



MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZATA

Készítette:

Bucsi Zoltán
törzskari vezető

Jóváhagyta:

Lázár Mózes
vezérigazgató

2024.01.08

I. Általános rendelkezések

Az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: MVM OTSZ Zrt.) távhőszolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat) az **MVM OTSZ Zrt. távhőszolgáltatás biztosításával összefüggő** ügykezelésének és iratkezelésének adatvédelmi és adatbiztonsági szabályait tartalmazza, különös tekintettel az MVM OTSZ Zrt. távhőszolgáltatását igénybe vevő természetes személy ügyfelek személyes adatai kezelésével és továbbítással kapcsolatos adatvédelmi követelményekre.

A jelen Szabályzatban foglaltak az írásbeli, szóbeli (személyes és telefonos) és elektronikus úton történő ügyintézésre egyaránt irányadók.

1.) Jelen Szabályzat különösen a következő jogszabályok rendelkezésein alapul:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.)
- 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 rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet)
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.)
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fvt.)

2.) A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben

- az 1. pontban hivatkozott jogszabályokban,
- az MVM OTSZ Zrt. Üzletszabályzataiban, és
- az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, illetve a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban, továbbá
- a Csoportszintű adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban foglaltak az irányadók.

3.) A legfontosabb adatkezelési, adatvédelmi fogalmak:

- **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 8.]
- **Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 2.]

- **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 7.]
- **Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 8.]
- **Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 5.]
- **Általános Adatkezelési Tájékoztató:** a közszolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat mellékletét képező, az MVM OTSZ Zrt. honlapján és ügyfélszolgálati irodájában önállóan is elérhető tájékoztató.
- **Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR):** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i, 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet.
- **Érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11.]
- **Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató:** az ügyintézés során történő hangfelvétellel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, az MVM OTSZ Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálati irodájában elérhető tájékoztató.
- **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.
- **Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („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. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 1.]

4.) A jelen Szabályzathoz kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztatók

Az MVM OTSZ Zrt. a távhő szolgáltatás biztosításával összefüggésben kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Info tv. szerinti átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat mellékletét képező, de az MVM OTSZ Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálati irodájában önállóan is elérhető, a közszolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó **Általános Adatkezelési Tájékoztatóban** tesz eleget, **amely jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képezi.**

Az MVM OTSZ Zrt. az ügyintézés során történő hangfelvételek készítésével összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Info tv. szerinti átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének az MVM OTSZ Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálati irodájában elérhető, **a telefonos és személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítésével kapcsolatos adatkezelésre Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban** tesz eleget.

II. Az MVM OTSZ Zrt. által nyújtott távhőszolgáltatást igénybe vevő felhasználók, díjfizetők személyes adatainak kezelése, védelme és biztonsága

Az adatvédelem körében az MVM OTSZ Zrt., mint adatkezelő feladata meghatározni az általa kezelt felhasználókra, díjfizetőkre vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben, Általános Adatvédelmi Rendeletben és Infotv.-ben lefektetett elveknek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozni a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatását, felhasználását vagy nyilvánosságra hozatalát, valamint biztosítani a törlés, a sérülés és a megsemmisülés elleni védelmet.

Az MVM OTSZ Zrt. a távhőszolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Minden tőle elvárhatóat megtesz az általa kezelt személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, felhasználás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelméért.

1.) Az MVM OTSZ Zrt. személyes adatkezelésének jogalapja, az adatkezelés célja, a kezelt személyes adatok köre

1.1.) Az MVM OTSZ Zrt., mint távhőszolgáltató, a Tszt. alapján a törvényben meghatározott tevékenység végzése, valamint az ehhez szükséges szolgáltatási és más szerződések megkötése, a szerződések tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint a Vhr. 3. mellékletét képező Távhő Közszolgáltatási Szabályzatban és az Üzletszabályzatokban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó, valamint a jogszabályban meghatározott díjfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

a) Az adatkezelés jogalapja

A személyes adatok kezelése az Általános Adatvédelmi Rendelet szerint akkor jogszerű, amennyiben:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez; (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés a) pontja)
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges; (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés b) pontja)
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges; (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés c) pontja)
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés f) pontjai).

