

## Adatkezelési Tájékoztató

### **Telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés kapcsán az MVM Vállalkozáscsoport egyes tagvállalatai által kezelt személyes adatokról**

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-ei 2016/679 Európai Parlamenti és Tanácsi (EU) rendelet 13. és 14. cikkei alapján az Adatkezelő az érintettek részére a személyes adatok kezelésével kapcsolatban az alábbi tájékoztatást adja.

#### **Bevezetés**

A jelen Tájékoztató az 1.) pontban meghatározott Adatkezelők bármelyikével folytatott telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés során az Érintett természetes személyek által megadott, a hangfelvételen rögzített személyes adatok kezelésére vonatkozik. A Tájékoztatóban foglaltak a nem természetes személyekre vonatkozó adatok tekintetében nem alkalmazhatók.

#### **1. Az Adatkezelő megnevezése, a személyes adat és az Érintett fogalma**

Az Adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. **A jelen Tájékoztató kapcsán az MVM Vállalkozáscsoport tagvállalatai közül adatkezelő (a továbbiakban minden tagvállalat külön: Adatkezelő, együtt: Adatkezelők):**

Adatkezelő: **MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.**  
Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.  
Postacím: 1439 Budapest, Pf. 700  
Cégjegyzékszám: 01-10-140263  
Honlapjainak címe: [www.mvmnext.hu/nyitolap](http://www.mvmnext.hu/nyitolap), [mvmenergiakereskedo.hu](http://mvmenergiakereskedo.hu), [mvmaramkereskedo.hu](http://mvmaramkereskedo.hu)  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mvm.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mvm.hu)  
Telefonszám: +36 1/20/30/70 474 9999  
Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Dr. Arató Dezső - [dpo@mvm.hu](mailto:dpo@mvm.hu)

Adatkezelő: **MVM Főgáz Földgázhálózati Kft.**  
Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.  
Postacím: Budapest 1425  
Cégjegyzékszám: 01-09-878954  
Honlapjának címe: [www.mvmfogazhalozat.hu](http://www.mvmfogazhalozat.hu)  
E-mail cím: [foldgazelosztas@mvmfogazhalozat.hu](mailto:foldgazelosztas@mvmfogazhalozat.hu)  
Telefonszám: +36 1/474-9911  
Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Dr. Varga Katalin - [dpo@mvm.hu](mailto:dpo@mvm.hu)

Adatkezelő: **MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt.**  
Székhelye: 6724 Szeged, Pulz u. 44.  
Postacím: 6701 Szeged, Pf. 1220.  
Cégjegyzékszám: 06-10-000470  
Honlapjának címe: [www.mvmedgazhalozat.hu](http://www.mvmedgazhalozat.hu)  
E-mail cím: [info@mvmedgazhalozat.hu](mailto:info@mvmedgazhalozat.hu)  
Telefonszám: +36 96/616-316; +36 20/615-6666; +36 30/70/640-6666  
Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Dr. Varga Katalin - [dpo@mvm.hu](mailto:dpo@mvm.hu)

Adatkezelő: **MVM Démasz Áramhálózati Kft.**  
Székhelye: 6724 Szeged, Pulz u. 44.  
Postacím: 6701 Szeged Pf.199.  
Cégjegyzékszám: 06-09-010805  
Honlapjának címe: www.mvmdemaszhalozat.hu  
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mvm.hu  
Telefonszám: +36 62 565 600  
Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Dr. Varga Katalin - [dpo@mvm.hu](mailto:dpo@mvm.hu)

Adatkezelő: **MVM Émász Áramhálózati Kft.**  
Székhelye: 3525 Miskolc, Dózsa György u. 13.  
Postacím: 3501 Miskolc Pf. 1.  
Cégjegyzékszám: 05-09-013453  
Honlapjának címe: <https://mvmemaszhalozat.hu>  
E-mail cím: eloszt@mvmemaszhalozat.hu  
Telefonszám: +36 1/20/30/70 474 99 99  
Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Dr. Varga Katalin - [dpo@mvm.hu](mailto:dpo@mvm.hu)

Adatkezelő: **MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.**  
Székhelye: 2840 Oroszlány, Bánki Donát utca 2.  
Postacím: 2840 Oroszlány Pf. 12.  
Cégjegyzékszám: 11-10-001601  
Honlapjának címe: www.mvmtavho.hu  
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mvmtavho.hu  
Telefonszám: 34/361-853, 34/361-171  
Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Kovács István - [dpo@mvm.hu](mailto:dpo@mvm.hu)

Adatkezelő: **MVM Mobiliti Kft.**  
Székhelye: 1037 Budapest, Montevideo út 10.  
Postacím: 1037 Budapest, Montevideo út 10.  
Cégjegyzékszám: 01-09-965868  
Honlapjának címe: [www.mobiliti.hu](http://www.mobiliti.hu)  
E-mail cím: mobiliti@mobiliti.hu  
Telefonszám: +36 62 565 758  
Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Dr. Varga Katalin - [dpo@mvm.hu](mailto:dpo@mvm.hu)

