

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ

- SZT-138629 számon Közszolgáltatási Szerződés -

Az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: Törvény) 2. § (1) bekezdése szerint a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosítása keretében a lakóingatlanoknak a részletvételi vásárlásával összefüggő, a 2018. évi CIII. törvény és végrehajtási rendelete szerinti közszolgáltatási szerződésben meghatározott egyes lebonyolítói és követeléskezelői feladatokat – az MR Közösségi Lakásalap Közhasznú Nkft. - feladatvállalása alapján – 2022. január 1-jétől társaságunk, az MR Közösségi Lakásalap Közhasznú Nkft látja el.

A Törvény 2. § (2) bekezdése szerint az átvállalt lebonyolítói és követeléskezelői feladatok ellátásáért, valamint a részletvevőkért végzett szociális, segítő-szolgáltató, mentori tevékenységéért az MR Közösségi Lakásalap Közhasznú Nkft.-t közszolgáltatási szerződésben foglalt költségtérítés illeti meg.

Feladataink ellátása érdekében társaságunk és a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. között 2021. augusztus 19. napján SZT-138629 számon Közszolgáltatási Szerződés megkötésére került sor, melyet a felek 2021. december 30. napján SZT-140907 számú, valamint 2022. december 19. napján SZT-146933 számú szerződéssel módosítottak. A Közszolgáltatási Szerződés 2. számú módosítása szerint társaságunk, mint Szolgáltató 2023 áprilisának utolsó napjáig köteles elszámolni a 2023. március 31-ig teljesített kiadásokról, illetve az ellentételezés felhasználásának módjáról, a Közszolgáltatási -Szerződés 4. pontja szerinti Elszámolás elkészítésével, melynek keretében kerül benyújtásra jelen szakmai beszámoló.

A támogatási keretösszeg – eredetileg tervezett - felhasználását egyes külső körülmények is jelentősen befolyásolták; a szomszédos országban kitört háború hatásai és az infláció miatt jelentősen eltér attól, mint ami a 2022. évi költségvetés 2021-es tervezési időszakában prognosztizálható volt. Ezen kívül a moratórium kivezetése is egy fél évvel későbbre tolódott, mely szintén jelentős hatást gyakorolt társaságunk tevékenységére.

A NET részletvevői ügyfélkör követeléskezelési és ügyfélszolgálati feladatkörének kijelölt ellátójaként Társaságunk már tavaly májusban megkezdte az előkészületeket a fizetési moratórium tervezett megszűnésével felmerülő feladatok hatékony ellátására. A moratórium 2022. év végéig meghosszabbításra került, így az aktív követeléskezelési tevékenységet át kellett ütemeznünk, a késedelmes ügyfelek aktív kezelése csak 2023. januárjában indulhatott el. Proaktív jelleggel azonban, már 2022. utolsó negyedében megkezdtuk a leginkább veszélyeztetett ügyfélkör (4+ havi késedelem) megszólítását telefonon, illetve személyes ügyfélreferenci hálózatunk révén. Ezen intézkedések hatására számottevő mértékben sikerült lecsökkenteni januárra a felmondás közeli állományt: 15 ügy esett ebbe a körbe, szemben a több, mint 21.000-es teljes állománnyal. A telefonos és személyes ügyfélkezelés során kiemelt hangsúlyt kapott a nehéz anyagi helyzetben lévő számára felkínálható mentori szolgáltatás: folyamatosan emelkedő tendenciát mutat a bekapcsolódó ügyfelek köre. A teljes ügyfélkör januárban a számla részeként tájékoztatást kapott aktuális egyenlegéről, illetve az érintettek a részletvételi futamidő meghosszabbodásáról, mely szintén jelentős bejövő megkeresést indukált; további érintett ügyfelekkel nyílt lehetőség a rendezési lehetőségekről, illetve a mentori támogatásról egyeztetni.

Fentiek tükrében elmondható, hogy rendkívül hasznos volt az elszámolási időszak prolongálása, hiszen a rászoruló ügyfélállományt így időben és alaposan felkészülve tudtuk megszólítani és bevonni a

mentori szolgáltatásba, melynek célra az ügyfél életkörülményeinek rendezésében történő segítségnyújtás, s ennek részeként a fizetőképesség tartós biztosítása, a lakhatás megőrzése. A Közszolgáltatási Szerződés fentebb hivatkozott módosítását a moratórium konkrét hatásainak ismerete nélkül kezdeményeztük. A veszélyeztetett részletvevői ügyfélkör megszólítását, a velük való kapcsolatfelvételt követően 33 család kapcsolódott be a mentori programba. Az elszámolási időszakban közel 9,5 M forintot számolunk el a szolgáltatásra.

