



Ügyféltájékoztató

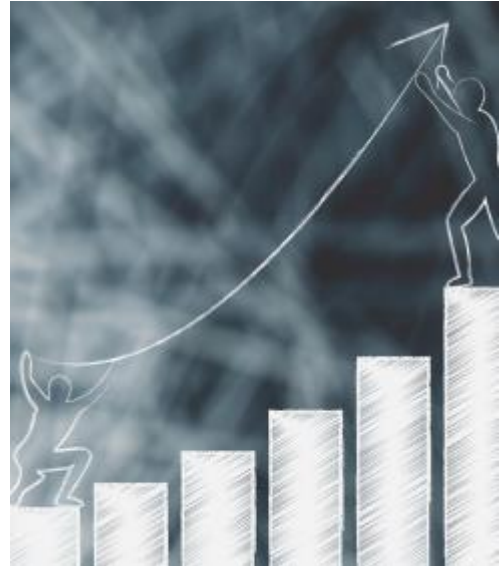
A KELER KSZF Zrt. 2021. évi
Ügyfél-elégedettségi felmérése

Gázpiac és energiapiac

ÖSSZEFOGLALÓ

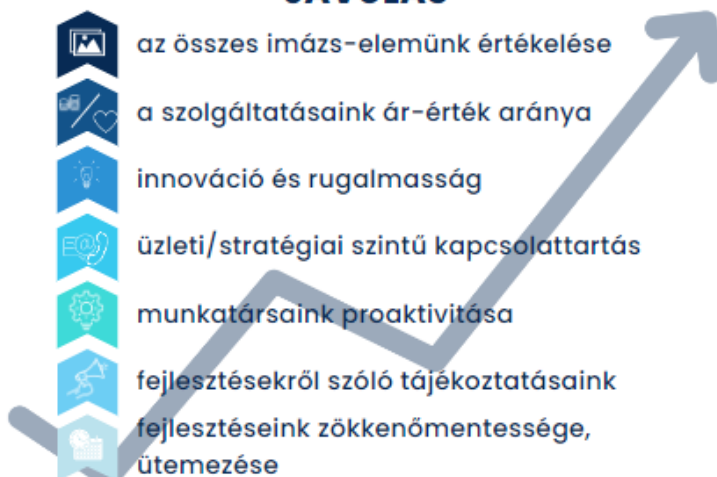
A KELER KSZF vezetői és munkatársai maximálisan elkötelezettek az ügyfeleink minél magasabb színvonalú kiszolgálásában. Az elmúlt évek gyakorlatának megfelelően 2021-ben is végeztünk felmérést arról, hogy ügyfeleink milyen véleménnyel vannak az általunk nyújtott szolgáltatások minőségéről, melyek azok a területek amelyekkel elégedettek és melyek azok, amelyeket fejlesztendőnek ítélnék.

A KELER KSZF EMIR¹ engedélyes központi szerződő félként Európai Uniós szabályozási környezetben működik, a Magyar Nemzeti Bank és az ESMA (Európai Értékpapír-piaci Hatóság) mint felügyeleti hatóságok szigorú monitorja alatt. Az ügyfél-elégedettségi felmérés kiértékelését követően, a szabályozás adta kereteket figyelembe véve a második fejezetben bemutatott intézkedési tervet állítottuk össze, melynek célja, hogy hozzájáruljunk az ügyfélélmény javulásához - a prudens működés folyamatos biztosítása mellett. Az intézkedési terveken belül bemutatjuk azokat a jelenlegi (rész)megoldásainkat is, amik már most reflektálnak a felmérésben megjelölt ügyféligenyekre, illetve tájékoztatást adunk az adott észrevételhez kapcsolódó iparági szintű tervekről is.



