

Szerepkör	Név	Pozíció
Folyamatszponzor:	Dr. Márkusfalvi-Tóth Ádám s.k.	Jogi és szabályozási igazgató
Folyamatgazda:	Dr. Aratóné Dr. Svébis Katalin s.k.	Belső adatvédelmi felelős, JSZIG
Ellenőrizte:	Dr. Márkusfalvi-Tóth Ádám s.k.	Jogi és szabályozási igazgató
Ellenőrizte:	Barta Ferenc s.k.	Senior szabályzatmenedzsment szakértő

## Next-Bsz-016

### AZ MVM NEXT ENERGIAKERESKEDELMI ZRT.

## FÖLDGÁZ- ÉS VILLAMOSENERGIA EGYETEMES SZOLGÁLTATÓI ENGEDÉLYES ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI

### BELSŐ SZABÁLYZATA

Hiezl Gábor s.k.  
vezérigazgató  
(jóváhagyó és hatályba helyező)

Ezen szabályozás mindenkor érvényes, ellenőrzött példánya az MVM Csoport számítógépes hálózatának MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. belső szabályzatait tartalmazó dokumentumtárában található.

A kinyomtatott példányok hatályosságát használat előtt ellenőrizze!

## Tartalomjegyzék

1.	A szabályzat célja.....	3
2.	A szabályzat hatálya .....	3
2.1.	Időbeli hatály.....	3
2.2.	Személyi hatály.....	3
2.3.	Tárgyi hatály .....	3
3.	Kapcsolódó főbb szabályzatok.....	3
4.	Fogalmak, alapelvek .....	4
4.1.	Fogalmak .....	4
4.2.	Alapelvek .....	5
5.	A szabályzat tárgya, tartalma.....	6
5.1.	A Társaság által kezelt személyes adatok kezelésének jogalapja, az adatkezelés céljai, a fogyasztók előzetes tájékoztatása .....	6
5.1.1.	Az adatkezelés jogalapja .....	6
5.1.2.	Az adatkezelés célja .....	7
5.1.3.	A fogyasztók előzetes tájékoztatása .....	7
5.2.	A Társaság által kezelt személyes adatok köre .....	8
5.2.1.	Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatkérés adatkezelési szabályai.....	8
5.2.2.	A Társaság természetes személy fogyasztókkal megkötendő egyetemes szolgáltatási mintaszerződése a fogyasztó (fizető) alábbi személyes adatait tartalmazza:.....	9
5.2.3.	Az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítésével, illetőleg annak a fogyasztó által történő esetleges megszegésével, valamint az elosztóhálózat-használati szerződések megbízottként történő kezelése kapcsolatban a Társaság a fogyasztók alábbi személyesadatait tartja nyilván: .....	9
5.3.	A fogyasztó személyében történt változás esetén alkalmazandó eljárás speciális adatvédelmi szabályai .....	10
5.4.	A telefonos ügyfélszolgálaton (Call Center) történő ügyintézés speciális adatvédelmi szabályai, a telefonos és személyes ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi biztosítékai. ....	11
5.5.	Adattovábbítás.....	12
5.5.1.	Az adattovábbítás általános szabályai .....	12
5.5.2.	A fogyasztók személyes adatainak továbbítása a Társaság megbízottai részére.....	13
5.6.	A kezelt adatok védelme és biztonsága, a fogyasztók adatkezeléssel kapcsolatos jogai, a Társaság munkavállalóinak kötelezettségei a cég által kezelt személyes adatok védelmével és megőrzésével kapcsolatban. ....	14
5.6.1.	Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések.....	14
5.6.2.	A fogyasztók adatkezeléssel kapcsolatos jogai, a Társaság munkavállalóinak kötelezettségei a cég által kezelt személyes adatok védelmével és megőrzésével kapcsolatban... ..	15
5.7.	Adatvédelmi tisztviselő, belső adatvédelmi felelős, felelősök. ....	16
6.	Kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztatók.....	16
7.	Mellékletek és formanyomtatványok .....	16

## 1. A szabályzat célja

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (a továbbiakban: Társaság) földgáz és villamos energia egyetemes szolgáltatói engedélyes Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának (a továbbiakban: Szabályzat) célja **a Társaság földgáz és villamos energia egyetemes szolgáltatásai biztosításával összefüggő** ügykezelésének és iratkezelésének adatvédelmi és adatbiztonsági szabályainak meghatározása, különös tekintettel a Társaság földgáz és/vagy villamos energia egyetemes szolgáltatására jogosult, illetve azt igénybe vevő természetes személy ügyfeleinek a Társaság által kezelt személyes adatainak kezelésével kapcsolatos adatvédelmi követelményekre.