Adatkezelő: **MVM Otthon Plusz Zrt.**  
Székhelye: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.  
Postacím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.  
Cégjegyzékszám: 01-10-048193  
Honlapjának címe: [www.mvmotthonplusz.hu](http://www.mvmotthonplusz.hu), mvmbiztositas.hu  
E-mail cím: adatvedelem@mvmotthonplusz.hu  
Telefonszám: 06203606512  
Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Dr. Arató Dezső - [dpo@mvm.hu](mailto:dpo@mvm.hu)

**A fentiek szerinti Adatkezelők ugyanakkor kifejezetten rögzítik, hogy a jelen Tájékoztató szerinti adatkezelések tekintetében nem minősülnek a GDPR 26. cikke szerinti közös adatkezelőknek, a fentiek szerinti Adatkezelők önálló adatkezelők, a jelen Tájékoztató szerinti adatkezelések adatkezelési céljait és eszközeit minden Adatkezelő önállóan határozza meg.**

A jelen tájékoztató szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az **Érintett**) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító (például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató szempontjából Érintett (a továbbiakban együtt: Érintett):

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alkalmazásában fogyasztónak minősülő, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje, valamint az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és közép vállalkozás képviselőjében eljáró természetes személy is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje, illetve az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás képviselőjében eljáró természetes személy (a továbbiakban: fogyasztó),
- a termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá nem tartozó szabadpiaci energiakereskedelem, valamint elektromos gépjárműtöltési szolgáltatás, egyéb termék értékesítés, reklámcélú nyilatkozatadás kapcsán történő telefonos ügyintézés, valamint teljes körűen a személyes ügyintézés során eljáró természetes személyek (a továbbiakban: ügyfél),
- az Adatkezelővel, illetve a 9. pont szerinti Adatfeldolgozójával munkaviszonyban álló, ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati ügyintézés végző munkavállalók és az Adatkezelőnél, Adatfeldolgozónál munkaerő-kölcsönzési szerződés alapján ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati ügyintézés végző kölcsönzött munkavállalók (a továbbiakban: munkavállalók)

akiknek a telefonos vagy személyes ügyfélszolgálati ügyintézésük során az Adatkezelő rögzíti a hangjukat, valamint a 12. pont szerinti táblázatban rögzített egyéb személyes adataikat.

## **2. A jelen Adatkezelési Tájékoztató tárgya, az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok**

A jelen Tájékoztató tárgya az Adatkezelők

- **fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) által előírtak szerinti telefonos ügyintézés során történő, az Fgytv. által kötelezően előírt hangfelvétel készítés, hangrögzítés kapcsán**
  - a telefonbeszélgetésben részt vevő Érintettek (Ügyfelek, ha az Ügyfél jogi személy akkor a nevében eljáró természetes személy Érintett, Munkavállalók) személyes adatainak szerződés teljesítéséhez szükséges és/vagy jogszabályon alapuló, jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges személyes adat kezelése, és
- **nem az Fgytv. által előírtak szerinti telefonos ügyintézés során és teljes körűen a személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés kapcsán**
  - a felhasználók (fogyasztók), fizetők, szerződést kötni szándékozó ügyfelek, egyéb ügyfelek, vagy ha az ügyfél jogi személy akkor a nevében eljáró természetes személy Érintett (**a jelen Tájékoztató alkalmazásában együtt: Ügyfelek**) **hozzájáruláson alapuló személyes adat kezelése**, valamint
  - az Adatkezelővel, illetve a 9. pont szerinti Adatfeldolgozójával munkaviszonyban álló, ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati ügyintézés végző munkavállalók és/vagy az Adatkezelőnél/Adatfeldolgozónál munkaerő-kölcsönzési szerződés alapján ügyfélszolgálati, ügyfélkapcsolati ügyintézés végző kölcsönzött munkavállalók (a jelen Tájékoztató alkalmazásában együtt: **Munkavállalók**) **személyes adatainak jogos érdeken alapuló személyes adat kezelése**

(a Munkavállalók és az Ügyfelek együtt: Érintettek), illetve ezen személyes adat kezelésekről az előírt, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elvárásainak megfelelő adatkezelési tájékoztatás megadása.

