



ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI **SZABÁLYZAT**

VEOLIA ENERGIA MAGYARORSZÁG
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Budapest 2013

2015. március 10. napjától hatályos változat

A Veolia Energia Magyarország Zrt.¹ (a továbbiakban úgyis mint: Zrt., adatkezelő) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 24. § (3) bekezdés alapján az alábbi

ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT

-ot alkotja:

Általános rendelkezések:

1. fejezet

A szabályzat célja és hatálya

- 1.1 E szabályzat célja, hogy meghatározza a Zrt-nél vezetett nyilvántartások működésének törvényes rendjét, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését és megakadályozza a jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását, nyilvánosságra hozatalát. A szabályzat célja továbbá, hogy a Zrt-nél biztosítsa az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) előírásai alapján a közérdekű adatok nyilvánosságát.
- 1.2 A szabályzat hatálya kiterjed a Zrt. minden szervezeti egységénél folytatott valamennyi adatkezelésre, amely során személyes adatokat kezelnek.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. részegységei az alábbiak:

Központi fűtésszolgáltatás:

- Balassagyarmat (2660 Balassagyarmat, Teleki u. 17.)
- Székesfehérvár (8000 Székesfehérvár, Széchenyi út 35.; 41;49.sz ház)
- Szentes (6600 Szentes, Apponyi tér G. épület)

Távhőszolgáltatás:

- Szilaspark (1152 Budapest, Szentmihályi út 131.)
- Dombóvár (7200 Dombóvár, Népköztársaság útja 7.)

¹ Dalkia Energia Energetikai Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság neve 2015. január 1. napjától Veolia Energia Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaságra változott

- Cegléd (2700 Cegléd, Reggel u. 2.)
- Algyő (6750 Algyő, Bartók B. u. 72.)
- Zirc (8420 Zirc, Fáy u. 2.)

2. fejezet

Az adatvédelem alapfogalmai

2.1 Az adatvédelem alapfogalmai és elvei:

2.1.1 **Veolia Társaságcsoporth:** a jelen Szabályzat alkalmazása tekintetében jelenti: a Veolia Energia Magyarország Zrt.-t, a Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.-t, a KŐBÁNYAHŐ Kft.-t, a Dorogi Erőmű Kft.-t, az Érdhő Kft.-t, a DISTHERM Kft.-t és a TATA ENERGIA Kft.-t.

2.1.2 **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 az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

2.1.3 **Különleges adat:**

a) a faji eredetre, a nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdekképviselési szervezeti tagságra,

b) az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre, a szexuális életre vonatkozó adat, valamint a bűnügyi személyes adat;

2.1.4 **Bűnügyi személyes adat:** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetőleg a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat;

2.1.5 **Közérdekű adat:** az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő, valamint a tevékenységére vonatkozó, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől;

- 2.1.6 **Közérdekből nyilvános adat:** a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli;
- 2.1.7 **Hozzájárulás:** az érintett kívánságának 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;
- 2.1.8 **Tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;
- 2.1.9 **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- 2.1.10 **Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;
- 2.1.11 **Adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;
- 2.1.12 **Nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;
- 2.1.13 **Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
- 2.1.14 **Adatzárolás:** az adatok továbbításának, megismerésének, nyilvánosságra hozatalának, átalakításának, megváltoztatásának, megsemmisítésének, törlésének, összekapcsolásának vagy összehangolásának és felhasználásának véglegesen vagy meghatározott időre történő lehetetlenné tétele;
- 2.1.15 **Adatmegsemmisítés:** az adatok vagy az azokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
- 2.1.16 **Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

- 2.1.17 **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;
- 2.1.18 **Személyesadat-nyilvántartó rendszer (nyilvántartó rendszer):** személyes adatok bármely strukturált, funkcionálisan vagy földrajzilag centralizált, decentralizált vagy szétszórt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
- 2.1.19 **Adatállomány:** az egy nyilvántartó rendszerben kezelt adatok összessége;
- 2.1.20 **Harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi **személyiséggel** nem rendelkező szervezet, amely vagy aki nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;
- 2.1.21 **EGT-állam:** az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam, továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez;
- 2.1.22 **Harmadik ország:** minden olyan állam, amely nem EGT-állam.
- 2.2 **Az adatkezelés célhoz kötöttsége és arányossága:** személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Ha az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatokat törölni kell.