## 2. A szabályzat hatálya

### 2.1. Időbeli hatály

A Szabályzat 2021. január 1. napján lép hatályba és a hatályon kívül helyezés napjáig alkalmazandó.

### 2.2. Személyi hatály

Jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság valamennyi szervezeti egységére és munkavállalójára.

### 2.3. Tárgyi hatály

Jelen Szabályozás kiterjed a Társaság földgáz és villamos energia egyetemes szolgáltatásai biztosításával összefüggő ügykezelésének és iratkezelésének adatvédelmi és adatbiztonsági szabályaira, különös tekintettel a Társaság földgáz és/vagy villamos energia egyetemes szolgáltatására jogosult, illetve azt igénybe vevő természetes személy ügyfeleinek a Társaság által kezelt személyes adatainak kezelésével és továbbítással kapcsolatos adatvédelmi követelményekre.

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

## 3. Kapcsolódó főbb szabályzatok

- Földgáz Egyetemes Szolgáltatási Üzletszabályzat
- Villamosenergia Egyetemes Szolgáltatási Üzletszabályzat
- Az MVM Csoport CsSz-36. sz. Személyes Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata (a továbbiakban: CsSz-36. sz. Szabályzat)
- Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. Next-Bsz-046 sz. adatkezelési – és az MVM Csoport CsSz-36. sz. Személyes Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatának megfeleltetéséről szóló – Belső Szabályzata

A jelen Szabályzatban foglaltak a CsSz-36. sz. Szabályzatban rögzítettekkel összhangban, a CsSz-36. sz. Szabályzatban foglaltakkal együttesen alkalmazandóak.

Abban az esetben, ha a CsSz-36. sz. Szabályzat és a jelen Szabályzat előírásai között bármilyen ellentmondás van, automatikusan a CsSz-36. sz. Szabályzat rendelkezései az irányadóak.

### **Jelen Szabályzat különösen a következő jogszabályok rendelkezésein alapul:**

- 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 (Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR)

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
- 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 villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (VET)
- a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (VET. Vhr.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fvt.)

## 4. Fogalmak, alapelvek

### 4.1. 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:** az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozó, az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat mellékletét képező, a Társaság honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban önállóan is elérhető tájékoztatók.
- **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, a Társaság honlapján és az ügyfélszolgálati irodáiban 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.]

## 4.2. Alapelvek

A személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („**jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság**”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a GDPR 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („**célhoz kötöttség**”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („**adattakarékosság**”);
- pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („**pontosság**”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a GDPR 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, a GDPR-ban az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („**korlátozott tárolhatóság**”);
- kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („**integritás és bizalmas jelleg**”).

A Társaság, mint adatkezelő felelős a fenti alapelveknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („**elszámoltathatóság**”).

Az adatvédelem körében a Társaság, mint adatkezelő feladata meghatározni az érintett természetes személyekre (felhasználókra, fizetőkre, stb.) vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben, Általános Adatvédelmi Rendeletben és Infotv.-ben lefektetett elveinek, 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.

A Társaság a földgáz- és villamosenergia egyetemes szolgáltatási tevékenységeivel kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Minden tőle elvárható megtesz az általa kezelt személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, felhasználás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelméért.

## 5. A szabályzat tárgya, tartalma

### 5.1. A Társaság által kezelt személyes adatok kezelésének jogalapja, az adatkezelés céljai, a fogyasztók előzetes tájékoztatása

#### 5.1.1. 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) pontja)

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 kezelhetőek (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés d) pontja)

**A Társaság és a fogyasztó, 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).

Ugyanakkor a Get. 36. § (1) bekezdése rögzíti, hogy a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződésnek legalább tartalmaznia kell a szerződő természetes személy nevét, a születési helyét és idejét, az anyja nevét, a lakcímét, a számlázási és fizetési módot, a leolvasási, az elszámolási és a számlázási időszakokat, a szerződés időtartamát, a felhasználási hely és a csatlakozási pont megjelölését, stb., így a jogszabályban kifejezetten előírt személyes adatok megadása a földgáz egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez kötelező.

