

Adatkezelési Tájékoztató

A videós ügyfélkapcsolati csatornán (videó-chat) történő ügyfélszolgálati ügyintézés, kapcsolattartás során történő képfelvétel és hangfelvétel készítése, rögzítése kapcsán az NKM Energia Zrt. által folytatott személyes adatkezelésekről

Bevezetés

A jelen Tájékoztató az NKM Energia Zrt-vel, illetve a 9. pont szerinti Adatfeldolgozójával (a jelen Bevezetésben a továbbiakban együtt: NKM Energia Zrt.) folytatott, videón (videó-chat-en) történő ügyfélszolgálati ügyintézés, kapcsolattartás során történő képfelvétel és hangfelvétel készítése, rögzítése során az Érintett természetes személyek által megadott, a képfelvételen és a hangfelvételen rögzített személyes adatok kezelésére vonatkozik.

Tekintve, hogy a jelen Adatkezelési Tájékoztató célja a videó-chat-es ügyintézés, a videó-chat, mint ügyfélkapcsolati csatorna igénybe vétele során megvalósuló speciális adatkezelésekről szóló tájékoztatás megadása, az NKM Energia Zrt. felhívja az Érintettek figyelmet arra, hogy általános földgáz- és villamosenergia szolgáltatói adatkezeléseiről

- „A földgázfelhasználókkal megkötött földgáz egyetemes szolgáltatási szerződésekkel és/vagy földgáz-kereskedelmi szerződésekkel összefüggésben az NKM Energia Zrt. által a földgázfelhasználóiról (földgázfogyasztóiról) és egyéb ügyfeleiről (fizetők, kapcsolattartók, stb.) kezelt személyes adatokról” szóló és
- „A villamosenergia felhasználókkal megkötött villamosenergia egyetemes szolgáltatási szerződésekkel és/vagy villamosenergia-kereskedelmi szerződésekkel összefüggésben az NKM Energia Zrt. által a villamosenergia felhasználóiról (fogyasztóiról) és egyéb ügyfeleiről (fizetők, kapcsolattartók, stb.) kezelt személyes adatokról” szóló

általános Adatkezelési Tájékoztatóiban olvashatnak részletes tájékoztatást, amely dokumentumok elérhetőek az NKM Energia Zrt. honlapján (<https://www.nemzetikozmuvek.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatások>) és ügyfélszolgálati irodáiban.

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

Rövid összefoglalás:

Az NKM Energia Zrt. az Érintett **Ügyfél erre vonatkozó hozzájárulása esetén** a videó-chat ügyintézés teljes folyamatát kép- és hangfelvétellel rögzíti. Erről az NKM Energia Zrt. a videós beszélgetés elején az Érintett Ügyfelet tájékoztatja, a képfelvétel és a hangfelvétel rögzítéséhez pedig az Érintett Ügyfél hozzájárulását kéri.

A videó-chat-es ügyintézés akkor kezdhető meg, ha az Érintett Ügyfél önkéntesen, kifejezetten hozzájárult a képfelvétel és a hangfelvétel rögzítéséhez, illetve annak az NKM Energia Zrt. által történő kezeléséhez.

Az NKM Energia Zrt. az ügyintézés céljából, az ügyintézés során készített felvételeket a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kezeli, az abban foglaltaknak megfelelő ideig őrzi meg.

Amennyiben a videó-chat hívás során az Ügyfél nem adja meg a hozzájárulását az adatkezeléshez (a képfelvétel és a hangfelvétel készítéséhez, rögzítéséhez, stb.), vagy korábban megadott hozzájárulását a videó-chat-es beszélgetés közben bármikor visszavonja, úgy a videóhívás azonnal befejezésre, megszakításra kerül, és az NKM Energia Zrt. a felvétellel addig készített, rögzített személyes adatokat haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül törli. Amennyiben az Ügyfél a hozzájárulását a videó-chat-es beszélgetést követően vonja vissza, a képfelvétel és hangfelvétel, illetve az azokon található személyes adatok törlése ugyanilyen határidőben megtörténik.

Kérjük minden Tisztelt Ügyfelünket, hogy a videó-chat igénybevételenek megkezdése előtt legyen szíves gondoskodni arról, hogy kamerájának látószögébe a videó-chatben részt venni nem kívánó más személy, 18 év alatti személy, illetve az Ön vagyoni helyzetére vonatkozó következtetés levonására alkalmas, továbbá bármilyen más olyan vagyontárgy, ingatlan(rész), ingóság, stb. ne kerüljön, amelyről nem kívánja, hogy azt Ügyintézőnk a videó-chat igénybe vétele során láthassa, illetve amelyről nem kívánja, hogy a videó képfelvételen rögzítésre kerüljön. Ennek elmulasztásából eredő mindennemű felelősség, jogkövetkezmény Önt terheli, az NKM Energia Zrt. a jelen bekezdésben foglaltak Ön általi elmulasztásából eredő mindennemű felelősségét kizárja.

