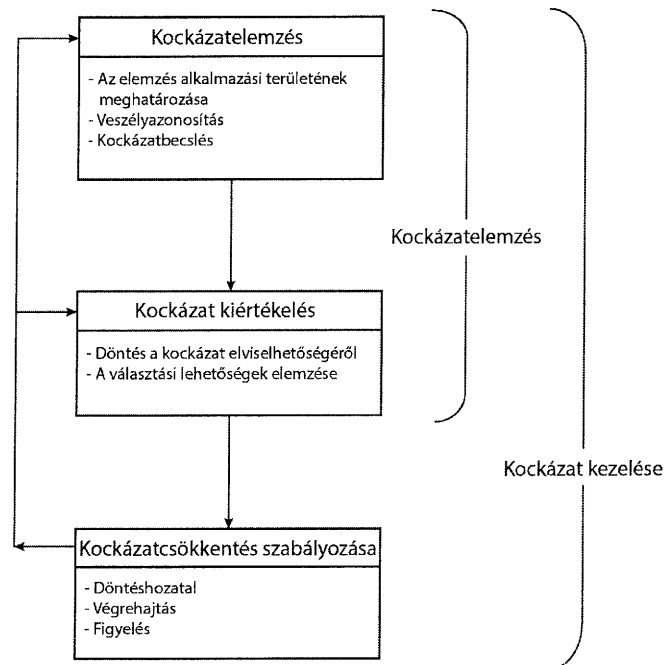


## KOCKÁZATKEZELÉS AZ IKV ZRT-NÉL

A kockázat kezelés, kockázat menedzsment [risk management] a kockázatelemzési, kockázatkiértékelési és kockázatszabályozási feladatokkal kapcsolatos irányítási elvek, eljárásrendek és gyakorlat módszeres alkalmazását jelenti. Ahogy az alábbi ábra mutatja, a kockázatok kezelése kockázatértékelés és kockázat csökkentés/szabályozási lépésekből áll.



1.1. ábra - A kockázatmenedzsment folyamata

A kockázatelemzés [risk analysis] a rendelkezésre álló információk módszeres felhasználása a veszélyek azonosítása érdekében. A kockázatelemzés az elemzés alkalmazási területének meghatározását, a kapcsolódó veszélyek azonosítását és a kockázat becslését foglalja össze.

A kockázatértékelés [risk assessment] kockázatelemzési és kockázatkiértékelési részfolyamatokra osztható.

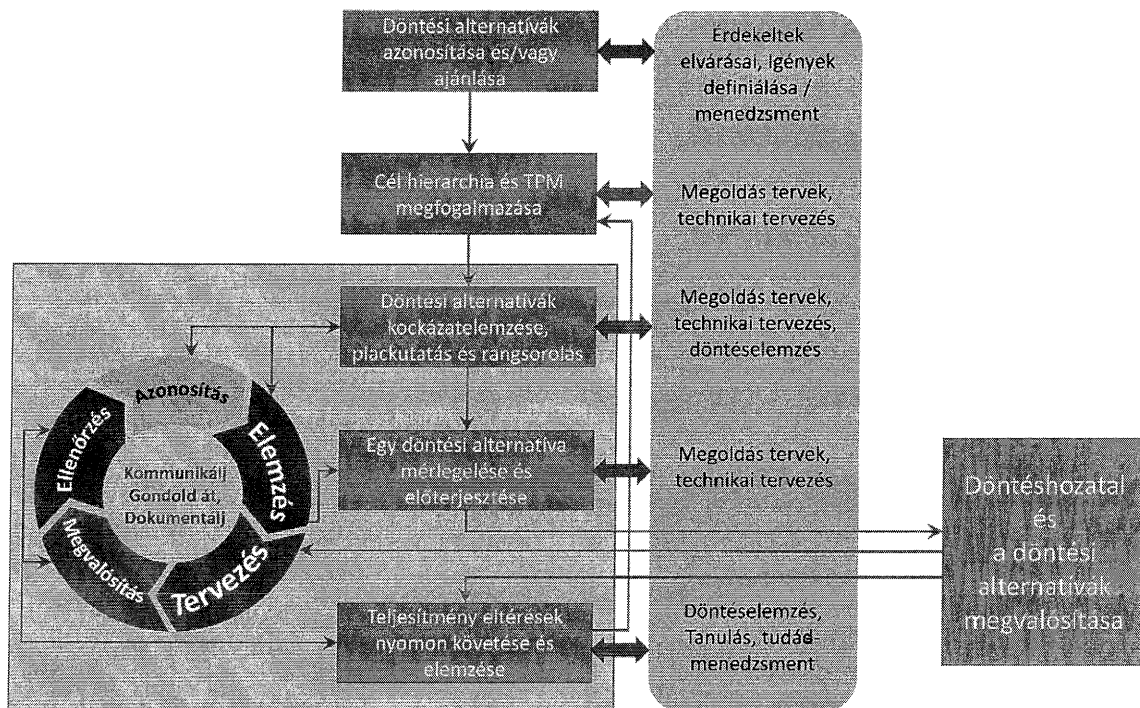
Veszélyazonosítás [hazard identification] alatt a veszély meglétének felismerésére és jellemzőinek meghatározására vonatkozó eljárást értjük.

