



IRÁNYELV

**AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI GYAKORLATÁRA
LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK TEKINTETÉBEN**

IRÁNYELV

AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI GYAKORLATÁRA LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK TEKINTETÉBEN

TARTALOM

BEVEZETÉS	3
1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
1.1 AZ IRÁNYELV CÉLJA	3
1.2 AZ IRÁNYELV HATÁLYA	3
1.3 AZ IRÁNYELV ALAPELVEI	3
2. KÖVETELÉSEK KELETKEZÉSE, FELHALMOZÓDÁSUK MEGELŐZÉSE	3
2.1 HOGYAN KELETKEZNEK A KÖVETELÉSEK?	3
2.2 HOGYAN ELŐZHETŐ MEG A KÖVETELÉSEK FELHALMOZÓDÁSA?	3
3. AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMATA	4
3.1 KÖVETELÉSKEZELÉS SZERVEZETE	4
3.2 KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGEK	4
4. AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMATÁNAK GARANCIÁI	7
4.1 TISZTESSÉGES ÉS EGYÜTTMŰKÖDŐ MAGATARTÁS	7
4.2 TITOKVÉDELEM	7
4.3 ADATVÉDELEM	7
4.4 AZ IRÁNYELV NYILVÁNOSSÁGA	7

IRÁNYELV

AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI GYAKORLATÁRA LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK TEKINTETÉBEN

BEVEZETÉS

Az E.ON Hungária Társaságcsoporth (a továbbiakban: „E.ON”) Magyarország meghatározó energiaszolgáltatója, amelyet évek óta a tíz legnagyobb árbevételű magyarországi cégcsoporth egyikeként tartanak számon.

Az E.ON - az E.ON Hungária Zrt., valamint annak többségi befolyása alatt álló kereskedő, egyetemes szolgáltató, valamint hálózati elosztó társaságok útján - közel két és félmillió felhasználót lát el villamos energiával, és több mint fél millió ügyfeléhez juttatja el a földgázt. Tevékenysége Magyarország 15 megyéjére terjed ki.

Az E.ON számára a társadalmi felelősségvállalás a vállalati kultúra szerves részét képező kiemelt érték. Az E.ON Hungária csoport tevékenységi köreivel megismerkedhet a <https://www.eon.hu/hu/rolunk.html> oldalon.

Célunk, hogy üzleti teljesítményünk kimagasló legyen, amelyet kizárólag munkavállalóink, ügyfeleink, beszállítóink érdekeinek és környezetünk, társadalmunk szükségleteinek figyelembevételével érhetünk el. Szilárd meggyőződésünk, hogy csak úgy válhatunk a világ piacvezetőjévé, ha gondolkodásunkban és tetteinkben szem előtt tartjuk társadalmunk hosszútávú érdekeit.

Az átlátható és szakszerű szabályokon nyugvó követeléskezelési rendszer egyaránt szolgálja a felhasználók és az E.ON érdekeit. A költséges és hosszadalmas jogi eljárások elkerülése érdekében együttműködésre, tisztességes magatartásra van szükség. A fokozatosság és az egyenlő bánásmód elvének figyelembevételével arra törekszünk, hogy rendszeresen fizető ügyfeleinket védve, a hátralékos felhasználókkal megállapodásra jussunk tartozásaik megfizetése tekintetében.

A követeléskezelési folyamataink alakítása és fejlesztése során minden esetben az elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró ügyfelek magatartását vesszük alapul.

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 Az irányelv célja

Az Irányelv célja, hogy rögzítse az E.ON lakossági felhasználókat érintő követeléskezelési gyakorlatának magatartási alapelveit, eljárási elemeit és garanciáit, amellyel a követeléskezelés hatékonysága és átláthatósága biztosítható.

1.2 Az irányelv hatálya

Az Irányelv hatálya kiterjed az E.ON azon munkavállalóira, akik a lakossági felhasználókat érintően követeléskezelő tevékenységet folytatnak. A munkavállalók az Irányelvet megismerték, munkájuk során az abban lefektetett alapelvek, rendelkezések figyelembevételével járnak el.

