

AZ MVM CSOPORT FOGYASZTÓKRA- ÉS VÉGFELHASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ POLITIKÁJA

Az MVM Csoport belső értékrendje, gazdasági érdekei, a hitelezői elvárások és az egyre szélesebb körű szabályozói előírások egyaránt megkövetelik a környezeti, társadalmi fenntarthatósági és vállalatirányítási (a továbbiakban: ESG) szempontok minél teljesebb és professzionálisabb figyelembevételét, valamint annak megjelenítését a működés egésze tekintetében, földrajzi határoktól függetlenül, a teljes konszolidációs körre kiterjedően.

Az MVM Csoport a fogyasztók és végfelhasználók tekintetében az alábbi témakörök:

- magánélet védelme,
- személyes adatok védelme,
- minőségi információkhoz való hozzáférés,
- hozzáférés a termékekhez és szolgáltatásokhoz,
- rendelkezésre állás és megbízhatóság,
- rendszerhatékonyság,
- és felelősségteljes piaci gyakorlatok,

kapcsán a fenntarthatósági teljesítményét bemutató, nyomon követhető mutatószámokat és célokat határoz meg és tesz közzé.

Az MVM Csoport elkötelezett a fogyasztók és végfelhasználók tekintetében is az Etikai Kódexében megfogalmazottak ideértve az üzleti vállalkozások emberi jogi felelősségére vonatkozó ENSZ-irányelvek, a munka világára vonatkozó alapvető elvekről és jogokról szóló ILO-nyilatkozat, illetve az OECD multinacionális vállalkozásokra vonatkozó irányelvek betartása iránt.

Az MVM Csoport két évente felülvizsgálja a fogyasztókra és a végfelhasználókra vonatkozó politikáját és mindenki számára hozzáférhetővé teszi honlapján magyar és angol nyelven.

Az MVM Csoport tekintetében, az MVM Zrt. vezérigazgatója felelősséget vállal a politikában foglaltak teljesítésére és ennek érdekében lépéseket és intézkedéseket tesz.

1. A magánélet védelme, személyes adatok védelme

Az MVM Csoport a fogyasztók és végfelhasználók tekintetében elkötelezett a magánélet védelme mellett, amelynek jogszabályban nevesített célja a személyes adatok védelméhez való jog biztosítása.

Az MVM Csoport társaságai elkötelezettek a fogyasztók, illetve a végfelhasználók ezen törvényi jogának teljes körű biztosítása irányába, amely a természetes személyek személyes adatainak jogszerű kezelését és védelmét biztosítja.

Az MVM Csoport társaságainak személyes adatkezelési, adatvédelmi tevékenységét egységes szabályrendszer határozza meg, ami központi elvárásokban került rögzítésre, amit a társaságok beépítenek a saját belső működésükbe. A külföldi társaságok számára központi elvárások angol nyelvű fordítása is rendelkezésre áll, amit a saját országuk jogrendjéhez igazítva alkalmaznak.

Az MVM Csoport vállalja, hogy a munkavállalói számára biztosítja a kötelező és rendszeres adatvédelmi oktatásokat annak érdekében, hogy jogszerű adatkezelési eljárások alkalmazásával csökkenjen az esetleges tájékoztatlanságból, figyelmetlenségből, nem megfelelő munkavégzésből eredő adatvédelmi incidensek száma.

2. Minőségi információkhoz való hozzáférés

Az MVM Csoport a minőségi információkhoz való hozzáférés tekintetében a Csoport energia kiskereskedelemmel foglalkozó társaságain keresztül fokozott figyelmet fordít a transzparencia elvére, ennek megvalósulása érdekében a fogyasztóknak és végfelhasználóknak szóló kommunikációja során törekszik a közérthetőségre, átláthatóságra, kiszámíthatóságra, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségére, teljeskörűségére és egyértelműségére. Ennek érdekében ügyfélszolgálatain és honlapján elérhetővé teszi az üzletszabályzatait, a szolgáltatások árara vonatkozó tájékoztatóját, valamint a számla magyarázatokat.

Az MVM Csoport az ügyfeleket ellátó társaságain keresztül valamennyi ügyfele számára a honlapján keresztül elérhetővé teszi azon híreit, tájékoztatását, szabályzatait, valamint az általános jellegű kondíciókat, amelyek a szerződéses időszakban relevanciával bírnak az eligazodásban. Az MVM Csoport ügyfelei számára biztosított a személyes kapcsolatfelvétel lehetősége az ügyfélszolgálati irodákon keresztül, a telefonos ügyfélszolgálat útján, írásos kapcsolatfelvétellel és dedikált kapcsolattartókon keresztül, akik magas fokú és magabiztos iparági ismerettel és gyakorlattal, ügyfélközpontú hozzáállással nyújtanak szakmai támogatást.

Az MVM Csoport fontos hangsúlyt helyez ügyfelei energiahatékonyságának növelésére is, melynek elősegítésére külön szakértői apparátust működtet és ezáltal elhivatott a teljeskörű energiahatékonyságot javító szolgáltatások nyújtásában.

Az MVM Csoport fontosnak tartja továbbá, hogy tájékoztassa az ügyfeleit az aktuális villamos- és földgázpiaci hírekről, kapcsolódó iparági hírekről, innovációkról, az MVM Csoport szakmai sikereiről és fejlesztéseiről.

Az MVM Csoport fentiekén túl kiemelt figyelmet fordít ügyfelei bizalmának elnyerésére és megtartására, ezért mindent megtesz annak érdekében, hogy naprakész ismeretekkel rendelkezzen ügyfelei elvárásairól és ügyfélkapcsolatai minőségéről. Ennek megfelelően a működésével és szolgáltatásaival kapcsolatban általános és célzott megkereséseket intéz ügyfeleihez, mely visszamérések célja az iparági kiválóság és a támogatottsági mutató minél magasabb értékének elérése az MVM Csoport piacvezető pozíciójának megtartása mellett.