**Az Fgytv. szerinti közszolgáltatások** (külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás) **esetében a jogszabályon alapuló, jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelést, a fogyasztó és az Adatkezelő telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat közötti telefonos kommunikáció rögzítésének kötelezettségét az Fgytv. írja elő.**

**Egyéb esetekben – a termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá nem tartozó szabadpiaci energiakereskedelem, valamint elektromos gépjárműtöltési szolgáltatás, egyéb termék értékesítés, reklámcélú nyilatkozatadás kapcsán történő telefonos ügyintézés, valamint teljes körűen a személyes ügyintézés során – a hangrögzítés nem az Fgytv. előírásai alapján történik.**

A jelen Tájékoztató szerinti adatkezelésekre vonatkozó főbb jogszabályok és a jelen Tájékoztatóban alkalmazott rövidítéseik:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

### 3. Az adatkezelések jogalapjai

a.) A 2. pontban ismertetett közszolgáltatások kapcsán folytatott telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés esetében adatkezeléseink jogalapja **az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés**

- **b) pontja (az Ügyfél és az Adatkezelő között fennálló, az Fgytv. szerinti energiaellátási közszolgáltatásokat biztosító szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés) és/vagy**
- **c) pontja (jogszabályon alapuló, jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés), figyelemmel az Fgytv. 17/B. § (3)-(3b) bekezdéseiben foglaltak előírásokra. (Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése szerint az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.)**

b.) A személyes ügyfélszolgálaton történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés, valamint a telefonos ügyintézés során a nem az Fgytv. alapján történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés esetében adatkezeléseink jogalapja

- **Ügyfelek esetében** az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja **(az Érintett hozzájárulásán alapuló adatkezelés)**, figyelemmel a Polgári Törvénykönyv 2:48. § (1) bekezdésében foglaltakra is („Hangfelvétel elkészítéséhez és felhasználásához az érintett személy hozzájárulása szükséges.”)
- **Munkavállalók esetében** az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja **(az Adatkezelő és/vagy az Érintett Ügyfél, mint harmadik fél jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges adatkezelés)**, tekintettel arra, hogy az Adatkezelő által elvégzett érdekmérlegelés szerint a nem az Fgytv. által előírtak szerinti telefonos ügyintézés során és teljes körűen a személyes ügyintézés során a hangfelvétel készítése, az azon szereplő személyes adatok kezelése, továbbítása, illetve mindezek érdekében az ügyintézését bonyolító Munkavállaló hangjának rögzítése az Adatkezelő, illetve Adatfeldolgozója, valamint az érintett Ügyfél jogos érdeke.

**Az adatkeelési jogalapokat az egyes adatkezelési célok szerint egyebekben a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

#### **4. Adatkezelési célok, az adatok igénylésének oka**

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések adatkezelési céljainak, az adatok igénylése okának részletes meghatározását a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

#### **5. Kezelt adatok köre, az adatok forrása**

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések keretében kezelt adatok körének meghatározását a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

A telefonos és személyes ügyintézés során az Érintett bocsátja az Adatkezelő rendelkezésére a hangfelvételen rögzített személyes adatait, így e körben az adatok forrása az Érintett.

#### **6. Az adatok megismerésére jogosultak, az adattovábbítások indoka**

Az adatfeldolgozók a 9. pontban található táblázatban kerülnek megjelölésre.

Az Adatkezelő csak kivételes esetben adja át az Érintett személyes adatait más állami szervek számára. Így például, amennyiben az Érintett és az Adatkezelő között folyamatban levő jogvitában bírósági eljárás indul, és az eljáró bíróság számára szükséges az Érintett személyes adatait tartalmazó iratok átadása, a rendőrség megkeresi az Adatkezelőt, és a nyomozáshoz az Érintett személyes adatait tartalmazó iratok továbbítását kéri. Emellett például az Adatkezelő jogi képviselőt ellátó ügyvéd szintén megismeri a személyes adatokat, ha az Érintett és az Adatkezelő között jogvitára kerül sor.

Az Fgytv. által előírtak szerinti telefonos ügyintézés során történő, az Fgytv. által kötelezően előírt hangfelvétel rögzítés kapcsán az Fgytv. 17/B. § (3a), (3b) bekezdései szerint a fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell az Adatkezelő ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani. Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó ezen jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az Adatkezelő a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

Így ebben az esetben az ezt igénylő fogyasztó (Ügyfél) részére az Fgytv. előírásai szerint továbbításra kerül a telefonbeszélgetésben részt vevő Érintettek (Ügyfelek, Munkavállalók) hangfelvétele, illetve a hangfelvételen megtalálható valamennyi személyes adata.

A nem az Fgytv. által előírtak szerinti telefonos ügyintézés során és teljes körűen a személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során készített hangfelvételt, a telefonbeszélgetésben részt vevő Érintettek (Ügyfelek, Munkavállalók) hangfelvételen megtalálható valamennyi személyes adatát az adott Adatkezelő az ezt igénylő fogyasztó (Ügyfél) részére az Ügyfél ilyen kérése esetén ugyancsak továbbítja. Ebben az esetben a Munkavállalók hangfelvételen szereplő személyes adatai továbbításának jogalapja, hogy az adattovábbítás az Ügyfél jogos érdekeinek érvényesítése céljából szükséges.