A VET. 62. § (1) és (1a) bekezdései rögzítik, hogy az egyetemes szolgáltatásra jogosult és nem jogosult felhasználóval megkötött villamosenergia-vásárlási szerződésnek legalább tartalmaznia kell a szerződő természetes személy nevét és lakcímét, a szerződés időtartamát, a felhasználási hely, valamint elszámolási pont megjelölését, az elszámolási és a számlázási időszakokat,

továbbá a számlázás és a számla kiegyenlítésének módját és feltételeit, stb., így a jogszabályban kifejezetten előírt személyes adatok megadása a villamos-energia vásárlási szerződés megkötéséhez kötelező.

A Get. 65-66. §-ai és a VET. 64-65. §-ai szerinti **védendő fogyasztók (szociálisan rászoruló és/vagy fogyatékkal élő fogyasztók) ezen státuszukkal kapcsolatos személyes adatai kezelésének jogalapja az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk. (1) bekezdésének c.) pontja** (az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés), figyelemmel a Get. 66. § (6) bekezdésében, valamint a Get. 125. § (1b) bekezdésében, illetve a VET. 65. § (6) bekezdésében, valamint a VET. 151. § (2) bekezdésében előírtakra.

### 5.1.2. Az adatkezelés célja

A Társaság mint földgáz- és villamosenergia egyetemes szolgáltatói engedélyes a Get.-ben és a VET-ben meghatározott engedélyköteles tevékenységei végzése, valamint az ezekhez szükséges egyetemes 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 Get.-ben és a VET-ben meghatározott együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a fogyasztó, valamint a jogszabályban meghatározott fizető azonosításához szükséges és elégséges – a Get. és a VET. szerint a szerződés tartalmát képező - személyes adatot.

**A fogyasztó személyes adatai kezelésének alapvető célja:** a szerződés teljesítése, a Társaság jogos érdekének érvényesítése körében a fogyasztó részére a földgáz- és/vagy villamosenergia egyetemes szolgáltatás és a kapcsolódó szolgáltatások elérhetővé tétele, a fogyasztó által 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 földgáz és/vagy villamosenergia ellenértékének rendszeres megfizetésére vonatkozó, jogszabályban rögzített fogyasztói kötelezettség megszegése esetén a Társaság ezzel kapcsolatos igényérvényesítésének feltétele – a szükséges fogyasztói adatok ismerete – biztosított legyen.

A Társaság fogyasztóval történő egyetemes szolgáltatási szerződéskötése nem tehető függővé a fogyasztónak valamely, a fentiek, illetve az egyetemes szolgáltatás biztosítása szerinti céltól eltérő célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

### 5.1.3. A fogyasztók előzetes tájékoztatása

A Társaság földgáz- és villamosenergia egyetemes szolgáltatása biztosításával összefüggő adatkezeléseiről szóló tájékoztatást a jelen Szabályzat mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztatókban adja meg, amelyek tartalmazzák az egyetemes szolgáltatás ellátásával kapcsolatos egyes adatkezelések megnevezését és céljait, az adatkezelések jogalapjait, a kezelt adatok körét, az adatkezelések időtartamát, továbbá azt, hogy az egyes adatkezelési célok tekintetében az adatokhoz kik férhetnek hozzá.

A tájékoztatást a Társaság a fogyasztók részére földgáz- és villamosenergia egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzataiban, jelen Szabályzatban és az Adatkezelési Tájékoztatókban, Internetes honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban adja meg.

Ha az érintettek személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, a tájékoztatás megtörténhet az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is:

- a) az adatgyűjtés ténye,
- b) az érintettek köre,
- c) az adatgyűjtés célja,

- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése.

## 5.2. A Társaság által kezelt személyes adatok köre

### 5.2.1. Az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatkérés adatkezelési szabályai

A VET 176. § (3) bekezdésben foglalt kivétellel, ha az erre jogosult a felhasználó földgáz és/vagy villamos energia egyetemes szolgáltatást kíván igénybe venni, köteles írásban felhasználói ajánlatot kérni/igénybejelentést tenni.

Nem köteles új ajánlatot kérni az az egyetemes szolgáltatásra jogosult fogyasztó, aki 2012. január 1. napján a Get. közüzemi/egyetemes szolgáltatási szerződés alapján vételez.

