

ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT



1.0. változat

Készítette: dr. Balázs Judit adatvédelmi felelős

Hatályba léptette:

Lanku Ildikó
ügyvezető igazgató

Érd, 2016. augusztus 1.

Tartalom	oldal
Technikai oldal	3
I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	4
I.1 A szabályzat célja	4
I.2 Jogszabályi alapok és fogalmak	4
I.3 Hatály	4
I.3.1 Tárgyi hatály	5
I.3.2 Időbeli hatály	5
I.3.3 Személyi hatály	6
II. AZ ADATKEZELÉS ALAPELVEI	6
II.1 Az Adatkezelő személye és szolgáltatása	6
II.2 Az adatkezelés alapfogalmai és elvei	6
II.2.1 A személyes adat	6
II.2.2 Az adatkezelés és az adatfeldolgozás	7
II.2.3 Az adatkezelés alapelvei	7
II.3 Az ÉTCS Kft. adatkezelésének célja	8
III. AZ ADATKEZELÉS JOGI ASPEKTUSAI	8
III.1 Az érintett hozzájárulása	8
III.2 Jogszabály rendelkezésén alapuló adatkezelés	9
III.3 Egyéb jogalapok	9
III.4. Az Érintettek jogai és érvényesítésük	9
III.4.1 Tájékoztatáshoz való jog	9
III.4.2 Helyesbítéshez való jog	10
III.4.3 Törléshez és tiltakozáshoz való jog	10
III.4.4 Az érintett jogainak érvényesítése	10
III.5. Az adatkezelő felelőssége – Kártérítés és sérelemdíj	11
IV. AZ ADATKEZELÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	11
IV.1 Az adatállományok kezelésének alapelvei	11
IV.2 Az adattovábbítás általános szabályai	12
IV.3 Adatfeldolgozó igénybevételének szabályai	12
IV.4. Adatok törlése	13
V. AZ ADATKEZELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI	13
V.1 Ügyféladatok, felhasználói nyilvántartások	13
V.1.1 Az egyes adatcsoportok kezelése	14
V.1.2 Az ügyfél adatok továbbítása adatfeldolgozásra	14
V.1.3 Az ügyfél adatok üzletszerzési és kutatási célú felhasználása	15
V.2. Telefonbeszélgetések	15
V.3 A levéltári anyag kezelése	16
V.4. Munkaügyi és bérnyilvántartás	17
V.5. Egészségügyi nyilvántartás	17
VI. ADATBIZTONSÁGI RENDSZABÁLYOK	17
VI.1 Az Informatikai adatok védelme	18
VI.1.1 A jogosulatlan hozzáférés elleni védelem	18
VI.1.2 Az adatállományok helyreállítása, mentése	18
VI.1.3 Vírusok, idegen behatolás elleni védelem	19
VI.2 Papír alapú nyilvántartások védelme	19
VII. AZ ADATVÉDELMI SZERVEZETI RENDSZERE	19
VII.1 A társaság ügyvezetője	19
VII.2 Belső adatvédelmi felelős	19
VII.3 A társaság szervezeti egységeinek vezetői	20
VII.4 A társaság munkavállalói	20
VIII. ADATVÉDELMI NYILVÁNTARTÁSOK	21
IX. A SZABÁLYZAT VÉGREHAJTÁSA AZ ÉTCS SZERVEZETÉN BELÜL	21
IX.1 Oktatás	21
IX.2 Adatvédelmi audit	21

Technikai oldal

A dokumentum jellemzői

Dokumentum címe:	Adatvédelmi és adatbiztonsági Szabályzat
Dokumentum célja:	A Társaság adatkezelésének összefoglalása
Kiadás száma:	1.0.
Kiadás kelte:	2016. augusztus 1.
Azonosító:	TSZ-5
Állapot:	Jóváhagyott
Fájlnév:	5-2016 Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata.docx

Jóváhagyások

Készítette:	Dr. Balázs Judit	
Véleményezte:	Varga Emília	
Jóváhagyta:	Varga Emília	
Hatályba helyező:	Lanku Ildikó	

Módosítások jegyzéke

Kiadás	Dátum	Változtatás rövid leírása
1.0.	2016. 08. 01.	Első kiadás.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja annak biztosítása, hogy az **Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.** (a továbbiakban: ÉTCS Kft, Adatkezelő., vagy Társaság) megfeleljen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) 24. § (3) bekezdésének, tekintettel arra, hogy a hivatkozott rendelkezés szerint a közüzemi szolgáltató köteles az Infotv. végrehajtása érdekében Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot készíteni.

A szabályzatban a Társaság összefoglalja mindazon belső előírásait, melyek révén az általa kezelt személyes adatok védelme, továbbá azok jogosulatlan felhasználásnak megakadályozása érdekében az adatvédelmi előírások és az adatbiztonsági követelmények érvényesüléséhez szükségesek.

I.2. Jogszabályi alapok és fogalmak

Jogszabályi alapok:

- Magyarország Alaptörvénye;
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, valamint a felhatalmazása alapján kiadott rendelet
- A 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- A Társaság közüzemi szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó szerződéses dokumentumai;

Fogalmak:

Érintett: Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy. A jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezeléseket illetően érintett elsősorban a Társaság ügyfele, továbbá az a személy, akinek adatait a Társaság a közszolgáltatáshoz kapcsolódóan kezeli.

Személyes adat: Az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosítójára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

Különleges adat: A faji eredetre, a nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat, az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat.

Közérdekű adat: Az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékesre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.

Közérdekből nyilvános adat: A közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli.

Hozzájárulás: Az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez.

Tiltakozás: Az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja. A jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések tekintetében ÉTCS Kft.

Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

Adattovábbítás: Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

Nyilvánosságra hozatal: Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Adatmegjelölés: Az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából.

Adatzárolás: Az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából.

Adatmegsemmisítés: Az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.

Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

Adatfeldolgozó : Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az ÉTCS Kft-vel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – adatok feldolgozását végzi.

Adatállomány: Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.

Harmadik személy: Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az ÉTCS Kft-vel vagy az adatfeldolgozóval.

Felhasználó: Az a természetes személy, aki a Társasággal közüzemi szolgáltatásra szerződést köt.

I.3. Hatály

I.3.1. Tárgyi hatály

Jelen Szabályzat hatálya az ÉTCS Kft. mindazon adatkezeléseire kiterjed, amely:

- a Társasággal ügyfélkapcsolatban álló személyek adatait tartalmazza,
- azon személyek adatait tartalmazza, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatban álltak, vagy a jövőben ügyfélkapcsolatba kívánnak lépni,

- azon személyek adatait tartalmazza, akik a Társasággal ügyfélkapcsolatban álló személyekhez oly módon kapcsolódnak, hogy személyes adataik kezelése a Társaság szolgáltatásához szükséges.

Kiterjed továbbá a Társaság tevékenysége során más szervek kezelésében lévő adatállományok átvételére és felhasználására, illetve a saját adatállományból továbbított adatokra.

I.3.2. Időbeli hatály

Jelen Szabályzat 2014. augusztus 1-jétől további rendelkezésig hatályos.