A 2021. évre vonatkozó ügyfél-elégedettségi felmérés eredményei

JAVULÁS



KIEMELT ÉRTÉKELÉS

megbízhatóságunk és szakszerűségünk



munkatársaink hozzáértése



ügyfél-tájékoztatóink és a honlapunkon található információk szakmai színvonala



¹ 648/2012/EU rendelet a tőzsdén kívüli származtatott ügyletekről, a központi szerződő felekről és a kereskedési adattárakról

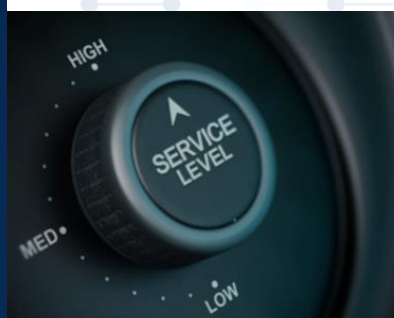
A pozitívumok mellett ugyanakkor ügyfeleink rámutattak a fejlesztendő területekre és konkrét fejlesztési igényeket is megfogalmaztak. Az alábbi táblázat bemutatja a **továbbra is alacsonyabbra értékelt imázs-elemeket** illetve az **ügyfeleink által megfogalmazott legfontosabb igényeket**:

Legkevésbé pozitívan értékelt imázs-elemek	
Ügyfélközpontság	Bár ezen a téren is javult a KELER KSZF általános megítélése, a KELER KSZF-et hagyományosan - azaz hosszú évekre visszamenőleg - nem tekintik ügyfélközpontnak a kliensek, inkább bürokratikusnak.
Korszerűség	Korszerűség tekintetében javult a KELER KSZF megítélése, de a riporting terület fejlesztendőként került megjelölésre a válaszok között.
Innováció	Mind 2019-hez, mind 2020-hoz képest innováció tekintetében javult a KELER KSZF megítélése, de a szabályozási környezetből, szabályozói hatóságok elvárásain alapuló fejlesztéseken túl nagyobb fókusz szükséges helyezni a valódi ügyfélélményt jelentő fejlesztésekre.
Rugalmasság	Továbbra is az egyik legkevésbé pozitívan értékelt aspektus, bár az elmúlt évekhez képest hatalmasat javult a rugalmasság megítélése, további lépéseket szükséges tenni az ügyfélélmény növelése érdekében.

Ügyfelek által megjelölt konkrét javaslatok
Az ügyfelek tájékoztatása a fejlesztések státuszáról, az ügyfélkérdésekre válaszoló fejlesztések és akciók tervezett megvalósításáról.
Honlap felhasználóbarát jellegének javítása, a kereshetőség javítása.
Dokumentumkezelés továbbfejlesztése (digitális dokumentumok, online KYC kérdőív továbbfejlesztése, szerződéskötéshez kapcsolódó dokumentumok elektronikus kezelésének fejlesztése).
Settlement bankok körének bővítése, szolgáltatásaik fejlesztése.
Edukáció, szakmai fórumok szervezése.
Biztosítésközvetítők körének bővítése (pl. bankgarancia).
Limitmenedzsment fejlesztése, online követési lehetőség (real time limitfigyelési, ellenőrzési funkciók).
Gázpiac: Reporting rendszer továbbfejlesztése: napi kereskedéshez és biztosítékezeléshez kapcsolódó adatszolgáltatás további fejlesztése.

A 2021. ÉVRE VONATKOZÓ ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS EREDMÉNYEI ALAPJÁN MEGHATÁROZOTT INTÉZKEDÉSEK, TÁJÉKOZTATÁS AZ IPARÁGI SZINTŰ TERVEKRŐL

A 2021. évre vonatkozó ügyfél-elégedettség jelentés megállapításaiból és javaslataiból kiindulva a KELER KSZF elkészítette az ügyfél-elégedettség felméréshez kapcsolódó intézkedési tervét annak érdekében, hogy az elkövetkező években az ügyfélélményt emelni tudjuk, így a KELER KSZF megítélése az ügyfelei körében tovább javuljon. A következőekben ezen konkrét intézkedési terveket mutatjuk be ügyfeleinknek, kitérve azon iparági szintű törekvésekre is melyek az adott észrevételek tekintetében relevánsak.