**Az igénybejelentés során a természetes személy ajánlatkérő/ igénybejelentő a Get.-ben foglaltak alapján köteles megadni az alábbi adatait:**

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

Ha az egyetemes szolgáltatási szerződésben a fogyasztó mellett fizető is szerepel, a fizető fentiek szerinti adatai is megadandók.

Az ajánlatkérő/igénybejelentő (fizető) az ajánlatkérés/igénybejelentés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az ajánlatkérésben/igénybejelentésben általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen a Társaság tudomására jutó személyes adatait a Társaság és/vagy megbízottja az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítése céljából, a szerződés fennállásának, illetve az azzal összefüggő esetleges érdekvénesítésnek az időtartama alatt a Get. és/vagy a VET és a vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően kezelje. Az ajánlatkérő hozzájárul, hogy az itt említett adatait a Társaság megbízottja (pl. díjbeszedés) részére továbbítsa.

A Get. Vhr., illetve a VET Vhr. előírásai szerint az ajánlatkérés/igénybejelentés megtételével, illetve - a szerződés megkötése esetén – a szerződés aláírásával a fogyasztó hozzájárul a szerződéstervezet elkészítéséhez illetve teljesítéséhez szükséges személyes adatainak a területileg illetékes földgázelosztó, illetve a villamos energia elosztó részére történő átadásához.

Az ajánlatkérés/igénybejelentés aláírásával az ajánlatkérő/igénybejelentő nyilatkozik arról, hogy kezdeményezi-e az villamos energia hálózat csatlakozási és hálózathasználati szerződések Társaság, mint megbízott által történő kezelését. A Get. Vhr., illetve a VET Vhr. előírása szerint a megbízással a fogyasztó hozzájárul a hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötéséhez szükséges személyes adatainak az illetékes földgázelosztó, illetve villamos energia elosztó részére történő átadásához. Az ajánlatkérő az ajánlatkérés aláírásával is hozzájárul ahhoz, hogy a hálózatcsatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötéséhez szükséges személyes adatait a Társaság az illetékes földgázelosztó, illetve villamos energia elosztó részére ebből a célból átadja.

**Földgáz egyetemes szolgáltatás biztosításával** kapcsolatos ajánlatkérés esetén, ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa, a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használó ajánlatkérőnek ajánlatkéréséhez csatolnia kell vagy a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa a kapacitás lekötés jogát átadta az ajánlatkérő részére, vagy annak igazolását, hogy a felhasználási helyen rendelkezik kapacitáslekötési joggal.



Ilyen írásbeli nyilatkozat vagy igazolás hiányában a felhasználási hely új használójának ellátására egyetemes szolgáltatási szerződés nem köthető, a kapacitás lekötés jogával csak a felhasználási hely tulajdonosa rendelkezhet.

A felhasználási hely tulajdonosának egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez történő írásbeli hozzájárulása a kapacitáslekötési jog átadására vonatkozó nyilatkozatnak minősül, ez esetben az előzőekben jelezett írásbeli nyilatkozat/igazolás csatolása nem szükséges.

**Villamos energia egyetemes szolgáltatás** biztosításával kapcsolatos igénybejelentés esetén, ha az igénybejelentő nem a felhasználási hely tulajdonosa, a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használó igénybejelentőnek a szerződéskötéshez az Elosztói szabályzat rendelkezései szerint csatolnia kell a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a felhasználási hely tulajdonosa a rendelkezésre álló teljesítmény használatát átengedte az ajánlatkérő részére, vagy annak igazolását, hogy a felhasználási helyen rendelkezik ilyen joggal.

Az egyetemes szolgáltatási szerződéskötéshez szükséges bemutatni az alábbi okiratokat:

- a fogyasztó 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
- a Társaság földgáz egyetemes szolgáltatási, illetve villamos energia egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzataiban meghatározott egyéb okiratok.

