Adatkezelési Tájékoztató

az érintett természetes személyek részére az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a lakossági felhasználóknál végzendő Felhasználói Elégedettség Felmérésekben önkéntesen részt vevő földgázfelhasználók és fizetők egyes személyes adatainak a Felhasználói Elégedettség Felmérésekkel összefüggésben történő kezeléséről

Bevezetés

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52., **a továbbiakban: Hivatal**) a felhasználói érdekek védelmében, a felhasználói elégedettségi szint, valamint az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt-vel szembeni elvárás és az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőinek felmérése, továbbá a szolgáltatások színvonalának ellenőrzése érdekében jogerős közigazgatási határozatban **(a továbbiakban: FEF határozat)** kötelezte az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt-t, hogy a 2020. évtől kezdődően kétévente mérje, illetve független közvélemény-kutató szervezettel méresse fel a lakossági felhasználók földgázellátással kapcsolatos elégedettségét (**a továbbiakban: Felhasználói Elégedettségi Felmérés vagy FEF).**

A jelen Adatkezelési Tájékoztató az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a lakossági felhasználóknál az előző bekezdésben hivatkozott jogerős közigazgatási határozat alapján 2020. évtől kezdődően kétévente kötelezően elvégzendő (elvégeztetendő) Felhasználói Elégedettség Felmérésekben önkéntesen részt vevő földgázfelhasználóknak és fizetőknek a Felhasználói Elégedettség Felmérésekkel összefüggésben kezelt személyes adatainak adatkezelésére 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

Adatkezelő:	**MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (jelen Tájékoztatóban a továbbiakban: Adatkezelő vagy Engedélyes**)
Székhelye:	1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Postacím:	1439 Budapest, Pf. 700
Cégjegyzékszáma:	01-10-140263
Honlapjainak címe:	www.mvmnext.hu/nyitolap, mvmenergiakereskedo.hu, mvmaramkereskedo.hu
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@mvm.hu
Telefonszám:	+36 1/20/30/70 474 9999
Adatvédelmi tisztviselő:	dr. Józan Flóra (dpo@mvm.hu)

A jelen Tájékoztató szempontjából **személyes adat** az 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, ügyfélazonosító, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható.

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

A jelen Tájékoztató tárgya **az Adatkezelő és/vagy megbízottja (a továbbiakban: Kutató vagy Közvéleménykutató)** által a Hivatal Bevezetésben hivatkozott jogerős közigazgatási határozatában és mellékleteiben foglalt kötelezéseknek megfelelően a Felhasználói Elégedettségi Felmérések elvégzésével összefüggésben az ezekben

önkéntesen részt vevő természetes személyek (felhasználók, fizetők) személyes adatainak kezeléséről, **a Hivatal és/vagy megbízottja (a továbbiakban: Koordinátor)** részére történő továbbításáról részletes előzetes adatkezelési tájékoztatás biztosítása az Érintett természetes személyek részére.

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban használt „felhasználó" fogalma alatt a Get. és Get.Vhr. szerinti „fizető" is értendő, akkor is, ha a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban a „fizető" külön nincs nevesítve.

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban ismertetett FEF három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú és célú felmérésből áll, melyek az Alapfelmérés, a Kiegészítő Felmérés és az Azonnali Felmérés.

Az Alapfelmérés az Adatkezelő megbízásából a Kutató által végzett, a Hivatal által megbízott Koordinátor által koordinált és kiértékelt egyszeri, eseményfüggetlen FEF vizsgálat, amely a földgázágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, kérdőíves személyes megkérdezésen alapuló adatfelvétel.

A Kiegészítő Felmérés a Hivatal által megbízott Koordinátor által végzett időszakos, eseményközeli FEF vizsgálat, amely a földgázágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgáló, alapvetően telefonos megkérdezésen alapuló adatfelvétel, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósul meg.

