



Az MVM Csoport küldetése: megfizethető és tiszta energiát biztosítunk ügyfeleink részére, mindezt fenntartható módon, a 21. század követelményeinek és ügyfélelvárásainak megfelelően.

Ügyfeleinkkel kapcsolatos legfőbb céljaink:

Az MVM Csoport számára a legnagyobb értéket ügyfeleink képviselik. Ezért legfőbb célunk, hogy az ügyfeleink igényeire koncentráló, azokat átfogóan kezelni képes, korszerű megoldásokat szállító energia- és infrastruktúra-szolgáltató céggként működjünk.

Sikeres, társadalmilag is felelős, emberközpontú nemzeti energetikai vállalatcsoportként szakmai felkészültségünkkel nagymértékben hozzájárulunk Magyarország energiaellátásának biztonságához, garanciát jelentünk a mindennapok működéséhez. **Fő feladatunk, hogy megbízhatóan és megfizethető módon biztosítsunk energiát a magyar lakosság, a vállalkozások és intézmények számára.** Felkészülünk az egyre összetettebb ügyféligenyek teljes körű, egy kézből történő kiszolgálására, és minden eddigénél nagyobb hangsúlyt fektetünk a kutatás, a fejlesztés és az innováció támogatására, a megújuló energiaforrások bővítésére.

Minden munkatársunktól elvárjuk, hogy alább megfogalmazott irányelvek szerint végezze munkáját.

1. SZOLGÁLTATÁSAINK

- 1.1. Az energiaellátást folyamatosan, biztonságosan és magas színvonalon biztosítjuk. Digitális termékeink fejlesztésével állandóan igyekszünk megfelelni a piaci és technológiai kihívásoknak és ezeken keresztül az ügyfelek igényeinek. Célunk a közműszolgáltatói szerepkörön túlmutatva okosmegoldásokkal 21. századi otthonbiztosítótá válni. Az „**Otthonunk energiája**” gondolatot megvalósítva teljes körű megoldásokat, komplex rendszereket kívánunk nyújtani ügyfeleink otthonában.
- 1.2. Energiaszolgáltatásunk minőségi, hatékony és megfizethető. Egyetemes szolgáltatásra jogosult ügyfeleink részére az árakat transzparens módon, a hatályos jogszabályok alapján közzétesszük. Az **aktuális árakról** szóló részletes tájékoztató a honlapunkon is folyamatosan elérhető.¹ Versenypiaci ügyfeleink számára versenyképes árakat és konstrukciókat biztosítunk.
- 1.3. Támogatjuk az energiahatékonysági törekvéseket. Ügyfeleinket folyamatosan tájékoztatjuk javaslatainkról, ötleteket, megoldásokat adva az **energiatakarékosságra**.² Nagy hangsúlyt fektetünk a napenergia lakossági és üzleti hasznosítására és az **e-mobilitásra**, mivel elkötelezettek vagyunk a megújuló természeti erőforrásokat hasznosító technológiák és környezetbarát rendszerek iránt.

¹ <https://www.nkmenergia.hu/aram/pages/aloldal.jsp?id=791>, <https://www.nkmenergia.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgal-tatas/Ugyintezes/Arak-dijszabasok/Aktualis-arak>

² <https://www.nkmenergia.hu/aram/pages/aloldal.jsp?1=1&id=854&type=18>

- 1.4. Fogyatékkal élő ügyfeleinket – különösen a méréssel, leolvasással, számlázással, díjfizetési módokkal kapcsolatosan – igényeiknek megfelelő, **különleges bánásmódban** részesítjük. Hasonlóan kiemelt figyelemmel járunk el a védendő fogyasztók körével.³
- 1.5. Fogyasztóvédelmi kérdésekben állandó kapcsolatot tartunk a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatallal, a fogyasztóvédelmi szervezetekkel és a békéltető testületekkel, valamint a felhasználói érdekképviselletekkel ügyfeleink érdekeinek védelméért.

2. ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÁS

- 2.1. Ügyfeleink iránt elkötelezett, ügyfélközpontúan gondolkodó munkatársakkal dolgozunk együtt. Igyekszünk ügyfeleink igényeire azonnal reflektálni, vállalati kultúránk szerves részévé tesszük az **ügyfélszempon t u g o n d o l k o d á s t**.
- 2.2. **Ügyfélszolgálati irodákat** működtetünk, ahol ügyfeleink időpontfoglalási lehetőséggel személyesen, teljeskörűen tudják intézni ügyeiket. Ezenkívül rendelkezünk telefonos és online ügyfélszolgálatokkal, valamint mobilalkalmazással is. Minden szolgáltatásunkat folyamatosan fejlesztjük az ügyfél-elégedettség érdekében. Honlapunkon részletes tájékoztatást adunk elérhetőségeinkről.⁴
- 2.3. A tevékenységünkről szóló **üzletszabályzataink** az ügyfélszolgálatainkon és honlapunkon is elérhetőek, naprakészek.⁵
- 2.4. Ügyfeleinkkel minden tevékenységünk során együttműködünk, tevékenységünk, kommunikációnk transzparens, teljes körű és közérthető.
- 2.5. Fejlesztéseinkkel fő célunk, hogy **digitális** ügyfélkapcsolati csatornákat működtető szolgáltatóként álljunk ügyfeleink rendelkezésére a gyors, kényelmes, egyszerű ügyintézés érdekében.
- 2.6. A felhasználói jogokról tájékoztatást nyújtó **energiafogyasztói ellenőrző listát** honlapunkon ügyfeleink rendelkezésére bocsátjuk.⁶

3 <https://www.nkmenergia.hu/aram/pages/aloldal.jsp?id=798>
<https://www.nkmenergia.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalattas/Ugyintezes/Tovabbi-ugyek/Vedendo-fogyasztói-információk>

4 <https://www.nkmenergia.hu/aram/pages/online/elkerhetosegek.jsf>, <https://www.nkmenergia.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalattas/Ugyintezes/ugyfelkapcsolat>

5 <https://www.nkmenergia.hu/aram/pages/aloldal.jsp?id=1739020>, <https://www.nkmenergia.hu/foldgaz/Egyetemes-Szolgalattas/Ugyintezes/Jogszabalyok-szabalyzatok>

6 <https://www.nkmenergia.hu/aram/pages/aloldal.jsp?id=2262384>, <https://www.nkmenergia.hu/foldgaz/contents/Documents/foldgaz/Dokumentumok/Europai-Energiafogyasztói-Elleazorzalista.pdf>

3. PANASZKEZELÉS

- 3.1. Számunkra kiemelt fontosságú, hogy elnyerjük az **ügyfelek bizalmát**, és hosszú távon megtartsuk azt. Ennek érdekében fokozott figyelmet fordítunk a beérkező panaszok kezelésére, ügyfeleink problémáinak alapos megértésére és a felmerülő esetek mielőbbi **megoldására**.
- 3.2. Ügyfeleink részére **minden csatornán** (személyesen, telefonon, írásban és online) **biztosítjuk** a panaszbejelentés lehetőségét.⁷ Kiemelten fontos számunkra, hogy ügyfeleinktől folyamatos visszajelzést kapjunk – legyen az dicséret vagy netán elmarasztalás –, hiszen ennek alapján biztosíthatjuk a jövőben szolgáltatásaink magas színvonalát. Igyekszünk a kérdésekre, problémákra a lehető legrövidebb időn belül választ, megoldási lehetőséget adni és az ügyeket a felek elégedettségével mihamarabb lezárni.
- 3.3. Folyamatainkat és eljárásrendünket minden esetben a hatályos jogszabályok betartásával alakítjuk ki. Az ügyeket **fogyasztóbarát** módon vizsgáljuk ki, és az ügyfélnek közérthető, részletes választ adunk határidőn belül.
- 3.4. Amennyiben munkánk során hibát vétünk, ezzel problémát, panaszt okozva ügyfeleinknek, a hibát lehető legrövidebb időn belül javítjuk és a tanulságokat beépítjük. Mindent megteszünk a probléma rendezése és jövőbeni elkerülése érdekében.

⁷ <https://www.nkmenergia.hu/foldgaz/nkmfoldgaz/elerhetosegek/Panaszbejelentes>
<https://www.nkmenergia.hu/aram/pages/online/panaszbejelentes.jsf>