#### **5.2.2.A Társaság természetes személy fogyasztókkal megkötendő egyetemes szolgáltatási mintaszerződése a fogyasztó (fizető) alábbi személyes adatait tartalmazza:**

- a fogyasztó (fizető) neve
- a fogyasztó (fizető) anyja neve
- a fogyasztó (fizető) születési helye és ideje
- a fogyasztó (fizető) címe (állandó lakóhelye), levelezési címe
- a fogyasztó (fizető) születési neve
- a fogyasztó (fizető) telefonszáma, e-mail címe
- a fogyasztó (fizető) bankszámlaszáma
- egyéni vállalkozó esetén továbbá az adószámot, a nyilvántartási számot és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számot igazoló okirat
- a fogyasztási hely adatai, használatának jogcíme

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

#### **5.2.3. Az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítésével, illetőleg annak a fogyasztó által történő esetleges megszegésével, valamint az elosztóhálózat-használati szerződések megbízottként történő kezelése kapcsolatban a Társaság a fogyasztók alábbi személyes adatait tartja nyilván:**

- fogyasztó, fizető azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója, havi gázfogyasztásának/villamosenergia fogyasztásának mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartama, a szerződésszerű díjfizetés ténye

- felhasználási hely azonosítója (POD)
- a fogyasztó gázdíj-hátralékának/villamosenergiadíj-hátralékának ténye, összege, a tartozások gyakorisága
- a fogyasztó egyetemes szolgáltatási szerződésszegésének ténye, módja, ezzel kapcsolatban keletkező tartozásának összege
- a hálózati csatlakozási és hálózathasználati valamint az egyetemes szolgáltatási szerződés megkötéséhez és felmondásához kapcsolódó adatok
- minden egyéb olyan adat, amelyet az egyetemes szolgáltatási szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges, beleértve fogyatékkal élő védendő fogyasztók esetén az egyetemes szolgáltatási és hálózathasználati szerződés különleges bánásmódot igénylő és figyelembe vevő teljesítéséhez szükséges és elégséges adatokat (pl: „Alkalmatlan leolvasásra, közlésre, jogosult helyszíni számla fizetésre” rövid, tényszerű információjának tárolása), szociálisan védendő fogyasztók esetén a szociális rászorultság tényét.

### **5.3. A fogyasztó személyében történt változás esetén alkalmazandó eljárás speciális adatvédelmi szabályai.**

A fogyasztó személyében bekövetkező változást az elköltöző és az új fogyasztó a változástól számított 15 napon belül egyaránt köteles a Get.Vhr., illetve a VET.Vhr. és az Üzletszabályzatok szerint bejelenteni.

A felhasználó személyében történt változás – a megfelelő eljárást követően – az egyetemes szolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval, és igénybejelentésnek (ajánlatkérésnek) minősül az új felhasználó részéről.

Az új fogyasztó az egyetemes szolgáltatási szerződéskötéshez köteles bemutatni az alábbi okiratokat:

- a fogyasztó 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
- fogyasztóváltozás esetén olyan nyilatkozat vagy jegyzőkönyv (pl. birtokbaadási jegyzőkönyv), amely – fogyasztásmérővel/fogyasztásmérőkkel rendelkező felhasználási hely esetén – dokumentálja az új és a régi felhasználó által, a fogyasztásmérő(k) átadásakor rögzített mérőállás(oka)t és a mérőazonosító(ka)t,
- a Társaság földgáz és/vagy villamosenergia egyetemes szolgáltatási Üzletszabályzatában meghatározott egyéb okiratok
- az ingatlan használatának jogcímét és az ajánlatkérő egyetemes szolgáltatási szerződéskötési jogosultságát igazoló okiratot azzal, hogy az okiratról az átíráshoz nem szükséges adatok (pl. ingatlan vételára) kitarthatók:
  - ha az ajánlatkérő a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat (60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy az ingatlanra vonatkozó adás-vételi, ajándékozási szerződés, végrehajtási jegyzőkönyv, árverési jegyzőkönyv),
  - a korábbi felhasználó elhalálozása esetén az elhalálozott felhasználó halotti anyakönyvi kivonata és a jogerős hagyatékátadó végzés, jogerős hagyatékátadó végzés hiányában annak igazolása, hogy a felhasználó 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 kiutaló határozata vagy vagyonkezelővel kötött lakásbérleti szerződés,
- a korábbi felhasználó jogutód nélküli megszűnése esetén az ezt igazoló hivatalos dokumentum.

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

A bemutatott dokumentumokról a Társaság az ajánlatkérő, illetve a felhasználó hozzájárulásával másolatot készíthet. A Társaság által készített másolatból, illetve az ajánlatkérő 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, az energiaellátás biztosítását nem érintő szerződési feltételek stb.).

A személyesen átadott dokumentum, illetve a dokumentumról a Társaság által készített másolat tekintetében az ajánlatkérő, illetve a felhasználó aláírásával igazolja, hogy az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult.