Az Azonnali Felmérés a földgázágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, folyamatos, esemény utáni adatfelvétel, amelyet a személyes, a telefonos és az elektronikus (online, e-mail) ügyfélkapcsolat (amennyiben az Engedélyes biztosít ilyen lehetőséget) befejező fázisaként, az adott ügyfélkapcsolati formához illeszkedő, időszakosan váltakozó 1 darab kérdés lekérdezésével kell megvalósítani. **Ennek során biztosítani kell az önkéntes és anonim válaszadás lehetőségét, így az Azonnali Felmérés során személyes adat kezelés nem történik. Ebből következően az Azonnali Felmérés a jelen Adatkezelési Tájékoztatónak nem tárgya.**

A Hivatal FEF Határozatának A melléklete (**FEF Szabályzat**) **szerint a FEF alapvető – személyes adat kezelést érintő - etikai megfontolásai a szakmai sztenderdek alapján a következők:**

a) biztosítani kell a felmérésben részt vevő felhasználók anonimitását – a kutatási kérdésekre adott válaszai és személyes adatai elkülönítésével;

b) a felmérésben résztvevő felhasználók önkéntesen járuljanak hozzá a kutatás sikeréhez, bármikor, hátrányos következmények nélkül megtagadhassák a kutatásban való részvételt, illetve az adatkezelés során bármikor, akár az adatfelvételt követően is élhessenek személyes adataik tekintetében őket megillető érintetti jogaikkal;

c) az adatfelvételek megkezdése előtt a résztvevőknek – a kutatási adatkezelési tervekkel összhangban – teljes körű tájékoztatást kell kapniuk a kutatás körülményeire vonatkozóan, az adatkezelésre vonatkozó tájékoztatást on-line hozzáférhetővé, és azt az adatkezelés tartama alatt mindvégig elérhetővé kell tenni.

Adatkezelő felhívja a figyelmet arra, hogy a FEF elvégzésével összefüggésben a Hivatal önálló adatkezelőnek minősül, a Koordinátor pedig a Hivatal megbízásából látja el feladatait.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató a felhasználók teljes körű tájékoztatásának biztosítása, a FEF folyamatának átlátható bemutatása érdekében tartalmaz olyan elemeket, amelyek az önálló adatkezelő Hivatal, illetve a Koordinátor FEF-et érintő adatkezeléseire is vonatkozik, ugyanakkor az Adatkezelő jelen Adatkezelési Tájékoztatója nem minősül az önálló adatkezelő Hivatal, illetve az általa megbízott Koordinátor saját adatkezeléseire vonatkozó adatkezelési tájékoztatónak.

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)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.)
- a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (Get.Vhr.)

- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2013. évi XXII. törvény (MEKHtv.)

3. <u>A adatkezelés jogalapja</u>

Adatkezelésünk jogalapja elsősorban az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének

- **a) pontja (hozzájáruláson alapuló adatkezelés),**

valamint

- **c) pontja (jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés),**

a jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés esetében a MEKHtv. alábbi rendelkezése.

A MEKHtv. 5/G. § (3) bekezdése szerint **a Hivatal** a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 127. § ly) pontjában foglalt feladata (elvégzi, valamint az érintett engedélyesek közreműködésével elvégezteti az engedélyes működési területén a felhasználói elégedettségi szint, továbbá az egyes engedélyesekkel szembeni elvárás, valamint a földgázellátás jellemzőinek felmérését) ellátásához **az engedélyestől adatot kérhet,** és legfeljebb 12 hónapig kezeli a felhasználó nevét, a felhasználó által kapcsolattartási módként választott elérhetőségét, a felhasználási hely adatait, valamint az ügyfélszolgálat felhasználó általi felkeresésének idejére, céljára és módjára vonatkozó adatokat. Ha a Hivatal a feladat ellátásához közreműködőként adatfeldolgozót vesz igénybe, akkor az adatfeldolgozó személyére vonatkozó információkat a Hivatal honlapján közzéteszi.