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatok megismerésére jogosultakat egyebekben (az Adatkezelő szervezetén belüli megismerésre jogosultak és a külső címzettek) a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

A 9. pontban részletezett Adatfeldolgozók esetében az Adatkezelő általi adattovábbítások indoka, hogy az Adatfeldolgozók a 9. pontban ismertetett adatfeldolgozói tevékenységeiket el tudják látni.

## **7. A személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama**

A közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és az Fgytv. előírására figyelemmel 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

A személyes ügyintézés során, valamint a nem a közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonon érkezett ügyfélmegkeresések során készített hangfelvételek az érintett Ügyfél hozzájárulása alapján ugyancsak 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

A kezelt személyes adatokat haladéktalanul töröljük, ha nem a jogszabályokban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az adatkezelés célja megszűnt,

**Az érintett Ügyfél hozzájárulásával kezelt adatok (személyes ügyintézés során és a nem közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során készített hangfelvételek) az érintett Ügyfél kérésére, illetve hozzájárulásának visszavonása esetén is bármikor haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül törlésre kerülnek.**

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések időtartamát a 12. pontban található táblázat is tartalmazza.**

## **8. Adatbiztonság**

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt személyes adatok biztonságáról. A tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását.

Az Adatkezelő kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat bármilyen jogalappal továbbítja vagy átadja, felhívja, hogy tegyenek eleget az adatbiztonság követelményének.

Az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag az Adatkezelő, valamint alkalmazottai, illetve az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg jogosultsági szintek szerint. Azokat az Adatkezelő harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át. Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz rendelt, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a személyes adatokhoz.

Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz rendelt, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a hangfelvételekhez. A Hangfelvételek visszahallgatása az arra jogosult munkavállalók számítógépén keresztül kliens program segítségével történik. A Hangfelvételekkel kapcsolatos rendszerekhez korlátozott számú munkavállaló fér hozzá a 12. pontban található táblázatban foglaltaknak megfelelően. Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfallal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodott továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében bármely formában történő bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze.

Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli. Az Adatkezelő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az Érintetthez rendelhetők.

Az Adatkezelő a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,

- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét (üzemeltetés- és fejlesztésbiztonság, behatolás elleni védelem és felderítés, a jogosulatlan hozzáférés megelőzése)
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani (az adatszivárgás megelőzése; a sérülékenység- és incidenskezelés)
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást (az üzletfolytonosság fenntartása, kártékony kódok elleni védelme, az adatok biztonságos tárolása, továbbítása, feldolgozása, munkavállalóink biztonsági képzése)

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

## 9. Adatfeldolgozók

Az Adatfeldolgozó az a természetes, vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként (**Adatfeldolgozó**) járnak el az alábbi cégek:

**Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. Adatkezelőnél** adatfeldolgozóként jár el:

| Adatfeldolgozó neve, székhelye   | Adatfeldolgozó által végzett tevékenység   |
|--|--|
| MVM Ügyfélkapcsolati Kft.<br>1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.               | Telefonos és/vagy személyes (ügyfélszolgálati irodákban történő) ügyfélkapcsolati (ügyfélszolgálati) tevékenység, szolgáltatások, telefonos panaszkezelés. |
| Protocall 2009 Web- és Telemarketing Kft.<br>2724 Újlengyel, Ady E. u. 41.           | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység.  |
| TCT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.<br>1118 Budapest, Rétköz utca 7.        | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése.   |
| VCC Live Hungary Kft.<br>1123 Budapest, Nagyenyed utca 8-14.                         | Telefonos kimenő hívásról hangfelvétel készítése és tárolása.  |
| S&T Consulting Hungary Kft. S&T Services Kft.<br>2040 Budaörs, Puskás Tivadar út 14. | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése.   |

**Az MVM Főgáz Földgázhálózati Kft. Adatkezelőnél** adatfeldolgozóként jár el:

| Adatfeldolgozó neve, székhelye   | Adatfeldolgozó által végzett tevékenység   |
|--|--|
| MVM Ügyfélkapcsolati Kft.<br>1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20. | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése. |
| VCC Live Hungary Kft.<br>1123 Budapest, Nagyenyed utca 8-14.           | Telefonos kimenő hívásról hangfelvétel készítése és tárolása.                            |

**Az MVM Égáz-Dégáz Földgázhálózati Zrt. Adatkezelőnél** adatfeldolgozóként jár el:

| <b>Adatfeldolgozó neve, székhelye</b>                                  | <b>Adatfeldolgozó által végzett tevékenység</b>  |
|--|--|
| MVM Ügyfélkapcsolati Kft.<br>1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20. | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése. |

**Az MVM Démász Áramhálózati Kft. Adatkezelőnél** adatfeldolgozóként jár el:

| <b>Adatfeldolgozó neve, székhelye</b>  | <b>Adatfeldolgozó által végzett tevékenység</b>  |
|--|--|
| MVM Ügyfélkapcsolati Kft.<br>1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.               | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése. |
| S&T Consulting Hungary Kft. S&T Services Kft.<br>2040 Budaörs, Puskás Tivadar út 14. | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése. |