I.3.3. Személyi hatály

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed az ÉTCS Kft-re, annak valamennyi szervezeti egységére, munkavállalójára, s a Társaság megbízásából az adatkezelésbe bekapcsolódó szervezetekre és személyekre. Kiterjed továbbá azon személyekre, akik adatait a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések tartalmazzák, továbbá azon személyekre, akik jogait vagy jogos érdekeit az adatkezelés érinti.

II. AZ ADATKEZELÉS ALAPELVEI

II.1. Az adatkezelő személye és szolgáltatása

Az adatkezelő – jelen esetben az ÉTCS Kft. olyan gazdasági társaság, amely a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény hatálya alá tartozó közműves csatornaszolgáltatásra irányuló közüzemi szolgáltatást nyújt ügyfeleinek szerződéses jogviszony keretein belül. Az ÉTCS Kft. közfeladatot ellátó szervnek minősül. A Társaság egyes feladatainak ellátásával szolgáltatási szerződés keretében más jogi személyt is megbízhat, aki ezen szabályzat szempontjából az Adatvédelmi Törvény 2.§ (4) bekezdésében definiált adatfeldolgozóknak minősül.

II.2. Az adatkezelés alapfogalmai és elvei

II.2.1. A kezelt adatok köre – a személyes adatok

Az Adatvédelmi törvény 2. § (1) bek.: *E törvény alkalmazása során személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat és adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.*

A személyes adatok lehetnek azonosító vagy leíró adatok.

Az azonosító adatok az érintett egyediesítésére szolgálnak, lehetnek természetes vagy mesterséges azonosító adatok :

Természetes azonosító adat:

- neve (leánykori neve)
- születési helye, ideje
- anyja neve
- lakóhely, lakáscím, tartózkodási hely, telefonszám
- bankszámlaszáma

Mesterséges azonosító adat:

- matematikai vagy más algoritmus szerint generált adatok:
- személyi azonosító kód
 - társadalombiztosítási azonosító jel (TAJ)

- adóazonosító jel
- személyi igazolvány szám
- útleveleszám

A leíró adatok az adatkezelés célja tekintetében releváns egyéb adatok.

A meghatározott természetes személlyel kapcsolatba nem hozható leíró adat nem személyes adat (pl.: statisztikai adat).

Az Adatvédelmi törvény 2. § (2) bek.: *E törvény alkalmazása során különleges adat:*

*a faji eredetre, a nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek- képviselői szervezeti tagságra.
b; az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre, a szexuális életre vonatkozó adat, valamint a bűnügyi személyes adat*

Az ÉTCS Kft-nél nem kezelhető a 2. § (2) bek. szerinti különleges adat, kivéve a dolgozók betegellátással kapcsolatos adatokat.

II.2.2. Az adatkezelés és az adatfeldolgozás

Az Adatvédelmi törvény 2. § (9) bek.: adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése.

a) *Adatkezelő: a törvény 2. § (4) bekezdése a. pontjában meghatározott tevékenységet végző vagy mással végeztető szervezeti egység.*

b) *Adatfeldolgozó: az adatkezelő megbízásából az utasításai szerint az a) pontban meghatározott tevékenységet végző szervezeti egység.*

II. 2.3. Az adatkezelés alapelvei

Az ÉTCS Kft. a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően adatkezelési tevékenysége során az alábbi alapelvek betartására törekszik, s ezt várja el a részére tevékenységet végző adatfeldolgozóktól is:

1. *A tisztességes adatkezelés elve [Infotv. 4. § (1) bekezdés].* A személyes adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. A személyes adatok védelméhez fűződő jogot sérti az adatkezelés, amennyiben az adatkezelő, bár eljárása formálisan megfelel a vonatkozó törvényi előírásoknak, tisztességtelen módon kezeli a személyes adatokat.

2. *A célhoz kötöttség elve [Infotv. 4. § (1) bekezdés].* A célhoz kötöttség elve az adatkezelésre vonatkozó egyik legfontosabb, nemzetközileg kimunkált alapelv, amely értelmében személyes adat kizárólag meghatározott célból kezelhető. A cél csak társadalmilag indokolt, jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában, így például az adattovábbítás esetén is meg kell felelnie az adatkezelés céljának. Az adatkezelés célját előre meg kell határozni és közölni az érintettel, aki ily módon megfelelően gyakorolhatja információs önrendelkezési jogát.

3. *Az adatminimalizálás elve [Infotv. 4. § (2) bekezdés].* Az adatfelvételbe bevont érintettek körét és a cél eléréséhez szükséges adatfajtákat az adatkezelés célja határozza meg: csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen és a cél elérésére alkalmas. Ezen alapelv figyelembe vétele szavatolja, hogy az adatkezelés céljára tekintettel csupán a legszűkebb, indokolt adatkör kezelésére kerül sor. Az adatminimalizálás elve továbbá kizárja a készletezésre történő adatkezelést, azaz hogy olyan adatok felvételére kerüljön sor, amelyeket csak később meghatározásra kerülő célból gyűjtenek.

4. *Az adatminőség elve [Infotv. 4. § (4) bekezdés].* Az adatok minőségének követelménye is a nemzetközileg kidolgozott alapelvek közé tartozik, amely a tisztességesség és törvényesség kritériumán túl a pon-

tos, teljes és naprakész adatok kezelését teszi az adatkezelő kötelezettségévé. Az adatkezelőnek mindig pontosan rögzítenie kell az érintettől felvett személyes adatokat. Ezen adatoknak teljesnek kell lenniük és az adatkezelés során biztosítani kell naprakészségüket is.

II.3. Az ÉTCS Kft. adatkezelésének céljai

Az ÉTCS Kft. személyes adatot kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel. Az adatkezelés minden szakaszában megfelel az adatkezelés céljának. Az adatok felvétele és kezelése tisztességesen és törvényesen történik. Az ÉTCS Kft. törekszik arra, hogy csak olyan személyes adat kezelésére kerüljön sor, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések az alábbi célokat szolgálhatják

1. A felhasználóval való szerződés megkötése.
2. A felhasználóval kötött szerződés alapján a szolgáltatás nyújtása, ennek érdekében a fogyasztási hely azonosítása, a fogyasztási hely vizsgálata, a szolgáltatásra alkalmassá tétele.
3. A szolgáltatásra való jogosultság meghatározása.
4. A felhasználónak nyújtott szolgáltatás mérése, a szolgáltatás minőségének, mennyiségi követelményeinek biztosítása.
5. A szolgáltatás tárgyának mérése, a fogyasztás leolvasása.
6. Fizetési kötelezettség meghatározása, számlázás, kintlévőségek kezelése.
7. Felhasználó panaszainak, bejelentéseinek, igényeinek kezelése, ezek nyilvántartása, kivizsgálása.
8. Jogviszonyból származó igények érvényesítése.
9. Közvetlen üzletszerzés, piac- és közvélemény-kutatás.