1.3 Az irányelv alapelvei

Szabályszerűség elve: a követeléskezelési folyamatok megfelelnek a jogszabályoknak, valamint az [E.ON Üzletszabályzataiban](#) foglaltaknak. A szabályzatok naprakészek, az érintett munkavállalóknak kötelezettsége ezeket ismerni és munkájuk során betartani.

Transzparencia elve: a felhasználók számára átlátható folyamatok a követeléskezelés során, közérthető kommunikáció, a szükséges információk hozzáférhetősége.

Egyenlő bánásmód elve: az azonos körülmények azonos módon kerülnek elbírálásra minden felhasználónál.

Tisztességes és együttműködő magatartás elve: a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően egymással együttműködve járnak el, kerülik a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

Szakszerű és gondos magatartás elve: a követeléskezelés során az E.ON szakszerű és gondos magatartást tanúsít, kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében jár el. A követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül a körülmények gondos mérlegelésével választja ki és alkalmazza a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

Fokozatosság elve: a követelések érvényesítése során a rendelkezésre álló eszközöket az arányosságra törekedve fokozatosan kell alkalmazni, figyelembevéve a követelés összegét, annak fedezettségét és a felhasználó együttműködőkészségét. Törekedni kell azon követeléskezelési eszközök alkalmazására, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak a felhasználó számára, továbbá elősegítik az adós teljesítését a jogi eljárás elkerülése érdekében.

2. KÖVETELÉSEK KELETKEZÉSE, FELHALMOZÓDÁSUK MEGELŐZÉSE

2.1 Hogyan keletkeznek a követelések?

A követelések az E.ON és a felhasználók között fennálló villamos energia, földgáz szolgáltatási szerződésből eredő fizetési igények. Követelés lehet többek között a szolgáltatott villamos energia és/vagy földgáz díja, a hálózatok használatáért fizetendő rendszerhasználati díj, a szerződésszegésből eredő kötbér- vagy kártérítési igény, kamatkövetelés stb.

Nemfizetés esetén ezek a követelések az E.ON követeléskezelési folyamatába kerülnek és az E.ON lépéseket tesz annak érdekében, hogy a felhasználókkal közösen megoldást találjon ezek kielégítésére.

2.2 Hogyan előzhető meg a követelések felhalmozódása?

A követeléskezelés nem csak akkor kell, hogy kezdődjön, amikor a felhasználó már fizetési nehézséggel küzd. A követeléskezelés

egyik sarkalatos pontja a megelőzés, vagyis a tartozások felhalmozásának megakadályozása. Ehhez nyújt segítséget az E.ON a felhasználói számára az alábbi eszközökkel és megoldásokkal.

Tudatos energiaszámolás

Az E.ON hangsúlyt fektet arra, hogy felhasználói körében népszerűsítse a tudatos energiaszámolást, annak tervezését, az előre történő gondolkodást a fizetési nehézségek elkerülése érdekében, valamint az [online ügyintézési](#) lehetőségeket. Ennek érdekében a www.eon.hu oldalon energiaspórolási tippeket, [választható fizetési határidőket](#), online megoldásokat ad azért, hogy népszerűsítse a tudatos felhasználói magatartást.

Részszámlázás

Az E.ON támogatja a részszámlás elszámolási módot, amelynek során a felhasználónak az előző évi fogyasztás egyenlően elosztott részét kell 11 hónapon keresztül havonta befizetni és évente egyszer történik mérőóra leolvasás. A leolvasás alapján az E.ON éves elszámoló számlát küld, amelynek összege a részszámlákban már befizetett és a leolvasott mennyiség alapján számított összeg különbsége.

A részszámlázás előnye, hogy a felhasználónak 11 hónapon keresztül minden hónapban ugyanannyit kell fizetnie, így fizetési kötelezettsége könnyebben tervezhető hiszen nincsenek kiugróan magas számlák. Segítség lehet az is, hogy nem kell havonta a mérőállás bejelentésével foglalkozni. Ha a fogyasztás év közben csökken vagy nő, lehetőség van a részszámlában elszámolt mennyiséget módosítani. Ebben az esetben az éves elszámoló számla összege sem tér majd el jelentősen, így később sem nem okoz fizetési nehézséget.