3. fejezet

Az adatkezelések szabályai

- 3.1 Személyes adat a Zrt.-nél akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett írásban hozzájárult, vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján a Zrt. szabályzata elrendeli.
- 3.2 Az érintettel az adat felvétele előtt közölni kell az adatkezelés célját, valamint azt, hogy az adatszolgáltatás önkéntes, vagy kötelező. Kötelező adatszolgáltatás esetén meg kell jelölni az adatkezelést elrendelő jogszabályt.
- 3.3 A Zrt. szervezeti egységeinél adatkezelést végző alkalmazottak és megbízásból még adatkezelést végző szervezetek alkalmazottjai kötelesek a megismert személyes adatokat üzleti titokként megőrizni. A személyes adatokat kezelő és azokhoz

hozzáférési lehetőséggel rendelkező személyek titoktartásra kötelezettségére vonatkozó tájékoztatási kötelezettség felelőse a Zrt. HR igazgatósága.²

3.4 Adattovábbítás, adatkezelések összekapcsolása

3.4.1 A Zrt.-n kívüli adattovábbítás és a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók csak össze, ha:

- az érintett ehhez hozzájárult,
- ezt a törvény megengedi,

és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

3.4.1.1 Személyes adat akkor is kezelhető, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában

- a) a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy
- b) az adatkezelő 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.

Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak, továbbá az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek kell lennie.

3.4.1.2 Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, és csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.

Személyes adat csak megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezéssel kezelhető.

3.4.1.3 Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező. Az érintettet - egyértelműen, közérthetően és részletesen - tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az

² Módosult 2014. július 3. napján

adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő az érintett hozzájárulásával és az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

- 3.4.1.4 Az adatkezelés során biztosítani kell az adatok pontosságát, teljességét, naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

3.4.2 Adattovábbítás külföldre

- 3.4.2.1 Személyes adat az országból külföldi adatkezelő részére csak akkor továbbítható, ha ahhoz az érintett hozzájárult, vagy törvény azt lehetővé teszi, vagy arról nemzetközi szerződés rendelkezik, feltéve, hogy a harmadik ország joga - az Európai Unió által meghatározott - megfelelő védelmet biztosít az átadott adatok kezelése során.
- 3.4.2.2 Az EGT-államokba irányuló adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha a Magyar Köztársaság területén belüli adattovábbításra kerülne sor.

3.5 Adatbiztonsági rendszabályok

3.5.1 A számítógépes hálózaton tárolt adatok

- 3.5.1.1 A hálózaton tárolt adatok biztonsága érdekében a szerveren folyamatos tükrözéssel kell az adatvesztést elkerülni.
- 3.5.1.2 A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok aktív adataiból heti mentést kell végezni. A mentés a központi szerver teljes adatállományára vonatkozik és mágneses adathordozóra történik. A lementett adatokat tároló mágneses adathordozót az erre a célra kialakított páncéldobozban kell tárolni tűzbiztos helyen és módon.
- 3.5.1.3 Vírusvédelem
A személyes adatokat kezelő hálózaton a vírusvédelemről folyamatosan kell gondoskodni.
- 3.5.1.4 Hozzáférés-védelem
A társaság hálózatán kezelt személyes adatokat, adatállományok hozzáférését felhasználói névvel és jelszóval kell biztosítani. A személyes adatok nyilvánosságra



hozatalát technikailag nem lehet megakadályozni, ezért ezen szabályzat 3. fejezet 3.3. pontja szerinti üzleti titok kezelést kell alkalmazni.

3.5.1.5 Hálózati védelem

A rendelkezésre álló számítástechnikai eszközökkel, azok alkalmazásával meg kell akadályozni, hogy a hálózathoz illetéktelen személyek hozzáférhessenek.

3.5.2 Adatkezelések

Az adatkezelés helye:

- 1117 Budapest, Budafoki út 91-93

Központi fűtésszolgáltatás:

- 2660 Balassagyarmat, Teleki u. 17
- 8000 Székesfehérvár, Széchenyi út 35.; 41;49.sz ház
- 6600 Szentés, Apponyi tér G. épület

Távhőszolgáltatás:

- 1152 Budapest, Szentmihályi út 131.
- 7200 Dombóvár, Népköztársaság útja 7.
- 2700 Cegléd, Reggel u. 2.
- 6750 Algyő, Bartók B. u. 72.
- 8420 Zirc, Fáy u. 2.

3.5.2.1 Ügyfeladatok kezelése³

A társaság közüzemi szerződést **társasházakkal köt**, magánszeméllyel **díjfizetői szerződésben** lép kapcsolatba.