A Társaság ügyintézője eljárása során erre minden fogyasztónak köteles a figyelmét felhívni.

Az okirat (vagy kivonata) fénymásolására kizárólag a fogyasztó egyértelmű hozzájárulása esetén kerülhet sor. Azon fogyasztók esetében, akik nem járulnak hozzá másolat készítéséhez, a használati jogukat igazoló okirat bemutatását, ellenőrzését (az adatok egyeztetését) és megfelelőségét a Társaság ügyintézője igazolja, és rögzíti a számítógépes nyilvántartásban.

Az ajánlatkérő, illetve a felhasználó 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 ajánlatkérő, illetve a felhasználó az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult.

A másolatot, illetve megküldött dokumentumot a Társaság jogosult megőrizni, és az ajánlatkérővel, illetve a felhasználóval szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

#### **5.4. 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 a fogyasztó 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 a fogyasztót 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.

A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül - a jogszabály által előírt tárolási időn belül – díjmentesen

- biztosítani kell a Társaság ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,

- hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot kell biztosítani.

Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételről készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó a fenti jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

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

A Társaság – 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 a Társaság biztosítja.

## 5.5. Adattovábbítás

### 5.5.1. Az adattovábbítás általános szabályai

A Társaság az általa kezelt adatok közül az adatkezelés, adattovábbítás céljához szükséges adatokat az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk. (1) bekezdése szerinti valamely jogalap (Isd. különösen az 5.1.1. pontban írt jogalapok) fennállása, illetve az Általános Adatvédelmi Rendelet 28. cikke szerinti adatfeldolgozó közreműködése esetén átadhatja:

- a) a Társaság megbízása alapján eljáró adatfeldolgozók részére, különösen, de nem kizárólagosan a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a felhasználási helyek kikapcsolását vagy az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) követelés engedményezése esetén az engedményesnek,
- c) a számlázási jogviták rendezésére jogszabály vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére,
- d) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- e) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, továbbá a közvédas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, ügyészeknek, valamint bíróságoknak,
- f) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak

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

A Get.Vhr. és a VET.Vhr. előírása szerint, ha a fogyasztó a hálózathasználati szerződés Társaság, mint megbízott által történő kezelését kéri, a megbízás kezdeményezésével hozzájárul az hálózathasználati szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatainak az illetékes földgáz-, illetve villamosenergia elosztó részére történő továbbításához.

A felhasználó és a felhasználási hely tulajdonosának hozzájárulása esetén a Társaság – a tulajdonos későbbi, Get szerinti kapacitáslekötési jogának érvényesítése védelmében – a tulajdonos részére a felhasználó kikapcsolásra okot adó díjtartozásával (lejárt tartozásával) összefüggő adatait továbbítja.

A felhasználó, illetve a fizető az egyetemes szolgáltatási szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az egyetemes szolgáltatási szerződésben általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen a Társaság tudomására jutó személyes adatait a Társaság rögzítse, azokat számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze.

### 5.5.2. A fogyasztók személyes adatainak továbbítása a Társaság megbízottai részére

a.) A Társaság megbízása alapján külső személyek különösen a következő tevékenységeket látják el: ügyfélszolgálat, az ügyfélkapcsolatok gondozása, kutatás, piacfelmérés, elégedettségmérés, mérőállás telefonos diktálás fogadása, számlák nyomdai előállítása és postázása, elektronikus számlabemutató a fogyasztóváltozás kezelésével kapcsolatos feladatok elvégzése, peren kívüli és bírósági behajtás.

A Társaság a földgáz és/vagy villamosenergia egyetemes szolgáltatással, illetőleg az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítésével összefüggő egyes tevékenységek ellátására külső cégekkel, személyekkel mint megbízottakkal a Ptk. szabályai szerint megbízási szerződést köthet.

**Adatfeldolgozás** esetén az adatfeldolgozónak a Társaság által részére átadott személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az Info tv., az Általános Adatvédelmi Rendelet valamint a Társaság és az adatfeldolgozó között megkötött adatfeldolgozási szerződés határozza meg.

**Közös adatkezelés** esetén a felek jogait és kötelezettségeit az Info tv., az Általános Adatvédelmi Rendelet valamint a Társaság és a közös adatkezelő között megkötött közös adatkezelői szerződés határozza meg.