<u>A felhasználó és a fizető Alapfelmérésben és Kiegészítő Felmérésben való részvétele önkéntes, az az érintett felhasználó, fizető hozzájárulásán (az Érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánításán) alapul.</u>

A FEF Határozat szerint az Alapfelmérés során a felmérésben résztvevő felhasználó hozzájárulását a Határozat F mellékletét képező Adatkezelési Nyilatkozaton kell beszerezni.

A FEF Szabályzat szerint az Alapfelmérésben történő adatfelvétel előtt a kutatásról való tájékoztatót követően a kérdezőbiztosoknak a megkérdezettekkel Adatkezelési Nyilatkozatot kell kitöltetni, amelyben a megkérdezett felhasználó hozzájárul a felmérés elvégzéséhez, valamint elfogadja azt, hogy személyes adatait az adatfelvétel ellenőrzési folyamatában a Koordinátor felhasználhassa. Az Adatkezelési Nyilatkozat személyes adatokat (nevet, címet és telefonszámot) is tartalmaz. A megkérdezettek adatait a Kutatónak kell – az Adatkezelőn és a Hivatalon keresztül – a Koordinátor rendelkezésére bocsátania. Az ellenőrzéshez szükséges személyes adatok (név, cím, telefonszám) kezelésének jogalapja a megkérdezett hozzájárulása. A megkérdezett a hozzájárulását azzal adja meg, hogy a kutatásban az adatkezelésről szóló tájékoztatást követően részt vesz, és az Adatkezelési Nyilatkozatot aláírásával elfogadja.

A Kiegészítő Felmérésben résztvevő felhasználó hozzájárulását a Határozat G mellékletét képező Adatkezelési Nyilatkozat segítségével kell beszerezni.

Az adatfelvétel során a megkérdezetteket tájékoztatni kell a megkereső személyéről (a Hivatal által megbízott Koordinátor) és a kutatás tényéről, így eldöntheti, hogy részt vesz-e a kutatásban, amely hozzájárulás jogalapot képez az adatkezelésre.

Az Érintett az Alapfelmérésben és/vagy Kiegészítő Felmérésben való részvételhez megadott hozzájárulását bármikor önkéntesen visszavonhatja, azonban a hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. Hiányos, ellentmondásos vagy értelmezhetetlen jelölést az Adatkezelőnek a hozzájárulás megtagadásaként kell értelmeznie.

A személyes adatai megadásával az Érintett kijelenti, hogy a jelen Tájékoztatónak az adat megadásának időpontjában hatályos változatát megismerte és kifejezetten elfogadta.

4. <u>Adatkezelési célok</u>

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglalt adatkezelések célja a FEF Határozatban és mellékleteiben részletesen meghatározottak szerinti Felhasználói Elégedettség Felmérések elvégzése, ezen belül:

- a FEF Határozatban részletesen meghatározottak szerint az Alapfelmérés (kérdőíves adatfelvétel) Adatkezelő általi elvégzése, illetve elvégeztetése az Adatkezelő által megbízott Kutatóval, mint adatfeldolgozóval, ehhez előzetesen Adatkezelési Nyilatkozat beszerzése az Érintettektől

- a Kutató által az Alapfelmérés végrehajtása során rögzített adatokat tartalmazó adatbázis megküldése a Hivatal, illetve a Hivatal által megbízott Koordinátor részére

  Az adatfelvétel során adott válaszokat az Adatkezelő, a Kutató, mint Adatkezelő adatfeldolgozója, illetve a Hivatal és a Koordinátor a kutatás elemzése és kiértékelése céljából használják fel.

- az Alapfelmérés végrehajtásának ellenőrzése érdekében szolgáltatott felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázis megküldése a Hivatal, illetve a Hivatal által megbízott Koordinátor részére

  Az átadott adatokat a Koordinátor a Kutató által megbízott kérdezőbiztos munkájának telefonos ellenőrzésének céljából használja fel.