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

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

A jelen Tájékoztató kapcsán

Adatkezelő:	NKM Energia Zrt. (jelen Tájékoztatóban a továbbiakban: Adatkezelő)
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)

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, ügyfélazonosító, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező, képmás, hang) alapján azonosítható.

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

A jelen Tájékoztató tárgya az Adatkezelő videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornája működése, az azon történő ügyfélszolgálati ügyintézés, kapcsolattartás során az

- az Adatkezelő videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornáját, az ezen csatornán keresztül történő ügyfélszolgálati ügyintézés, kapcsolattartást önkéntesen igénybe vevő felhasználók, fizetők, szerződést kötni szándékozó ügyfelek, egyéb ügyfelek (a jelen Tájékoztató alkalmazásában együtt: **Ügyfelek**) személyes adatainak, különösen, de nem kizárólagosan képmásának és hangjának, az általa elmondottaknak **hozzájáruláson alapuló adatkezelése**, és az
- az Adatkezelővel, illetve a 9. pont szerinti Adatfeldolgozójával (amennyiben a jelen Tájékoztató az Adatfeldolgozót külön nem nevesíti, a jelen Tájékoztató alkalmazásában együtt: Adatkezelő) munkaviszonyban álló, a videós ügyintézését végző munkavállalók és/vagy Adatkezelőnél munkaerő-kölcsönzési szerződés alapján munkát végző, a videós ügyintézését végző kölcsönzött munkavállalók (a jelen Tájékoztató alkalmazásában együtt: **Munkavállalók**) személyes adatainak, különösen, de nem kizárólagosan képmásának és hangjának, az általa elmondottaknak **az érintett Munkavállaló munkaszerződésének teljesítéséhez szükséges adatkezelése (a Munkavállalók és az Ügyfelek együtt: Érintettek)**, továbbá
- abban az esetben, ha a video-chat-es ügyintézési csatornán földgáz- és/vagy villamosenergia egyetemes szolgáltatási szerződés és/vagy földgáz- és/vagy villamosenergia kereskedelmi szerződés megkötésének, létesítésének előkészítésével, a szerződés megkötésével (a felhasználási hely átírásával), esetleges módosításával, megszüntetésével kapcsolatos ügyintézés és ezzel összefüggésben **dokumentum(ok) képeinek rögzítése történik**, az ezen dokumentum(ok)ban megtalálható személyes adatoknak **a szerződés megkötésnek előkészítése, illetve a szerződés teljesítése érdekében történő adatkezelése**,

illetve ezen adatkezelésekről az előírt, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elvárásainak megfelelő adatkezelési tájékoztatás megadása.

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

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

3. Az adatkezelések jogalapjai

A videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornán történő ügyintézés, kapcsolattartás során a képfelvétel és hangfelvétel készítésének, rögzítésének, így ezzel kapcsolatos **adatkezeléseink a 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 („Képmás vagy hangfelvétel elkészítéséhez és felhasználásához az érintett személy hozzájárulása szükséges.”),
- **Munkavállalók esetében az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b.) pontja** (az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett természetes személy az egyik fél), tekintettel arra, hogy az adatkezelés az érintett Munkavállaló munkaszerződésének teljesítéséhez szükséges, mivel enélkül munkáját, munkaköri feladatát nem tudná ellátni,
- Abban az esetben, ha az Ügyfél hozzájárulásával megkezdett videó-chat-es ügyintézés során, a video-chat-es ügyintézési csatornán földgáz- és/vagy villamosenergia egyetemes szolgáltatási szerződés és/vagy földgáz- és/vagy villamosenergia kereskedelmi szerződés megkötésének, létesítésének előkészítésével, a szerződés megkötésével (a felhasználási hely átírásával), esetleges módosításával, megszüntetésével kapcsolatos ügyintézés és ezzel összefüggésben dokumentum(ok) képeinek rögzítése is történik, **az adatkezelés jogalapja e körben 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).**

4. Adatkezelési célok

Videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornán történő ügyintézés lehetőségének biztosítása és/vagy kapcsolattartás biztosítása és/vagy általános tájékoztatás nyújtása az Ügyfelek részére, ennek során képfelvétel és hangfelvétel készítése, rögzítése, a rögzített képfelvételeken és hangfelvételeken megtalálható, jelen Tájékoztató 5. pontja szerinti személyes adatok rendszerezése, tárolása, lekérdezése, felhasználása az ügyfélszolgálati ügyintézés során, az azokba történő betekintés, illetve azok továbbítása, törlése, stb.