III. AZ ADATKEZELÉS JOGI ASPEKTUSAI

III.1. Az érintett hozzájárulása

Az ÉTCS Kft. az érintett személyes adatait elsősorban az érintett hozzájárulása alapján kezeli. Az érintett a hozzájárulását megadhatja:

1. Szerződésben;
2. Nyomtatványon;
3. Külön nyilatkozaton.

Az érintett az ÉTCS Kft-vel kötött szerződésben hozzájárulást ad mindazon adatai kezeléséhez, amely adatok kezelése a szerződés végrehajtásához szükséges. Amennyiben az adat kezelése nélkül a szerződés nem teljesíthető, a hozzájárulás hiányában a szerződés nem köthető meg. Az ÉTCS Kft. a szerződés megkötésére irányuló nyomtatványon, az Általános Szerződési Feltételekben tájékoztatást ad a kezelendő adatok köréről, az adatkezelés időtartamáról, a felhasználás céljáról, az adatok továbbításáról, adatfeldolgozó igénybe vételéről.

A Szerződés aláírásával az érintett hozzájárul a szerződésben, az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatkezelésekhez.

Amennyiben az adat kezelése a szerződés teljesítéséhez nem szükséges, az ÉTCS Kft. az adatot csak akkor kezeli, ha azt az érintett önkéntesen megadja. A nyomtatványokon az érintett tájékoztatást kap arról, hogy mely adat kezelése szükséges.

Az érintett az adatai rögzítésére szolgáló nyomtatványok kitöltésével a nyomtatványon meghatározottak szerint hozzájárulás ad személyes adatai kezeléséhez. A nyomtatványon minden esetben szerepel, hogy az adatkezelés kötelező – vagyis valamely szolgáltatás igénybe vételének, jog gyakorlásának feltétele –, vagy az érintett hozzájárulásától függ.

Amennyiben az érintett külön nyilatkozaton adja hozzájárulását, az ÉTCS Kft. a nyilatkozathoz kapcsolódóan az érintett számára teljes körű tájékoztatást nyújt az adatok kezeléséről.

III.2. Jogszabály rendelkezésén alapuló adatkezelés

Amennyiben a személyes adat kezelését jogszabály rendeli el, az adatkezelés kötelező. Erről az ÉTCS Kft. az érintettet tájékoztatja. Amennyiben a jogszabály érvényes és hatályos, az ÉTCS Kft. azt köteles végrehajtani, nem vizsgálhatja a jogszabály célszerűségét, szakszerűségét, alaptörvénynek való megfelelését.

III.3. Egyéb jogalapok

Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen, vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése az ÉTCS Kft-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az ÉTCS Kft. vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll. Az ÉTCS Kft. tájékoztatja az érintettet, ha személyes adatainak kezelésére ezen jogalapról kerül sor.

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetők.

Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az ÉTCS Kft. a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az ÉTCS Kft. vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll, további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti. Az ÉTCS Kft. tájékoztatja az érintettet, ha személyes adatainak kezelésére ezen jogalapról kerül sor.

Az érintett kérelmére, kezdeményezésére indult ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében az érintett hozzájárulását vélelmezni kell.

III. 4. Az Érintettek jogai és érvényesítésük

III.4.1. Tájékoztatáshoz való jog

Az ÉTCS Kft. az érintettet az adatkezelést megelőzően tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténhet azáltal is, hogy az adatkezelés részleteiről szóló tájékoztatót az ÉTCS Kft. közzéteszi, és erre az érintett figyelmét felhívja.

Az érintettek tájékoztatást kérhetnek adataik kezeléséről. Az érintett tájékoztatást elsősorban az ügyfélszolgáltatótól, ennek eredménytelensége esetén az adatvédelmi felelőstől kérhet.

Az ÉTCS Kft. törekszik arra, hogy az érintettek az adatkezelést megelőzően tájékoztatást kapjanak az adatkezelés részleteiről.

Az érintett írásbeli kérelmére az ÉTCS Kft. tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. Az ÉTCS Kft. köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban

30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást. A tájékoztatás ingyenes., Az érintett tájékoztatását az ÉTCS Kft. csak akkor tagadhatja meg, ha azt törvény lehetővé teszi. Az ÉTCS Kft. köteles az érintettel a felvilágosítás megtagadásának indokát közölni. Az ÉTCS Kft. ebben az esetben tájékoztatja az érintettet a jogorvoslati lehetőségekről.

III.4.2. Helyesbítéshez való jog

Az érintett kérheti, hogy a tévesen szereplő személyes adatát az ÉTCS Kft. helyesbítse. Abban az esetben, ha a helyesbítendő adatok alapján rendszeres adatszolgáltatás történik, az ÉTCS Kft. szükség esetén a helyesbítésről tájékoztatja az adatszolgáltatás címzettjét, illetve az érintett figyelmét felhívja arra, hogy a helyesbítést más adatkezelőnél is kezdeményeznie kell.

III.4.3. Törléshez és tiltakozáshoz való jog

Az érintett a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével kérheti a személyes adatai törlését. Az ÉTCS Kft. az érintettet a törlésről tájékoztatja. Amennyiben a hozzájáruláson alapuló adatkezelés a munkaviszony létesítésének, fenntartásának feltétele, erről, és a várható következményekről az ÉTCS Kft. az érintettet tájékoztatja.

Az ÉTCS Kft. a személyes adat törlését megtagadhatja, ha az adat kezelése jogszabályon alapul, és az adatkezelés az ÉTCS Kft. jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges. A törlési kérelem teljesítésének megtagadása esetén az ÉTCS Kft. az érintettet annak okáról tájékoztatja.

Az érintett az információs szabadságról és az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvényben meghatározottak szerint tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

III.4.4. Az érintett jogainak érvényesítése

Az érintett tájékoztatás, helyesbítés, törlés iránti kérelmét elsősorban ügyfélszolgálathoz, vagy az adatvédelmi felelőshöz nyújthatja be.

Ha az ÉTCS Kft. az érintett tájékoztatás, helyesbítés, vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A kérelem elutasítása esetén az ÉTCS Kft. tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

A tájékoztatás, helyesbítés, törlés, tiltakozás esetén az ÉTCS Kft. az irányadó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően jár el. Az érintett jogsérelem esetén kérheti az ÉTCS Kft. képviselőjében eljáró személy felettes vezetőjének vizsgálatát, valamint fordulhat az ÉTCS Kft.-nél kinevezett belső adatvédelmi felelőshöz.

Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat, és az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 22. és 23. §-a, valamint a Polgári Törvénykönyv alapján érvényesítheti jogait.

Az érintett személyes adatai védelméhez való joga megsértése esetén fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, és kérheti a Hatóság vizsgálatát.

A jogellenes adatkezeléssel okozott kárért az ÉTCS Kft. a vonatkozó törvényekben előírtak szerint felelős.

Az ÉTCS Kft. az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az ÉTCS Kft. felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az ÉTCS Kft. mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott. Az ÉTCS Kft. általános, polgári jogi felelősségére a Polgári Törvénykönyv szabályai az irányadók.

Az érintett kérése esetén az ÉTCS Kft. a jogérvényesítési lehetőségekről részletes tájékoztatást ad.