Elektronikus számla (e-számla)

Az e-számla ugyanazokat az adatokat tartalmazza, mint a nyomtatott papírszámla és ugyanolyan hiteles számlának minősül. Az e-számla kiállítás után online azonnal rendelkezésre áll, nem kell megvárni, hogy postán megérkezzen és nem jelent kockázatot a levél elkeveredése sem. Fontos, hogy a jövedelemhez igazodóan a számla fizetési határideje is megválasztható, illetve külön értesítés állítható be a fizetési határidő előtt, amellyel elkerülhető a késedelmes fizetés, a fizetési felszólítás és azok díjai.

Mindezek mellett e-számlával hozzájárulhatunk a környezetvédelemhez, hiszen nem használunk fel papírt, nem szükséges a szállításhoz üzemanyag és nem növeljük a hulladékmennyiséget a borítékkal és a számla kísérő dokumentumaival.

További információkat és részletes ismertetőt találhat az eon.hu/e-szamla oldalon.

Fizetési módok, csatornák

A követelések felhalmozódásának elkerülése érdekében az E.ON törekszik arra, hogy felhasználói számára kedvező, gyors, kényelmes csatornákat biztosítson fizetéseik teljesítésére. Az

E.ON a felhasználók számára rendelkezésre álló fizetési módok és csatornák számát folyamatosan bővíti.

A felhasználók számláikat átutalással, online felületünkön bankkártyával, csoportos beszedéssel, csekkkel, Komfort Kártyával, valamint a Díjnet rendszerén keresztül is kiegyenlíthetik.

Célunk, hogy ügyfeink otthonról tudják intézni számlaügyeiket és ne kelljen irodáink nyitvatartásához alkalmazkodniuk, sorban állniuk. Természetesen ezek mellett fenntartjuk a lehetőséget, hogy ügyfeink a személyes ügyfélszolgálatokon rendezzék számláikat.

Tájékoztatás

Az E.ON biztosítja, hogy ügyintézői személyes vagy telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a felhasználók részére információt adnak a követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és szükséges tájékoztatást nyújtanak az egyedi kérdésekkel kapcsolatban.

3. AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMATA

3.1 Követeléskezelés szervezete

A E.ON követeléskezelési tevékenységét az E.ON Ügyfélszolgálati Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-09- 873382) Számlázás és Követeléskezelés Szervezete végzi.

3.2 Követeléskezelési tevékenységek

Az E.ON elkötelezett amellett, hogy a tisztességes és együttműködő magatartás, valamint a fokozatosság elvének megfelelően olyan lehetőségeket biztosítson a felhasználói számára, amelyek a tartozásuk összegének folyamatos csökkenése mellett a követelés halasztott, illetve részletekben történő megfizetésére nyújtanak lehetőséget, vagy egyéb módon segítik elő a szorult anyagi helyzetbe jutott felhasználók jövőbeni teljesítését.

Az E.ON a felhasználókkal való kapcsolatfelvételt kiemelten fontosnak tartja már akkor, amikor a hátralék keletkezésének kockázatát azonosítja. Ezért minden elvárható lépést megtesz annak érdekében, hogy a felhasználókkal mielőbb kapcsolatba kerüljön, számukra teljes körű tájékoztatást nyújtson, a követeléskezelési lehetőségekről érdemi egyeztetést folytathasson. Követeléskezelésünk kiemelt törekvése az elhúzódó jogi folyamatok elkerülése, valamint a többletterhek minimalizálása.

Az E.ON követeléskezelése az alábbi tevékenységekre terjed ki:

- Fizetési felszólítás és kikapcsolási felszólító(írásos);
- Részletfizetési megállapodás;
- Előre fizetős mérő biztosítása;
- Önkormányzati adósságkezelés;
- Ki- és visszakapcsolás;

IRÁNYELV AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI GYAKORLATÁRA LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK TEKINTETÉBEN

- Jogi behajtási eljárások;
- Külső követeléskezelő cégekkel végeztetett követeléskezelés;
- Követelések engedményezése.

Fizetési felszólítás

A fizetési kötelezettségüket nem teljesítő lakossági felhasználók számára a jogszabályi előírásoknak megfelelően két egymást követő alkalommal írásbeli fizetési felszólítást küldünk annak érdekében, hogy tartozásukat még időben rendezni tudják.

