

## Adatkezelési Tájékoztató

Telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítése kapcsán a Nemzeti Közművek Cégcsoport tagvállalatai (a továbbiakban: Nemzeti Közművek Cégcsoport) által kezelt személyes adatokról

### Bevezetés

A jelen tájékoztató az 1.) pontban meghatározott Adatkezelők bármelyikével folytatott telefonos és/vagy személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítése kapcsán megadott 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 a Nemzeti Közművek Cégcsoport tagvállalatai közül adatkezelő (a továbbiakban minden tagvállalat külön: "**Adatkezelő**", **együtt: „Adatkezelők”**):

Adatkezelő: **NKM Földgázszolgáltató Zrt.** (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: **Adatkezelő**)  
Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.  
Postacím: 1439 Budapest, Pf. 700  
Cégjegyzékszám: 01-10-042416  
Honlapjának címe: [www.nkmfoldgaz.hu](http://www.nkmfoldgaz.hu).  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@nkmfoldgaz.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nkmfoldgaz.hu)  
Telefonszám: +36 1/20/30/70 474 9999  
Adatvédelmi tisztviselő: dr. Józán Flóra ([jozan.flora@nkm.energy](mailto:jozan.flora@nkm.energy))  
Képviselő: dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős ([arato.dezso@nkm.energy](mailto:arato.dezso@nkm.energy))

Adatkezelő: **NKM Áramszolgáltató Zrt.** (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: **Adatkezelő**)  
Székhelye: 6720 Szeged, Klauzál tér 9.  
Postacím: 6701 Szeged, Pf.: 199.  
Cégjegyzékszám: 06-10-000056  
Honlapjának címe: [www.nkmaram.hu](http://www.nkmaram.hu)  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@nkmaram.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nkmaram.hu)  
Telefonszám: +36 62 565 600  
Adatvédelmi tisztviselő: dr. Józán Flóra ([jozan.flora@nkm.energy](mailto:jozan.flora@nkm.energy))  
Képviselő: dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős ([arato.dezso@nkm.energy](mailto:arato.dezso@nkm.energy))

Adatkezelő: **NKM Földgázhálózati Kft.** (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: **Adatkezelő**)  
Székhelye: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.  
Postacím: Budapest 1425  
Cégjegyzékszám: 01-09-878954  
Honlapjának címe: [www.nkmgazhalozat.hu](http://www.nkmgazhalozat.hu)  
E-mail cím: [foldgazelosztas@nkmgazhalozat.hu](mailto:foldgazelosztas@nkmgazhalozat.hu)  
Telefonszám: +36 1/474-9911  
Adatvédelmi tisztviselő: dr. Józán Flóra ([jozan.flora@nkm.energy](mailto:jozan.flora@nkm.energy))

Képviselő:

dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős (arato.dezso@nkm.energy)

Adatkezelő:  
Székhelye:  
Postacím:  
Cégjegyzékszám:  
Honlapjának címe:  
E-mail cím:  
Telefonszám:  
Adatvédelmi tisztviselő:  
Képviselő:

**NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.** (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: **Adatkezelő**)  
6724 Szeged, Pulcz u. 44.  
6701 Szeged, Pf. 1220.  
06-10-000470  
www.nkmedgazhalozat.hu  
[info@nkmedgazhalozat.hu](mailto:info@nkmedgazhalozat.hu)  
+36 96/616-316; +36 20/615-6666; +36 30/70/640-6666  
dr. Józán Flóra ([jozan.flora@nkm.energy](mailto:jozan.flora@nkm.energy))  
dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős (arato.dezso@nkm.energy)

Adatkezelő:  
Székhelye:  
Postacím:  
Cégjegyzékszám:  
Honlapjának címe:  
E-mail cím:  
Telefonszám:  
Adatvédelmi tisztviselő:  
Képviselő:

**NKM Áramhálózati Kft.** (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: **Adatkezelő**)  
6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 64-66.  
6701 Szeged Pf.199.  
06-09-010805  
[www.nkmaramhalozat.hu](http://www.nkmaramhalozat.hu).  
[ugyfelszolgalat@nkmaram.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nkmaram.hu)  
+36 62 565 600  
dr. Józán Flóra ([jozan.flora@nkm.energy](mailto:jozan.flora@nkm.energy))  
dr. Arató Dezső adatvédelmi felelős (arato.dezso@nkm.energy)