Társaságunk kijelölt ügyfélszolgálati és követeléskezelői szolgáltatói minőségében országos jelenléttel és lefedettséggel látja el feladatát. A levelezés, telefonálás/SMS küldés a budapesti irodából és szerződéses partnereink bevonásával történik, míg a mentori szolgáltatás a szerződött szolgáltatókkal, szintén országos jelenlét mellett valósul meg.

Az ügyfélszolgálat és a követeléskezelés eszköztárában rendkívül hangsúlyos szerepet tölt be az ügyfelekkel történő személyes kapcsolattartás, mely feladatot társaságunk szervezetén belül az ügyfélreferensek látják el. Az eredeti terveinktől eltérően a gyors és költséghatékony feladatellátás céljából szükségesnek és indokoltnak mutatkozott Pécs, Szeged, Miskolc és Budapest városokban ügyfélszolgálati irodák kialakítása és működtetése. Minden olyan régióban igyekszünk helyi irodát telepíteni, ahol nagyobb számban található ingatlanjaink, részletvevő ügyfeleink. Ugyanakkor budapesti irodánk tözsomszédságában is kialakítottunk egy akadálymentes, utcáról nyíló ügyfélszolgálati irodát (mindösszesen 28 M forint). Ezeknek az irodáknak a bútorzata is beszerzésre került 8 M forint értékben.

A Közszolgáltatási Szerződésben vállalt feladatok ellátásának elengedhetetlen feltétele volt a megfelelő személyi- és eszközállomány biztosítása, a szükséges működési keretrendszer kialakítása és működtetése is.

A moratórium hatással volt az eredeti költségvetés egyes soraira is. Így például a nyomtatványok, irodaszerek felhasználása (~ 1,5 M forinttal kisebb tétel), a rendkívül alacsony postaköltségek (~ 21 M forinttal alacsonyabb összeg) a mentorálási szolgáltatás későbbi beindítása (~ 180 M forintos csökkenés), a hatósági igazgatási díjak – fizetési meghagyások és végrehajtási eljárások díjai és költségei - fizetésének szükségtelensége (~ 8,5 M forint).

A 2022. évi magas infláció is befolyással volt társaságunk költségvetésére. Itt meg kell említeni – az anyagköltségek között – az üzemanyag árának drasztikus megemelkedését. A pénzromlás hatása az irodabérllet díjának emelkedésében is megmutatkozott, így e soron mintegy másfélszeres többlettel kellett számolnunk. Ugyanezen ok részben tetten érhető a bérszámfejtés költségeinek megemelkedésében is (igaz itt a dolgozói létszámnövekedés is szerepet játszott.) A közüzemi díjaknál az inflációs hatás mintegy 600 ezer forinttal emelte kiadásainkat. Részben ide lehet sorolni a HR szolgáltatások összegének növekedését is. Utóbbi esetben külső munkaerő beszerzési szakértőt alkalmaztunk.

Jelentős hatással voltak a munkavégzés hatékonyságára azok az – elsősorban – informatikai jellegű képzések, melyeket a tavalyi év során igénybe vettek munkavállalóink. E készségeket elsősorban adatnyilvántartási, ügyfélkapcsolati területen tudják kamatoztatni munkatársaink. Az úgynevezett „Egyéb szakértői díjak” fedezetet biztosítottak annak a tanulmánynak a beszerzésére, mely a részletvevők élt helyzetét, attitűdjét, pénzügyi tudatosságát tárta fel, s mely tanulmány a tervezési folyamatainkban jelentős könnyebbséget tud adni.

Adatbiztonsági okokból a társaság központi szerver mentését is megvalósítottuk. Felkészítettük az iktatórendszerünket a Hivatali kapuval való kommunikációra.

A Közszolgáltatási szerződésben vállalt feladatokhoz szükséges munkavállalói kapacitás kialakításra került.

Költségvetésünkben jelentős tétel a gépkocsik (további 8 db) beszerzése. Ezek a gépjárművek elsősorban vidéki kollégáink számára lettek átadva, akik javarészt az ügyfélmenedzsment területen dolgozva járják a településeket, így rugalmasabban és gyorsabban tudnak részletvevőinkkel kapcsolatot tartani (63,5 M forint).

A felhasznált támogatás segítségével a részletvevői ügyfélkör tekintetében le tudtuk rakni a megfelelő alapokat, majd meg tudtuk kezdeni azt a munkát, mely reményeink szerint az ügyfélkör elérésében, minél teljesebb körű tájékoztatásában, a menedzselés folyamatában, a személyes kapcsolattartásban és kríziskezelésben a társaságunktól elvárt eredményekhez fog vezetni. A veszélyeztetett részletvevői ügyfélkör azonosítása után novemberben már személyes megkereséssel próbáltuk lakhatásuk megtartásában segíteni őket.

Budapest, 2023. 04. 28.

Tisztelettel:



Májor Gábor és Lutár Balázs Ádám ügyvezetők

MR Közösségi Lakásalap Közhasznú Nkft.