A teljesítés elmaradása esetén a felhasználási hely kikapcsolható a villamos energia vagy földgáz szolgáltatásból, valamint fizetési meghagyást, végrehajtási eljárást, polgári pert áll módunkban indítani, amely eljárások költségei a felhasználókat terhelik.

Az első írásbeli fizetési felszólítást a számla esedékessége (fizetési határideje) utáni 10. napot követően küldjük postai vagy elektronikus úton. Online ügyfélszolgálatunkon regisztrált ügyfeleink számára hozzájárulásuk esetén e-mailben küldjük ki a fizetési felszólítást. A szociálisan rászoruló védendő fogyasztóinkat már az első írásos felszólítóban tájékoztatjuk a nekik járó speciális részletfizetési lehetőségekről, illetve az előre fizetés mérő igénylésének lehetőségéről.

A második írásbeli fizetési felszólítást, amelyben már a lehetséges kikapcsolás időszakát is megjelöljük, tértivevényes levélben postai úton küldjük a felhasználók részére. Az értesítés tételesen tartalmazza a felhasználóval szemben fennálló teljes követelést, jogcímenként összegeként, illetve azok eredeti fizetési határidejét.

Részletfizetési megállapodás

Az E.ON célja, hogy a részletfizetési megállapodás megkötésével segítse az átmenetileg nehéz helyzetbe kerülő ügyfeleket a fizetési határidő átütemezésével. Részletfizetés esetén a felhasználó a követelés eltérő időpontokban részletekben fizeti meg az E.ON számára.

A felhasználó a számla esedékességének (fizetési határidejének) időpontját követő 15 napon belül részletfizetési megállapodás megkötése iránti kérelmet nyújthat be. A kérelem elbírálása során az E.ON méltányosan jár el, figyelembe véve az felhasználó korábbi fizetési hajlandóságát és együttműködési készségét.

Amennyiben a részletfizetési kérelem nem teljesíthető az E.ON lehetőség szerint megvizsgálja, hogy egyéb fizetési könnyítés (pl.: fizetési haladék) felajánlható-e az felhasználó részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

Az E.ON törekszik arra, hogy a részletfizetési megállapodás lehetőségéről a felhasználó számára olyan tájékoztatást nyújtson amely alapján a felhasználó teljes körűen megismerheti a rá háruló kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudja mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességének megfelel-e az adott megoldás.

A tájékoztatás rendszerint a következőket tartalmazza:

- a követelés megállapodás szerinti összege;
- a törlesztőrészletek száma, összege, az egyes törlesztőrészletek fizetési gyakorisága;
- a megállapodás alapján a felhasználót terhelő kamat;
- a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezmények.

Szociálisan rászoruló védendő fogyasztók esetében a jogszabályban előírt kötelezettségekhez képest üzleti döntés alapján kedvezőbb, hosszabb futamidejű részletfizetési megállapodást is kötünk annak érdekében, hogy a felhasználók kisebb törlesztő összegekkel, de folyamatosan tudják hátralékukat rendezni. Ennek megfelelően adott esetben az E.ON 12 hónapos részletfizetést is biztosíthat, azzal a céllal, hogy a felhasználót lehetőség szerint ne terhelje havi 15.000 Ft-tól magasabb törlesztőrészlettel.

Az E.ON kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a részletfizetési megállapodásokat a szabályszerűség és az egyenlő bánásmód alapelveinek figyelembe vételével, a részletfizetési lehetőséget a követeléskezelésre irányadó belső és külső szabályok maradéktalan teljesülése mellett, minden felhasználó számára egyenlő feltételek mellett biztosítsa.

Előre fizetés mérő biztosítása

Az előre fizetés mérő ugyanúgy méri az elfogyasztott áramot, mint a hagyományos mérőtípusok, azonban a fogyasztást előre ki kell fizetni. Működése a feltöltésen alapul, azaz kizárólag a feltöltött összeg erejéig teszi lehetővé a fogyasztást, a rendelkezésre álló keretösszeg elhasználását követően, a készülék nem teszi lehetővé az áramfogyasztást. Az előre fizetés mérőn a hátralévő áram mennyisége a mérő kijelzőjén figyelemmel követhető, annak érdekében, hogy az újabb feltöltést időben el lehessen végezni.