III. 5. Kártérítés és sérelemdíj

Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak kárt okoz, vagy az érintett személyiségi jogát megsérti, köteles kártérítést vagy sérelemdíjat fizetni. Ez alól csak akkor mentesülhet, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő, vagy az az érintett szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

IV. AZ ADATKEZELÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

IV.1. Az adatállományok kezelésének alapelvei

Az ÉTCS Kft. biztosítja, hogy az általa kezelt nyilvántartások vezetésének módja és adattartalma a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfeleljen. Gondoskodik az eltérő célú adatkezelések megfelelő, logikai elkülönítéséről. Az ÉTCS Kft. a nyilvántartásaihoz való hozzáférést az adatbiztonság követelményének érvényesülése mellett biztosítja azon adatfeldolgozóként közreműködő harmadik személyek részére, akik az ÉTCS Kft. számára olyan szolgáltatást nyújtanak, amely az adatok kezelésével összefügg. Az adatfeldolgozók az ÉTCS Kft. adatainak kezelése során kötelesek a jelen szabályzatban előírt rendelkezéseket betartani.

Az ÉTCS Kft. az elektronikus és a papíralapú nyilvántartásokat egységes elvek alapján, a nyilvántartások adathordozóinak különbözőségéből adódó jellemzők figyelembe vételével kezeli. A jelen Szabályzat szerinti elvek és kötelezettségek az elektronikus és a papíralapú nyilvántartások esetében egyaránt érvényesülnek.

Az ügyfeladatokat tartalmazó, valamint az ÉTCS Kft. által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő nyilvántartás tagolt, annak érdekében, hogy a jogalap, cél alapján elkülöníthető adatkezelések egymástól elkülönüljenek. Az ÉTCS Kft. a nyilvántartás rendszerének felépítése, a jogosultságok meghatározása, és egyéb szervezeti intézkedések útján gondoskodik arról, hogy a személyügyi nyilvántartásban szereplő adatokat csak azok a munkavállalók, és egyéb az ÉTCS Kft. érdekkörében eljáró személyek ismerhessék meg, akiknek erre munkakörük, feladatuk ellátása érdekében szükségük van.

Az ÉTCS Kft. az érintett egyes, személyes adatokat tartalmazó dokumentumairól másolatot készíthet, az adathelyesség ellenőrzése céljából.

Az ÉTCS Kft. a nyilvántartás papíralapú dokumentumait az adatbiztonság követelményeire tekintettel tárolja, és gondoskodik azok biztonságos őrzéséről.

Az ÉTCS Kft. az elektronikus nyilvántartást külön erre a célra fejlesztett informatikai program útján üzemelteti, amely megfelel az adatbiztonság követelményeinek. A program biztosítja, hogy az adatokhoz csak célhoz kötötten, ellenőrzött körülmények között csak azon személyek férjenek hozzá, akiknek a feladataik ellátása érdekében erre szükségük van.

Az ÉTCS Kft. lehetőség szerint törekszik az adatminimum elvének érvényesülésére, annak érdekében, hogy az egyes munkavállalók, és egyéb, az ÉTCS Kft. érdekkörében eljáró személyek csak a szükséges személyes adatokhoz férjenek hozzá.

IV.2. Az adattovábbítás általános szabályai

Adatok továbbítására minden esetben csak az érintett hozzájárulása, vagy jogszabály felhatalmazása alapján kerül sor.

Az ÉTCS Kft. rendszeres adatszolgáltatást jogszabályban meghatározott szerveknek végez, a jogszabályban meghatározott időszakonként és tartalommal. E mellett rendszeres adatkapcsolatban áll a melleszolgáltatási szerződés alapján egyes feladatokat végző szervezetekkel, így legfőképpen az Érd és Térsége Víziközmű Kft.-vel.

A jogszabályon alapuló, eseti adatszolgáltatások esetén minden esetben meg kell győződni az adatkezelés jogalapjáról, kétség esetén jogi szakértő közreműködését kell kérni. Személyes adatot továbbítani csak abban az esetben lehet, ha annak jogalapja egyértelmű, célja, és az adattovábbítás címzettjének a személye pontosan meghatározott. Az adattovábbítást minden esetben dokumentálni kell, oly módon, hogy annak menete és jogszerűsége bizonyítható legyen.

A jogszabály által előírt adattovábbítást az ÉTCS Kft. köteles teljesíteni.

A fentiekén túlmenően személyes adatot továbbítani csak akkor lehet, ha ahhoz az érintett egyértelműen hozzájárult. Annak érdekében, hogy a hozzájárulás utóbb bizonyítható legyen, azt lehetőség szerint írásba kell foglalni. Az írásbeliség mellőzhető, ha az adattovábbítás a címzettjére, céljára, vagy az adatkörre tekintettel csekély jelentőségű. Az érintettek hozzájárulásához kötött adattovábbítás esetén az érintett a nyilatkozatát az adattovábbítás címzettje és célja ismeretében adja meg.

Az ÉTCS Kft. az adattovábbításokat naplózza annak érdekében, hogy megállapítható legyen az, hogy a személyes adatokat kinek, milyen jogalappal és célból továbbítják. Az érintett az **adatátadási nyilvántartásba** betekinthez, kivéve, ha az adattovábbítás tényéről az érintett jogszabály rendelkezése alapján nem szerezhet tudomást.

A fenti tilalmak és korlátozások az ügyfélkapcsolat megszűnése esetén is irányadók.

IV.3. Adatfeldolgozó igénybevételének szabályai

Az ÉTCS Kft. fenntartja magának a jogot, hogy tevékenysége során adatfeldolgozót vegyen igénybe, állandó vagy eseti megbízás alapján. Állandó jellegű adatfeldolgozásra elsősorban az ügyfélkapcsolattal, a szolgáltatások nyújtásával összefüggő adminisztráció ellátása, valamint az informatikai rendszer fenntartása érdekében kerülhet sor. Az adatfeldolgozó igénybe vétele során a vonatkozó jogszabályok, elsősorban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók. Adatfeldolgozó igénybe vételére kizárólag írásbeli szerződés alapján kerülhet sor.

Az ÉTCS Kft. kérésre az érintetteket tájékoztatja az adatfeldolgozó személyéről, valamint adatfeldolgozási tevékenységének részleteiről, így különösen az elvégzett műveletekről, valamint az adatfeldolgozónak adott utasításokról.

Az adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit a vonatkozó jogszabályok keretei között az ÉTCS Kft. határozza meg. Az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért az ÉTCS Kft. felel.

Az adatfeldolgozó tevékenységi körén belül, illetőleg az ÉTCS Kft. által meghatározott keretek között felelős a személyes adatok feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért. Az adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során más adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az ÉTCS Kft. rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az ÉTCS Kft. rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

Az ÉTCS Kft. garanciákat nyújtó szerződési feltételek kialakításával és megfelelő szervezeti, technikai intézkedésekkel biztosítja, hogy az adatfeldolgozó tevékenysége során az érintettek jogai ne sérülhessenek, és az adatfeldolgozó személyes adatokat csak akkor ismerhessen meg, ha az feladata ellátásához elengedhetetlenül szükséges.

4. Adatok törlése

Az ÉTCS Kft., illetve az általa megbízott adatkezelő a személyes adatot törli, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett kéri (a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével);

- c) az adat hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e) azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte

Az érintett önkéntes hozzájárulása alapján kezelt adatok törlését az érintett kérheti. Az érintett kérelme hiányában az ÉTCS Kft. az adatokat törli, ha az adatkezelés célja megszűnt. Egyéb cél hiányában az ÉTCS Kft. az adatokat mindaddig nyilvántartja, amíg az adatok felhasználására külön eljárásban szükség lehet.

