ ÜK integrálásának köszönhetően a Társaságba átvételre került a Pluto projekt. Pluto projekt keretében 2024-ben 3.308.275 e Ft került aktiválásra a Használatba vett alapítás-átszervezés mérleg soron, mely kumuláltan tartalmazza a felmerült költségeket 2022-től. 2024-ben a Pluto beruházás értéke 2.590.271 e Ft.

A digitalizációs tevékenység 2024.07.01.-től került átvételre, mellyel párhuzamosan egy jelentős beruházási igény merül fel, 2024-ben az átvett eszközökkel együtt összesen 3.083.709 e Ft értékben. A Társaság könyveiben a projekthez tartozó forráskód megvásárlása révén 2024. decemberben az OMNI-hoz kapcsolódó vagyoni értékű jogok, befejezetlen beruházások, valamint a megvásárolt eszközök átsorolásra kerültek a szellemi termékek közé.

Tárgyi eszköz soron 68.635 e Ft tárgyi eszköz beruházás jelenik meg 2024-ban (mobiltelefon, irodai gépek és berendezések, egyéb tárgyi eszköz).

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	2023. év Fő	2024. év Fő	Eltérés Fő	Változás %
Átlagos állományi létszám	1 294	2 110	816	63,06

A Társaság éves átlagos állományi létszáma 816 fővel magasabb, mint az előző évben.

Az aktív záró létszám pedig 701 fővel lett magasabb 2023. évhez képest, melynek legnagyobb része az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. beolvadása (588 fő).

Ezen felül növekedést okozott júliustól, hogy a Társaság tevékenységi köre bővült, mely révén a Társaság munkavállalói létszáma tovább nőtt. Több alkalommal került sor a munkaerőkölcsönzés keretében foglalkoztatott munkavállalók egy részének saját alkalmazásba történt átvételére is, elsősorban az év utolsó hónapjaiban.

A Társaságcsoporton belüli átszervezések is hozzájárultak a Társaság létszámának növekedéséhez: digitalizációs és termékfejlesztési területek csoporton belüli integrációi miatt.

A Társaság a munkavállalói állomány egy további részét kölcsönző cégeken keresztül foglalkoztatja, a kölcsönzött állomány éves átlagos létszáma 2023-ról 2024-re 209 fővel nőtt.

A Társaság az év végén 2.222 fő saját állományú aktív szellemi munkavállalót foglalkoztatott, amiből 50 fő részmunkaidős munkavégzésben vesz részt. A kölcsönzötti állomány létszáma év végén 615 főt tett ki, közülük 6 fő részmunkaidős.

II. Bérgazdálkodás alakulása

HR adatok	2023. év E Ft	2024. év E Ft	Eltérés E Ft	Változás %
Béreköltség	10 911 279	18 548 698	7 637 419	70,00
Személyi jellegű egyéb kifizetések	2 553 340	3 858 705	1 305 365	51,12
Bérfelhalmozások	1 792 501	2 950 792	1 158 291	64,62
Személyi jellegű ráfordítások összesen	15 257 120	25 358 195	10 101 075	66,21

A Társaság személyi jellegű ráfordítása 66%-kal, 10.101.075 e Ft-tal több, mint az előző évben. A főbb eltérések az előző évhez képest a Személyi jellegű ráfordítás részben találhatók részletezve.

III. Oktatási, foglalkoztatáspolitikai és egyéb humánpolitikai tevékenységek

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

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

1. Catalyst néven csoportszintű vezetőfejlesztési program indult el a vezetőket irányító vezetők, illetve felsővezetők számára. A program jellemzően a vezetői személetváltást célozta meg.
2. A képzési katalógusban vezetőfejlesztési lehetőségeket szakértőket irányító vezetőknek nyújtott a Társaság. A programban résztvevők vezetői életútjuknak, személyes igényüknek megfelelően részesültek fejlesztésben.
3. Elindításra került a csoportszintű mentoring program, az önkéntesség elve alapján működtetett folyamatban a mentorok több lépcsős felkészítésben vettek részt. Természetesen a mentorok is részesültek célzott oktatásban. Megvalósítandó cél, hogy mentorközösség is ki tudjon alakulni.
4. Az e-tanulás alapjainak megteremtése tovább folytatódott, a Successfactors képzés modulban további belső fejlesztésű és külsőfejlesztésű e-learning modulok kerültek publikálásra.
5. Külső és belső szabályozások által előírt, valamint versenyképességet növelő szakmaspecifikus képzések valósultak meg a központi koordináció mentén.
6. Csoportszinten elérhető online nyelvoktatási rendszert továbbra is biztosított a Társaság munkavállalói részére, 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-learningre épülő rövid időtartamú személyes jelenlétet igénylő tréningeket.
8. Bevezetésre került az online felületű Képzési Portál, amely strukturált támogatást ad a képzésekkel kapcsolatos információk munkavállalói tájékoztatásában. Ugyanitt elérhetők a képzéssel kapcsolatos központi szolgáltatások: konferencia bejelentés, tanulmányi szerződés igénylés.