- a Kiegészítő Felmérés (kérdőíves adatfelvétel) Koordinátor általi végrehajtása, megvalósítása céljából a felhasználóktól ehhez Adatkezelési Nyilatkozat beszerzése és a felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázis megküldése a Hivatal, illetve a Hivatal által megbízott Koordinátor részére.

  A Koordinátor az Adatkezelési Nyilatkozaton megadott személyes adatokat átveszi, kezeli, továbbá ezen Adatkezelési Nyilatkozatot tárolja, abból a célból, hogy a Hivatal által kiírt kutatás kérdőíves adatfelvétele kapcsán a felhasználót megkeresse és válaszait a kutatásra felhasználhassa.

5. <u>Kezelt személyes adatok köre, az adatok igénylésének oka, az adatok forrása</u>

- **a) Az Alapfelmérés kapcsán kezelt személyes adatok köre:**

  - az Alapfelmérés Adatkezelő általi elvégzése, illetve elvégeztetése és az Alapfelmérés végrehajtása során rögzített adatokat tartalmazó adatbázis megküldése adatkezelési célok kapcsán:

    - az Alapfelmérés kérdőívén (FEF Határozat B melléklet) szereplő adatok, így különösen a válaszadónak a földgázellátás folyamatosságával, a leolvasással, méréssel, az ügyfélszolgálattal, a tájékoztatással, a földgáz minőségével, az ár-érték aránnyal, a környezet védelmével kapcsolatos véleményei, továbbá a kérdezett neme, születési éve, legmagasabb iskolai végzettsége, a háztartásban élő személyek száma, a közművekkel kapcsolatos ügyintéző személye, a lakóingatlan jellege, a település típusa, éves földgázfogyasztás m3-ben, éves földgázfogyasztási kategória, földgázfelhasználás célja, földgázfogyasztásért évente fizetett összeg, stb.

    - az Alapfelmérés Adatkezelési Nyilatkozatán (FEF Határozat F melléklet) szereplő adatok: név, lakcím, telefonszám, dátum, aláírás, valamint ezeken túl az Érintett felhasználó Adatkezelő által nyilvántartott felhasználó azonosító száma, az Érintett felhasználó Adatkezelő általi egyértelmű azonosíthatósága céljából.

    - az Alapfelmérés végrehajtásának ellenőrzése érdekében szolgáltatott felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázis megküldése a Hivatal, illetve a Hivatal által megbízott Koordinátor részére: ezen adatkezelési célból a név, lakcím és telefonszám kerül átadásra

Az Adatkezelési Nyilatkozaton feltüntetett személyes adatokat a kitöltött kérdőívtől elkülönítve kell rögzíteni, a kérdőívvel kizárólag azonosító útján lehet összekapcsolni.

Az azonosíthatóság célja annak ellenőrzése, hogy valóban az Adatkezelési Nyilatkozatban szereplő személy válaszolt-e a kérdésekre. Az azonosíthatóságot a Kutatónak és a Koordinátornak a felmérés ellenőrzésének lezárultát követően meg kell szüntetnie.

- **b) A Kiegészítő Felmérés kapcsán kezelt személyes adatok köre:**

  - a Kiegészítő Felmérés Adatkezelési Nyilatkozatán (FEF Határozat G melléklet) szereplő adatok: név, telefonszám, e-mail cím, dátum, aláírás, valamint ezeken túl az Érintett felhasználó Adatkezelő által nyilvántartott felhasználó azonosító száma, az Érintett felhasználó Adatkezelő általi egyértelmű azonosíthatósága céljából.

Az adatok igénylésének oka: a Hivatal FEF Határozatának végrehajtása, a FEF Határozat szerinti Felhasználói Elégedettség Felmérések elvégzése.