Adatkezelő:  
Székhelye:  
Postacím:  
Cégjegyzékszám:  
Honlapjának címe:  
E-mail cím:  
Telefonszám:  
Adatvédelmi tisztviselő:  
Képviselő:

**NKM Oroszlányi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: **Adatkezelő**)  
2840 Oroszlány, Bánki Donát utca 2.  
2840 Oroszlány Pf. 12.  
11-10-001601  
www.osztavho.hu  
[ugyfelszolgalat@nkmosz.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nkmosz.hu)  
34/361-853, 34/361-171  
dr. Józán Flóra ([jozan.flora@nkm.energy](mailto:jozan.flora@nkm.energy))  
dr. Tóth Tekla adatvédelmi felelős ([toth.tekla@nkm.energy](mailto:toth.tekla@nkm.energy))

Adatkezelő:  
Székhelye:  
Postacím:  
Cégjegyzékszám:  
Honlapjának címe:  
E-mail cím:  
Telefonszám:  
Adatvédelmi tisztviselő:  
Képviselő:

**NKM Mobilitás Kft.** (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: **Adatkezelő**)  
1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.  
NKM Mobilitás Kft., 1023 Budapest Árpád fejedelem útja 26-28.  
01-09-965868  
[www.mobiliti.hu](http://www.mobiliti.hu).  
[mobiliti@mobiliti.hu](mailto:mobiliti@mobiliti.hu)  
+36 62 565 758  
dr. Józán Flóra ([jozan.flora@nkm.energy](mailto:jozan.flora@nkm.energy))  
dr. Tóth Tekla adatvédelmi felelős ([toth.tekla@nkm.energy](mailto:toth.tekla@nkm.energy))

Adatkezelő:  
Székhelye:

**NKM Plusz Zrt.** (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: **Adatkezelő**)  
1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.

Postacím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.  
Cégjegyzékszám: 01-10-048193  
Honlapjának címe: [www.nemzetikozmuvek.hu/nkmlplusz](http://www.nemzetikozmuvek.hu/nkmlplusz)  
E-mail cím: [adatvedelem@nkmlplusz.hu](mailto:adatvedelem@nkmlplusz.hu)  
Telefonszám: +36 20 360 6512  
Adatvédelmi tisztviselő: dr. Józán Flóra ([jozan.flora@nkm.energy](mailto:jozan.flora@nkm.energy))  
Képviselő: dr. Tóth Tekla adatvédelmi felelős ([toth.tekla@nkm.energy](mailto: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.

Az Adatkezelő által kezelt adatok személyes adatok.

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

A jelen Tájékoztató az adott Adatkezelő által végzett,

- jogszabályon alapuló, jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „**Fgytv.**”) által előírt **telefonos ügyintézés** során történő hangfelvétel készítés) és
- az alábbiak szerinti Érintett hozzájárulásán alapuló (**nem az Fgytv. által előírt telefonos ügyintézés és teljes körűen a személyes ügyintézés** során történő hangfelvétel készítés) adatkezelésekre vonatkozik (a továbbiakban: "**Hangfelvétel**")

**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 és az Adatkezelő telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatuk közötti telefonos kommunikáció rögzítésének kötelezettségét az „Fgytv.” írja elő.**

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

A fenti adatkezelésre vonatkozó további főbb jogszabályok:

- 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

## **3. Az adatkezelés jogalapja**

A személyes ügyfélszolgálaton történő hangrögzítés, valamint a telefonos ügyintézés során a nem az Fgytv. alapján történő hangrögzítés adatkezelésének jogalapja az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: "**Általános Adatvédelmi Rendelet**") 6. cikk (1) bekezdés a) pontja (hozzájáruláson alapuló adatkezelés)

a 2. pontban ismertetett közszolgáltatások kapcsán folytatott telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel készítés esetében az Info tv. 5. § (1) bekezdésének a) pontja), az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés) és c) pontja (jogszályon alapuló, jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés), illetve továbbá az Fgytv. 17/B. § (3)-(3b) bekezdései **(jogszályon alapuló, jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés).**

Az adatkezelések részleteit az egyes adatkezelési célok szerint az alábbiak szerinti táblázat tartalmazza.