**Az MVM Émász Áramhálózati Kft. Adatkezelőnél** adatfeldolgozóként jár el:

| <b>Adatfeldolgozó neve, székhelye</b>                                  | <b>Adatfeldolgozó által végzett tevékenység</b>  |
|--|--|
| MVM Ügyfélkapcsolati Kft.<br>1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20. | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése. |

**Az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. Adatkezelőnél** adatfeldolgozóként jár el:

| <b>Adatfeldolgozó neve, székhelye</b>                        | <b>Adatfeldolgozó által végzett tevékenység</b>  |
|--|--|
| VCC Live Hungary Kft.<br>1123 Budapest, Nagyenyed utca 8-14. | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység, bejövő és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése. |

**Az MVM Mobiliti Kft. Adatkezelőnél** adatfeldolgozóként jár el:

| <b>Adatfeldolgozó neve, székhelye</b>                                  | <b>Adatfeldolgozó által végzett tevékenység</b>  |
|--|--|
| MVM Ügyfélkapcsolati Kft.<br>1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20. | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése. |

**Az MVM Otthon Plusz Zrt. Adatkezelőnél** adatfeldolgozóként jár el:

| <b>Adatfeldolgozó neve, székhelye</b>                | <b>Adatfeldolgozó által végzett tevékenység</b>  |
|--|--|
| Photel Zrt.<br>7100 Szekszárd, Alkotmány u. 17.      | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése. |
| Sales Generation Kft.<br>1036 Budapest, Lajos u. 66. | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése. |



|  |  |
|--|--|
| Protocall 2009 Web- és Telemarketing Kft.<br>2724 Újlengyel, Ady E. u. 41.       | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése.   |
| Ringstone Contact Center Kft.<br>2724 Újlengyel, Kossuth u. 36.                  | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése.   |
| TeleMedia Kft.<br>1012 Budapest, Márvány u. 17.                                  | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése.   |
| Atlasz CC Szolgáltató Kft.<br>2615 Csővár, Madách utca 1.                        | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése.   |
| Fon2Fon Kommunikációs Kft.<br>2724 Újlengyel, Ady Endre utca 41.                 | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése.   |
| Nitro Communications Kft.<br>1036 Budapest, Lajos utca 48-66. C épület 4. emelet | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében készült hangfelvétel CM adatbázisban történő kezelése.                                    |
| United Consult K2 Kft.<br>1117 Budapest, Bogdánfy Ödön u. 6.                     | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében készült hangfelvétel CRM adatbázisban történő kezelése.                                   |
| TeleMedia Jobs Kft.<br>1012 Budapest, Márvány u. 17.                             | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése.   |
| Egyesület a Sérült Emberekért<br>4025 Debrecen, Hatvan u. 28. Fsz. 2.            | Telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése.   |
| MVM Ügyfélkapcsolati Kft.<br>1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.           | Telefonos és/vagy személyes (ügyfélszolgálati irodákban történő) ügyfélkapcsolati (ügyfélszolgálati) tevékenység, szolgáltatások, telefonos panaszkezelés. |

Az adatfeldolgozók a fenti személyes adatokat az Adatkezelővel fennálló szerződésük időtartama alatt, illetve közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés, ügyfélszolgálati tevékenység során történő hangfelvétel rögzítése esetén a jogszabályban meghatározott 5 éves időtartamig, személyes ügyintézés és a nem közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel rögzítése esetén az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 éves időtartamig jogosultak kezelni.

## **10. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek**

### **10.1. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok**

Az Érintett jogosult:

- a megfelelő és átlátható tájékoztatásra, ennek keretében, hogy visszajelzést kapjon az Adatkezelőtől arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e;
- pontatlan személyes adatainak helyesbítését kérni;
- kezelt személyes adatainak törlését kérni, amennyiben az adatkezelés kizárólag az érintett hozzájárulásán alapul, vagy ha az adatokra már nincs szükség abból a célból, amiért gyűjtve lettek, illetve ha az adatkezelés jogellenes;
- személyes adatai hordozhatóságának jogával élni, vagyis jogosult személyes adatait széles körben használt, géppel olvasható formában megkapni, más adatkezelőhöz továbbítani, ill. ezt kérni, feltéve, hogy az adatkezelés automatizált, és szerződésen, vagy hozzájáruláson alapul, továbbá hogy az említett jog gyakorlása más jogos érdekét, szabadságát nem sérti;
- személyes adatai kezelésének korlátozását kérni (például, ha a kezelt adatainak pontossága vitatott, vagy felmerült az adatkezelés jogellenessége ezen körülmények tisztázásáig);

- tiltakozni személyes adatai kezelése ellen (például, ha az adatkezelés jogalapja az adatkezelő, vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése), illetve korábban adott hozzájárulását bármikor visszavonni,
- sérelmesnek vélt adatkezelés esetén felügyeleti hatósághoz, bírósághoz fordulni.