Abban az esetben, ha a videó-chat-es ügyintézés során, a video-chat-es ügyintézési csatornán földgáz- és/vagy villamosenergia egyetemes szolgáltatási szerződés és/vagy földgáz- és/vagy villamosenergia kereskedelmi szerződés megkötésének, létesítésének előkészítésével, a szerződés megkötésével (a felhasználási hely átírásával), esetleges módosításával, megszüntetésével kapcsolatos ügyintézés és ezzel összefüggésben dokumentum(ok) képeinek rögzítése is történik, az adatkezelés célja továbbá a földgáz- és/vagy villamosenergia ellátás biztosítására vonatkozó szerződés megkötésének előkészítése, a szerződés tartalmának meghatározása, a szerződés megkötése, esetleges módosítása, valamint esetlegesen a szerződés megszüntetése.

5. Kezelt adatok köre, az adatok forrása

Az online felületen a **videó-chat ügyintézésbe történő belépés során az Ügyfél beazonosításához** és/vagy az ügyintézéshez szükséges adatok:

- neve,
- felhasználási hely címe,
- telefonszáma,
- felhasználási hely azonosítója
- partnerszáma
- szerződésszáma

A videó ügyintézésbe (a videó-chatbe) történő belépést követően a videófelvételen rögzített képfelvételen és hangfelvételen szereplő, a videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornán történő ügyintézés, kapcsolattartás során rögzített valamennyi személyes adat, így különösen az Érintettek (Ügyfél és Munkavállaló)

- képmása (arcképe, egész- vagy részleges alakos megjelenése)
- hangja, az általuk elmondottak
- az ügyintézés során az Ügyfél által a videón bemutatott dokumentumok, a dokumentumokban (személyazonosító okmányokban, szerződés(ek)ben, más okirat(ok)ban, dokumentum(ok)ban, stb.) feltüntetett és a képfelvételen rögzített valamennyi személyes adat,
- abban az esetben, ha a videó-chat-es ügyintézés során, a video-chat-es ügyintézési csatornán földgáz- és/vagy villamosenergia egyetemes szolgáltatási szerződés és/vagy földgáz- és/vagy villamosenergia kereskedelmi szerződés megkötésének, létesítésének előkészítésével, a szerződés megkötésével (a felhasználási hely átírásával), esetleges módosításával, megszüntetésével kapcsolatos ügyintézés és ezzel összefüggésben dokumentum(ok) képének rögzítése is történik, az ügyintézés során az Ügyfél által a videón ezzel összefüggésben bemutatott dokumentumok, a dokumentumokban (személyazonosító okmányokban, szerződés(ek)ben, más okirat(ok)ban, dokumentum(ok)ban, stb.) feltüntetett és a képfelvételen rögzített valamennyi személyes adat,
- az Ügyfél által tett szóbeli panaszban, bejelentésben, tájékoztatás kérésben, az ügyintézéshez szükséges szóbeli előadásban, stb. szereplő személyes adatok, valamint
- az Ügyfél és a Munkavállaló közötti videós kommunikáció teljes rögzített tartalma, illetve az abban szereplő, a fentiekben nem nevesített valamennyi további személyes adat.

Amennyiben az Ügyfél eszköze videokamerával nem rendelkezik vagy a kommunikáció során az Ügyfél letiltja a videokamera használatát, képfelvétel rögzítését, kizárólag az Érintettek hangja kerül rögzítésre, csak hangfelvétel készül.

Videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornán történő ügyintézés, kapcsolattartás során az Érintett bocsátja az Adatkezelő rendelkezésére a képfelvételen és a hangfelvételen rögzített fenti személyes adatait, **így e körben az adatok forrása az Érintett.**

6. Az adatok megismerésére jogosultak, az adattovábbítások indoka

Az adatok megismerésére jogosultak az Adatkezelő, valamint az Adatkezelő 9. pontban részletezett Adatfeldolgozója videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornán történő ügyintézésrel, kapcsolattartással, annak ellenőrzésével, a videófelvételek listázásával, lementésével, rögzítésével, vissza-hallgatásával/nézésével, a videófelvételeken rögzítettekkel kapcsolatos további ügyintézésrel, ezen tevékenységek IT technikai támogatásával kapcsolatos feladatokat ellátó Munkavállalói.

