

Adatkezelési Tájékoztató

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

Bevezetés

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

A Tájékoztatóban foglaltak a nem természetes személyekre vonatkozó adatok tekintetében nem alkalmazhatók.

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

Az Adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.

A jelen Tájékoztató kapcsán az MVM Vállalkozáscsoport tagvállalatai közül adatkezelő (a továbbiakban minden tagvállalat külön: Adatkezelő, együtt: Adatkezelők):

Adatkezelő: **NKM Energia Zrt.**
Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Postacím: 1439 Budapest, Pf. 700
Cégjegyzékszám: 01-10-140263
Honlapjának címe: <https://www.nemzetikozmuvek.hu/nkmenergia>
E-mail cím: ugyfelszolgalat@nkm.energy
Telefonszám: +36 1/20/30/70 474 9999
Adatvédelmi tisztviselő: dr. Józán Flóra (DPO@nkm.energy)
Képviselő: dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős (arato.dezso@nkm.energy)

Adatkezelő: **NKM Földgázhálózati Kft.**
Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Postacím: Budapest 1425
Cégjegyzékszám: 01-09-878954
Honlapjának címe: www.nkmgazhalozat.hu
E-mail cím: foldgazelosztas@nkmgazhalozat.hu
Telefonszám: +36 1/474-9911
Adatvédelmi tisztviselő: dr. Józán Flóra (DPO@nkm.energy)
Képviselő: dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős (arato.dezso@nkm.energy)

Adatkezelő: **NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.**
Székhelye: 6724 Szeged, Pulcz u. 44.
Postacím: 6701 Szeged, Pf. 1220.
Cégjegyzékszám: 06-10-000470
Honlapjának címe: www.nkmedgazhalozat.hu
E-mail cím: info@nkmedgazhalozat.hu
Telefonszám: +36 96/616-316; +36 20/615-6666; +36 30/70/640-6666

Adatvédelmi tisztviselő: dr. Józán Flóra (DPO@nkm.energy)
Képviselő: dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős (arato.dezso@nkm.energy)

Adatkezelő: **NKM Áramhálózati Kft.**
Székhelye: 6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 64-66.
Postacím: 6701 Szeged Pf.199.
Cégjegyzékszám: 06-09-010805
Honlapjának címe: www.nkmaramhalozat.hu.
E-mail cím: ugyfelszolgalat@nkmaram.hu
Telefonszám: +36 62 565 600
Adatvédelmi tisztviselő: dr. Józán Flóra (DPO@nkm.energy)
Képviselő: dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős (arato.dezso@nkm.energy)

Adatkezelő: **NKM Oroszlányi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhelye: 2840 Oroszlány, Bánki Donát utca 2.
Postacím: 2840 Oroszlány Pf. 12.
Cégjegyzékszám: 11-10-001601
Honlapjának címe: www.osztavho.hu
E-mail cím: ugyfelszolgalat@nkmosz.hu
Telefonszám: 34/361-853, 34/361-171
Adatvédelmi tisztviselő: dr. Józán Flóra (DPO@nkm.energy)
Képviselő: dr. Tóth Tekla adatvédelmi felelős (toth.tekla@nkm.energy)

Adatkezelő: **NKM Mobilitás Kft.**
Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.
Postacím: NKM Mobilitás Kft., 1023 Budapest Árpád fejedelem útja 26-28.
Cégjegyzékszám: 01-09-965868
Honlapjának címe: www.mobiliti.hu.
E-mail cím: mobiliti@mobiliti.hu
Telefonszám: +36 62 565 758
Adatvédelmi tisztviselő: Kovács István (dpo@mvm.hu)
Képviselő: dr. Tóth Tekla adatvédelmi felelős (toth.tekla@nkm.energy)

Adatkezelő: **NKM Plusz Zrt.**
Székhelye: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.
Postacím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.
Cégjegyzékszám: 01-10-048193
Honlapjának címe: www.nemzetikozmuvek.hu/nkmplusz
E-mail cím: adatvedelem@nkmplusz.hu
Telefonszám: +36 20 360 6512
Adatvédelmi tisztviselő: Kovács István (dpo@mvm.hu)
Képviselő: dr. Tóth Tekla adatvédelmi felelős (toth.tekla@nkm.energy)

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

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

A jelen Tájékoztató tárgya az Adatkezelők

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

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

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

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

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

- 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 fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