Törlés helyett az ÉTCS Kft. zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta. Az ÉTCS Kft. megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

A jogszabály által elrendelt adatkezelések esetében az Adatok törlésére a jogszabály rendelkezése az irányadó.

A törlés esetén az ÉTCS Kft. az adatokat személyazonosításra alkalmatlanná teszi, vagy amennyiben jogszabály azt előírja, az adatot tartalmazó adathordozót megsemmisíti.

V. AZ ADATKEZELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI

V.1. Ügyfeladatok, felhasználói nyilvántartások

V.1.1. Az egyes adatcsoportok kezelése

Felhasználó természetes személyazonosító adatai. Ezen adatok kezelésének célja a felhasználó egyértelmű azonosítása és a kapcsolattartás. Az ÉTCS Kft. kezeli a felhasználó és egyéb szerződő felek, továbbá a szolgáltatással érintett egyéb személyek következő adatait: érintett neve, címe, anyja neve, születési helye és ideje. Amennyiben a felhasználó adatai megváltoznak, és a felhasználó ezt nem jelenti be, az ÉTCS Kft. az irányadó jogszabályokban foglaltak szerint a személyi adat- és lakcímnnyilvántartásból kéri az érintett adatainak szolgáltatását. Az adatkezelés jogalapja az érintett – elsősorban szerződésben megadott - hozzájárulása, jogszabály rendelkezése.

Felhasználó kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámai. Amennyiben az érintett megadja, az ÉTCS Kft. kezeli a kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámait. Az érintett a telefonszámot nem köteles megadni. Felhasználói közösségek esetén az ÉTCS Kft. a közösség képviselőjének – így különösen a társasházak közös képviselőjének – az adatait kezeli. Az ÉTCS Kft. jogosult arra, hogy szükség esetén az érintettel való kapcsolatfelvételhez szükséges telefonszámot jogszerűen nyilvánosságra hozott adatállományból átvegye.

Felhasználóváltozás igazolásához szükséges adatok. Amennyiben a felhasználó személyében változás következik be, az ÉTCS Kft. kezelheti mindazon adatokat, amelyek a változáshoz, a változás bizonyításához szükségesek. Az ÉTCS Kft. a változást igazoló okirat másolatát kezeli. Az érintettnek jogában áll a másolatról töröltetni azokat az adatokat, amelyek a felhasználó személyében bekövetkezett változás igazolásához nem szükségesek.

Okmányok másolata és adatai. Az ÉTCS Kft. az egyes, adatokat igazoló okmányokról az adathelyesség megállapítása érdekében készít másolatot, az érintett hozzájárulása alapján.

Fogyasztási hely és mérőeszközök adatai. Az ÉTCS Kft. kezeli a fogyasztási helyre és a mérőeszközökre vonatkozó technikai, műszaki adatokat, így különösen a tulajdoni lapban, helyszínrajzban, tervekben szereplő adatokat.

Felhasználón kívüli természetes személyek adatai. Elsősorban a fogyasztási hely tulajdonosa adatainak kezelésére kerülhet sor. Amennyiben a szerződéskötés és a szolgáltatásnyújtás nem lehetséges a tényleges tulajdonos adatainak megadása nélkül, a tulajdonos személyes adatait az ÉTCS Kft. kezeli.

Érintett fogyasztására, a szolgáltatás nyújtására és igénybe vételére vonatkozó adatok. Ezen adatok kezelése a szerződés teljesítésével szorosan összefügg. Az ÉTCS Kft. kezeli a szerződés teljesítése során keletkezett adatokat, így különösen a fogyasztásra, reklamációkra, szolgáltatás hiányaira, jogellenes cselekményekre vonatkozó adatokat.

Érintett által fizetendő és fizetett díjakra, költségekre vonatkozó adatok, kintlévőségek adatai. Az ÉTCS Kft. kezeli mindazon adatokat, amelyek az érintett fizetési kötelezettségével kapcsolatosak, és amelyekből az érintett fizetési kötelezettségének teljesítése, vagy ennek elmaradása megállapítható.

Az ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel során keletkezett adatok. Ebbe a körbe tartozik mindazon adat, amely az ügyfélszolgálatnál keletkezik, és a felhasználó és az ügyfélszolgálat közötti kapcsolat során keletkezik. Az adatok kezelése ebben az esetben az érintett által indított eljáráshoz kapcsolódnak, továbbá a szerződéshez, a szerződés teljesítéséhez szorosan kapcsolódnak.

Az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetés: Az ÉTCS Kft. rögzíti és az irányadó jogszabályokban – elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló törvényben – meghatározottak szerint kezeli az érintett és az ügyfélszolgálat közötti beszélgetésről készült hangfelvételt. Az érintett a rögzítésről minden esetben a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatást kap.

Egyéb szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok. Amennyiben az érintett az ÉTCS Kft-től a közüzemi szolgáltatáson kívül egyéb szolgáltatást vesz igénybe, újabb szerződéses jogviszony jön létre. Ebben az esetben az adatok kezelése a szerződés alapján történik.

A fenti adatokat a Társaság a felhasználói nyilvántartásában rögzíti és tárolja, ami egy számítógépes adatbázis.

Az adatbázis adatait csak az arra munkakörük alapján felhatalmazottak kezelhetik, abból adatokat csak a jelen szabályzat szerint továbbíthatnak.

A Társaság szervezetén belül a felhasználói nyilvántartásból csak azon szervezeti egység részére teljesíthető adatszolgáltatás, amely a felhasználó csatornadíj fizetési kötelezettségének megállapítására, szennyvízcsatorna bekötések, valamint a házi szennyvíz-hálózat ellenőrzésére jogosult.

V.1.2. Az ügyfél adatok továbbítása adatheldolgozásra

Az ÉTCS az ügyfélkapcsolatok kezelését saját maga végezheti, vagy azzal külső szolgáltatót is megbízhat. Ez esetben az alábbi, az ügyféladatokat kezelésére vonatkozó szabályozást a megbízott szolgáltatónak is kötelessége betartani.

Az ÉTCS Kft. több szolgáltatóval, adatheldolgozóval áll olyan kapcsolatban, melynek során adatok átadása történhet meg. Ide tartoznak pl. az ügyfélszolgálat biztosításával, a kintlévőségek kezelésével, vagy egyes műszaki feladatok végzésével megbízott partnerei.

Az adatok átadása szabályozott rendszerben történik, melynek dokumentálására az **Adatátadási nyilvántartás** szolgál. Ez rögzíti az átadott adatok körét, az átadás célját, jogalapját, rendszerességét.

A nyilvántartás vezetése a belső adatvédelmi felelős feladata.

Az ÉTCS Kft. által igénybe vett adatheldolgozók köre folyamatosan változik. Az ÉTCS Kft. az adatheldolgozók személyét a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartásba szükség esetén bejelenti.

V.1.3. Az ügyfél adatok üzletszerzési és kutatási célú felhasználása

Az ÉTCS Kft. az érintettek személyes adatait az érintettek önkéntes hozzájárulása alapján felhasználhatja az alábbi célokra:

- A közvetlen megkeresés módszerével reklám küldése levélben, elektronikus levélben, vagy telefonon (ide értve a telefaxot és az SMS-t is);
- Megkeresés piackutatás, közvélemény-kutatás céljából;
- Megkeresés ügyfélelégedettség-mérés, szolgáltatásfejlesztés céljából.