A 9. pontban részletezett Adatfeldolgozó(k) esetében az Adatfeldolgozó(k) általi adatkezelések, az Adatkezelő általi adattovábbítások indoka, hogy az Adatfeldolgozó(k) a 9. pontban ismertetett adatfeldolgozó tevékenységüket/tevékenységeiket el tudják látni.

7. A személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama

Videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornán történő ügyintézés, kapcsolattartás során készített képfelvételek és hangfelvételek az érintett Ügyfél hozzájárulása alapján - a hozzájárulás visszavonása hiányában - 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 (képfelvételek és hangfelvételek, illetve az azokon rögzített személyes adatok) az érintett Ügyfél kérésére, illetve hozzájárulásának visszavonása esetén is bármikor haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül törlésre kerülnek.

Mivel a képfelvétel és a hangfelvétel egy file-ban kerül rögzítésre, azok törlése csak együttesen kérhető, az Adatkezelő ezen személyes adatok törlését csak együttesen tudja biztosítani.

Amennyiben a videó hívás során az Ügyfél nem adja meg a hozzájárulását az adatkezeléshez (a képfelvétel és a hangfelvétel készítéséhez, rögzítéséhez, stb.), vagy korábban megadott hozzájárulását a videó hívás közben bármikor visszavonja, úgy a videóhívás azonnal befejezésre, megszakításra kerül, és a felvétellel addig készített, rögzített személyes adatok haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül törlésre kerülnek.

Abban az esetben, ha a videó-chat-es ügyintézés során, a video-chat-es ügyintézési csatornán földgáz- és/vagy villamosenergia egyetemes szolgáltatási szerződés és/vagy földgáz- és/vagy villamosenergia kereskedelmi szerződés megkötésének, létesítésének előkészítésével, a szerződés megkötésével (a felhasználási hely átírásával), esetleges módosításával, megszüntetésével kapcsolatos ügyintézés és ezzel összefüggésben dokumentum(ok) képének rögzítése is történik, az ezen felvételeken megtalálható személyes adatok vonatkozásában a személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama:

Az ügyfélhez, a vele fennálló földgázellátási és/vagy villamosenergia ellátási jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, Társaságunk a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig - amely a jelenleg hatályos jogszabályi rendelkezések értelmében 8 év - tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok.

A Get. 28/A. § (6) bekezdése szerint a földgázkereskedő/egyetemes szolgáltató és a felhasználó (fogyasztó) közötti földgáz-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződésből eredő polgári jogi igények 3 év alatt évülnek el. Erre figyelemmel az Adatkezelő az előző bekezdésben hivatkozott jogszabályok hatálya alá nem tartozó dokumentumokat, adatokat a 3 éves elévülési idő leteltéig tárolja.

A Vet. 63. § (3) bekezdése szerint a villamosenergia-kereskedő/egyetemes szolgáltató és a felhasználó (fogyasztó) közötti villamosenergia-kereskedelmi/egyetemes szolgáltatási szerződésből eredő polgári jogi igények 3 év alatt évülnek el. Erre figyelemmel az Adatkezelő az előző bekezdésben hivatkozott jogszabályok hatálya alá nem tartozó dokumentumokat, adatokat a 3 éves elévülési idő leteltéig tárolja.

8. Adatbiztonság

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt személyes adatok, a rögzített képfelvételek és hangfelvételek 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, rögzített, 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 képfelvételekhez és a hangfelvételekhez (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 jelen Tájékoztató szerinti Munkavállalói, illetve az Adatkezelő által igénybe vett Adatfeldolgozó(k) és ezek Munkavállalói 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 képfelvételekhez és hangfelvételekhez, illetve az azokon rögzített személyes adatokhoz.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfalval 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.

Videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatorna speciális adatbiztonsági garanciái:

Az adatok védelme érdekében az Adatkezelő a belső, nem felhős megoldású clusterezett, vírus és tűzfalvédelemmel ellátott fileszerver tároló megoldását alkalmazza, ahol az adatokat biztonságos módon szabályozott hozzáféréssel (AD jogosultsági csoportok) tárolja.

Az Érintett adatai az Adatkezelő védett belső szerverein kerülnek tárolásra, amelyek védelme a legmagasabb fokú IT biztonsági előírásoknak megfelel.

Távoli hozzáférés kizárólag az arra jogosultak szűk köre számára, csak virtuális magánhálózaton keresztül, kétlépcsős autentikációt követően lehetséges.