A kockázatbecslés [risk estimation] az elemzett kockázatok mértékének meghatározására használatos eljárás. A kockázatbecslés a következő lépésekből áll: gyakoriságelemzés, következményelemzés és ezek integrálása. A kockázatértékelés második lépése a kockázatkiértékelés (kockázat-megítélés) [risk evaluation]: olyan folyamat, amelynek során a kockázatelemzés alapján kiértékelik a kockázat elfogadhatóságát.

A kockázatszabályozás [risk control]: a kockázatok kezelésével és/vagy a kockázatok csökkentésével összefüggő döntéshozatali folyamatot jelenti.

## FOLYAMATOS KOCKÁZATMENEDZSMENT

A folyamatos kockázatmenedzsmment [Continuous Risk Management (CRM)] széles körben alkalmazott technika, amely például kockázati elemeket tartalmazó projektek menedzsmmentjére is alkalmas. A CRM iteratív és adaptív folyamat, mely minden tevékenysége az előzőre épül, felhasználva a korábbi lépések során feltárt információkat, folyamatosan csökkentve a kockázatot. A módszertan a következő, alábbi ábrán feltüntetett lépésekből áll:



1.2. ábra - A folyamatos kockázatmenedzsmment lépései

1. Kockázat azonosítása (Identify): E lépés során azokat a nem kívánt eseménysorokat tárjuk fel melyek következményei kockázatot jelenthetnek.
2. Kockázat elemzése (Analyze) tevékenység a nem kívánt események bekövetkezési valószínűségét és következményének súlyosságát határozza meg, illetve feltárja, hogy mik azok a potenciális eszközök melyek a kívánt időtartam alatt alkalmasak a kockázat kezelésére.
3. Kockázatcsökkentés tervezése (Plan): A szükséges kockázatcsökkentési lépések meghatározása.
4. Figyelemmel kísérés (Track): Az előző lépésben meghatározott követelmények megvalósulásának folyamatos figyelemmel kísérése, azaz a teljesítménymutatók és célértékek folyamatos összevetése.
5. Control (Ellenőrzés, beavatkozás): Amennyiben szükséges, a megfelelő korrekciók elvégzése, a beavatkozások hatásának visszamérése.
6. Kommunikáció, dokumentálás (Communicate, Deliberate, and Document) tevékenység minden lépés zárásaként elvégezendő.

## KOCKÁZATMENEDZSMENT MEGVALÓSÍTÁSA AZ IKV ZRT-NÉL

Az IKV Zrt. a kockázatok feltárása és azok csökkentése, minimalizálása érdekében 2015. év közepe óta folyamatosan méréseket végez az ügyfél elégedettség területén.

A minden területre kiterjedő mérések folyamatosan történnek, éves szinten pedig két kiemelt időszakban ismétlődő gyakorisággal még nagyobb számban kerülnek elvégzésre.

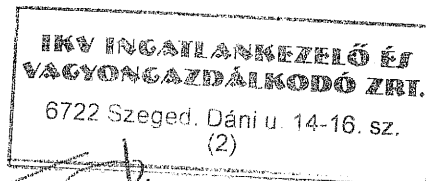
A méréseket Társaságunk igazgatási csoportja végzi, a kialakított tartalmú kérdőívek felhasználásával. A mérések megbízhatóságát és a befolyásmentes eredményét a mérések célközönségének teljesen ad hoc kiválasztása, illetőleg a vizsgált célközönség nagyszámú merítése biztosítja.


A mérések eredményének kiértékelésével folyamatos a lehetséges hibák feltárása és ennek következményeként a minőség és az ügyfél megelégedettség színvonalának emelése.

A hibák kijavítására megtett javaslatok alkalmazását követően folyamatos utóellenőrzésekkel biztosítható a javaslatokban megfogalmazott elvárások fenntartása.

Méréseinket valamennyi területen, így az ügyfélszolgálat, a rendészet, a gyorsszolgálat, a kezelés, a műszak, a jog és a pénzügyi területeken is folyamatosan végezzük, célul tűzve ki azt a magunk által támasztott elvárást, hogy Társaságunk ne válságmenedzselést folytasson, hanem folyamatos kockázatmenedzsment biztosításával, preventív jelleggel végezze tevékenységét a Társaság által nyújtott szolgáltatási tevékenységek minden területén.

Szeged, 2017. január 05.



  
Kardos Kálmán  
elnök-vezérigazgató