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély (pl. rendkívüli hideg időjárás) elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetők (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1 bekezdés d) pontja).

A Társaság és a felhasználó szerződéses kapcsolata vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b.) pontja (az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett természetes személy az egyik fél, vagy az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az érintett természetes személy kérésére történő lépések megtétele – a szerződés megkötésnek előkészítése – érdekében szükséges).

A Vhr. 3. mellékletének 9. pontja rögzíti, hogy a közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait), valamint a felhasználó képviselőjének nevét és címét. A szerződésnek tartalmaznia kell továbbá a Tsz. 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait stb. A természetes személyazonosító adatokat a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény 4. § (4) bekezdése határozza meg, mely szerint ezek a polgár családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve. Ennek megfelelően a jogszabályban kifejezetten előírt személyes adatok megadása a közszolgáltatási szerződés megkötéséhez kötelező.

A Társaság és a díjfizető jogviszonya vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja (az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.).

b) Az adatkezelés célja

A felhasználó, díjfizető személyes adatai kezelésének alapvető célja: a szerződés teljesítése, a felhasználó, díjfizető részére a távhőszolgáltatás és a kapcsolódó szolgáltatások elérhetővé tétele, az igénybe vett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és további intézkedések megtétele.

A behajtás körében az adatkezelés célja, hogy a szolgáltatott távhő ellenértékének rendszeres megfizetésére vonatkozó, jogszabályban rögzített felhasználói, díjfizetői kötelezettség megszegése esetén az MVM OTSZ Zrt. ezzel kapcsolatos igényérvényesítésének feltétele – a szükséges felhasználói, díjfizetői adatok ismerete – biztosított legyen.

c) A felhasználók, díjfizetők előzetes tájékoztatása

Az MVM OTSZ Zrt. a távhőszolgáltatás biztosításával összefüggő adatkezeléséről szóló tájékoztatást a jelen Szabályzat mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztatókban adja meg, amely tartalmazza a távhő közszolgáltatás ellátásával kapcsolatos adatkezelés megnevezését és célját, az adatkezelés jogalapját, a kezelt adatok körét, az adatkezelések időtartamát, továbbá azt, hogy az egyes adatkezelési célok tekintetében az adatokhoz kik férhetnek hozzá.

A tájékoztatást az MVM OTSZ Zrt. a felhasználók részére az Üzletszabályzataiban, jelen Szabályzatban és az Adatkezelési Tájékoztatókban, internetes honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban adja meg.

1.2.) A közszolgáltatási szerződés megkötésére irányuló előzetes igénybejelentés, tájékoztatás, adatkezelési szabályai

Ha az erre jogosult személy távhő közszolgáltatást kíván igénybe venni, köteles erre vonatkozóan igénybejelentést tenni.

Az előzetes igénybejelentés során a természetes személy a Tszt.-ben, és a Vhr.-ben foglaltak alapján köteles megadni az alábbi adatait:

- Név
- Lakcím
- Születési hely, idő
- Anyja neve.

Abban az esetben, ha az igénybejelentő nem azonos a felhasználóval, a szerződésben meg kell jelölni a távhőszolgáltatóval közszolgáltatási szerződést kötő felhasználót.

Az igénybejelentő az ajánlatkérés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az ajánlatkérésben általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen az MVM OTSZ Zrt. tudomására jutó személyes adatait az MVM OTSZ Zrt. kezelje.

A szerződés megkötése esetén, a szerződés aláírásával a felhasználó hozzájárul a szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatainak az MVM OTSZ Zrt. által való kezeléséhez.

Ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa, a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használó ajánlatkérőnek ajánlatkéréséhez csatolnia kell a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli beleegyező nyilatkozatát.