Tartalomjegyzék

Ügyfelek tájékoztatása az ügyfél-elégedettségi kérdőív eredményéről, és tervezett intézkedési tervekről

1. Honlap struktúrájának felülvizsgálata, honlap fejlesztése
2. Dokumentumok befogadásának, kezelésének egyszerűsítése
3. Kiegyenlítő banki együttműködés fejlesztése
4. KELER KSZF kommunikációs és marketing megjelenésének erősítése, edukáció, szakmai
5. Biztosítékeszközök körének bővítése
6. Limitmenedzsment fejlesztése
7. Gázpiac - Reporting rendszer továbbfejlesztése
8. Gáz és energiapiacra egyedi, specifikus kérdőív összeállítása
9. Fejlesztési célú ügyféligények jelzése



ÜGYFELEK TÁJÉKOZTATÁSA AZ ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV EREDMÉNYÉRŐL, ÉS TERVEZETT INTÉZKEDÉSI TERVEKRŐL

A jelentésből megállapítható, hogy az ügyfeleink hiányolják az ügyfél-elégedettségi kérdőív eredményeiről, és az ez alapján megalkotott intézkedési, fejlesztési tervekről szóló tájékoztatást.

Nagyon fontosnak ítéljük az ügyfeleink felé történő folyamatos tájékoztatás meglétét, hiszen közös érdekünk, hogy ügyfeleink lássák és értsék milyen kitűzött célok mentén haladunk, illetve a célok megvalósításában hol tartunk. Ezért nagyobb hangsúlyt fogunk arra fektetni a jövőben, hogy részletes tájékoztatást adjunk ügyfeleinknek ebben a témában is.



- **Akció: Ügyfelek tájékoztatása az ügyfél-elégedettségi kérdőív eredményéről, és tervezett intézkedési tervekről: évente, visszatekintve az előző évben megvalósított pontokra és bemutatva az újabb terveket.**

1. HONLAP STRUKTÚRÁJÁNAK FELÜLVIZSGÁLATA, HONLAP FEJLESZTÉSE

Az ügyfeleink úgy látják, hogy a KELER KSZF honlapján jelenleg nehezen különíthető el az egyes piaci klíringtagoknak/alklíringtagoknak a saját piacukon releváns, nekik szóló információ (pénzügyi piac/gázpiac/energiapiac). Ugyanilyen visszajelzést kaptunk a kiküldött hírlevelek/hírek tekintetében is: az ügyfelek személyre szabottabb elkülönítést szeretnének. Talán ez is lehet az egyik oka, hogy nem a honlap és a hírlevél azok a csatornák, melyeken keresztül az ügyfelek a fontos információkat beszerzik.

Már 2022-ben is több kisebb fejlesztést, strukturális változtatást eszközöltünk a honlapon és a hírlevelekben a könnyebb átláthatóság érdekében. A 2023-ra tervezett teljeskörű átalakításra felkészülve pedig megkezdtük a teljes tartalom szétválasztását annak érdekében, hogy az ügyfelek már a jelenlegi honlapon is könnyebben és gyorsabban megtalálják a számukra releváns piachoz kapcsolódó információkat. Többek között a Leiratok menüpontot is megbontottuk piacok szerint, így a korábban itt megjelentetett több mint 20 dokumentum rendszerezésre került.

Összeállításra került a 2023-ra tervezett, teljesen új honlap struktúra koncepcionális terve is. Terveink szerint a pénzügyi piaci, gázpiaci és energiapiaci ügyfelek számára szóló elkülönült felületek létrehozásával az ügyfelek többet és szívesebben fogják használni a weboldalt, így emelve az ügyfélményt, egyben a KELER KSZF ügyfél-tájékoztatási folyamata is várkozásaink szerint sokkal hatékonyabbá válhat.