A FEF-ben, a kérdőíves adatfelvételben történő önkéntes részvétel, személyes adatai ennek kapcsán való kezeléséhez történő hozzájárulás során az Érintett bocsátja az Adatkezelő és/vagy megbízottja rendelkezésére fenti személyes adatait, így **az adatok forrása az Érintett**.

6. Az adatok megismerésére jogosultak, az adattovábbítások címzettjei, indoka

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatok megismerésére jogosultak Adatkezelőnél: az Adatkezelő FEF-fel összefüggő feladatokat ellátó munkatársai.

A 9. pontban hivatkozott Adatfeldolgozó (Kutató) esetében az Adatkezelő általi adattovábbítás indoka, hogy az Adatfeldolgozó adatfeldolgozói tevékenységét el tudja látni.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatok megismerésére jogosultak Kutatónál: a Kutató FEF-fel összefüggő feladatokat ellátó munkatársai, illetve a részéről kérdezőbiztosként eljáró természetes személyek.

A FEF Határozatban a Hivatal által rögzítettek szerint: tekintettel arra, hogy az Alapfelmérésre vonatkozóan a FEF Szabályzat IV.3.3. pont 1. alpontjában megfogalmazott „A mintavétel alapja a személyes adatoktól mentes szolgáltatási címjegyzék” nem azonosítja be személyesen a felhasználót, a Hivatal álláspontja szerint, a név nélküli, csak címeket tartalmazó lista nem tartalmaz személyes adatot, ezért kiadható az Engedélyes által megbízott Kutató számára.

Erre figyelemmel az Adatkezelő személyes adatoktól mentes szolgáltatási címjegyzéket továbbít a Kutató részére a mintavételi követelményeknek megfelelően az Alapfelmérés adatfelvételének (a FEF Határozat B szerinti kérdőív kitöltésének) elvégzése céljából.

A FEF Határozat kötelezésnek megfelelően az Adatkezelő, illetve megbízásából a Kutató a FEF Szabályzatnak megfelelően végrehajtott FEF adatbázisait (az Alapfelmérés végrehajtása során keletkezett felmérési adatokat tartalmazó adatbázisokat, az Alapfelmérés végrehajtásának ellenőrzése érdekében a felhasználó által szolgáltatott felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázisokat, a Kiegészítő Felmérés végrehajtása érdekében a felhasználó által szolgáltatott felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázisokat) a FEF Szabályzatban meghatározottak szerint, a FEF Szabályzatban, valamint az Ütemtervben meghatározott időpontokban adja át a Hivatal és a Hivatal által megbízott Koordinátor számára.

Az Alapfelmérés kapcsán az Adatkezelő, illetve az általa megbízott Kutató a felhasználó hozzájárulásával a kérdőívet (illetve az abban szereplő személyes adatokat), valamint az adatfelvétel végrehajtásának ellenőrzése céljából a név, lakcím, és telefonszám adatokat továbbítja a Hivatal, illetve az általa megbízott Koordinátor részére.

Az Adatkezelési Nyilatkozatokat a Kutató tárolja, de azokhoz a Koordinátor hozzáférhet.

A Kiegészítő Felmérés Koordinátor általi végrehajtása érdekében az Adatkezelő, illetve az általa megbízott Kutató a felhasználó hozzájárulásával a Kiegészítő Felmérés Adatkezelési Nyilatkozatát (FEF Határozat G melléklet), illetve az azon szereplő adatokat (név, telefonszám, e-mail cím) továbbítja a Hivatal, illetve az által megbízott Koordinátor részére. A fentiek szerinti felhasználó azonosító szám nem kerül továbbításra sem a Hivatal, sem a Koordinátor részére.

7. A személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama

Az Alapfelmérés Adatkezelési Nyilatkozatán (FEF Határozat F melléklet) szereplő személyes adatokat (név, lakcím, telefonszám, dátum, aláírás) a Kutató és a Koordinátor az adatkezelési cél teljesültével (azaz a kérdezőbiztos munkája ellenőrzésének lezárultával), de legkésőbb 3 hónap elteltével törölni köteles.