Az adatfeldolgozási szerződés és a közös adatkezelői szerződés mintákat a Csoportszintű adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

b.) Amennyiben az egyetemes szolgáltatási szerződés teljesítésével összefüggésben a Társaság nevében és megbízásából megbízott jár el, erről a fogyasztót a gázdíj és/vagy villamosenergia-számlákon vagy más egyedi módon (pl. a megbízott munkatársainak adott megbízólevél bemutatásával, tájékoztató levél megküldésével) tájékoztatja. A fogyasztó a gáz- és/vagy villamosenergia díjat a szolgáltató díjbeszedéssel megbízott képviselője által benyújtott számla ellenében is köteles megfizetni.

A megbízottnak a Társaság kizárólag a megbízásban rögzített feladatának elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges ügyfél adatokat adja át, a teljesítéshez szükséges formában.

- a./ A hátralék behajtásához az egyetemes szolgáltatási szerződést megszegő (hátralékos) fogyasztók nevét, címét, a határidőre ki nem egyenlített számlákra vonatkozó adatokat, az utolsó fizetési felszólítás másolatát Excel file-ban és nyomtatott formában, a bírósági behajtáshoz szükséges egyéb személyes adatokat.
- b./ Számlanyomtatáshoz, elektronikus számlabemutatóhoz a számlán szereplő adatokat elektronikus úton.
- c./ Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó megbízott(ak)nak a fogyasztó és fizető adatait, a fogyasztási hely és a fogyasztásmérő(k) adatait. Ez a tevékenység magában foglalja az adatnyilvántartást, a szerződéskötést, szerződésmódosítást, mérőátírást, számlázást, ügyfélszolgálati tevékenységet, a számlázással és egyéb tevékenységükkel összefüggő reklamációk kivizsgálását és intézését.

Az ezen tevékenységet ellátó megbízottak az SAP IS-U adatbázishoz a megbízási szerződésükben rögzített jogosultsággal és módon férhetnek hozzá.

- d.) Gázmérő nélküli – átalánydíjas – ügyfelek esetében a megbízott gázátalány törzsszállomány alapján fogyasztási helyenként és fogyasztónként analitikusan tartja nyilván a számlázás alapjául szolgáló adatokat. Megbízott a mindenkor hatályos követelés-átruházási szerződés alapján további feladatokat is ellát.

A megbízottak csak a megbízási szerződés szerinti feladatuk elvégzéséhez szükséges alapadatokat 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 a Társaság jogosult ellenőrizni.

A megbízott(ak) tevékenységével kapcsolatos bármilyen panasz, reklamáció kivizsgálása a Társaság hatáskörébe tartozik. A megbízotti tevékenységet ellátó szervezet tevékenysége elleni panasz megalapozottsága esetén a Társaság a megbízott felé utasítási joggal élhet.

### **c.) Adattovábbítási nyilvántartás**

Az Info tv. előírásainak megfelelően a Társaság minden, fogyasztói személyes adatot bármely harmadik személy számára hozzáférhetővé tevő (személyes adatot továbbító) szervezeti egysége köteles az adattovábbítások jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintettek tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezetni, amely tartalmazza az adott szervezeti egység által kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

## **5.6. A kezelt adatok védelme és biztonsága, a fogyasztók adatkezeléssel kapcsolatos jogai, a Társaság munkavállalóinak kötelezettségei a cég által kezelt személyes adatok védelmével és megőrzésével kapcsolatban.**

### **5.6.1. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések.**

A Társaság 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.

A Társaság mindent megtesz az általa kezelt fogyasztói 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 a Társaság 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.

A Társaság az adatkezelési műveleteket úgy tervezi meg és hajtja végre, hogy az az Általános Adatvédelmi Rendelet, az Info tv. és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

A személyes adatok automatizált feldolgozása során a Társaság 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 szerveknek 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.

A Társaság 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.

### **5.6.2. A fogyasztók adatkezeléssel kapcsolatos jogai, a Társaság munkavállalóinak kötelezettségei a cég által kezelt személyes adatok védelmével és megőrzésével kapcsolatban.**

**A fogyasztók adatkezeléssel kapcsolatos jogait részletesen az Adatkezelési Tájékoztatók tartalmazzák.**

**A Társaság által kezelt személyes adatok védelmével és megőrzésével kapcsolatos munkavállalói kötelezettségekre** a CsSz-36. sz. Szabályzatban foglaltak az irányadóak Az adatok kezelésének határideje.

