

## Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. adatkezelési tájékoztatója

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. (székhelye: 1132 Budapest, Váci út 72-74., Cégjegyzékszám: 01 10 048576, képviselői: Koncz László és Fejesné Jenei Csilla Erika, a továbbiakban: Szerződő) a EUROP ASSISTANCE S.A. biztosító Otthon Gyorsszerviz szolgáltatásának (a továbbiakban Szolgáltatás) közvetítését végzi, ennek során a Biztosított személyes adatait az alábbiak szerint kezeli:

### HANGRÖGZÍTÉS

A telefonos megkeresés során a hangfelvétel rögzítésre kerül. A hangrögzítés jogalapja: a megkeresett személy hozzájárulása. A hozzájárulás a jelen tájékoztatóban szereplő elérhetőségen vonható vissza.

A hangfelvétel készítés célja: az elhangzott beszélgetés tartalmának visszaidézhetősége pl. adatellenőrzés céljából, későbbi esetleges félreértés, panasz, vita elbírálhatósága érdekében.

A hangfelvételt az alább megadott adatfeldolgozóink tárolják optikai lemezen, MP3 formátumban.

A hangfelvétel megőrzési ideje: a hangfelvételtől eredő igények érvényesíthetőségének időtartamával egyező.

### SZOLGÁLTATÁS KÖZVETÍTÉS

#### *Kezelt adatok köre, adatkezelés jogalapja és célja*

A Szerződő a Biztosítottnak a Csatlakozási nyilatkozatban szereplő személyes adatait kezeli a Biztosított hozzájárulása alapján a Szolgáltatás közvetítése és az azzal kapcsolatos számlázási, követeléskezelési, adminisztratív feladatok (adatnyilvántartás, Szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás és reklamációkezelés, felmondások kezelése) ellátása céljából.

#### *Adatfeldolgozók*

A Szerződő a Szolgáltatás telefonon történő értékesítéséhez az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe:

1. **TeleMedia, Interactiv Szolgáltatások Kft.** (székhelye: 1012 Budapest, Márvány utca 12., Cégjegyzékszám: 01 09 963828, képviselője: Bágyi Sándor)
2. **Photel Online Solutions Kft.** (székhelye: 1094 Budapest, Berzenczey utca 9. Cégjegyzékszám: 01 09 971914, képviselője: Paczolay-Nagy Péter)
3. **HEMOCALL PLUS Kft.** (székhely: 3535 Miskolc, Kuruc utca 21. 3. em. 2. Cégjegyzékszám: 05 09 024708, képviselői: Kalász László, Molnár Péter Gábor)
4. **Omniagent Kft.**(3535 Miskolc, Kuruc u.21. 3/2. Cégjegyzékszám: 05 09 028544, képviselői: Kalász László, Molnár Péter Gábor)

Az adatfeldolgozási tevékenység során a Csatlakozási nyilatkozatban szereplő személyes adatok Szerződő weboldalán történő rögzítésére kerül sor annak érdekében, hogy ezen adatok a Szerződő nyilvántartási rendszerébe bekerüljenek.

A Szerződő a Szolgáltatás számlázhatósága érdekében, valamint az ügyféllel való telefonos egyeztetés, kapcsolattartás (pl. számlareklamáció, felmondás kezelése, adatpontosítás) céljából adatfeldolgozóként igénybe veszi:

az **ELMŰ-ÉMÁSZ Energiakereskedő Kft.-t** (székhelye: 1132 Budapest, Váci út 72-74., Cégjegyzékszám: 01 09 710432, képviselői: Nagy Zoltán és Fejesné Jenei Csilla)

A Kft. (Ügyfélszolgálati osztály, B2C) tevékenysége egyrészt az előbbiek szerint rögzített adatoknak a Szerződő számlázási (SAP) rendszerébe való betöltését, másrészt az előbbiekben jelzett telefonos vagy írásos kapcsolattartást foglalja magában.

Az adatfeldolgozó szintén a Csatlakozási nyilatkozat szerinti személyes adatokat ismerheti meg.

Nevezett adatfeldolgozók az adatfeldolgozást székhelyeiken végzik.

A személyes adatokhoz kizárólag a Szerződő és adatfeldolgozói azon munkavállalói férnek hozzá, akiknek munkaköri feladatai a Szolgáltatáshoz kapcsolódnak.

### **Adatkezelés időtartama**

A Szerződő a fent nevezett Biztosító és a Biztosított között létrejövő biztosítási jogviszony időtartama alatt, valamint azon időtartamban kezeli a Biztosított személyes adatait, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

### **Adatbiztonsági intézkedések**

Társaságcsoporthunk informatikai rendszerei, így a csatlakozási nyilatkozattételhez szükséges személyes adatok gyűjtését és tárolását végző weboldal és ügyintézői felület, zárt rendszerben üzemelnek. A fejlesztés és üzemeltetés során számos biztonsági tesztet végzünk, annak érdekében, hogy a Társaságcsoporthoz rendszerei külső támadások és adathalászat ellen védve legyenek. A rendszerek üzemeltetését végző alvállalkozó (T-Systems) rendelkezik az IT biztonsághoz szükséges ISO 27000 számú tanúsítvánnyal. Az adatokhoz való hozzáférés az arra jogosultsággal rendelkezők (jogosultsági rendszer) által biztosított és limitált.

### **A Biztosított adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei:**

a Biztosított a Szerződőtől:

- tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatai helyesbítését,
- a törvényen alapuló adatkezelés kivételével kérelmezheti személyes adatai törlését vagy zárolását (zárolás alatt az adat megjelölése értendő további kezelésének korlátozása céljából).
- tiltakozhat a személyes adata kezelése ellen az Infotv. 21. §-ában<sup>1</sup> meghatározott esetben

---

<sup>1</sup> 21. § (1) Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;

A Biztosított kérelmét a Szerződő alábbi elérhetőségére nyújthatja be:  
1132 Budapest, Váci út 72-74.  
E-mailcím: [miklos.papp@elmu.hu](mailto:miklos.papp@elmu.hu).

A Szerződő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, a Biztosított erre irányuló kérelmére, írásban adja meg a tájékoztatást. A tájékoztatás csak a jogszabályban meghatározott esetekben tagadható meg.

Ha a Szerződő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban vagy a Biztosított hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait.

A Szerződő az adatkezelés elleni tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a Biztosítottat írásban tájékoztatja. Ha a Biztosított a Szerződőnek a döntésével nem ért egyet, ill. ha a Szerződő a válaszadási határidőt elmulasztja, a Biztosított - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított - 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

A Biztosított jogainak megsértése esetén, amennyiben a Szerződő a jogsértést nem orvosolja, az adatvédelmi hatósághoz (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság)(1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., postacím: 1530 Budapest, Pf. 5., e-mailcím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), Tel.szám: +36 (1) 391-1400, honlap címe: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)), ill. bírósághoz is fordulhat. A per a Biztosított lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

**ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.**

---

b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint

c) törvényben meghatározott egyéb esetben.