A Kiegészítő Felmérés Adatkezelési Nyilatkozatán (FEF Határozat G melléklet) szereplő személyes adatokat (név, telefonszám, e-mail cím, dátum, aláírás) az Adatkezelő, illetve a Kutató – a felhasználónak a Kiegészítő Felmérés Adatkezelési Nyilatkozatán tett hozzájárulása szerint – a felmérés évének december 31. napjáig vagy az adatkezelési hozzájárulás felhasználó általi visszavonásáig kezeli.

A Koordinátor az átadott adatokat a megkeresést követően, az adatkezelési cél teljesültével (azaz a kérdőíves adatfelvétel lezárultával), de legkésőbb a felmérés évét követő év március 31. napjáig törli.

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

Az Érintett felhasználó hozzájárulásával kezelt adatok az Érintett kérésére is bármikor törlésre kerülnek.

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 ismerheti 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 rendelten, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a személyes adatokhoz.

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 hozzáférésből erednek.

9. <u>Adatfeldolgozó(k)</u>

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

Az Adatfeldolgozó Adatkezelő általi igénybevételéhez, az Adatfeldolgozó részére az Adatkezelő által történő személyes adat átadáshoz az Általános Adatvédelmi Rendelet szerint az Érintett természetes személy hozzájárulása nem szükséges, így az Adatfeldolgozó a FEF végzéséhez szükséges, illetve a FEF végzése kapcsán tudomására jutó mindazon személyes adatok kezelésére jogosult, amelyeket az Adatkezelő is kezelheti.

A jelen Tájékoztató szerinti felhasználók, fizetők személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként az alábbi cégek, személyek járnak el:

Adatfeldolgozó neve, székhelye	**Adatfeldolgozó által végzett tevékenység**	**Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok**
MVM Services Zrt. 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.	A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen meghatározott FEF tevékenységekkel kapcsolatos kutatások koordinálása.	A jelen Adatkezelési Tájékoztató 5. pontjában részletesen felsorolt személyes adatok.
New Land Media Kft. 1025 Budapest, Felső Zöldmáli út 72.	A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen meghatározott FEF tevékenységekkel kapcsolatban megbízott Kutató feladatainak teljes körű ellátása	A jelen Adatkezelési Tájékoztató 5.a pontjában részletesen felsorolt személyes adatok.
Századvég Közéleti Tudásközpont Alapítvány 1037 Budapest, Hidegkuti Nándor u. 8-10.	A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen meghatározott FEF tevékenységekkel kapcsolatban megbízott Kutató feladatainak teljes körű ellátása	A jelen Adatkezelési Tájékoztató 5.a pontjában részletesen felsorolt személyes adatok.
MVM Ügyfélkapcsolati Kft. 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.	Személyes ügyfélszolgálati irodán nyilatkoztatás végzése. Nyilatkozat adatainak rögzítése MEKH felé történő adatszolgáltatás céljából.	A jelen Adatkezelési Tájékoztató 5.b pontjában részletesen felsorolt személyes adatok.
4sales Systems Üzleti Rendszerfejlesztő és Tanácsadó Kft. 7100 Szekszárd, Keselyűsi út 22.	MEKH által előírt online és e-mail csatornán végzett FEF tevékenység végzéséhez kapcsolódó online és e-mail csatorna kialakítása.	A jelen Adatkezelési Tájékoztató 5.b pontjában részletesen felsorolt személyes adatok.

Az Adatfeldolgozó a fenti személyes adatokat az Adatkezelővel fennálló szerződése időtartama alatt, illetve az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig jogosult kezelni.