1.3.) Az MVM OTSZ Zrt. természetes személy felhasználókkal megkötendő közszolgáltatási szerződése a felhasználó alábbi személyes adatait tartalmazza:

- a felhasználó neve
- a felhasználó születési neve
- a felhasználó anyja neve
- a felhasználó születési helye és ideje
- a felhasználó állandó lakóhelye, levelezési címe
- a felhasználó telefonszáma, e-mail címe
- a felhasználó bankszámlaszáma
- a felhasználási hely adatai, használatának jogcíme
- egyéni vállalkozó esetén továbbá az adószám, a nyilvántartási szám és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számot igazoló okirat

Nem természetes személy felhasználók esetén a közszolgáltatási szerződésben a kapcsolattartó neve és címe kerül rögzítésre, mivel a kapcsolattartó természetes személy ezen adatai személyes adatoknak minősülnek.

1.4.) Az MVM OTSZ Zrt. természetes személy díjfizetők esetében alábbi személyes adatokat kezeli:

- a díjfizető neve
- a díjfizető születési neve
- a díjfizető anyja neve
- a díjfizető születési helye és ideje
- a díjfizető állandó lakóhelye, levelezési címe
- a díjfizető telefonszáma, e-mail címe
- a díjfizető bankszámlaszáma
- a felhasználási hely adatai, használatának jogcíme
- egyéni vállalkozó esetén továbbá az adószám, a nyilvántartási szám és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számot igazoló okirat

1.5.) A felhasználó, díjfizető személyében történt változás esetén alkalmazandó eljárás adatvédelmi szabályai

A felhasználó, díjfizető személyében bekövetkező változást a régi és az új felhasználó, díjfizető a változástól számított 15 napon belül köteles a Vhr., valamint az Üzletszabályzat szerint bejelenteni.

Az egyedi mérővel rendelkező felhasználó személyében történt változás a közszolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval, és igénybejelentésnek minősül az új felhasználó részéről. A díjfizető személyének változása nem érinti a közszolgáltatási szerződés érvényességét.

Az új felhasználó, díjfizető a közszolgáltatási szerződéskötéshez köteles bemutatni az alábbi okiratokat:

- a felhasználó személyazonosságát igazoló okmány, lakcímét igazoló hatósági igazolvány, egyéni vállalkozó esetén továbbá az adószámot, a nyilvántartási számot és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számot igazoló okirat;

- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás;
- felhasználóváltozás esetén olyan nyilatkozat vagy jegyzőkönyv (pl. birtokbaadási jegyzőkönyv), amely – felhasználási hely esetén – dokumentálja az új és a régi felhasználó által, az átadásakor rögzített mérőállás(oka)t és a mérőazonosító(ka)t;
- az MVM OTSZ Zrt. távhőszolgáltatási Üzletszabályzatában meghatározott egyéb okiratok.

A személyazonosságot igazoló okmány (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, útlevél, vezetői engedély) alapján az MVM OTSZ Zrt. ellenőrzi, hogy az eljáró személy rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal, és a közszolgáltatási szerződés nyomtatványban feltüntetett személyes adatok az okiratban foglaltakkal megegyeznek-e.

A bemutatott dokumentumokról a Társaság az igénybejelentő, illetve a felhasználó, díjfizető hozzájárulásával másolatot készíthet. A Társaság által készített másolatból, illetve az igénybejelentő vagy a felhasználó által a Társaság részére nem közvetlenül átadott (postai vagy elektronikus úton megküldött) dokumentumokból minden olyan személyes adatot ki kell törölni vagy ki kell takarni, amelynek kezelésére a Társaság nem jogosult, illetve amely személyes adatok vonatkozásában a Társaság nem rendelkezik adatkezelési céllal (pl. ingatlan vételára stb.).

Az igénybejelentő, illetve a felhasználó, díjfizető által a Társaság részére postai vagy elektronikus úton megküldött (nem személyesen átadott) dokumentum esetében az ajánlatkérő, illetve a felhasználó előzőek szerinti aláírásának hiányában is úgy kell tekinteni, hogy az igénybejelentő, illetve a felhasználó az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult.

Az MVM OTSZ Zrt. ügyintézője eljárása során erre minden felhasználónak, díjfizetőnek köteles a figyelmét felhívni.