3. Az adatkezelések jogalapjai

- a.) A 2. pontban ismertetett közszolgáltatások kapcsán folytatott telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés esetében adatkezeléseink jogalapja **az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés**
- **b) pontja (az Ügyfél és az Adatkezelő között fennálló, az Fgytv. szerinti energiaellátási közszolgáltatásokat biztosító szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés) és/vagy**
 - **c) pontja (jogszabályon alapuló, jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés), figyelemmel az Fgytv. 17/B. § (3)-(3b) bekezdéseiben foglaltak előírásokra. (Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése szerint az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.)**
- b.) A személyes ügyfélszolgálaton történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés, valamint a telefonos ügyintézés során a nem az Fgytv. alapján történő hangfelvétel készítés, hangrögzítés esetében adatkezeléseink jogalapja
- **Ügyfelek esetében** az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja **(az Érintett hozzájárulásán alapuló adatkezelés)**, figyelemmel a Polgári Törvénykönyv 2:48. § (1) bekezdésében foglaltakra is („Hangfelvétel elkészítéséhez és felhasználásához az érintett személy hozzájárulása szükséges.”)
 - **Munkavállalók esetében** az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja **(az Adatkezelő és/vagy az Érintett Ügyfél, mint harmadik fél jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges adatkezelés)**, tekintettel arra, hogy az Adatkezelő által elvégzett érdekmérlegelés szerint a nem az Fgytv. által előírtak szerinti telefonos ügyintézés során és teljes körűen a személyes ügyintézés során a hangfelvétel készítése, az azon szereplő személyes adatok kezelése, továbbítása, illetve mindezek érdekében az ügyintézést bonyolító Munkavállaló hangjának rögzítése az Adatkezelő, illetve Adatfeldolgozója, valamint az érintett Ügyfél jogos érdeke.

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

4. Adatkezelési célok, az adatok igénylésének oka

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

5. Kezelt adatok köre, az adatok forrása

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

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

6. Az adatok megismerésére jogosultak, az adattovábbítások indoka

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

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

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

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

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

7. A személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama

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

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

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

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

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

8. Adatbiztonság

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

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

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

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

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfalal 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 rendelkezhetők.

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

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

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

9. Adatfeldolgozók

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

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

- **Az NKM Energia Zrt. Adatkezelőnél:**

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
Protocall 2009 Web- és Telemarketing Kft. (2724 Újlyengyel, Ady E. u. 41.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.
TCT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (1118 Budapest, Rétköz utca 7)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
VCC Live Hungary Kft (1123 Budapest, Nagyenyed utca 8-14)	telefonos kimenő hívásról hangfelvétel készítése és tárolása	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített és tárolt hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.
S&T Consulting Hungary Kft. S&T Services Kft. 2040 Budaörs, Puskás Tivadar út 14.	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.

- **Az NKM Földgázhálózati Kft. Adatkezelőnél:**

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
Protocall 2009 Web- és Telemarketing Kft. (2724 Újlengyel, Ady E. u. 41.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.
TCT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (1118 Budapest, Rétköz utca 7)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.
VCC Live Hungary Kft (1123 Budapest, Nagyenyed utca 8-14)	telefonos kimenő hívásról hangfelvétel készítése és tárolása	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített és tárolt hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.

- **Az NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. Adatkezelőnél:**

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
VCC Live Hungary Kft (1123 Budapest, Nagyenyed utca 8-14)	telefonos bejövő hívásról hangfelvétel készítése és tárolása	A hibabejelentés során rögzített és tárolt hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.

- **Az NKM Áramhálózati Kft. Adatkezelőnél:**

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
S&T Consulting Hungary Kft. S&T Services Kft. 2040 Budaörs, Puskás Tivadar út 14.	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.

- **Az NKM Oroszlányi Szolgáltató Zrt. Adatkezelőnél:**

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
VCC Live Hungary Kft (1123 Budapest, Nagyenyed utca 8-14)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység, bejövő és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata.

- **Az NKM Mobilitás Kft. Adatkezelőnél:**

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
S&T Consulting Hungary Kft. S&T Services Kft. 2040 Budaörs, Puskás Tivadar út 14.	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata

- **Az NKM Plusz Zrt. Adatkezelőnél:**

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
Photel Zrt. (7100 Szekszárd, Alkotmány u. 17.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata
Sales Generation Kft. (1036 Budapest, Lajos u. 66.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata
Protocall 2009 Web- és Telemarketing Kft. (2724 Újlengyel, Ady E. u. 41.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata

Adatfeldolgozó neve, székhelye	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
Ringstone Contact Center Kft. (2724 Újlengyel, Kossuth u. 36.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata
TeleMedia Kft. (1012 Budapest, Márvány u. 17.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata
Atlasz CC Szolgáltató Kft. (2615 Csővár, Madách utca 1.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata
Fon2Fon Kommunikációs Kft. (2724 Újlengyel, Ady Endre utca 41.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata
Nitro Communications Kft. (1036 Budapest, Lajos utca 48-66. C épület 4. emelet)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében készült hangfelvétel CM adatbázisban történő kezelése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata
United Consult K2 Kft. (1117 Budapest, Bogdánfy Ödön u. 6.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében készült hangfelvétel CRM adatbázisban történő kezelése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata
TeleMedia Jobs Kft. (1012 Budapest, Márvány u. 17.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata
Egyesület a Sérült Emberekért (4025 Debrecen, Hatvan u. 28. Fsz. 2.)	telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében hangfelvétel készítése	A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata

Az NKM Ügyfélkapcsolati Kft. (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20., cégjegyzékszám: 01-09-324580), mint adatfeldolgozó az 1.) pont szerinti Adatkezelők részére telefonos és személyes (ügyfélszolgálati irodákban történő) ügyfélkapcsolati szolgáltatásokat és panaszkezelést lát el. Az adatfeldolgozó az ezen szolgáltatások ellátásához szükséges valamennyi személyes adatot kezeli.