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 kialkudni a legalacsonyabb kamatfelárat, elkerülve a kitétséget az egyes bankok irányában, egy pénzügyintézet 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 2024.01.01. napjától általános jogutódja az MVM Ügyfélkapcsolati Kft.

Részből a beolvadás, részben pedig az MVM Ügyfélkapcsolati Kft. által nyújtott tevékenység folyamatos bővülése indokolta tette a Társaság Szervezeti és Működési Szabályainak felülvizsgálatát, új alapokra helyezését a szinergiák minél nagyobb kihasználása érdekében. A felülvizsgálat eredményeképpen 2024. április 15-től hatályba helyezésre került a Társaság új Szervezeti és Működési Szabályzata, melynek elsődleges célja a Társaságon belüli tevékenységek igazgatóságok közötti átcsoportosítása oda, ahol a legnagyobb hatékonyság mentén láthatóak el.

Továbbá a Társaság 2024-re az MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft. kollégáinak teljeskörű szervezeti integrációját tűzte ki célul, melynek a megvalósítása a 2024. év során teljesült.

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 2024.06.30-án a tervek mentén befejeződött és aktiválásra került.

2024. év közepén az MVM Ügyfélkapcsolati Kft-be átvételre került az MVM Next Zrt-től és az elosztói engedélyektől a digitalizációs program, mely egyrészt magába foglalta a projekt eszközeinek, befejezetlen beruházásainak átvételét, másrészt a digitalizációs területen foglalkoztatott kollégák átvételét. A projekt az MVM csoport célkitűzéseivel összhangban a frontend oldali digitális megoldások és ökoszisztéma továbbfejlesztési folyamatait öleli fel, az egy ügyfél – egy platform célt megvalósítva. Továbbá integrálja és optimalizálja a trendeknek megfelelően a kereskedői és hálózati online ügyfélkiszolgálás lehetőségeit. A folyamatoptimalizáció és integrációs törekvésekkel párhuzamosan zajlik az online ügyfélszolgálat stabilizációja. Fő tevékenységén túl kiszolgálja a párhuzamosan futó projektek webes alkalmazás és mobil applikációval kapcsolatos, online teret érintő fejlesztések tervezését, szakmai koordinációját és megvalósítását. A projekttel kapcsolatban további beruházások várhatóak az elkövetkező években.

2024-ben elindult és 2025-ben folytatódik az Essence projekt, mely egy hatékonyságfejlesztési program. A projekt célja, hogy támogassa az MVM csoport stratégiájának megvalósítását, az EBITDA növelését. A program során azonosításra és megerősítésre kerülnek azok az "esszenciális" működési folyamatok, gyakorlatok és eljárások, amelyek hatékonyan és fenntarthatóan fogják biztosítani az MVM küldetésének teljesítését.

2025-ben indul az Irodakoncepció 2.0. projekt, melynek célja 25 ügyfélszolgálati iroda felújítása, MVM Arculati kézikönyvnek megfelelő kialakítása.

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, az ügyfelek adatai egy rendszerben történő kezelésével jelentős hatékonyság érhető el a napi működés során.

A 2025.évi célkitűzések között szerepel az MVM csoport által meghatározott stratégiai célok társasági implementálása is.

A szövegben előforduló fontosabb rövidítések jegyzéke

ÜK vagy Társaság: MVM Ügyfélkapcsolati Kft.

EÉ ÜK: MVM EÉ Ügyfélkapcsolati Kft.

VP: Versenypiaci tevékenység

ESZ: Egyetemes szolgáltatás

SZJR: Személyi jellegű ráfordítás

SLA: Csoporton belül igénybevett szolgáltatás

TSA: Csoporton kívülről igénybevett szolgáltatás