Az okirat (vagy kivonata) fénymásolására kizárólag a felhasználó, díjfizető hozzájárulása esetén kerülhet sor. Azon ügyfelek esetében, akik nem járulnak hozzá másolat készítéséhez, a használati jogukat igazoló okirat bemutatását, ellenőrzését (az adatok egyeztetését) és megfelelőségét az MVM OTSZ Zrt. ügyintézője igazolja, és rögzíti a számítógépes nyilvántartásban.

A másolatot az MVM OTSZ Zrt. jogosult megőrizni, és a felhasználóval, díjfizetővel szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

Az ingatlan használatának jogcímét és az ajánlatkérő közszolgáltatási szerződéskötési jogosultságát igazoló okiratok:

- ha az ügyfél a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat (60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy az ingatlanra vonatkozó adás-vételi, ajánlódékozási szerződés, végrehajtási jegyzőkönyv, árverési jegyzőkönyv),
- a korábbi felhasználó, díjfizető elhalálása esetén az elhalálozott személy halotti anyakönyvi kivonata és a jogerős hagyatékátadó végzés, jogerős hagyatékátadó végzés hiányában annak igazolása, hogy az ingatlan használatára jogosult,
- haszonélvezeti jog esetén 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy a haszonélvezeti jogra vonatkozó okirat.
- bérleti, lakásbérleti jog esetén a bérleti, lakásbérleti szerződés és – ha nem a tulajdonos adja bérbe az ingatlant – a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat határozata vagy a vagyongazdálkodóval kötött lakásbérleti szerződés.

1.6.) A telefonos ügyfélszolgálaton (Call Center) történő ügyintézés speciális adatvédelmi szabályai, a telefonos és személyes ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi biztosítékai

Az Fvt. előírásaira figyelemmel a telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

A hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségünkről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Ha a hívó vagy a hívott ügyfél a hangfelvétel ellen tiltakozik, az ügyfél az adott ügyet kizárólag személyesen vagy írásban intézheti.

Az ügyfél kérésére, az erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül - a jogszabály által előírt tárolási időn belül - díjmentesen

- biztosítani kell az MVM OTSZ Zrt. ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,
- hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

Amennyiben az ügyfél kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A felhasználó a fenti jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

A hangfelvétel kiadása az ügyfél és a hangfelvétel azonosításán túl egyéb feltételhez nem köthető.

Az MVM OTSZ Zrt.– az ügyfél hozzájárulása esetén – jogosult a személyes ügyintézés során elhangzottak rögzítése érdekében hangfelvételt készíteni. A hangfelvétellel kapcsolatos tájékoztatás és rendelkezésre bocsátás szabályai megegyeznek a telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel szerinti eljárással.

Amennyiben az adatkezelés céljára figyelemmel a hangfelvétel tárolása már nem szükséges vagy az öt év eltelt, a felvételt törölni kell.

A rögzített hanganyagok jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelmét az MVM OTSZ Zrt. biztosítja.

2.) Adattovábbítás

2.1.) Az adattovábbítás általános szabályai

Az MVM OTSZ Zrt. az adatkezelés céljához szükséges adatokat az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk. (1) bekezdése szerinti valamely jogalap (így különösen a jelen Szabályzat II/1.1.a) pontban írt jogalapok) fennállása, illetve az Általános Adatvédelmi Rendelet 28. cikke szerinti adatfeldolgozó közreműködése esetén átadhatja:

a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;

b) az engedélyes megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;

- c) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a köztársaság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, bíróságoknak, ügyészségnek, nyomozó hatóságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- f) az energiafelhasználási támogatás megállapításával, illetőleg jogszerű igénybevitelének ellenőrzésével összefüggő feladatokat külön jogszabály alapján ellátó szervnek,
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- h) az MVM OTSZ Zrt. megbízása alapján eljáró a b) pontba bele nem értett adatfeldolgozók részére

Az a)–c) és e)–f)-h) pontok esetében az átadásról, illetőleg az átadott adatokról az érintettet egyidejűleg tájékoztatni kell.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adat átvevőjét az MVM OTSZ Zrt.-vel azonos, illetőleg – ha ilyen jogszabály van - jogszabályban az adat átvevőjére vonatkozóan meghatározott titoktartási kötelezettség terheli.

