

AZ MVM CSOPORT VÉDENDŐ FOGYASZTÓK ÉS VÉDETT FELHASZNÁLÓK ÜZLETPOLITIKÁJA

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 tagvállalati körre kiterjedően.

Jelen dokumentumban az ESRS¹ szerint értelmezett kiszolgáltatott és marginalizált fogyasztók alatt azon fogyasztókat és felhasználókat értjük, akik sajátos helyzetükből adódóan különös figyelmet és támogatást igényelnek a szolgáltatásokhoz és termékekhez való hozzáférés, valamint az ellátás biztonsága érdekében. A dokumentumban azonosított és használt megnevezésük védendő fogyasztók és védett felhasználók.

A fentiek alapján a védendő fogyasztóknak tekintjük a lakossági fogyasztók azon körét, akik (jogszámban meghatározott szociális helyzetük, vagy valamely egyéb tulajdonságuk alapján) a villamosenergia-ellátásban és/vagy a földgázellátásban megkülönböztetett feltételek szerint vehetnek részt. A védendő fogyasztói körbe tartoznak tehát a szociálisan rászoruló fogyasztók és a fogyatékkal élő fogyasztók.

Védett felhasználóknak tekintjük továbbá azon földgázellátásban részesülő felhasználói kört, amely földgázellátási válsághelyzet vagy üzemzavar esetén mentesülnek a korlátozó intézkedések végrehajtása alól, illetve kedvezőbb ellátásban részesülnek ezen események felmerülésekor. A védett felhasználói körbe tartoznak tehát a lakossági fogyasztók, alapvető szociális szolgáltató és a távhőtermelők, akik lakossági felhasználó vagy szociális szolgáltató ellátása érdekében állítanak elő hőt, kizárólag földgáz felhasználásával.

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

- 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.

Ezen túlmenően az MVM Csoport kiemelt figyelmet fordít a védendő fogyasztók és védett felhasználók jogszerű, körültekintő és méltányos ellátására, összhangban a vonatkozó jogszabályokkal és belső szabályozásokkal.

A felsorolt témakörök közül jelen üzletpolitika tekintetében kizárólag a személyes adatok védelme, valamint a termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés minősül kiemelt tárgykörnek. A felsorolt egyéb területek – így például a magánélet védelme, a megbízhatóság, a minőségi információkhoz való hozzáférés, a rendszerhatékonyság és a felelősségteljes piaci gyakorlatok – MVM Csoport Fogyasztók és végfelhasználók üzletpolitikájában kerülnek részletes bemutatásra.

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

A fenti cél mentén az MVM Csoport társaságai elkötelezték a védendő fogyasztók, illetve a védett felhasználók 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 energiaipari engedélyes adatkezelő társaságai, vonatkozó adatkezelési tájékoztatóikban az általános adatkezelési tájékoztatásokon túl külön, speciális tájékoztatást adnak az érintettek részére a védendő

¹ Az ESRS (European Sustainability Reporting Standards – Európai Fenntarthatósági Beszámolási Standardok) az Európai Unió által előírt jelentéskészítési keretrendszer, amelyet a Bizottság (EU) 2023/2772 rendelete szabályoz. Célja, hogy egységes és összehasonlítható fenntarthatósági adatszolgáltatást biztosítson a vállalatok számára a CSRD irányelv végrehajtásához.

fogyasztókat és védett felhasználókat megillető jogszabályi kedvezmények biztosításával kapcsolatos adatkezeléseikről, így a szociálisan rászoruló védendő fogyasztókat, valamint a fogyatékossgal élő védendő fogyasztókat megillető, az MVM Csoport adott tagvállalatai által nyújtandó jogszabályi kedvezmények és/vagy különleges bánásmód biztosításával összefüggő adatkezeléseikről.

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 tájékoztatatlanságból, figyelmetlenségből, nem megfelelő munkavégzésből eredő adatvédelmi incidensek száma.

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 – ezen belül is a védendő fogyasztóknak és védett felhasználóknak- szóló kommunikációja során törekszik a közérthetőségre, átláthatóságra, kiszámíthatóságra, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségére, teljességére és egyértelműségére. Ennek érdekében ügyfélszolgálatain és honlapján elérhetővé teszi az üzletszabályzatait, a szolgáltatások árára vonatkozó tájékoztatóját, valamint a számla magyarázatokat.

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 ügyfélkiszolgálási csatornák fenntartására és folyamatos fejlesztésére, melyek minden szempontból rugalmas, könnyen hozzáférhető, gyors ügyintézészt biztosítanak az ügyfelek részére.

Az MVM Csoport számára kiemelten fontos, hogy szolgáltatásai ne csupán valamennyi ügyfél számára legyenek elérhetők, hanem a speciális ellátást és kiszolgálást igénylő ügyfélkör – így a védendő fogyasztók és védett felhasználók – számára is megfelelő támogatást, személyre szabott ügyintézési lehetőségeket és fokozott figyelmet biztosítson.

Az MVM Csoport a társadalmi felelősségvállalás és az egyenlő bánásmód elvének érvényesítése érdekében kiemelt figyelmet fordít azon fogyasztói körök védelmére, amelyek különleges támogatást vagy kedvezményes feltételeket igényelnek. Ennek keretében a Társaságcsoporthoz tartozó vállalatok működése során hangsúlyt helyez a védendő fogyasztók és a védett felhasználók helyzetének figyelembevételére, valamint a számukra biztosított szolgáltatások elérhetőségének és biztonságának fenntartására.