- **Akció: Új honlap (a piacok szétválasztásával és az ügyfélelvárásoknak megfelelő felépítéssel és funkciókkal), melynek indulási céldátuma: 2023. december 31.**

2. DOKUMENTUMOK BEFOGADÁSÁNAK, KEZELÉSÉNEK EGYSZERŰSÍTÉSE

Jelenlegi folyamataink szerint a belépés, kilépés, adtmódosítás során számos nyomtatványt, különböző bejelentő dokumentumokat alkalmazunk, melyeket legtöbb esetben cégszerűen aláírva kérünk megküldeni postai úton vagy emailen csatolmányként. A jelentés alapján az ügyfelek bürokratikusnak, nehézkesnek ítélik meg a KELER KSZF által alkalmazott dokumentumkezelési folyamatot.



Mindenkor szem előtt tartva a beléptetési, kiléptetési, adtmódosítási folyamatok kockázatkezelési és compliance szempontú elvárásait, a KELER KSZF napirendre tűzte az adminisztrációs folyamatainak felülvizsgálatát és lehetőség szerinti egyszerűsíthetőségét, törekedve a technikai lehetőségek kihasználására is (pl. honlapra történő dokumentumfeltöltés). Bízunk benne, hogy a felülvizsgálatot követően sikerül majd olyan fejlesztéseket megvalósítanunk, amelyekkel a folyamatok időigénye csökkenni fog, és az ügyfelek érzékelhető egyszerűsödést tapasztalhatnak a dokumentumkezelés folyamatában.

- **Akción: Dokumentumkezelés folyamatának felülvizsgálata, lehetőség szerint on-line (elektronikus formában) megvalósítható feldolgozás előtérbe helyezése, céldátum: 2023. december 31.**

3. KIEGYENLÍTŐ BANKI EGYÜTTMŰKÖDÉS FEJLESZTÉSE

A settlement bankokkal folyamatos egyeztetéseket folytatunk a bankok által nyújtott szolgáltatások fejlesztésének előmozdítása érdekében (fókuszban az ügyfelek likviditáskezelésének támogatásával), hogy a sztenderd számlavezetési szolgáltatás mellett bekerüljön a kínálatukba olyan banki termék is, ami hozzáadott értéket jelenthet az ügyfelek számára.

Továbbá a még 2021-ben megkezdett tárgyalások eredményeként két nemzetközi háttérű bank bevonását tervezzük a settlement banki körbe, mely tervünk jelenleg felügyeleti hatósági jóváhagyás alatt áll. Azt várjuk, hogy a settlement banki kör kiterjesztésével a bankok közötti szolgáltatási verseny erősödni fog, mely az ügyfélélmény javulását eredményezi.

- **Akción: Két új settlement bank bevonása a partneri körbe: felügyeleti jóváhagyás függvényében, tervek szerint még 2022-es indulással.**



4. KELER KSZF KOMMUNIKÁCIÓS ÉS MARKETING MEGJELENÉSÉNEK ERŐSÍTÉSE, EDUKÁCIÓ, SZAKMAI FÓRUMOK

A KELER KSZF egyik kiemelt célja, hogy minél nagyobb hangsúlyt fektessen a kommunikációs és marketing megjelenéseire. Ennek megfelelően még 2021-ben a KELER KSZF létrehozta a saját LinkedIn vállalati oldalát (@kelerccpltd) ahol rendszeresen, tudatosan, előre megtervezett ütemterv szerint osztunk meg értékes szakmai tartalmakat.

2021-ben létrehoztuk saját youtube csatornánkat és a KELER KSZF honlapon a CCP Akadémia oldalt, ahol elérhetőek külsős szerepléseink (főként saját szervezésű workshop anyagaink). Sok energiát és nagy hangsúlyt fektettünk 2022 során az edukációra, így mind a KELER Csoport munkavállalóinak tartott, a CCP-k, és azon belül a KELER KSZF működését bemutató oktatásokról készült videó anyagok (magyar nyelven), mind az ügyfeleknek szánt gázpiaci oktatóvideók (számlastruktúra magyarázata, limitrendszer működése, költségek bemutatása stb. angol nyelven) megtalálhatóak a felületen:

KELER KSZF honlap - CCP Akadémia

Ez úton is bátorítjuk ügyfeleinket, hogy csatlakozzanak LinkedIn profilunkhoz, Youtube csatornánkhoz, rendszeresen látogassák a KELER KSZF honlapon a CCP Akadémia oldalt, számos szakmai kérdésükre találhatnak választ az itt publikált informatív anyagokban!