2.) A felhasználók, díjfizetők személyes adatainak továbbítása az MVM OTSZ Zrt. megbízottjai részére

Az MVM OTSZ Zrt. megbízása alapján külső személyek különösen a következő tevékenységeket látják el: számlanyomtatványok, felszólítások és tájékoztatók készítése; közszolgáltatási számlák, egyenlegértékesítők, fizetési felszólítók díjfizetők, felhasználók részére történő kézbesítése.

2.2.1.) Adatfeldolgozás esetén az adatfeldolgozónak az MVM OTSZ Zrt. által részére átadott személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az Info tv., az Általános Adatvédelmi Rendelet, valamint az MVM OTSZ Zrt. és az adatfeldolgozó között megkötött adatfeldolgozási szerződés határozza meg.

2.2.2.) Amennyiben a közszolgáltatási szerződés teljesítésével összefüggésben az MVM OTSZ Zrt. nevében és megbízásából megbízott jár el, erről a felhasználót, díjfizetőt a távhő-számlán vagy más egyedi módon (pl. a megbízott munkatársainak adott megbízólevél bemutatásával, tájékoztató levél megküldésével) tájékoztatja. A felhasználó, díjfizető a távhődíjat a szolgáltató díjbeszedéssel megbízott képviselője részére köteles megfizetni.

2.2.3.) A megbízottnak az MVM OTSZ Zrt. kizárólag a megbízásban rögzített feladatának elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges ügyfél adatokat adja át, a teljesítéshez szükséges formában.

- a./ A hátralék behajtásához a közszolgáltatási szerződést megszegő (hátralékos) felhasználók, díjfizetők nevét, címét, a határidőre ki nem egyenlített számlákra vonatkozó adatokat, az utolsó fizetési felszólítás másolatát Excel file-ban és nyomtatott formában, a peres vagy nem peres úton történő behajtáshoz szükséges egyéb személyes adatokat.
- b./ Számlanyomtatáshoz, elektronikus számlabemutatóhoz a távhőszámlán szereplő adatokat elektronikus úton.

2.2.4.) A megbízottak csak a megbízási szerződés szerinti feladatuk elvégzéséhez szükséges adatokat kapják meg papír alapú adathordozón vagy elektronikus formátumban. Programok, szoftverek nem kerülnek átadásra. A megbízottaknak az adatállományt a felhasználás, illetőleg a megbízási szerződés megszűnése után saját rendszerükből haladéktalanul törölni kell. A törlés végrehajtását, illetve megtörténtét az MVM OTSZ Zrt. jogosult ellenőrizni.

2.2.5.) A megbízott(ak) tevékenységével kapcsolatos bármilyen panasz, reklamáció kivizsgálása az MVM OTSZ Zrt. hatáskörébe tartozik. A megbízotti tevékenységet ellátó szervezet tevékenysége elleni panasz megalapozottsága esetén az MVM OTSZ Zrt. utasítási joggal élhet.

3.) A kezelt adatok védelme és biztonsága, a felhasználók adatkezeléssel kapcsolatos jogai, az MVM OTSZ Zrt. munkavállalóinak kötelezettségei a cég által kezelt személyes adatok védelmével és megőrzésével kapcsolatban

3.1.) Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

Az MVM OTSZ Zrt.a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli, és azokat harmadik személyek részére kizárólag a jogszabályokban és a jelen Szabályzatban meghatározottak szerint teszi hozzáférhetővé.

Az MVM OTSZ Zrt.mindent megtesz az általa kezelt felhasználói személyes adatok jogosulatlan hozzáférés, felhasználás, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás elleni védelméért, illetve egyéb adatainak törlés, sérülés és megsemmisülés elleni védelméért.