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

10.1. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok

Az Érintett kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat:

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről (az adatkezelés megkezdését megelőzően, illetve az adatkezelés során)
- hozzáférést személyes adataihoz (személyes adatai adatkezelő általi rendelkezésére bocsátását),
- személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését,
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását (zárolását),
- joga van az adathordozhatósághoz,
- tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

Amennyiben az Érintett fenti jogai valamelyikének gyakorlása érdekében a Kutató, mint Adatfeldolgozó részére nyújt be beadványt, a Kutató a kérelem benyújtásáról az Adatkezelőt haladéktalanul értesíti és az Érintett kérelmét az azzal összefüggésben keletkezett valamennyi információval és dokumentummal együtt az Adatkezelő részére továbbítja. A kérelem elbírálása és annak alapján az intézkedés meghozatala az Adatkezelő feladata.

10.1.1. A tájékoztatás kéréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 13-14. cikkei alapján)

Az Érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől arról, hogy

- milyen személyes adatait,
- milyen jogalapon,
- milyen adatkezelési cél miatt,
- milyen forrásból,
- mennyi ideig kezeli,
- alkalmaz-e adatfeldolgozót, ha igen, az esetleges adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
- az Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait
- az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről.

Az Adatkezelő az Érintett kérelmét legfeljebb egy hónapon belül, az általa megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

10.1.2. A hozzáféréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 15. cikke alapján)

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a kezelt személyes adataihoz hozzáférést kapjon.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – ha ez nem ütközik más jogszabályi akadályba - az érintett rendelkezésére bocsátja. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

10.1.3. A helyesbítéshez, kiegészítéshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 16. cikke alapján)

Az Érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy az Adatkezelő módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja elérhetőségi adatait vagy kérheti, hogy az Adatkezelő által kezelt bármely pontatlan személyes adatát az Adatkezelő helyesbítse).

Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Érintett jogosult arra, hogy kérje az Adatkezelő által kezelt hiányos személyes adatai megfelelő kiegészítését.

Az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

10.1.4. A törléshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 17. cikke alapján)

Az Érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérhet az Adatkezelőtől személyes adatainak a törlését.

A személyes adatok törlése alapvetően akkor kérhető, ha adatkezelésünk az Ön hozzájárulásán alapul. Ilyen esetben személyes adatait töröljük.

10.1.5. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 18. cikke alapján)

Az Érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával).

A zárolás addig tart, amíg az Érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását. Az adat zárolását kérheti az Érintett például abban az esetben, ha úgy gondolja, hogy adatait az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy az adatait az Adatkezelő ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot, ezt követően törli az adatokat.

10.1.6. Adathordozhatósághoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 20. cikke alapján)

Az Érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelő, ha:

- az adatkezelés az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

10.1.7. A tiltakozáshoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikke alapján)

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tiltakozhat személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti, az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések jogalapjaira figyelemmel ezen adatkezelések kapcsán ezen jog nem értelmezhető.

10.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek

Az Adatkezelő megkeresése

Javasoljuk, hogy a bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezése előtt az Adatkezelőnek legyen szíves elküldeni a személyes adatai kezelésével kapcsolatos megkeresését, panaszát, hogy azt kivizsgálhassuk és megnyugtatóan orvosolhassuk, illetve 10.1. pont szerinti valamely kérelmét, igényét – annak megalapozottsága esetén - teljesíthessük.
Az Adatkezelő az Érintett 10.1. pont szerinti valamely adatkezeléssel kapcsolatos jogának érvényesítése, adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori jogszabályokban által előírt időn belül vizsgálja ki az ügyet, intézkedik a megkereséssel kapcsolatban és nyújt tájékoztatást az ügyben az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a megkeresés összetettségét és a megkeresések számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a megkeresést, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adjuk meg, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedést az Érintett megkeresése alapján késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben, tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának, a kérelem teljesítése megtagadásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett az alábbiak szerint bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezhet ügyében.

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 az Adatkezelő 1.) pontban felsorolt elérhetőségein.

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) 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/ 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.