## **10.2. Az érintett egyes jogainak tartalma**

a) a személyes adatokhoz való hozzáférés joga: az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha igen, akkor jogosult arra, hogy a hozzáférést kapjon a következő információkhoz:

- kezelt személyes adatai kategóriái,
- az adatkezelés célja,
- címzettek, akikkel közölték, vagy közölni fogják a személyes adatait,
- az adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy az időtartam meghatározásának szempontjai
- az érintett azon jogáról, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- az adatok forrása, ha nem az érintettől lettek gyűjtve az adatok,
- a felügyeleti hatósághoz fordulás (panasz) jogáról,
- ha történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás az adatkezelés során, akkor ennek tényéről, logikájáról, illetve az érintettre nézve várható következményeiről;
- a fentieknek megfelelően az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó adatot – mások személyhez fűződő jogainak sérelme nélkül – megismerje, arról egy alkalommal ingyenes másolatot kapjon.

A fentiek szerint az Érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, ennek során mind a beszélgetés tartalmának megismerését, mind a hangfelvétel másolatának kiadását kérheti. A kért adatokat, illetve a hangfelvétel másolatát csak az Érintett részére, illetve az Érintett képviselőjére meghatalmazással rendelkező személy részére adható ki.

Az Fgytv. 17/B. § (3a) és (3b) bekezdése szerint:

Az Érintett fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

- a) biztosítani kell az Adatkezelő ügyfélszolgálati irodájában a hangfelvétel meghallgatását,
- b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

Amennyiben az Érintett kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. Az Érintett fenti jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az Adatkezelő a hangfelvétel kiadását az Érintett vagy meghatalmazottja azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Adatkezelő a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Érintettet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

b) a személyes adatok helyesbítésének joga: az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, illetve kérheti, hogy a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

c) a **személyes adatok törlésének joga**: az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték vagy;
- amennyiben az adatkezelés az érintett hozzájárulásán alapul az érintett visszavonja a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja vagy;
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték vagy;
- a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell vagy;
- a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Előfordulhatnak olyan fontos okok, érdekek, amelyek akkor is lehetővé tehetik az érintett adatainak kezelését, ha azok törlését kérte (ilyen lehet pl. a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása, vagy ha az jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges, illetve ha jogszabályi előírás miatt kötelező, az adatok kezelése).

**Így, ha a hangfelvétel rögzítése az Fgytv. törvényi rendelkezése alapján történik, a törlési kérelmét nem tudjuk teljesíteni.**

A személyes adatok törlése alapvetően akkor kérhető, ha adatkezelésünk az Ön hozzájárulásán alapul, pl. hozzájárulását adta ahhoz, hogy a nem az Fgytv. által előírtak szerinti telefonos ügyintézés során a telefonbeszélgetést, illetve a személyes ügyintézés során elhangzottakat rögzítsük. Ilyen esetben személyes adatait haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül töröljük.

d) **az adatkezelés korlátozáshoz való jog**: az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás addig tart, amíg az Adatkezelő ellenőrzi a személyes adatok pontosságát) vagy;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett az adatok törlése helyett kéri azok felhasználásának korlátozását, vagy;
- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben addig tart a korlátozás, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben);

A korlátozás időtartama alatt – leszámítva a fontos közérdek, illetve a személyek jogainak védelméhez fűződő eseteket – az adott adat elkülönített tárolásán kívül azzal más adatkezelési művelet nem végezhető

e) **az adathordozhatóság joga**: az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa. Ez a jog akkor illeti meg az érintettet, ha az adatkezelés az ő hozzájárulásán, vagy az általa kötött szerződésen alapul, és automatizált módon történik. A jog gyakorlása nem érintheti hátrányosan mások jogait, szabadságát.

f) **a tiltakozás joga**: amennyiben az adatkezelés jogalapja az adatkezelő által érvényesíteni kívánt jogos érdek, vagy ha az adatkezelés az adatkezelő által ellátott közérdekű feladat végrehajtásához szükséges, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen. Ilyen az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