#### **4. Adatkezelési célok**

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések adatkezelési céljainak részletes meghatározását az alábbiak szerinti táblázat tartalmazza.

#### **5. Kezelt adatok köre**

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések keretében kezelt adatok körének meghatározását az alábbiak szerinti táblázat tartalmazza.

#### **6. Az adatok megismerésére jogosultak**

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatok megismerésére jogosultakat az alábbiak szerinti táblázat tartalmazza.

#### **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 hozzájárulása alapján ugyancsak 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

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

**Az Érintett hozzájárulásával kezelt adatok (személyes ügyintézés során és a nem közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során készített hangfelvételek) az Érintett kérésére, illetve hozzájárulásának visszavonása esetén is bármikor törlésre kerülnek.**

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések időtartamát az alábbiak szerinti táblázat is tartalmazza.

#### **8. Adatbiztonság**

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt hangfelvételek, az azokban szereplő 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 az Érintettek hozzájárulása alapján továbbítja vagy átadja, felhívja, hogy eleget tegyenek 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 általa 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 hangfelvételekhez. A Hangfelvételek visszahallgatása az arra jogosult munkavállalók számítógépén keresztül kliens program segítségével történik. A Hangfelvételekkel kapcsolatos rendszerekhez korlátozott számú munkavállaló fér hozzá az alábbiak szerinti 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 gondoskodik továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze. Az Adatkezelő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és a felhasználóhoz 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 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 Földgázszolgáltató Zrt. 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       | telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás | A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi                  |

| Adatfeldolgozó neve, székhelye                            | Adatfeldolgozó által végzett tevékenység                     | Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok   |
|---|--|--|
| utca 7)   | keretében hangfelvétel készítése                             | 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 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   |
|---|---|--|
| E.ON Ügyfélszolgálati Kft. 1134 Budapest, Váci út 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. |
| 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 Áramszolgáltató Zrt. Adatkezelőnél:**

| Adatfeldolgozó neve, székhelye  | Adatfeldolgozó által végzett tevékenység  | Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok   |
|---|---|--|
| S&T Consulting Hungary Kft.<br>S&T Services Kft.<br>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 Áramhálózati Kft. Adatkezelőnél:**

| Adatfeldolgozó neve, székhelye  | Adatfeldolgozó által végzett tevékenység  | Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok   |
|---|---|--|
| S&T Consulting Hungary Kft.<br>S&T Services Kft.<br>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 Mobilitás Kft. Adatkezelőnél:**

| Adatfeldolgozó neve, székhelye  | Adatfeldolgozó által végzett tevékenység  | Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok  |
|---|---|---|
| S&T Consulting Hungary Kft.<br>S&T Services Kft.<br>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.<br>(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.<br>(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 |

| <b>Adatfeldolgozó neve, székhelye</b>  | <b>Adatfeldolgozó által végzett tevékenység</b>   | <b>Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok</b>   |
|--|---|---|
| Protocall 2009 Web- és Telemarketing Kft.<br>(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 |
| Ringstone Contact Center Kft.<br>(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.<br>(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.<br>(2615 Csóvár, 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.<br>(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.<br>(1036 Budapest, Lajos utca 48-66. C épület 4. emelet) | telefonos ügyfélszolgálati tevékenység és kimenő hívás keretében készült hangfelvétel adatbázisban történő kezelése     | A telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során rögzített hangfelvétel és az Érintett azon szereplő valamennyi személyes adata |
| United Consult K2 Kft.<br>(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 |

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

| <b>Adatfeldolgozó neve, székhelye</b> | <b>Adatfeldolgozó által végzett tevékenység</b> | <b>Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok</b> |
|---------------------------------------|---|---|
| Nincs adatfeldolgozó                  |   |   |

**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 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 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**

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

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 személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljai,
- az érintett személyes adatok kategóriái
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket
- adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- az Érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz történő panasz benyújtásának joga
- ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásokra vonatkozó minden elérhető információ
- az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár
- ha a személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az Érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a Általános Adatvédelmi Rendelet 46. cikke szerinti megfelelő garanciákról.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát 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

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

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 rögzítsük. Ilyen esetben személyes adatait 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 kezelniük 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**

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**

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.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az Érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

#### **10.1.7. A tiltakozáshoz való jog**

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tiltakozhat személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti, az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. 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 kivizsgálhassuk és megnyugtatóan orvosolhassuk, illetve 10.1. pont szerinti valamely kérelmét, igényét – annak megalapozottsága esetén - teljesíthessük.