Minden, az adatkezeléssel kapcsolatos felhasználói művelet naplózásra kerül. Az adatok egyéb fizikai adathordozóra nem kerülnek másolásra.

9. Adatfeldolgozó

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

Az Ön személyes adataival kapcsolatban a jelen Tájékoztató szerinti adatkezelések során Adatfeldolgozóként jár el:

az NKM Ügyfélkapcsolati Kft. (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20., cégjegyzékszám: 01-09-324580), mint Adatfeldolgozó az Adatkezelő részére teljes körű ügyfélkapcsolati szolgáltatásokat és panaszkezelést lát el, ezen belül ellátja a videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornán történő ügyintézését, kapcsolattartást, panaszkezelést is. Ezen Adatfeldolgozó az ezen szolgáltatások ellátásához szükséges valamennyi, a jelen Tájékoztató 5. pontjában részletezett személyes adatot kezeli.

Az Adatfeldolgozók a fenti személyes adatokat az Adatkezelővel fennálló szerződésük időtartama alatt, illetve a jelen Tájékoztató 7. pontja szerinti időtartamig 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.

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.

A fentiek szerint az Érintett mind a videós (videó-chat-es) ügyfélkapcsolati, ügyintézési csatornán történő ügyintézés, kapcsolattartás során készített képfelvétel és hangfelvétel (beszélgetés) tartalmának megismerését, mind a képfelvétel és hangfelvétel másolatának kiadását kérheti.

A kért adatokat, illetve a képfelvétel és hangfelvétel (a videófelvétel) másolatát csak az Érintett részére, illetve az Érintett képviselőjére meghatalmazással rendelkező személy részére adható ki.

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 Érintett hozzájárulásán alapul, pl. hozzájárulását adta ahhoz, hogy a videófelvételen személyes adatait rögzítsük. Ilyen esetben személyes adatai (a képfelvétel és a hangfelvétel) haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül törlésre kerülnek.

Mivel a képfelvétel és a hangfelvétel egy file-ban kerül rögzítésre, azok törlése csak együttesen kérhető, az Adatkezelő ezen személyes adatok törlését csak együttesen tudja biztosítani.

Abban az esetben, ha a videó-chat-es ügyintézés során, a video-chat-es ügyintézési csatornán földgáz- és/vagy villamosenergia egyetemes szolgáltatási szerződés és/vagy földgáz- és/vagy villamosenergia kereskedelmi szerződés megkötésének, létesítésének előkészítésével, a szerződés megkötésével (a felhasználási hely átírásával), esetleges módosításával, megszüntetésével kapcsolatos ügyintézés és ezzel összefüggésben dokumentum(ok) képeinek, illetve az ezekben szereplő személyes adatoknak a rögzítése is történik, ezen személyes adatok kezelése a szerződés megszűnésével nem szűnik meg automatikusan, illetve ebben az esetben a törlési kérelmet sem tudjuk teljesíteni. Ebben az esetben a vonatkozó jogszabályok szerint az Érintett 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 videófelvételt az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a videófelvételt az Adatkezelő ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot (például az adott videófelvételt), 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 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, kétélye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni vagy a 10.1. pont szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti az Adatkezelő 1.) pontban felsorolt elérhetőségein.

Bírósági eljárás kezdeményezése

Az Érintett az Adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az Adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró Adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszék előtt is megindítható.

Hatósági eljárás kezdeményezése

Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., honlap: <http://naih.hu>; postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen,

- ha véleménye szerint az Adatkezelő a 10.1. pontban meghatározott érintetti jogainak érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint
- ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró Adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

11.Egyebek

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett személyes adat kezelés során automatizált döntéshozatal, profilalkotás, valamint a személyes adatok továbbítása harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem történik.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató elérhető a <https://www.nemzetikozmuvek.hu/> honlapon. Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

Az NKM Energia Zrt. adatkezelési tevékenységéről további tájékoztatást olvashat Társaságunk üzletszabályzataiban, továbbá Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában.

A földgázfelhasználókkal és a villamosenergia felhasználókkal megkötött egyetemes szolgáltatási szerződésekkel és/vagy kereskedelmi szerződésekkel összefüggésben az NKM Energia Zrt. által a földgáz- és/vagy villamosenergia felhasználóiról (fogyasztóiról) és egyéb ügyfeleiről (fizetők, kapcsolattartók, stb.) kezelt személyes adatokról szóló részletes Adatkezelési Tájékoztatóinkat a <https://www.nemzetikozmuvek.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatasok> oldalon érheti el.