3. Hozzáférés a termékekhez és szolgáltatásokhoz

Az MVM Csoport aktívan együttműködik fogyasztóival és végfelhasználóival, rendszeresen konzultál velük, és figyelembe veszi visszajelzéseiket a szolgáltatások fejlesztése, valamint a fenntarthatósági célok elérése érdekében. Az ügyfélkapcsolati csatornákon keresztül biztosítja a folyamatos párbeszédet és a közös megoldáskeresést.

Az MVM Csoport biztosítja valamennyi ügyfele számára a szolgáltatásaihoz való egyszerű és gyors hozzáférést. Ennek érdekében jogszabályi előírásoknak megfelelő ügyfélszolgálatot üzemeltet. Nagy hangsúlyt fektet a digitális ügyfélszolgálati csatornák fenntartására és folyamatos fejlesztésére, melyek minden szempontból rugalmas, könnyen hozzáférhető, gyors ügyintézkést biztosítanak az ügyfelek részére.

Az MVM Csoport versenypiaci ügyfelei számára személyre szabott, kétoldalú szerződéses konstrukciókkal törekszik arra, hogy igazodjon minden ügyfele egyéni fogyasztói szokásához és az adott energianem terén igényelt együttműködési szintet biztosítsa. Elkötelezett továbbá abban is, hogy megfeleljen a jogszabályi előírásoknak, így valamennyi energetikai ügyfélmegmentő és -áthidaló programban aktívan részt vesz, törekszik a teljeskörű tájékoztatásra és az érintettek könnyű hozzáféréseinek biztosítására.

Az MVM Csoport egyenrangú félként tekint ügyfeleire, nem él vissza piacvezető helyzetével. A cégcsoport minden tagja együttműködve, aktívan reagál az energetikai tőzsdei árak kilengéseire, így portfóliókezelésében mindent elkövet, hogy tompítsa azok kihatását, ezáltal a piaci kockázatokat minimumra szorítsa le mind az egyes fogyasztókra és végfelhasználókra, mind ügyfélállományra vonatkozóan. Ugyanakkor folyamatosan dolgozik azon, hogy feltárja és reagáljon az aktuális piaci igényekre, melyhez egyrészt igazodva, másrészt előrelátóan tervezve alkotja meg ellátási konstrukcióit. Figyelembe veszi a különböző árképzési igényeket és trendeket, azokat folyamatosan fejleszti.

A szerződéses mennyiségtől való fogyasztási eltérés kezelési metodikájának kialakításával, ügyfélközpontú hozzáállásával türelmi „tolerancia” sávot alkalmaz, mely sávban mozgó eltérést szankciómentesen engedélyezi.

Az MVM Csoport az ügyfelei számára lehetőséget biztosít annak megválasztására, hogy milyen ármeghatározás alapján történjen a fogyasztás elszámolása.

4. Rendelkezésre állás és megbízhatóság, rendszerhatékonyság

Az MVM Csoport az elosztói engedélyes fenntartható működése érdekében folyamatosan foglalkozik a hálózati veszteségek csökkentésével. Ennek érdekében ellenőrzéseket is végez a szabálytalan vételezők kiszűrésére.

A rendelkezésre álláson és az üzletfolytonosságon keresztül biztosítja, hogy minél kisebb megszakításokkal férjenek hozzá a kereskedők és végső soron a fogyasztók és végfelhasználók az igényelt energiához, valamint gondoskodik a megfelelő karbantartásról.

Az MVM Csoport kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy célzott beruházásokkal segítse a megújuló termelők hálózatra csatlakozásának lehetőségét, illetve törekszik munkái során a legkisebb zavarítás figyelembevétele mellett a kikapcsolt területek minimalizálására, ezzel is fenntartva a villamosenergia termelés lehetőségét.

Az MVM Csoport a rendszerirányítón keresztül kötelezettséget vállal az országos villamosenergia-rendszer hálózati frekvenciájának stabilitása érdekében a rendszer teljesítmény-egyensúlyának fenntartására. Valamennyi elosztói engedélyes vállalat esetében célként került megfogalmazásra a veszteségek minimalizálása.

5. Felelősségteljes piaci gyakorlatok

Az MVM Csoport biztosítja ügyfeleinek a jogszabályoknak való szigorú megfeleltetést és a szerződéskötési kötelezettsége alapján a megkülönböztetés mentes ügyfélszolgálatot.

Az MVM Csoport elkötelezett amellett, hogy amennyiben tevékenysége negatív emberi jogi hatásokat eredményez, megfelelő korrekciós intézkedéseket vezessen be. Ennek érdekében panaszkezelési mechanizmusokat működtet, és biztosítja, hogy minden érintett számára elérhető legyen a jogorvoslat lehetősége.

Törekszik az energiabiztonság folytonosságának fenntartásához a tervezési és beszerzési politikája a hosszútávú működésbiztonságra. Az ellátásbiztonság megőrzése érdekében a kereskedelmi szerződések időtartamát és megújítását előre tervezetten és az aktuális piaci helyzetnek megfelelően határozza meg. A kereskedelmi szolgáltatási portfóliót és szerződéses feltételeket mindig az aktuális szabályozási környezethez és a várható, energiapiacot befolyásoló tényezőkhez igazítja.

Az MVM Csoport kereskedelmi üzletpolitikájában minden érdeklődő, energiaellátást igénylő vállalkozással tisztességes kiszolgálására törekszik.

2026. február 24.

Katona Kolos dr. s.k.

vezető jogtanácsos és compliance igazgató