A jelentésből megállapítható, hogy az ügyfeleink aktívabb kapcsolattartást várnak el a KELER KSZF-től a megvalósított és tervezett fejlesztésekkel, változásokkal kapcsolatban. 2021-ben a pandémia miatt az ilyen jellegű kapcsolattartási lehetőség korlátozottabb volt (illetve online formára terelődött)ra, azonban 2022-ben már több fórumot, személyes egyeztetést tartottunk (pl. gázpiaci online fórum a kiegyensúlyozási piacon tervezett forgalmi biztosítékokat érintő változásokkal kapcsolatban),. 2022-es év hátralévő részében még egy további szakmai fórumot tervezünk szervezni gázpiaci ügyfeleink számára. A következő években is célunk évi több személyes/online fórum megszervezése.



Bízunk benne, hogy mindezen erőfeszítésünk hozzájárul ahhoz, hogy a kapcsolattartás-, tájékoztatás minőségében jelentős javulást érzékeljenek ügyfeleink.

- **Akció: Aktív kommunikáció és ügyfél-egyeztetések pl. LinkedIn kommunikáció, CCP Akadémia, Szakmai konferenciákon megjelenés és rendszeres szakmai ügyfélforumok rendezése**



5. BIZTOSÍTÉKESZKÖZÖK KÖRÉNEK BŐVÍTÉSE



Gázpiaci ügyfeleink jelenleg kizárólag bankszámlapénz formájában teljesíthetik biztosítéknyújtási kötelezettségüket (ez az általános, klíringházak által jellemzően elfogadott biztosítékeszköz forma), az energiapiacra jelenleg a bankszámlapénz formán túl bankgarancia formában teljesíthető a biztosítéknyújtási kötelezettség.

Gázpiaci ügyfeleink jelzése alapján felmerült igényként, hogy a KELER KSZF kedvezményezettséggel fogadjon el bankgaranciát biztosítékként. A központi szerződő fél által elfogadható biztosítékok körét, azok részletes típusait az EMIR szabályozza, amely az elfogadható bankgaranciára vonatkozóan többek között olyan elvárásokat fogalmaz meg, hogy annak 100%-ban fedezettnek kell lennie. Ez nagyon szigorú szabály, gyakorlatilag ellehetetleníti a bankgarancia elfogadhatóságát, így a KELER KSZF nem is rendelkezik jelenleg olyan felügyelet által jóváhagyott termékkel, folyamattal, amely a bankgarancia elfogadását lehetővé teszi.

Egyik energiapiaci ügyfelünk oldaláról felmerült az igény a CO2 kvóta biztosítékeszközként történő elfogadására. A KELER KSZF nem rendelkezik jelenleg olyan felügyelet által jóváhagyott termékkel, folyamattal, amely a CO2 kvóta elfogadását lehetővé teszi, ezért felmérést végeztünk ügyfeleink körében, és megállapítottuk, hogy a jelenlegi ügyféligény melletti fejlesztési költségek olyan mértékűek lennének, hogy a fejlesztés megvalósítása nem lenne rentábilis. Amennyiben az ügyféligények száma azt indokolja, természetesen nem zárkozunk el a jövőben az ez irányban történő nyitás lehetőségétől.

A KELER KSZF jelenleg vizsgálja az energiapiacra az euro államkötvények elfogadhatóságát biztosítékeszközként, de jelenleg még itt sem rendelkezik a felügyelet által jóváhagyott folyamattal. Amint e tekintetben előrelépés történik, megfelelő időben tájékoztatni fogjuk ügyfeleinket.