Az adatok jelen pont szerinti felhasználásának feltétele, hogy az érintett ahhoz hozzájáruljon. A hozzájárulás minden esetben önkéntes, azt az ÉTCS Kft. nem támasztja szerződés megkötésének feltételül. Az ÉTCS Kft. fenntartja a jogot, hogy egyes nyereményjátékokon, promóciókon csak olyan személyek vehessenek részt, akik adataik jelen pont szerinti kezeléséhez hozzájárulnak.

Az érintett a jelen pont szerinti adatkezelésekhez adott hozzájárulását bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja.

Az ÉTCS Kft. minden megkeresés során tájékoztatást ad arról, hogy az érintett a hozzájárulását visszavonhatja.

V.2. Telefonbeszélgetések

Az ÉTCS Kft. ügyfélkapcsolatok kezelését saját maga végezheti, vagy azzal külső szolgáltatót is megbízhat. Ez esetben az alábbi, a telefonbeszélgetések kezelésére vonatkozó szabályozást a megbízott szolgáltatónak is kötelessége betartani.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (továbbiakban: Avtv.) 2. § 1. pontja szerint személyes adat bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. Az emberi hang, amennyiben az természetes személlyel összefüggésbe hozható, a törvény által védett személyes adat. Az Avtv. 3. § (1) bekezdése értelmében hangfelvétel készítése és tárolása adatkezelésnek minősül.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése szerint a közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató intézmény ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikációt köteles hangfelvétellel rögzíteni, és a felvételt öt évig megőrizni.

Az ügyféllel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvétel megismerését (visszahallgatását, másolat kiadását) az ügyfél kérelmére 30 napon belül biztosítani kell. Az Avtv. 12. § (3) bekezdése alapján a másolatot ingyenesen kell az ügyfél (természetes személy) rendelkezésére bocsátani. Amennyiben az ügyfél igényli, a felvett beszélgetésről írásos jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek a Társaságnál maradó példányán az ügyfél aláírásával igazolja az átvételt, valamint a hanganyag és a jegyzőkönyv egyezését.

A Társasághoz beérkező és kimenő valamennyi vonalas telefonhívás rögzítésre kerül tekintettel arra, hogy nem behatárolhatók azok a vonalak, amelyekre vagy amelyekről felhasználói telefonbeszélgetések létrejöhetnek. A Társaság a belső telefonbeszélgetéseket nem rögzíti.

A Társasághoz bejövő hívások esetén a telefonközpont automatikusan tájékoztatja a hívó felet, hogy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül. A kimenő hívások esetén az ügyintéző kötelessége a telefonbeszélgetés megkezdése előtt az ügyfelet tájékoztatni, hogy a beszélgetés rögzítése a fogyasztóvédelemről szóló törvény alapján kötelező, melynek célja a felhasználói érdekek védelme.

A tájékoztatást követően a telefonbeszélgetés folytatása a hangfelvétel elfogadásának minősül.

Az adatkezeléssel (hangrögzítéssel) kapcsolatos tájékoztatót az ügyfelek az ÉTCS honlapján tekinthetik meg, és az ügyfélszolgálati irodában kaphatnak részletes felvilágosítást.

Az Avtv. 10. § (2) bekezdése szerint a rögzített hangfelvételeket megfelelő technikai-informatikai eszközökkel védeni kell a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen, ezért a hangfelvétel egy erre a célra vásárolt szoftver által kódolt formában kerül rögzítésre. A hangfelvétel dekódolásához kizárólag a gazdasági vezetőnek, távollétében az informatikai csoportvezetőnek van jogosultsága.

Megőrzési idő: a rögzített hanganyagokat a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásainak megfelelően 5 évig meg kell őrizni. A megőrzési idő letelte után a felvételeket meg kell semmisíteni.

A rögzített hanganyagokat az alább felsorolt érintett felek hallgathatják meg, a következő feltételek teljesülése esetén, de minden esetben a jelen szabályozás mellékletét képező jegyzőkönyv kitöltése mellett:

1. **Ügyfél:** Az ÉTCS-t hívó vagy az ÉTCS, illetve a nevében eljáró megbízott szolgáltató által hívott fél a visszahallgatás konkrét céljának rögzítése esetén és amennyiben az igénylő bizonyíthatóan azonos a telefonbeszélgetésen hallható féllel. Harmadik fél kizárólag a telefonbeszélgetést folytató fél érvényes, teljes bizonyító erejű meghatalmazása esetén jogosult a felvétel meghallgatására.

2. **ÉTCS Kft.:** Az ÉTCS ügyvezetője, gazdasági vezetője és belső adatvédelmi felelőse, az ÉTCS nevében eljáró megbízott szolgáltató érintett munkavállalója, illetve a külső fél által hívott munkavállaló, vagy az a munkavállaló, aki a külső fél irányába a hívást kezdeményezte. Az adatkezelésnek mindvégig meg kell felelnie a célhoz kötöttségnek, vagyis a hangfelvétel kezelése (ezen belül értendő a visszahallgatás is) kizárólag a felhasználói jogok védelme, az információs önrendelkezési jog biztosítása, üzleti titok védelme érdekében történhet.

3. **Hatóságok:** amennyiben az adatok igényléséhez jogszabályi felhatalmazással rendelkeznek.

A hangfelvétel kiadására, visszahallgatás engedélyezésére a jegyzőkönyv felvételét követően kizárólag az ÉTCS ügyvezetője jogosult. A hangfelvételen elhangzott bármilyen adatot és információt az érintett felek kizárólag saját érdekeik védelmére használhatják fel. A hanganyag egyéb célból történő felhasználása tilos.

V.3. A levéltári anyag kezelése

Az ÉTCS Kft., mint közfeladatot ellátó gazdasági társaság a levéltári anyag védelmére vonatkozó szabályozás hatálya alá tartozik. A köziratokról, közlevéltárakról, és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény alapján az ÉTCS Kft.-nél keletkezett iratok köziratok, melyek megőrzésére a hivatkozott törvény, a törvény alapján kiadott iratkezelési szabályok, valamint irattári terv vonatkozik.

Az ÉTCS Kft. a levéltári anyagot a vonatkozó szabályok alapján akkor is nyilvántartja, ha egyébként a dokumentumokban lévő személyes adatok kezelésének célja megszűnt. Ebben az esetben az adatkezelés jogalapja a levéltári anyagra vonatkozó törvényi szabályozás.

Az ÉTCS Kft. a levéltári anyag őrzésére vonatkozó szabályozásról az érintetteknek kérésre tájékoztatást ad.