A fogyasztóhoz (fizetőhöz) kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot, ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, és így számviteli bizonylatnak minősülnek, a Társaság 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.

A Társaság a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

- a) kezelése jogellenes vagy jogszabály a törlését elrendeli;
- b) a felhasználó, illetve a fizető 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 Társaságra 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 (1-3. számú mellékletek).**

## 5.7. Adatvédelmi tisztviselő, belső adatvédelmi felelős, felelősök.

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a 3. pontban hivatkozott jogszabályokban és Szabályzatokban, valamint az Általános Adatkezelési Tájékoztatókban, illetve a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak az irányadók.

Az MVM Csoport tagvállalatainak közös Adatvédelmi Tisztviselői (Dr. Józán Flóra, Kovács István és Dr. Arató Dezső) csoportszinten, a Társaságra is kiterjedő hatállyal látják el a feladataikat a GDPR-ban és a CsSz-36. sz. Szabályzatban foglaltaknak megfelelően.

A Társaság adatvédelmi felelőse Dr. Aratóné Dr. Svébis Katalin.

Az adatvédelmi tisztviselőkre és a társasági adatvédelmi felelősre vonatkozó részletes szabályokat a CsSz-36. sz. Szabályzat tartalmazza.

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

A vezetők kötelesek meggyőződni arról, hogy a Szabályzat tartalmát minden munkavállaló megismerte.

A Szabályzat, illetőleg az abban hivatkozott jogszabályok, szabályzatok és utasítások alkalmazása és teljes körű betartása a Társaság minden munkavállalójának munkaviszonyából származó kiemelt, lényeges kötelezettsége.

A központi számítógépes rendszeren tárolt személyes adatok védelmének és biztonságának technikai biztosítása az informatikai területért felelős vezető kötelezettsége.

## 6. Kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztatók

A Társaság a földgáz- és villamosenergia egyetemes szolgáltatásai biztosításával összefüggésben kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Info tv. szerinti átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének a jelen Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat mellékletét képező, de a Társaság honlapján és az ügyfélszolgálati irodáiban önállóan is elérhető, az egyetemes szolgáltatási szerződés(ek) teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó **Általános Adatkezelési Tájékoztatókban** tesz eleget, **amelyek jelen Szabályzat 1-2. számú mellékletét képezik.**

A Társaság 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 a Társaság honlapján és az ügyfélszolgálati irodáiban elérhető, **a telefonos és személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban** tesz eleget, **amely jelen Szabályzat 3. számú mellékletét képezi.**

## 7. Mellékletek és formanyomtatványok

Next-BSz-016-M-01: Általános Adatkezelési Tájékoztató

A földgázfelhasználókkal megkötött földgáz egyetemes szolgáltatási szerződésekkel és/vagy földgáz-kereskedelmi szerződésekkel összefüggésben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a földgázfelhasználóiról (földgázfogyasztóiról) és egyéb ügyfeleiről (fizetők, kapcsolattartók, stb.) kezelt személyes adatokról.

Next-BSz-016-M-02: Általános Adatkezelési Tájékoztató

A villamosenergia felhasználókkal megkötött villamosenergia egyetemes szolgáltatási szerződésekkel és/vagy villamosenergia-kereskedelmi szerződésekkel összefüggésben az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. által a villamosenergia



felhasználóiról (fogyasztóiról) és egyéb ügyfeleiről (fizetők, kapcsolattartók, stb.) kezelt személyes adatokról.

#### Next-BSz-016-M-03: Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató

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

## MÓDOSÍTÁS NYILVÁNTARTÓLAP

MÓDOSÍTÁSOK		
MÓDOSÍTÁS SZÁMA	MÓDOSÍTÁS DÁTUMA	MÓDOSÍTÁS LEÍRÁSA (JELLEGE)
2.0	2021.01.01.	<p>A módosításra</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• az NKM Energia Zrt. nevének MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.-re változása,</li><li>• a CsSz-36. sz. csoportszintű szabályzat hatályba lépése és társasági alkalmazása, illetve</li><li>• az adatkezelési feladatokat ellátó szereplők (adatvédelmi tisztviselők, társasági adatvédelmi felelős) változása</li></ul> <p>miatt került sor.</p>