Az Adatkezelő az Érintett 10.1. pont szerinti valamely adatkezeléssel kapcsolatos jogának érvényesítése, adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori jogszabályokban által előírt időn belül vizsgálja ki az ügyet, intézkedik a megkereséssel kapcsolatban és nyújt tájékoztatást az ügyben az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a megkeresés összetettségét és a megkeresések számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható.

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

**Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében vagy amennyiben az Adatkezelő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kétélye 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 (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., honlap: <http://naih.hu>; postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen,

- ha véleménye szerint az Adatkezelő a 10.1. pontban meghatározott érintetti jogainak érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint

- ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

#### **11.Egyéb:**

A jelen Adatkezelési Tájékoztató elérhető a <https://www.nemzetikozmuvek.hu/> honlapokon. Az Adatkezelők fenntartja a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsák. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelők honlapján/honlapjain keresztül tájékoztatják.

| Az adatkezelés megnevezése és célja  | Az adatkezelés jogalapja   | A kezelt adatok köre   | Az adatkezelés időtartama  | Az adatok megismerésére jogosultak  |
|--|--|--|--|---|
| <p><b>Az Fgytv. szerinti közszolgáltatásokkal kapcsolatos telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel készítés, rögzítés, a hang- felvétel tárolása.</b></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><b>(i) közvetlen Call Center ("CC") beszélgetések listázása, vissza-hallgatása,</b></p> <p><b>(ii) beszélgetések lementése:</b></p> <p><b>(iii) minden típusú beszélgetés (közvetlen CC, tartásba tett, átkapcsolt, direkt bejövő, kimenő, belső) listázása, visszahallgatása, beszélgetések lementése:</b></p> <p><b>Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. adatkezelőnél:</b></p> <p>Ügyfélkapcsolati igazgató</p> <p>Ügyfélkapcsolati igazgatóhelyettes</p> <p>Ügyfélkapcsolati osztályvezető</p> <p>Ügyfélkapcsolati régióvezető</p> <p>Ügyfélkapcsolati csoportvezető</p> <p>Ügyfélkapcsolat menedzsment osztályvezető</p> <p>Ügyfélkapcsolati munkatárs</p> <p>Koordinációs csoportvezető</p> <p>Ügyfélkapcsolat menedzsment főmunkatárs</p> <p>Ügyfélkapcsolat menedzsment munkatárs</p> <p>Kiemelt ügyfelek osztályvezető</p> <p>Kiemelt ügyfelek csoportvezető</p> <p>Kiemelt ügyfelek főmunkatárs</p> <p>Hatósági kapcsolatok csoportvezető</p> <p>Hatósági kapcsolatok főmunkatárs</p> <p>Hatósági kapcsolatok munkatárs</p> <p>Ügyfélkapcsolat menedzsment osztályve</p> |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>Koordinációs csoportvezető<br/>         Ügyfélkapcsolat menedzsment főmunkatárs<br/>         Ügyfélkapcsolat menedzsment munkatárs</p> <p><b>NKM Földgázhálózati Kft.<br/>         Adatkezelőnél:</b></p> <p>ügyfélkapcsolati munkatársak</p> <p><b>NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.<br/>         Adatkezelőnél:</b></p> <p>ügyfélkapcsolati referens,<br/>         ügyfélkapcsolati területi referens,<br/>         irodavezető<br/>         ügyfélkapcsolati munkatárs<br/>         ügyfélkapcsolati csoportvezető<br/>         ügyfélkapcsolati vezető</p> <p><b>Az NKM Áramszolgáltató Zrt.<br/>         Adatkezelőnél:</b></p> <p>Központi szolgáltatások igazgató<br/>         Ügyfélkapcsolati központ vezető<br/>         Telefonos és személyes ügyfélkapcsolati osztályvezető<br/>         Ügyfélkapcsolati háttérműveleti osztályve<br/>         Számlázási és Minőségfejlesztési osztály<br/>         Ügyfélkapcsolati és Teljesítménymenedz csoportvezető<br/>         Hívás koordinátor<br/>         Értékesítési koordinátor<br/>         Ügyfélkapcsolati csoportvezető<br/>         Ügyfélkapcsolati vezető<br/>         Ügyfélkapcsolati operátor<br/>         Ügyfélkapcsolati támogató<br/>         Ügyfélkapcsolati koordinátor<br/>         Oktatási munkatárs<br/>         Ügyfélkapcsolati minőségfejlesztési csop<br/>         Ügyfélkapcsolati minőségfejlesztési tám</p> <p>jogi és szabályozási igazgató<br/>         jogi osztályvezető</p> |
|--|--|--|--|---|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>jogtanácsos<br/>jogi előadó<br/>joggyakornok<br/>jogi asszisztens</p> <p>Számlázási és Minőségfejlesztési osztályvezető<br/>Üzleti szolgáltatások támogató<br/>Üzleti szolgáltatások operátor</p> <p>Behajtási osztályvezető<br/>bejhatási vezető<br/>Behajtási szakértő<br/>Behajtási koordinátor</p> <p>Üzleti háttériroda csoportvezető<br/>Értékesítés támogatási szakértő<br/>Üzleti háttériroda munkatárs</p> <p>Értékesítési menedzser<br/>értékesítés támogatási szakértő<br/>ügyfélmenedzser</p> <p><b>NKM Áramhálózati Kft. Adatkezelőnél:</b></p> <p>Ügyfél és kereskedői kapcsolatok<br/>osztályvezető<br/>Kereskedői kapcsolatok csoportvezető<br/>Csatlakozási irodavezető<br/>Ügyfélkapcsolati csoportvezető<br/>Beruházási irodavezető<br/>Projektmenedzser<br/>Beruházási csoportvezető<br/>Csatlakozási szakértő<br/>Mérnök<br/>Ügyfélmenedzser</p> <p>Ügyfélmenedzser támogató<br/>szakterületi asszisztens<br/>Technikus</p> <p>Mérési osztályvezető<br/>Mérés ellenőrzési csoportvezető<br/>ellenőrzési ügykezelő<br/>Mérésüzemeltetési csoportvezető</p> <p><b>(iv) IT technikai támogatás</b></p> |
|--|--|--|--|---|