IV.4. Munkaügyi és bérnyilvántartás

a) A munkaügyi és bérnyilvántartás a munkajogviszonyra vonatkozó tények dokumentálására szolgáló adatkezelés, melynek jogszabályi alapját a foglalkoztatás elősegítéséről a Munka törvénykönyve, és a Kft. Szervezeti és Működési Szabályzata képezik.

b) A munkaügyi és bérnyilvántartás adatai a munkatársak munkavállalói jogviszonyával kapcsolatos tények megállapítására, a besorolási követelmények igazolására, a társadalombiztosítási ügyintézésre, a törvény által előírt és statisztikai adatszolgáltatásra használhatók fel.

c) A munkaügyi és bérnyilvántartás az ÉTCS Kft. valamennyi főállású- és további jogviszonyban foglalkoztatott munkatársának adatait tartalmazza.

- d) A munkaügyi és bérnyilvántartás adatait az érintett szolgáltatja. A munkajogviszony keletkezésekor történik meg az elsődleges adatfelvétel.
- e) A munkaügyi és bérnyilvántartás kezelésével az ÉTCS Kft. külső adatfeldolgozót bíz meg.
- f) A nyilvántartás kezelése vegyes rendszerben számítógépen és manuális módszerrel történik. Az adatok biztonságáról az adatfeldolgozó gondoskodik.
- g) Az adatfeldolgozó által kezelt nyilvántartásból az ÉTCS Kft-n belül csak az ügyvezetőnek, személyes adatok esetében , a gazdasági vezetőnek, valamint azon szervezeti egységek vezetőjének, részére teljesíthető adatszolgáltatás, amelyeknél dolgozó tényleges munkát végez.

V. 5. Egészségügyi nyilvántartás

- a) Az egészségügyi nyilvántartás a munkavállalók egészségügyi állapotára vonatkozó dokumentálására szolgáló adatkezelés, amelynek jogszabályi alapját a Munka törvénykönyve, a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény 50. §, 60. §-ában, és 88. §-ának (2) bekezdésében és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 247. §-a (2) bekezdés d) pontjában kapott felhatalmazás alapján a 33/1998 (VI.24.) NM rendelet képezi.
- b) Az egészségügyi nyilvántartás adatai a házi orvosi szolgálat, a Munkavédelmi Felügyelőség és az ÁNTSZ számára használhatók fel.
- c) Az egészségügyi nyilvántartás adatait az érintett szolgáltatja. A munkaviszony keletkezésekor történik meg az elsődleges adatfelvétel, a további adatfelvételre a rendszeres, illetve esetenkénti orvosi vizsgálatok alkalmával kerül sor.
- d) A nyilvántartás kezelésével az ÉTCS Kft. külső adatfeldolgozót bíz meg.
- e) A nyilvántartás kezelése vegyes rendszerben számítógépen és manuális módszerrel történik. Az adatok biztonságáról az adatfeldolgozó gondoskodik.
- f) Az adatfeldolgozó által kezelt nyilvántartásból az ÉTCS Kft-n belül csak az ügyvezető részére teljesíthető adatszolgáltatás.

VI. ADATBIZTONSÁGI RENDSZABÁLYOK

Az ÉTCS Kft. gondoskodik az adatok biztonságáról. Ennek érdekében megteszi a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítja az eljárási szabályokat mind az informatikai eszközök útján tárolt, mind a hagyományos, papíralapú adathordozókon tárolt adatállományok tekintetében. Gondoskodik arról, hogy a vonatkozó jogszabályokban előírt adatbiztonsági szabályok érvényesüljenek a saját, valamint az egyes részfeladatok elvégzésével megbízott partner szervezetek, adatfeldolgozók esetében.

Az ÉTCS Kft. az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az adatbiztonság szabályainak érvényesüléséről az ÉTCS Kft. szabályzatai, belső utasításai útján gondoskodik. E mellett az adatbiztonság feltételeinek érvényesítése érdekében rendszeresen megszervezi az érintett munkatársak megfelelő oktatását is.

Az ÉTCS Kft. az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére. Az ÉTCS Kft. több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

Az adatbiztonság helyzetét a társaság rendszeresen áttekinti, s ha szükséges javító, helyesbítő, vagy fejlesztő intézkedéseket határoz meg és vezet be.

VI.1. Az informatikai adatok védelme

Az ÉTCS Kft. az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen az alábbiakról:

VI.1.1. A jogosulatlan hozzáférés elleni védelem

Az ÉTCS Kft., illetve az általa megbízott adatfeldolgozók munkatársai számára a szervezeti egységük vezetője határozza meg, hogy milyen adatállományokhoz, milyen jogosultsággal férhetnek hozzá. Ezt minden esetben írásban szükséges dokumentálni az Informatikai csoport felé, aki a konkrét beállításokat elvégzi.

A dolgozók a jelszóval léphetnek be. A jelszó személyhez kötődik, azt másnak átadni, hozzáférhetőnek tenni tilos. Ajánlott, hogy a jelszó megfelelő biztonsági védelmet jelentő karakterszámú, illetve felépítésű legyen, s a felhasználónak azt bizonyos időnként változtatnia kelljen.

Különösen fontos a mobil eszközök – pl. notebook-ok jelszóval való védelme.

VI.1.2. Az adatállományok helyreállítása, mentések

Az ÉTCS Kft., illetve az általa megbízott adatfeldolgozó vezetői feladata, hogy meghatározzák az egyes adatállományok mentésének gyakoriságát, s a mentett állományok megőrzésének idejét. Ez lehet állományonként különböző, de megfelelő kapacitás birtokában a teljes kezelt adatállomány egységes mentése is lehetséges (pl. tükrözés).

Az adatállományok, illetve az azokat hordozó eszközök fizikai védelméről, ezen belül a tűzkár, vízkár, villámcsapás, egyéb elemi kár elleni védelemről, illetve az ilyen események következtében bekövetkező károsodások helyreállíthatóságáról a Társaságnak gondoskodnia kell. A mentett adatállomány tárolása zárt, tűzbiztos helyen, vagy az alapadatok fellelési helyétől földrajzilag távol történhet.

A hálózati kiszolgáló gépen (a továbbiakban: szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülése folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón. A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok aktív adataiból rendszeresen – a felhasználói nyilvántartás esetén naponta, munkaügyi nyilvántartás esetén havonta, valamint az egészségügyi nyilvántartás anyagából pedig 3 havonta – kell külön adathordozóra biztonsági mentést készíteni.

A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó anyagokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időálló adathordozón kell rögzíteni.

Az e szabályzat különös részében említett adatkezelések archiválását évente egyszer kell elvégezni.

A mentések, az adatállományok tárolásának irányítása, felügyelete, ellenőrzése az Informatikai csoport feladata és felelőssége.

VI.1.3. Vírusok, idegen behatolás elleni védelem

Vírusok elleni védekezésül a levelezést folyamatosan vírus ellenőrző szoftver figyelni valamennyi kliens gépen, amely lehetőség szerint megakadályozza a vírusok bejutását az ÉTCS Kft. belső rendszerébe. Amennyiben vírusgyanús vagy vírusos levelet észlel, akkor a rendszergazda felé figyelmeztetést küld az érkezett levélről, aki megteheti a szükséges intézkedéseket.

Az internethez kapcsolódó gépek esetében az illetéktelen behatolás elleni védelemről ún. tűzfal program telepítésével gondoskodnak.

Külső forrásból származó floppy vagy CD lemez esetében az alkalmazás megkezdése előtt teljes vírusellenőrzést kell végezni.