A társaság a teljes társasház kiszolgálására általános közüzemi szerződést köt, ám a konkrét számlázáshoz szükség van a felhasználó adataira is:

A „**fizetési megállapodás**” nevű nyomtatványon a lakossági felhasználó fűtés és melegvíz mérés szerinti elszámolásra közüzemi szerződés díjfizetőire vonatkozó szerződést köt a cég.

A fogyasztókkal és díjfizetőkkel kötött szerződésekre minden esetben feltüntetendő és konkrétan megjelölendő, hogy mely adat megadása önkéntes – az csak az érintett hozzájárulásával kezelhető (e-mail cím, telefonszám).

³ Módosult 2014. február 16. napján

A szerződések részét kell képeznie minden esetben az alábbi tájékoztatásnak:

„A szerződésben megadott adatait Társaságunk Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata alapján kezeljük.”

Az adatkezelés célja: Távhőszolgáltatás ellátása szolgáltatási területen.

A kezelt adatok köre: név, lakcím, születési idő és hely, egyéb szervezetek vonatkozásában a név, székhely, képviselő neve vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási hely, a fogyasztási hely, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok, telefonszám*, e-mail cím*, ügyfélazonosító, mérőóra állás

Az adatkezelés jogalapja: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Távhőtörvény) 45.§ (1) bekezdés.

A kezelt adatok körében *-gal jelölt adatok esetében: érintett beleegyezése (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a))

Az adattárolás határideje: a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év.

Az adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan az Athos közszolgáltatói számlázási rendszerben

Az adatfeldolgozó: Az ügyfeleknek történő számlázáshoz nyomtatványt használnak, melyet egy külső cég készít.

A nyomdai cég a következő adatokat látja:

- név
- cím
- fogyasztási hely és kód
- hőközponti azonosító
- fogyasztási hely címe

Jelen adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

Az ügyfelek adatkezelésére vonatkozóan adatvédelmi tájékoztató készült, melynek célja az ügyfelek előzetes tájékoztatása az adatkezelésről. Az ügyfél tájékoztató az ügyfélszolgálaton kerül kihelyezésre.

Az újonnan aláírásra kerülő fogyasztói szerződések mellékleteként is szerepel az említett adatvédelmi tájékoztató.

3.5.2.2 Ügyfélszolgálaton történő adatkezelések

Adatkezelő minden panaszt (akár személyesen, akár e-mailben, akár telefonon érkezik) a Veolia Társaságcsoporthoz saját és erre rendszeresített nyomtatványán, a „jegyzőkönyv”-ön vesz fel. Minden panasz bekerül a központi Therefore adatbázisba.

A szóban tett panaszok esetén az ügyfél is kap egy, a helyszínen kitöltött jegyzőkönyvi példányt.

Panaszt emellett a vásárlók könyvébe írva is lehet tenni, ám ez a panasz is a jegyzőkönyvön keresztül a Therefore online adatbázisba kerül.

Bejelentést azonban nem csak az ügyfél tehet, hanem meghatalmazással más személy is – ebben az esetben az ügyfélen túl más természetes személy adatait is megismeri és kezeli a cég.

Az ügyféladatok rögzítése történhet:

- manuálisan, formanyomtatványok alapján
- telefonon, ahol hangrögzítés is történik
- illetve online ügyfélszolgálatnál az ugyfelszolgalat@veolia.com e-mail címen illetve a központi honlapon keresztül.

A telefonos ügyfélszolgálat működik a társaságnál, a beszélgetéseket az Invitel, mint szolgáltató rögzíti és archiválja a Veolia Energia Magyarország Zrt. kérelmére lehívásra kerülnek a beszélgetések.

Az Invitel, mint szolgáltató adatfeldolgozóként vesz részt a folyamatban. Adatvédelmi tájékoztató készült a telefonos hangrögzítésről, mely jelen szabályzat mellékletét képezi.

(4. számú melléklet)

Veolia Energia Magyarország Zrt. részegységeinek ügyfélszolgálatai, ügyfélfogadásai:⁴⁵

- Dombóvár: a Távhőtörvényben megadott adatkörön túl az ügyintézéskor felvesznek: telefonszámot, ügyfélszámot, mérőóra állást.

Ügyfélszolgálat 1db van a Dombóvári telephelyen.

Cegléd: a Távhőtörvényben megadott adatkörön túl az ügyintézéskor felvesznek: telefonszámot, ügyfélszámot, mérőóra állást.

Ügyfélszolgálat 1 db van Cegléden.