|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  |   |  |  | <p>amennyiben szükséges az adott hangfelvételhez történő hozzáférés</p> <p><b>NKM Oroszlányi Szolgáltató Zrt-nél:</b></p> <p>IT munkatárs<br/>Szolgáltatási vezető<br/>Üzemeltetési vezető<br/>Közüzemi díjszámlázási csoportvezető</p> <p><b>Valamennyi adatkezelőnél:</b></p> <p>Az adatkezelők IT technikai támogatást nyújtó munkavállalói</p>   |
| <p><b>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</b></p> | <p>Az Érintett hozzájárulása az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) a) pontja)</p> | <p>Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az ügyfélszolgálaton történő személyese ügyintézés során rögzített szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti személyes kommunikáció rögzített tartalma, a hangfelvétel, illetve az abban szereplő valamennyi személyes adat.</p> | <p>Az Érintett hozzájárulása alapján 5 évig vagy a hozzájárulás visszavonásának napjáig.</p> | <p><b>(i) közvetlen Call Center ("CC") beszélgetések listázása, visszahallgatása,</b></p> <p><b>(ii) beszélgetések lementése:</b></p> <p><b>(iii) minden típusú beszélgetés (közvetlen CC, tartásba tett, átkapcsolt, direkt bejövő, kimenő, belső) listázása, visszahallgatása, beszélgetések lementése:</b></p> <p><b>Az NKM Földgázzolgáltató Zrt. Adatkezelőnél és NKM Földgázhálózati Kft. Adatkezelőnél:</b></p> <p>Jelenleg a személyes ügyfélszolgálati irodákon nem történik hangrögzítés</p> <p><b>NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt. Adatkezelőnél:</b></p> <p>ügyfélkapcsolati referens,<br/>ügyfélkapcsolati területi referens,<br/>irodavezető</p> |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>             ügyfélkapcsolati munkatárs<br/>             ügyfélkapcsolati csoportvezető<br/>             ügyfélkapcsolati vezető<br/> <b>Az NKM Áramszolgáltató Zrt.<br/>             Adatkezelőnél:</b> </p> <p>             Központi szolgáltatások igazgató<br/>             Ügyfélkapcsolati központ vezető<br/>             Telefonos és személyes ügyfélkapcsolati<br/>             osztályvezető<br/>             Ügyfélkapcsolati háttérműveleti osztályve<br/>             Számlázási és Minőségfejlesztési osztály<br/>             Ügyfélkapcsolati és Teljesítménymenedz<br/>             csoportvezető<br/>             Hívás koordinátor<br/>             Értékesítési koordinátor<br/>             Ügyfélkapcsolati csoportvezető<br/>             Ügyfélkapcsolati vezető<br/>             Ügyfélkapcsolati operátor<br/>             Ügyfélkapcsolati támogató<br/>             Ügyfélkapcsolati koordinátor<br/>             Oktatási munkatárs<br/>             Ügyfélkapcsolati minőségfejlesztési csop<br/>             Ügyfélkapcsolati minőségfejlesztési