Itt fontos megemlíteni, hogy a jelenlegi turbulens piaci helyzet okán megnövekedett likviditási terhek miatt az Európai Bizottság - az ESMA, az EACH (Elszámolóházak Európai Szövetsége) és az EFET (European Federation of Energy Traders) együttműködésével - vizsgálja a biztosítéknyújtási folyamat hatékonyabbá tételének lehetőségeit is. Többek között szó van:

- az elfogadható biztosítékok listájának szélesítéséről (ideértve a nem teljes mértékben fedezett bankgarancia elfogadhatóságát),
- a biztosíték transzformáció szolgáltatások fejlesztéséről,
- a napközben lehívható alapszintű pénzügyi fedezeti modellek és módszertanok átláthatóságának és kiszámíthatóságának javításáról,
- az elszámolási küszöbérték (EMIR CCT) további növeléséről.

Egyelőre hivatalos álláspont nem született a fenti kérdésekben. A KELER KSZF aktívan részt vesz az EACH munkacsoportjaiban, melyek a fenti iniciatívák megvalósíthatóságán dolgoznak, amint ismertté válnak részletek mindezen tervekkel kapcsolatban, haladéktalanul tájékoztatni fogjuk ügyfeleinket.

- **Akció:** Az energiaválsághoz kapcsolódó intézkedések nyomonkövetése - engedmények, biztosítékeszközök körének lehetséges bővítése, ha arra lehetőség nyílik. Illetve további szakmai egyeztetés és „lobby” a CCP-k Európai Szövetségén (EACH) keresztül.

6. LIMITMENEDZSMENT FEJLESZTÉSE

2022. augusztus 1-jétől a CEEGEX és KP gázpiacok önkéntes alapon nyújtott biztosítékösszeg alapján meghatározott limitrendszer mellett működnek, vagyis ettől az időponttól kezdődően a KELER KSZF nem határoz meg a historikus adatok alapján minimálisan teljesítendő biztosítékösszeget. A biztosítékösszeg nagysága kizárólag a klíringtagok döntésén múlik, a jövőre tervezett kereskedési tevékenységük függvényében. Bízunk benne, hogy ez a módszertani módosítás hozzájárul ügyfeleink üzletkötési folyamatainak hatékonyabbá tételéhez.

A mindenkori CEEGEX és KP kereskedési limit összegek a KELER KSZF által kerülnek átadásra a kereskedési rendszereknek, de a mindenkor aktuális limitkihasználtságról a KELER KSZF nem, csak a kereskedési rendszerek rendelkeznek információval.



A kereskedési limitek növelésére vagy csökkentésére vonatkozó instrukciót ügyfeleinknek a limits@kelerkszf.hu email címre kell megküldeniük.



Az energiapiacon alkalmazott limitrendszer az ECC által biztosított keretrendszer szerint működik, e szerint limitsértés esetén a kereskedési jog felfüggesztésre kerül. Jelenleg az ECC nem garantál real time értesítést limitsértés és kereskedési jog felfüggesztésének esetére - best effort alapon az ECC-től email értesítést érkeznek a klíringtaghoz ilyen esetben - a státuszok lekérdezés keretében ismerhetőek meg a klíringtagok számára, mely esetén a KELER KSZF értesíti az alklíringtagot a limitsértésről. A limitsértés megszüntetése időigényes, tekintve az értesíti láncolatot. Ennek

feloldására ez évben bevezettük az ún. állandó megbízás megadásának lehetőségét limitsértés esetére, mellyel ugyan a limitsértés el nem kerülhető, de a helyreállítás folyamata gyorsítható.



Javasoljuk ügyfeleinknek, hogy éljenek az állandó megbízás megadásának lehetőségével! További részletes információkat a kapcsolódó Leiratban található. A kereskedési limitek önkéntes növelésére vagy csökkentésére vonatkozó instrukciót ügyfeleinknek a limits@kelerkszf.hu email címre kell megküldeniük.