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

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

Az Érintett személy a 10.2. 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 nevééről, 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.

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

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

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

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

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

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 a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy az Adatkezelő módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja az e-mail címét vagy postai elérhetőségét 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 a 10.2. 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, pl. hozzájárulását adta ahhoz, hogy a telefonbeszélgetést, illetve a személyes ügyintézés során elhangzottakat rögzítsük. Ilyen esetben személyes adatait haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül töröljük.

Ha a telefonbeszélgetés rögzítése az Fgytv. törvényi rendelkezése alapján történik, a törlési kérelmét nem tudjuk teljesíteni.

Ebben az esetben a vonatkozó jogszabályok szerint személyes adatait a szerződés megszűnésétől követően is kezelnünk kell a jelen Adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelési időtartamig.

Amennyiben azonban nincs ilyen kötelezettség, akkor az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az e célból megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti az Érintettet.

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

Az Érintett személy a 10.2. 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 a beadványát az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a beadványt az Adatkezelő ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot (például az adott beadványt), ezt követően törli az adatokat.

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

Az Érintett személy a 10.2. 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, vagy

- a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

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

Az Érintett személy (a jelen Tájékoztató alkalmazásában a Munkavállaló) 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.

Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

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 vizsgálhassuk 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 mindenkorai 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 érintett 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.nemzetikozmuvek.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.

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

12. Az adatkezelések részletes leírása

Az adatkezelés megnevezése és célja, az adatok igénylésének oka	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatok megismerésére jogosultak (az Adatkezelő szervezetén belüli megismerésre jogosultak és a külső címzettek)
<p>Az Fgytv. szerinti közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, rögzítés, a hangfelvétel tárolása a törvényi kötelezettségek teljesítése, a beszélgetés visszahallgathatóságának biztosítása céljából</p>	<p>Szerződés teljesítéséhez és az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés</p> <p>Az Infotv. 5. § (1) a) pontja, az Fgytv. 17/B. § (3)-(3b) bekezdései és az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) b) és c) pontjai.</p>	<p>Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma, a hangfelvétel, illetve az abban szereplő valamennyi személyes adat.</p>	<p>Az Fgytv. szerint a hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.</p>	<p>Az adott Adatkezelő, valamint az adott Adatkezelő 9. pontban részletezett Adatfeldolgozói telefonos ügyfélkapcsolati tevékenységgel (közvetlen Call Center, tartásba tett, átkapcsolt, direkt bejövő, kimenő, belső telefonbeszélgetések), telefonos ügyintézással, annak ellenőrzésével, a beszélgetések listázásával, lementésével, rögzítésével, visszahallgatásával ezen tevékenységek IT technikai támogatásával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói.</p> <p>A 6. pontban részletesen kifejtettek szerint a hangfelvétel, az azon szereplő személyes adatok teljes körű megismerésére jogosult az Érintett Ügyfél.</p>

<p>A nem az Fgytv. szerinti közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során és a személyes ügyfélszolgálati (ügyfélszolgálati irodában történő) ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, rögzítés, a hangfelvétel tárolása az ügyintézés megfelelő minőségének biztosítása és az esetleges későbbi panaszok egyértelmű kivizsgálhatósága céljából.</p>	<p>Az érintett Ügyfél hozzájárulása az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) a) pontja)</p> <p>Az érintett Munkavállalók esetében az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja (az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges adatkezelés)</p>	<p>Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nem az Fgytv. szerinti közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés, telefonos kommunikáció során az ügyféllel lefolytatott telefonbeszélgetés során elhangzott valamennyi személyes adat • az ügyfélszolgálaton történő személyes ügyintézés során rögzített szóbeli panasz, illetve egyéb ügyintézés, valamint az ügyfélszolgálati ügyintéző és az ügyfél közötti személyes kommunikáció rögzített tartalma, a hangfelvétel, illetve az abban szereplő valamennyi személyes adat. 	<p>Az Érintett hozzájárulása alapján 5 évig vagy a hozzájárulás visszavonásának napjáig, illetve az azt követő 48 óráig.</p>	<p>Az adott Adatkezelő, valamint az adott Adatkezelő 9. pontban részletezett Adatfeldolgozói telefonos ügyfélkapcsolati tevékenységgel (közvetlen Call Center, tartásba tett, átkapcsolt, direkt bejövő, kimenő, belső telefonbeszélgetések, reklámküldési hozzájárulás beszerzési és értékesítési célú), telefonos és személyes (ügyfélszolgálati irodában történő) ügyintézésrel, annak ellenőrzésével, a beszélgetések listázásával, lementésével, rögzítésével, visszahallgatásával ezen tevékenységek IT technikai támogatásával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói.</p> <p>A 6. pontban részletesen kifejtettek szerint a hangfelvétel, az azon szereplő személyes adatok teljes körű megismerésére jogosult az Érintett Ügyfél.</p>
--	--	--	--	--