Kiemelt figyelmet kapnak különösen a szociálisan rászoruló vagy fogyatékossgal élő fogyasztók, továbbá földgázellátásban védett fogyasztói körben a lakossági fogyasztók, az alapvető szociális szolgáltatók, valamint azok a távhőtermelők, amelyek lakossági felhasználók vagy alapvető szociális szolgáltatók ellátása érdekében termelnek hőt.

Az MVM Csoport számára ezen fogyasztói körök esetében elsődleges szempont az akadálymentes ügyintézés feltételeinek megteremtése, valamint a szolgáltatáshoz való hozzáférés biztonságosabb biztosítása. A védett felhasználók a földgázellátás biztonságát érintő rendkívüli helyzetek – így különösen válsághelyzet vagy üzemzavar – esetén mentesülnek a korlátozó intézkedések végrehajtása alól, és kiemelt, kedvezőbb kiszolgálásban részesülnek az ellátás folyamatosságának biztosítása érdekében.

Ennek érdekében a védendő fogyasztóinknak az alábbi lehetőségek igénybevételét tesszük lehetővé:

- Rászoruló fogyasztóink számára részletfizetést, fizetési haladékokat biztosítunk.
- Kérésre előrefizetős mérők felszerelését biztosítjuk, a folyamatos energiaszolgáltatás fenntartása érdekében.
- Együttműködünk az önkormányzati adósságkezelési programokban annak érdekében, hogy a támogatások a leggyorsabban és hatékonyabban jussanak el a rászorulókhhoz.
- A személyes ügyfélszolgálati irodáink nagyrészt akadálymentesek, így a mozgásukban korlátozott fogyasztók is fel tudnak keresni minket.
- A személyes ügyfélszolgálati irodákba időpontfoglalásra is lehetőséget biztosítunk, így csökkenthető a várakozási idő.
- Egyenletes számlafizetési lehetőséget biztosítunk: az éves fogyasztás havi egyenlő összegekben/mennyiségben is fizethető, elkerülve ezzel az időszakosan magas számlákat.
- A számláink könnyebb megértéséhez számlamagyarázókat készítettünk.
- Fogyatékossgal élő fogyasztóink kérhetnek akadálymentes számlát.
- Fogyatékossgal élő felhasználók részére készpénzben történő számlakiegyenlítést lehetőségének biztosítása a felhasználási helyen.
- Biztosítjuk az online ügyintézés lehetőségét és segítséget nyújtunk az ehhez szükséges online regisztrációban.
- Fogyatékossgal élő fogyasztóinknak igazolt egészségügyi rászorultság esetén szünetmentes tápegységet biztosítunk.

Az MVM Csoport fentiekben túl kiemelt figyelmet fordít ügyfelei bizalmának elnyerésére és megtartására, ezért mindent megtesz annak érdekében, hogy naprakész ismeretekkel rendelkezzen ügyfelei elvárásairól és az

ügyfélkapcsolatok minőségéről. Ennek érdekében a Társaságcsoporthoz a működésével és szolgáltatásaival kapcsolatban általános és célzott megkereséseket intéz ügyfeleihez, felméréseket végez, valamint rendszeresen értékeli a fogyasztói visszajelzéseket.

E tevékenységek célja, hogy a Társaságcsoporthoz minden egyes fogyasztói csoport érdekeit, igényeit és sajátos szempontjait rendszerszinten figyelembe tudja venni stratégiai és operatív döntései során. Az MVM Csoport ily módon biztosítja, hogy üzletpolitikája, szolgáltatásfejlesztése és ügyfélkezelési gyakorlata összhangban álljon a fogyasztói elvárásokkal, a jogszabályi előírásokkal és a társadalmi felelősségvállalás alapelveivel.

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. A védendő fogyasztók és védett felhasználók megfelelő tájékoztatása érdekében engedélyes társaságaink rendszeresen tájékoztatják az érintett fogyasztókat, valamint tájékoztató anyagokat tesznek közzé, amelyek az MVM Csoporton belül földgáz-, illetve villamosenergia-kereskedelmi és elosztói tevékenységet végző társaságok honlapjain is elérhetők az alábbiak szerint:

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – földgáz – [MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. - Tájékoztató védendő fogyasztók részére - Földgáz](#)

MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. – villamosenergia – [MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. - Tájékoztató védendő fogyasztók részére - Villamosenergia](#)

MVM Hálózat - [MVM Hálózat - Tájékoztató védendő fogyasztók számára](#)

Az MVM Csoport két évente felülvizsgálja a védendő fogyasztókra és védett felhasználókra vonatkozó üzletpolitikáját és mindenki számára hozzáférhetővé teszi honlapján magyar és angol nyelven.

Az MVM Csoport tekintetében, az MVM Zrt. vezérigazgatója és ügyfélkapcsolati vezérigazgató-helyettese felelősséget vállal a politikában foglaltak teljesítésére és ennek érdekében lépéseket és intézkedéseket tesznek.

Ez a közlemény magyar és angol nyelven kerül közzétételre. Amennyiben a két változat között eltérés van, a magyar változat az irányadó.

2026. február 24.

Katona Kolos dr. s.k.

vezető jogtanácsos és compliance igazgató