támó           </p> <p>             jogi és szabályozási igazgató<br/>             jogi osztályvezető<br/>             jogtanácsos<br/>             jogi előadó<br/>             joggyakornok<br/>             jogi asszisztens           </p> <p>             Számlázási és Minőségfejlesztési osztály<br/>             Üzleti szolgáltatások támogató<br/>             Üzleti szolgáltatások operátor           </p> <p>             Behajtási osztályvezető<br/>             bejhatási vezető<br/>             Behajtási szakértő<br/>             Behajtási koordinátor           </p> <p>             Üzleti háttériroda csoportvezető<br/>             Értékesítés támogatási szakértő<br/>             Üzleti háttériroda munkatárs           </p> |
|--|--|--|--|---|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>Értékesítési menedzser<br/>értékesítés támogatási szakértő<br/>ügyfélmenedzser</p> <p><b>NKM Áramhálózati Kft. Adatkezelőnél:</b></p> <p>Ügyfél és kereskedői kapcsolatok osztályvezető<br/>Kereskedői kapcsolatok csoportvezető<br/>Csatlakozási irodavezető<br/>Ügyfélkapcsolati csoportvezető<br/>Beruházási irodavezető<br/>Projektmenedzser<br/>Beruházási csoportvezető<br/>Csatlakozási szakértő<br/>Mérnök<br/>Ügyfélmenedzser</p> <p>Ügyfélmenedzser támogató<br/>szakterületi asszisztens<br/>Technikus</p> <p>Mérési osztályvezető<br/>Mérés ellenőrzési csoportvezető<br/>ellenőrzési ügykezelő<br/>Mérésüzemeltetési csoportvezető</p> <p><b>(iv) IT technikai támogatás<br/>amennyiben szükséges az adott<br/>hangfelvételhez történő hozzáférés</b></p> <p><b>NKM Mobilitás Kft. Adatkezelőnél :</b></p> <p>Ügyvezető<br/>Elektromobilitási IT infrastruktúra vezető<br/>Szakértő</p> <p>Központi szolgáltatások igazgató<br/>Ügyfélkapcsolati központ vezető<br/>Telefonos és személyes ügyfélkapcsolati osztályvezető</p> <p>Ügyfélkapcsolati és<br/>Teljesítménymenedzsmnt csoportvezető<br/>Hívás koordinátor</p> |
|--|--|--|--|---|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>Ügyfélkapcsolati csoportvezető<br/>Ügyfélkapcsolati vezető<br/>Ügyfélkapcsolati operátor<br/>Ügyfélkapcsolati támogató<br/>Ügyfélkapcsolati koordinátor</p> <p>jogi és szabályozási igazgató<br/>jogi osztályvezető<br/>jogtanácsos<br/>jogi előadó<br/>joggyakornok<br/>jogi asszisztens</p> <p>Üzleti szolgáltatások támogató</p> <p><b>NKM Plusz Zrt. esetén:</b><br/>vezérigazgató<br/>kedvezményprogram menedzser<br/>értékesítési kampány menedzser<br/>értékesítési csatorna és CRM-rendszer<br/>menedzser</p> <p><b>NKM Oroszlányi Szolgáltató Zrt.<br/>esetén:</b></p> <p>Jelenleg a személyes ügyfélszolgálati<br/>irodákon nem történik hangrögzítés</p> <p><b>Valamennyi adatkezelőnél:</b></p> <p>Az adatkezelők IT technikai támogatást<br/>nyújtó munkavállalói</p> |
|--|--|--|--|---|