Az E.ON-nak és a felhasználónak közös érdeke az előre fizetés mérővel történő vételezés az eladósodás elkerülésének érdekében.

Az előre fizetés mérő felszerelésére jogosult a szociálisan rászoruló védendő fogyasztó. Amennyiben szociálisan rászoruló védendő felhasználónk a törvényben előírt feltételekkel biztosított részletfizetési lehetőség vagy kapott fizetési haladék esetén sem tudja rendezni tartozását, számára előre fizetés mérő felszerelését biztosítjuk annak érdekében, hogy ne halmozódjon tovább a hátraléka, amelyet az idő elteltével egyre nehezebb rendeznie. A korábbi tartozásaira pedig kedvezőbb feltételekkel részletfizetési lehetőséget biztosítunk. A szociálisan rászoruló védendő fogyasztó számára jogszabályi rendelkezés értelmében az előre fizetés mérő felszerelése díjmentes.

Előre fizetés mérőt fennálló tartozással nem rendelkező, egyetemes szolgáltatásban lévő ügyfeleink is igényelhetnek külön szolgáltatási díj ellenében be. További információ a <https://www.eon.hu/hu/lakossagi/aram/szamlazasi-ugyek-fizetes/elore-fizetos-mero.html> oldalon található.

IRÁNYELV AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI GYAKORLATÁRA LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK TEKINTETÉBEN

Önkormányzati adósságkezelés

Az E.ON elkötelezett az önkormányzati adósságkezelés támogatásában, az önkormányzatokkal és családsegítőikkel történő folyamatos együttműködésben.

A nehéz helyzetbe került felhasználók az önkormányzat, és a szolgáltató által együttesen biztosított fizetési könnyítésben részesülhetnek.

A tartozást felhalmozó ügyfelek esetén az önkormányzat és az adósságkezelésbe bevont ügyfél közös erővel egyenlíti ki a követeléskezelésbe bevont összeget. Az önkormányzat maximum a tartozás 75 százalékát fizeti.

Ki- és visszakapcsolás

Az E.ON célja, hogy a tartozást felhalmozó felhasználókkal is megállapodjon a fizetési feltételek tekintetében, hosszú távú együttműködést alakítson ki, és csak végső esetben éljen a követelés behajtása érdekében a kikapcsolás lehetőségével. Kikapcsolás esetén a jogszabályi előírások maradéktalan betartása mellett arra törekszünk, hogy a kikapcsolást a felhasználóval együttműködve, előre egyeztetett időpontban és teljes körű tájékoztatás mellett végezzük el.

A felhasználó kikapcsolást akadályozó magatartása esetén azonban kénytelenek vagyunk a járásbíróshoz fordulni és a bejuttatás biztosítása iránt nemperes eljárást indítani, amely eljárás további költséget jelent úgy a felhasználók, mint az E.ON számára.

A kikapcsolásról szóló írásbeli felszólító levél kiküldését minden esetben úgy ütemezzük, hogy a felhasználónak maradjon ideje fizetési kötelezettségének teljesítésével a kikapcsolást megelőzni vagy a kikapcsolással esetlegesen nála jelentkező károkat lehetőség szerint megelőzni.

Nyilvánartásba vett szociálisan rászoruló védendő fogyasztók számára nem fizetés esetén kikapcsolás helyett előre fizetés mérő cserét ajánlunk fel, illetve a fennmaradt tartozásaikra részletfizetési megállapodást kötünk. A felhasználó együttműködése esetén ezáltal a kikapcsolás elkerülhető.

A kikapcsolásra csak abban az 5+5 munkanapos időintervallumban kerülhet sor, amelyről a felhasználót előre értesítettük. Ha a megjelölt időtartamon belül a kikapcsolás nem történik meg, úgy a végrehajtás időpontjáról újabb értesítést küldünk. Munkaszüneti napon, ünnepnapon, munkaszüneti vagy ünnepnapot közvetlenül megelőző munkanapon, illetve külön jogszabályban meghatározott pihenőnapon nem végzünk kikapcsolást. Lakossági ügyfélkörben a hét utolsó munkanapján is szüneteltetjük a kikapcsolást annak érdekében, hogy lehetőség szerint minden hátralékot kiegyenlítő és visszakapcsolást kérő fogyasztó visszakapcsolásra kerüljön legkésőbb a hét utolsó munkanapján. Extrém hideg hőmérsékletű téli időjárás, vagy pandémiás helyzet esetén az életvédelmi szempontokat helyezük előtérbe, és az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatósággal, vagy más országos hatáskörű szervvel egyeztetve a szükséges intézkedéseket megtegyük, és az egyeztetésnek megfelelően időszakosan a hátralék miatti kikapcsolásokat szüneteltetjük.