Az új munkavállalókat a munkába lépés előtt az informatikai rendszer adatbiztonsági szabályairól oktatásban kell részesíteni.

VI.2. Papíralapú nyilvántartások védelme

Változat: 1.0.
Dátum: 2016. augusztus 1.
Oldalszám: 18/21

Elérési útvonál:
[\fserver\isoetcs](#)

Az ÉTCS Kft. a papíralapú nyilvántartások védelme érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket különösen a fizikai biztonság, illetve tűzvédelem tekintetében.

A munkavállalók, és egyéb, az ÉTCS Kft. érdekében eljáró személyek az általuk használt, vagy birtokukban lévő, személyes adatokat is tartalmazó adathordozókat, függetlenül az adatok rögzítésének módjától, kötelesek biztonságosan őrizni, és védeni a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

VII. AZ ADATVÉDELEM SZERVEZETI RENDSZERE

VII.1. A Társaság Ügyvezetője

- A Társaság Ügyvezetője a felelős a Társaság adatkezelésének jogszerűségéért.
- Kinevezi, és évente beszámoltatja, ellenőrzi a belső adatvédelmi felelőst, illetve annak munkáját. Biztosítja számára a feladata elvégzéséhez szükséges feltételeket.
- Felügyeli az adatvédelmi feladatok ellátását a belső adatvédelmi felelősön keresztül.
- Kiadja az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot.

VII.2. Belső adatvédelmi felelős

Az ÉTCS Kft., mint gazdasági társaság közüzemi szolgáltató, így köteles a közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezelések vonatkozásában adatvédelmi felelős kinevezésére. Az ÉTCS Kft-nél kinevezett belső adatvédelmi felelős eljár a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó ügyekben.

A belső adatvédelmi felelős:

- Szakmailag irányítja, felügyeli és ellenőrzi a Társaság adatvédelmi tevékenységét.
- Közreműködik, illetve segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- Rendszeresen, előre tervezett módon ellenőrzi az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását. Ennek során a tapasztalatokról és az esetleges hiányosságok megszüntetéséről tájékoztatja a Társaság Ügyvezetőjét.
- Kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az ÉTCS Kft-t vagy az adatfeldolgozót;
- Gondoskodik a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat elkészítéséről és aktualizálásáról.
- Vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartásokat.
- Gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.
- Rendszeresen ellenőrzi az adatkezelés és adatvédelem szabályainak betartását, azok megfelelőségét, s szükség esetén javító, helyesbítő vagy fejlesztési intézkedéseket javasol az Ügyvezető felé.

Az ÉTCS Kft. a belső adatvédelmi felelős elérhetőségét saját belső hálózatán és honlapján közzéteszi. A belső adatvédelmi felelőshöz bármely érintett fordulhat.

VII.3. A társaság szervezeti egységeinek vezetői

- Felelősek azért, hogy az irányításuk vagy vezetésük alatt álló szervezeti egységeknél az adatkezelés a jogszabályokban és a Szabályzatban meghatározottak szerint történjen.

- Gondoskodnak a külső szervektől, személyektől érkező, az adott szervezeti egység feladatkörébe tartozó személyes adatokat érintő adatkezelésekkel kapcsolatos megkeresések teljesítéséről. Amennyiben szükséges egyeztetnek a belső adatvédelmi felelőssel.
- Gondoskodnak a Szabályzat által előírt, s az irányításuk alatt álló szervezeti egységet érintő nyilvántartások vezetéséről, valamint ezen nyilvántartásoknak a belső adatvédelmi felelős részére történő megküldéséről.
- Kötelesek a Társaságnál évente szervezett adatvédelmi oktatásokon részt venni.

VII. 4. A társaság munkavállalói

- Kezelik és megőrzik a feladata, illetve munkaköre ellátása során birtokába került adatokat.
- Kötelesek a Társaságnál szervezett adatvédelmi oktatásokon részt venni.
- Ügyelniük kell a nyilvántartások biztonságos kezelésére és tárolására.
- Gondoskodnak arról, hogy az általuk vezetett nyilvántartások adataihoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá.
- Az adatkezeléssel kapcsolatosan feltárt visszasságot – a belső adatvédelmi felelőssel egyeztetve – kötelesek haladéktalanul megszüntetni.
- Betartják az adatkezelésre vonatkozó jogszabályokat és belső irányítási eszközöket.

VIII. ADATVÉDELMI NYILVÁNTARTÁSOK

Belső adatvédelmi nyilvántartás

A belső adatvédelmi felelős vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást. A belső adatvédelmi nyilvántartás valamennyi adatkezelés esetén tartalmazza:

- a) az adatkezelés célját,
- b) az adatkezelés jogalapját,
- c) az érintettek körét,
- d) az érintettekre vonatkozó adatok leírását,
- e) az adatok forrását,
- f) az adatok kezelésének időtartamát,
- g) a továbbított adatok fajtáját, címzettjét és a továbbítás jogalapját, ideértve a harmadik országokba irányuló adattovábbításokat is, (adattovábbítási nyilvántartás),
- h) az adatfeldolgozó nevét és címét, a tényleges adatkezelés, illetve az adatfeldolgozás helyét és az adatfeldolgozónak az adatkezeléssel összefüggő tevékenységét,
- i) az alkalmazott adatfeldolgozási technológia jellegét.

A belső adatvédelmi nyilvántartás célja annak megállapíthatósága, hogy az érintett mely adatkezelések alanya lehet, és ezen adatkezelésnek melyek a jellemző elemei. A belső adatvédelmi nyilvántartás azonosítja az adatkezeléseket, azonban nem helyettesíti az érintett részletes tájékoztatását.

A belső adatvédelmi felelős a belső adatvédelmi nyilvántartásba való betekintést valamennyi érintett részére biztosítja.

IX. A SZABÁLYZAT VÉGREHAJTÁSA AZ ÉTCS KFT. SZERVEZETÉN BELÜL

IX. 1. Oktatás

Jelen Szabályzat betartása, a feladatok végrehajtása az ÉTCS Kft. valamennyi munkavállalója számára kötelező.

Ennek biztosítása érdekében az új munkavállalók munkába lépése előtt az illetékes szervezeti egységvezetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a munkavállaló a saját feladatkörére vonatkozó szabályokat megismerje. Ez történhet szóbeli információátadással, vagy írásos formában.

Amennyiben a jelen szabályzatban jelentős, a munkavállalók mindennapi feladatait érintő változás következik be, akkor erről rendkívüli oktatást kell tartani. Az oktatási anyag kidolgozása, az oktatások megtörténének követése a belső adatvédelmi felelős feladata.

IX.2. Adatvédelmi audit

A belső adatvédelmi felelősnek rendszeresen ellenőriznie kell, hogy a Társaságnál van-e szabályozási hiányosság, felmerülnek-e adatvédelmi kockázatok, illetve megállapítja, milyen lépéseket kell tenni, hogy megvalósuljon a jogszabályoknak megfelelő adatkezelés, valamint ajánlásokat tesz arra nézve, hogy a belső szabályzatok igazodjanak a szervezet által végzett tevékenységek specialitásaihoz.

Az eredményekről a Társaság ügyvezetőjét tájékoztatja, s szükség esetén javító, helyesbítő, fejlesztési javaslatokat tesz.