E tevékenysége körében az MVM OTSZ Zrt. többek között gondoskodik az adatok

- Mentéséről: A hálózati kiszolgáló gépen (a továbbiakban: szerver) tárolt személyes adatok elvesztésének elkerülése rendszeres mentéssel biztosítható.
- Tűzvédelmi megóvásáról: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.
- Vírusvédelméről: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali munkaállomásain gondoskodni kell a vírusmentesítésről.
- Hozzáférés-védelméről: Az adatokhoz csak érvényes, személyre szóló jogosultsággal lehet hozzáférni.
- Hálózati védelméről: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

Az MVM OTSZ Zrt.az adatkezelési műveleteket úgy tervezi meg és hajtja végre, hogy az Info tv. és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magán-szférájának védelmét.

A személyes adatok automatizált feldolgozása során az MVM OTSZ Zrt. biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szervereknek továbbították vagy továbbíthatják;

- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

Az MVM OTSZ Zrt. az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

3.2.) A felhasználók adatkezeléssel kapcsolatos jogait részletesen az Adatkezelési Tájékoztatók tartalmazzák

3.3.) Az MVM OTSZ Zrt. által kezelt személyes adatok védelmével és megőrzésével kapcsolatos munkavállalói kötelezettségekre a Csoportszintű adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban foglaltak az irányadók.

4.) Az adatok kezelésének határideje.

A felhasználóhoz (díjfizetőhöz) kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot, ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, és így számviteli bizonylatnak minősülnek, az MVM OTSZ Zrt. a hatályos adó-, számviteli és egyéb jogszabályokban meghatározott megőrzési időig, illetőleg a polgári jogi elévülés időpontjáig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: a szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

Az MVM OTSZ Zrt. a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

- a) kezelése jogellenes vagy jogszabály a törlését elrendeli;
- b) a felhasználó, illetve a díjfizető azt kéri vagy az adatkezelés ellen tiltakozik, kivéve a kötelező adatkezelés esetét;
- c) az adatkezelés jogalapja megszűnt;
- d) az hiányos vagy téves, és ez az adat felhasználását lehetetlenné teszi;
- e) azt az MVM OTSZ Zrt.-re előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) az adatkezelés célja megszűnt;
- g) azt bíróság vagy a NAIH elrendeli.

A törlési kötelezettség a)-c) és az f) pont esetében nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

Az adatok kezelésének határidejét részletesen az Adatkezelési Tájékoztatók tartalmazzák.

III.) Hatálybalépés, adatvédelmi tisztviselő, belső adatvédelmi felelős, felelősök

Jelen Szabályzat 2021.január 01. napján lép hatályba, egyidejűleg hatályát veszti az NKM Oroszlányi Szolgáltató Zrt. 2019. június 30. napjától hatályos Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata.

Az MVM OTSZ Zrt. Általános Adatvédelmi Rendelet szerinti adatvédelmi tisztviselője Kovács István, az adatvédelmi tisztviselő feladatait az Általános Adatvédelmi Rendelet 39. cikke határozza meg.

Az MVM OTSZ Zrt. belső adatvédelmi felelőse Bucsi Zoltán.

Az adatvédelmi tisztviselőre és a belső adatvédelmi felelősre vonatkozó részletes szabályokat a Csoportszintű adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

Az adatvédelmi tisztviselő és a belső adatvédelmi felelős elérhetőségét, valamint a jelen Szabályzatot az ügyfélszolgálaton elérhetővé kell tenni.

Az MVM OTSZ Zrt. osztályvezetői kötelesek meggyőződni arról, hogy a Szabályzat tartalmát minden munkavállaló megismerte.

A Szabályzat, illetőleg az abban hivatkozott jogszabályok, szabályzatok alkalmazása és teljes körű betartása az MVM OTSZ Zrt. minden munkavállalójának munkaviszonyából származó kiemelt, lényeges kötelezettsége.

A központi számítógépes rendszeren tárolt személyes adatok védelmének és biztonságának technikai biztosítása az MVM OTSZ Zrt. informatikai területért felelős vezetőjének kötelezettsége.