A tartozás rendezését követően érkező visszakapcsolási kérések esetében a visszakapcsolást a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően az elosztó társaságunk 24 órán belül végrehajtja, de elköteleztük magunkat a mellett, hogy lehetőségeink és kapacitásunk függvényében már a megrendelés napján biztosítsuk a szolgáltatás visszaállítását.

A tartozással kapcsolatosan az e.on.hu/tartozas-kikapcsolas oldalon részletes információkat talál a befizetésre vonatkozóan.

Jogi behajtási eljárások

Az E.ON a fentebb részletezett eszközökkel, megoldásokkal lehetőségei és a jogszabályi előírások keretei között mindent megtesz a jogi behajtási eljárások elkerülése érdekében.

Ugyanakkor ha az egyéb követeléskezelési tevékenységek eredménytelenek maradnak, kénytelenek vagyunk ügyvédi felszólítást, fizetési meghagyást, polgári pert, illetve végrehajtási eljárást kezdeményezni.

Az egyes eljárásokban az E.ON jogi képviselőjét külső szerződött partnerek látják el. A partnerek kiválasztása szabályozott eljárás keretei között, lehetőleg versenyajánlatok alapján, objektív és követhető feltételek szerint történik.

Külső követeléskezelő cégek igénybevétele

Az E.ON jogosult külső követeléskezelő cégek segítségét igénybe venni a kintlévőségek csökkentése érdekében. A követeléskezelő cégek kiválasztása szabályozott eljárás keretei között, lehetőleg versenyajánlatok alapján, objektív és követhető feltételek szerint történik.

Az E.ON a lakossági követelések kezelésére csak olyan követeléskezelő cégekkel köt szerződést, akik a követeléskezelési feladatok ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételekkel rendelkeznek és vállalják az Irányelv alapelveinek való megfelelést, valamint az Irányelvben rögzítettek betartását.

Amennyiben az E.ON külső követeléskezelő céget vesz igénybe a jóhiszeműség és a tisztesség elvének megfelelően kiemelten fontosnak tartja, hogy erről tájékoztassa a felhasználóit.

Követelések engedményezése

Amennyiben a felhasználó tartozását nem egyenlíti ki, az E.ON-nak lehetősége van arra, hogy a követelést engedményezés útján más társaság számára értékesítse. Az engedményezni kívánt követelések nyílt pályáztatással egy internetes licit felületen kerülnek meghirdetésre az adatvédelmi előírások betartásával.

Az engedményezést követően az érintett felhasználókat az E.ON és a követelést megszerző társaság közös levélben tájékoztatja az engedményezés tényéről.

A követelések engedményezését követően tartozásával kapcsolatban Önnek a tájékoztató levélben megjelölt követeléskez-

IRÁNYELV

AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI GYAKORLATÁRA LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓK TEKINTETÉBEN

előhoz kell fordulnia. Mindezek mellett, az E.ON folyamatosan együttműködik a követeléskezelő partnereivel és az engedélyezést követően is minden szükséges tájékoztatást megad a részükre az Ön esetleges panaszának teljeskörű kivizsgálása érdekében.

Az engedélyezést követően az tartozása rendezésének feltételeiről az E.ON munkatársai már nem jogosultak egyeztetni Önnel.

4. AZ E.ON KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMATÁNAK GARANCIÁI

A követeléskezelési folyamat jogszerűségének, méltányosságának és átláthatóságának garanciáját jelenti az E.ON munkavállalók és E.ON felhasználók együttműködő, tisztességes magatartása, a titok- és adatvédelmi előírások maradéktalan betartása, valamint az Irányelv nyilvánossága.