### 10.2.1. Az érintetti jogok gyakorlása az egyes adatkezelési jogalapoktól függően

| Az érintetti jogait az egyes adatkezelési joglapoktól függően a következők szerint tudja gyakorolni |   |   |  |   |  |                       |  |  |
|---|---|---|--|---|--|-----------------------|--|--|
|   | Rendelkezésre bocsátandó információk,         |   | hozzáfér és<br>(15. cikk, 60-63., Pream) | helyesbítés+ kiegészítés<br>(16. cikk, 65. Pream) | törléshez/ elfeledtetés<br>(17. cikk, 65., és 66. Pream) | korlátozás (18. cikk) | adathordozhatóság<br>(20. cikk, 68. Pream) | tiltakozás<br>(21. cikk, 69. és 70. Pream) |
|   | ha a személyes adatokat az érintettől gyűjtik | ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg |  |   |  |                       |  |  |
| <b>GDPR 6. cikk. (1) a) pont / hozzájárulás</b>   | igen  | igen  | igen                                     | igen  | igen   | igen                  | igen                                       | <b>NEM</b>                                 |
| <b>GDPR 6. cikk. (1) b) pont / szerződés</b>  | igen  | igen  | igen                                     | igen  | <b>NEM</b>   | igen                  | igen                                       | <b>NEM</b>                                 |
| <b>GDPR 6. cikk. (1) c) pont, / jogi kötelezettség</b>  | igen  | <b>NEM</b>  | igen                                     | igen  | <b>NEM</b>   | igen                  | <b>NEM</b>                                 | <b>NEM</b>                                 |
| <b>GDPR 6. cikk. (1) f) pont, / jogos érdek</b>   | igen  | igen  | igen                                     | igen  | igen*  | igen                  | <b>NEM</b>                                 | igen                                       |

\*a tényleges törlés függ az érdekmérleges eredményétől

### 10.3. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek

#### **Az Adatkezelő megkeresése**

Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében, vagy amennyiben az Adatkezelő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kételye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni vagy a 10.1. pont szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti ún. érintetti kérelemként elsődlegesen írásban, hagyományos levélben, illetve e-mailben az Adatkezelő 1.) pontban felsorolt elérhetőségein keresztül.

**Javasoljuk, hogy amennyiben a felügyeleti hatósághoz, bírósághoz fordulást tervezi, előzetesen az Adatkezelőnél érdeklődjön, mivel a felmerült kérdései, orvoslást igénylő kérései tekintetében a szükséges információk az Adatkezelőnél állnak rendelkezésre.**

**Kérelmét 1 hónap alatt kivizsgáljuk, a határidő - az ügy összetettségét figyelembe véve – további 2 hónappal meghosszabbítható.**

#### **Bírósági eljárás kezdeményezése**

Az Érintett az Adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszék előtt is megindítható.

## Hatósági eljárás kezdeményezése

Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., honlap: <http://naih.hu>; postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen,

- ha véleménye szerint az Adatkezelő a 10.1. pontban meghatározott érintetti jogainak érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint
- ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

## 11.Egyebek

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett személyes adat kezelés során automatizált döntéshozatal, profilalkotás, valamint a személyes adatok továbbítása harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem történik.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató elérhető a <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatasok> honlapon és az Adatkezelők ügyfélszolgálati irodáiban.

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

A földgáz-, villamos energia és távhőszolgáltatók, valamint a földgáz- és villamos energia elosztók adatkezelési tevékenységéről további tájékoztatást olvashat az érintett engedélyesek üzletszabályzataiban, továbbá a földgáz- és villamos energia egyetemes szolgáltató, valamint a távhőszolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzataiban.

## 12. Az adatkezelések részletes leírása

| Az adatkezelés célja  | Az adatkezelés jogalapja   | A kezelt adatok köre, forrása  | Az adatkezelés időtartama  | Címzett és kategóriája (más önálló adatkezelő vagy adatfeldolgozó) |
|---|--|--|--|--|
| <p>Az Fgytv. szerinti közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel rögzítés, a hangfelvétel tárolása, a törvényi kötelezettségek teljesítése a beszélgetés visszahallgathatóságának biztosítása céljából.</p> | <p><b>GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont:</b> az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges [Fgytv. 17/B. § (3)-(3b) bekezdései].</p> <p>A különleges adatok esetében figyelemmel a <b>GDPR 9. cikk (2) bekezdés b) pontjára</b>, az Érintettnek a szociális biztonságot és szociális védelmet szabályozó jogi előírásokból fakadó konkrét jogai gyakorlása érdekében.</p> | <p>Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma, a hangfelvétel, illetve az abban szereplő valamennyi személyes adat, így:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a fogyasztó neve, lakcíme,</li> <li>- a panasz előterjesztésének ideje, módja,</li> <li>- a fogyasztó panaszának részletes leírása,</li> <li>- az Adatkezelő nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,</li> <li>- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.</li> </ul> <p>A tényleges, konkrét ügyfélszolgálati tájékoztató, ügyintéző, illetve panaszkezelő tevékenység keretében – az adott ügy/panasz jellegétől függően – az Adatkezelő belső nyilvántartásaiban az adott Érintettre vonatkozóan rendelkezésre álló valamennyi adat kezelésre sor kerülhet.</p> <p>A kezelt adatok forrása: közvetlenül az Érintett, valamint az Adatkezelő (az Adatkezelő belső nyilvántartásaiban szereplő adatok, valamint az egyedi azonosítószám vonatkozásában).</p> | <p>Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése alapján a hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.</p> | <p>A 6 és 9. pontban foglaltak szerint.</p>                        |
|   |  |  |  |  |