Itt emeljük ki, hogy az ECC is változtatni tervez a felfüggesztési folyamaton a közeljövőben. Jelenlegi folyamat szerint egy azonnali és származékos piacon is aktív ügyfél esetében, amennyiben egy kereskedési kódhoz tartozó TMR limit megsértésre kerül, a kereskedési kódhoz tartozó kereskedési jog azonnali hatállyal felfüggesztésre kerül valamennyi kereskedési platformon - tehát az azonnali és a határidős platformokon is. 2022. október 4-én bevezetésre kerülő változás következtében a spot piacokon már nem fog felfüggesztésre kerülni a kereskedési jog TMR limitsértés esetén, csak a határidős kereskedési platformokon.

Hangsúlyozzuk, hogy a felfüggesztés tényét az energiapiaci alklíringtag maga is nyomon követheti előfizetést követően az Eurex C7 rendszerében.

7. GÁZPIAC - REPORTING RENDSZER TOVÁBBFEJLESZTÉSE



A KELER KSZF jelenleg az alábbi földgázpiacok részére nyújt központi szerződő félként klíringsszolgáltatást:

- FGSZ Zrt. által működtetett kiegyensúlyozó piac (továbbiakban Kiegyensúlyozás vagy IP),
- FGSZ KP Kft. által működtetett Kereskedési Platform (továbbiakban KP),
- CEEGEX Zrt. által működtetett CEEGEX azonnali gázpiac (továbbiakban CEEGEX),
- HUDEX Zrt. által működtetett HUDEX/Gáz határidős gázpiac (továbbiakban HUDEX).

A korábbi és a 2021-es ügyfél-elégedettségi felmérések során is kaptunk visszajelzést arra vonatkozóan, hogy az ügyfelek a fenti gázpiacok zárási folyamatainak összehangolását, a riportok

átláthatóságának javítását igénylik.

Valójában ez a fejlesztési igény már korábban is bekerült a KELER KSZF fejlesztési tervei közé, azonban a fejlesztések prioritizációja során sajnos háttérbe szorult. Az egységesítési tervből 2 lépés valósult meg az eddigiekben, a CEEGEX és HUDEX mellett 2020 januárjától a Kereskedési Platform és a Kiegyensúlyozó elszámolás is EUR alapúra állt át, amivel megteremtődött az elméleti lehetőség valamennyi hazai földgázpiac azonos elszámolási struktúrában történő kezelésére, a kivonatok, pénzügyi teljesítések és a vételárszámlázás egységesítésére. Örömmel tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy jövő évi fejlesztési terveink között támogatásra került a teljes zárási folyamat reformjának megvalósítása, melynek részleteiről az alábbiakban tájékoztatjuk ügyfeleinket:



- Az összevont zárási folyamat megvalósításával elszámolási entitásonként és elszámolásonként egyetlen összevont vételár rendezési tétel kerül létrehozásra (1 db jóváírási vagy 1 db terhelési tétel a settlement számlán).
- A biztosítékrendezések a négy szegmens szerinti bontásban, a garancia alap hozzájárulások rendezései pedig a két külön garancia alaphoz kapcsolódóan történnek majd változatlanul, a továbbiakban is.
- A vételárszámlázás változni fog annyiban, hogy 1 db eladói és 1 db vevői vételárszámla fog kiállításra kerülni, melyen minden elszámolt gázpiacot érintő tétel megjelenik majd.
- Emellett átgondoltuk a kivonatok tartalmát, típusait és figyelembe véve a korábbi ügyfél visszajelzéseket új típusú, limitált számú kivonat listát állítottunk össze, melyek típusonként minden elszámolt gázpiac adatát tartalmazzák majd:
 1. Kereskedési és Pozíciós Kivonat (Trade and Position Report)
 2. Pénzügyi teljesítési Kivonat (Payment Report)
 3. Biztosíték és Limit Kivonat (Collateral and Limit Report) - már megvalósítva

A három kivonattípus esetén a napi kivonatok mellett havi kivonatok is létrehozásra kerülnek, melyekben a napi kivonatokban szereplő adatok szerepelnek a teljes hónapra vonatkozóan. A kivonatok továbbiakban is email csatolmányként kerülnek kiküldésre. A kivonatokról készíteni fogunk leírást és a kapcsolódó fájlspecifikációt is ügyfeleink rendelkezésére bocsátjuk majd.