4.1 Tisztességes és együttműködő magatartás

A tartozások rendezése egyaránt érdeke az E.ON-nak és a hátrálékkal rendelkező felhasználónak. Az eredményes követeléskezelés kölcsönös tiszteletet és együttműködést kíván mindkét fél részéről.

Az E.ON a követeléskezelési tevékenysége során minden esetben szakmailag képzett, és megfelelően felkészült munkatársakat alkalmaz annak érdekében, hogy Ön mindig korrekett és teljeskörű tájékoztatást kapjon a tartozásával kapcsolatban. Az E.ON kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy követeléskezelési tevékenységében résztvevő munkatársai elsajátítsák a jelen irányelv szabályait és az azzal ellentétes magatartásoktól lehetőség szerint tartózkodjanak. Az E.ON számára különösen fontos, hogy a követeléskezelési tevékenységben résztvevő munkatársai időben értesüljenek a jogszabályokban és a tevékenységükre irányadó egyéb szabályokban bekövetkező változásokról és azok gyakorlati alkalmazásáról.

Az E.ON minden követeléskezeléssel megbízott munkavállalójától elvárja, hogy:

- a munkája során a vonatkozó jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelően, az adott helyzetben elvárható gondossággal és szakmai igényességgel járjon el;
- a birtokába jutott, felhasználókkal kapcsolatos információkat, adatokat bizalmasan kezelje, a jogosulatlan felhasználást megakadályozza;
- tartózkodjon a felhasználók indokolatlan megkülönböztetésétől;
- összeférhetlenség esetén felettesének jelezze az összeférhetlenség tényét;
- tisztelettel, odafigyeléssel viszonyuljon a felhasználóhoz;
- az ügyféllel való egyeztetés során udvariasan, érthetően kommunikáljon, tartózkodjon a nehezen érthető, bonyolult szakmai megfogalmazásoktól, az erőszakos hangnemtől, illetve

az olyan megnyilatkozásoktól, amelyek az ügyfélben riadalmat, rossz érzetet vagy a fenyegetettség érzetét kelthetik;

- a felhasználó tájékoztatása során körültekintően járjon el, az általa közölt információk valóságosak, időszzerűek és teljes körűek legyenek;
- a tőle elvárható módon együttműködjön az ügyféllel a követelések rendezésében;
- utasítson vissza mindenféle anyagi vagy nem anyagi juttatást vagy azok ígéretét, amelyeket a felhasználó valamilyen jogtalan előnyhöz juttatása vagy kedvezőbb elbírálása érdekében juttatnak;
- tartózkodjon a félrevezető taktikák alkalmazásától, az ügyfél megtévesztésétől,
- az E.ON képviselője mellett a felhasználó érdekeit is tartsa szem előtt;
- az ügyféllel történő beszélgetés, megbeszélés végén győződjön meg arról, hogy az ügyfél a tájékoztatást megértette.

A követeléskezelés során eljáró munkavállaló a felhasználóval való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, utal arra, hogy az E.ON nevében és képviselőjeként, illetve megbízásából jár el, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az felhasználót, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Fontos, hogy az ügyfelek is betartsák a rájuk vonatkozó szerződéses kötelezettségeiket, különös tekintettel az ügyféladatok változásának, ill. az ügyfélcserék bejelentésére. A felhasználónak is érdeke, hogy együttműködő és megoldásra törekvő módon egyeztessen az E.ON munkatársaival, továbbá tartsa az általa vállalt határidőket, elkerülve az újabb megkereséseket, a hátrálék további növekedését és a járulékos költségek terheit.

4.2 Titokvédelem

A követeléskezelő – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi a felhasználó törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki követeléskezelési folyamatait.

Az E.ON illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről. A követeléskezelési tevékenység során kizárólag a felhasználó által kapcsolattartás céljából megadott elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

4.3 Adatvédelem

Az E.ON minden társasága Adatvédelmi Szabályzattal rendelkezik, amely rendelkezéseit tevékenysége minden szakaszában betartja. További információk találhatóak az eon.hu/adatvedelem oldalon.

4.4 Az irányelv nyilvánossága

Az E.ON az Irányelvek honlapján közzéteszi, annak betartatásáról gondoskodik.