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| <p>Az Fgytv. szerinti közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel rögzítés, a hangfelvétel tárolása a telefonbeszélgetésben résztvevő Érintettek személyes adatainak szerződés teljesítéséhez szükséges kezelése céljából.</p> | <p><b>GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont:</b> az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges [Fgytv. 17/B. § (3)-(3b) bekezdései].</p> <p><b>GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont:</b> az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Érintett az egyik fél.</p> <p>A fogyasztó és az Adatkezelő között fennálló, az Fgytv. szerinti energiaellátási közszolgáltatásokat biztosító szerződés teljesítéséhez szükséges.</p> <p>A különleges adatok esetében figyelemmel a <b>GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontjára</b>, amely szerint az Érintett kifejezett hozzájárulását adta az említett személyes adatok egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez.</p> | <p>Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma, a hangfelvétel, illetve az abban szereplő valamennyi személyes adat, így:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a fogyasztó neve, lakcíme,</li> <li>- a panasz előterjesztésének ideje, módja,</li> <li>- a fogyasztó panaszának részletes leírása,</li> <li>- az Adatkezelő nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,</li> <li>- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.</li> </ul> <p>A tényleges, konkrét ügyfélszolgálati tájékoztató, ügyintéző, illetve panaszkezelő tevékenység keretében – az adott ügy/panasz jellegétől függően – az Adatkezelő belső nyilvántartásaiban az adott Érintetre vonatkozóan rendelkezésre álló valamennyi adat kezelésre sor kerülhet.</p> <p>A kezelt adatok forrása: közvetlenül az Érintett, valamint az Adatkezelő (az Adatkezelő belső nyilvántartásaiban szereplő adatok, valamint az egyedi azonosítószám vonatkozásában).</p> | <p>Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése alapján a hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.</p> | <p>A 6 és 9. pontban foglaltak szerint.</p> |
| <p>A nem az Fgytv. szerinti közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során és a személyes ügyfélszolgálati (ügyfélszolgálati irodában történő) ügyintézés során</p>  | <p>Az érintett Ügyfél (vagy ha az ügyfél jogi személy akkor a nevében eljáró természetes személy Érintett) hozzájárulása az <b>Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) a) pontja)</b></p> <p>Az érintett Munkavállalók</p>  | <p>A nem az Fgytv. szerinti közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés, telefonos kommunikáció során az ügyféllel (vagy ha az ügyfél jogi személy akkor a nevében eljáró természetes személlyel) lefolytatott telefonbeszélgetés során elhangzott</p>  | <p>Az Ügyfél hozzájárulásának visszavonásáig, de maximum 5 évig.</p>                   | <p>A 6 és 9. pontban foglaltak szerint.</p> |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <p>történő hangfelvétel rögzítés, a hangfelvétel tárolása az ügyintézés megfelelő minőségének biztosítása és az esetleges későbbi panaszok egyértelmű vizsgálhatósága céljából.</p>   | <p>esetében <b>az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja</b> (az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges adatkezelés)</p> | <p>valamennyi személyes adat.</p> <p>Az ügyfélszolgálaton történő személyes ügyintézés során rögzített szóbeli panasz, illetve egyéb ügyintézés, valamint az ügyfélszolgálati ügyintéző és az ügyfél (vagy ha az ügyfél jogi személy akkor a nevében eljáró természetes személy) közötti személyes kommunikáció rögzített tartalma, a hangfelvétel, illetve az abban szereplő valamennyi személyes adat.</p> <p>A tényleges, konkrét ügyfélszolgálati tájékoztató, ügyintéző, illetve panaszkezelő tevékenység keretében – az adott ügy/panasz jellegétől függően – az Adatkezelő belső nyilvántartásaiban az adott Érintettre vonatkozóan rendelkezésre álló valamennyi adat kezelésre sor kerülhet.</p> <p>A kezelt adatok forrása: közvetlenül az Érintett, valamint az Adatkezelő (az Adatkezelő belső nyilvántartásaiban szereplő adatok, valamint az egyedi azonosítószám vonatkozásában).</p> |  |  |
| <p><b>Tájékoztatjuk, hogy amennyiben az adatkezelés jogalapja az Adatkezelő által érvényesíteni kívánt jogos érdek, Ön, mint Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen. Ilyen az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Az Adatkezelő a jogos érdekeinek bizonyítása érdekében úgynevezett érdekmérlegelési tesztet készített.</b></p> |  |  |  |  |
| <p><b>Tájékoztatjuk, hogy amennyiben az adatkezelés jogalapja az Ön, mint Érintett hozzájárulása, abban az esetben Ön jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás visszavonásával kapcsolatos nyilatkozatát az 1. pontban megjelölt elérhetőségein, postai levél, illetve e-mail formájában juttathatja el az Adatkezelőhöz.</b></p>   |  |  |  |  |