Az elszámolási gyakorlat egységesítése az alábbi előnyökkel jár majd gázpiaci ügyfeleink számára:

- post-trade folyamatok egyszerűsödése, átláthatóság javulása,
- pénzáramlás egyszerűsödése,
- vételárszámlázás egyszerűsödése,
- elszámolási kivonatok átláthatóságának, értelmezhetőségének javulása.

Bízunk abban, hogy a fejlesztés a megvalósítást követően hozzájárul gázpiaci ügyfeleink saját működési folyamatai hatékonyságának javításához, így ügyfeleink elégedettségének növeléséhez.

- **Akció: KELER KSZF oldali rendszerfejlesztések, zárási folyamatok egységesítése, reporting folyamatok egyszerűsödése. A fejlesztések várható életbe lépése: 2023. április 1.**



8. GÁZ ÉS ENERGIAPICRA EGYEDI, SPECIFIKUS KÉRDŐÍV ÖSSZEÁLLÍTÁSA

Bár a gáz és energiapiacot gyakran energiapiacként összefoglalóan emlegetjük, a két piac kiszolgálása ugyanakkor teljesen más folyamatok szerint működik, az ügyfélkör is jól elkülöníthető, ráadásul az energiapiaci szolgáltatásunk egy versengő piaci szolgáltatásnak minősül. Annak érdekében, hogy a visszajelzéseket helyesen tudjuk értelmezni és azokra megfelelő, releváns választ tudjunk adni, fontos, hogy ismertté váljon, hogy az adott visszajelzés konkrétan mely piac vonatkozásában érkezett, ezért indokoltnak látjuk, hogy a következő évi ügyfél-elégedettségi felmérés során a két piacot szétválasszuk.

Questionnaire
Indicate your behaviour by ticking the appropriate box.

How often do you travel by car per week?
 Never
 Daily
 2 - 5 Times
 More than 5 times per week

How many of your car journeys involve...
 Less than 1 Mile
 1 - 5 Miles
 5 - 10 Miles
 More than 10 Miles

How long is your average journey to your...
 Less than 1 Mile
 1 - 5 Miles
 5 - 10 Miles
 More than 10 Miles

- **Akció: Új, specifikus ügyfél-elégedettségi kérdőív összeállítása külön a gázpiacra és külön az energiapiacra: 2022. december 31.**



9. FEJLESZTÉSI CÉLÚ ÜGYFÉLIGÉNYEK JELZÉSE

Bátorítjuk ügyfeleinket, hogy fejlesztési célú javaslataikat, jelzéseiket az ügyfél-elégedettségi kérdőívtől függetlenül is jelezzék felénk, erre szolgál a honlapunkon az e célra dedikált Fejlesztési igény bejelentése lehetőség.

A KELER KSZF elkötelezett ügyfelei minél magasabb szakmai színvonalú kiszolgálásában, célja, hogy miközben maximális biztonságot és garanciát nyújt ügyfelei számára az ügyletek elszámolását illetően, támogassa ügyfeleit üzleti döntéseik hatékony megvalósításában.

Bízunk benne, hogy a fenti fejlesztési tervek megvalósításával sikerül ügyfeleink elégedettségét növelni, és a KELER KSZF szolgáltatásaiba vetett bizalmukat tovább erősíteni.

Pavlics Babett
Vezérigazgató

Füzesi Fruzsina
Ügyfélkapcsolati vezető
sales@kelerkszf.hu
+36 20 236 8873

Monori Adriána
Ügyfélkapcsolati munkatárs
sales@kelerkszf.hu
+36 20 250 8901

Soós-Arató Mónika
Ügyfélkapcsolati munkatárs
sales@kelerkszf.hu
+36 20 581 1891

Budapest, 2022. október 20.