⁴ Módosult 2014. február 16. napján

⁵ Módosult 2014. július 3. napján

Szentes, Algyő: a Távhőtörvényben megadott adatkörön túl az ügyintézéskor felvesznek: telefonszámot, ügyfélszámot, mérőóra állást.

Ügyfélfogadás 1 db van Algyőn.

Balassagyarmat: természetes személyek vonatkozásában a név, lakcím, születési idő, hely, egyéb szervezetek vonatkozásában név, székhely, képviselő neve adatkörön túl az ügyintézéskor felvesznek: telefonszámot, ügyfélszámot, mérőóra állást.

Ügyfélfogadás 1 db van Balassagyarmaton.

Székesfehérvár: természetes személyek vonatkozásában a név, lakcím, születési idő, hely, egyéb szervezetek vonatkozásában név, székhely, képviselő neve adatkörön túl az ügyintézéskor felvesznek: telefonszámot, ügyfélszámot, mérőóra állást.

Ügyfélfogadás 1 db van Szilas parkban.

Szilas park: a Távhőtörvényben megadott adatkörön túl az ügyintézéskor felvesznek: telefonszámot, ügyfélszámot, mérőóra állást.

Zirc: Távhőtörvényben megadott adatkörön túl az ügyintézéskor felvesznek: telefonszámot, ügyfélszámot, mérőóra állást.

Ügyfélszolgálat 1 db van Celldömölkön.

Az adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése.

Kezelt adatok köre: az ügyfél, számlafizető, valamint a vele egy háztartásban élő hozzátartozó által megadott adat, amely azonosításához szükséges (név, cím, telefonszám)

Az adatkezelés jogalapja: az érintett hozzájárulása az információs önrendelkezéssről és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§ (1) és 6. § (6) alapján⁶

Az adatkezelés időtartama: a panasz kivizsgálásától az érintett kiértékeléséig.

Az adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan a Therefore programban.

Jelen adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

⁶ Módosult 2014. február 16. napján

3.5.2.3 Hátralékkezelés

Adatkezelő szolgáltatási területén hátralékos fogyasztókkal szemben fennálló követelését követeléskezelési eljárás során, adatfeldolgozó bevonásával végzi.
Erre a jogalapot az Infotv. és a Távhőtörvény adja meg.

Infotv. 6. § (5) *Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában*

*b) az adatkezelő 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.*

Távhőtörvény 45. § (1) *A távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett*

b) az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik.

Felhasználható a rendelkezésére álló minden olyan adat, amelyet az érintettek ügyfélkezelési céllal, kintlévőség kezelésre adtak meg.

Kintlévőség kezelésre a **Távhőtörvény** által biztosított jogszabályi meghatalmazáson kívüli adatok tekintetében kizárólag az érintettek hozzájárulásával megszerzett adatokat kezelheti a Veolia Energia Magyarország Zrt., az érintett hozzájárulásának a megfelelő tájékoztatáson kell alapulnia az **Infotv 20. § (2) bekezdésének** megfelelően.⁷

A követeléskezelési eljárást megelőzően lehetőség van részletfizetési megállapodást kötni a Veolia Energia Magyarország Zrt-vel, ebben az esetben tartozásátvállalás esetén más természetes személy adatait is megismeri a cég az érintett önkéntes hozzájárulása alapján. 100.000 forint feletti tartozás esetén a társaság jövedelemigazolást kérhet.⁸

Az adatkezelés célja: adatkezelő szolgáltatási területén a fogyasztói adatok kezelése, hátralékkezelés céljából

A kezelt adatok köre:

természetes személyek vonatkozásában:

- *név*

⁷ Módosult 2014. február 16. napján

⁸ Módosult 2014. július 3. napján

- lakcím
- születési idő és hely
- telefonszám
- e-mail cím
- felhasználási helyre vonatkozó adatok
- fogyasztásra vonatkozó adatok
- számlázásra vonatkozó adatok
- díjfizetésre vonatkozó adatok
- ügyfélazonosító
- minden egyéb olyan adat, amely a hátralékkezelés céljának eléréséhez szükséges és jogszerűen Adatkezelő vagy Adatfeldolgozó rendelkezésére áll

Az adatkezelés jogalapja:

- törvényi felhatalmazás
 - o a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45. § (1) a)⁹ b)
 - o az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a)¹⁰

Az adattárolás határideje: a hátralék kiegyenlítése, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év)

Jelen adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

3.5.2.4 Munkaviszonnyal kapcsolatos adatkezelés

3.5.2.4.1 A munkavállalók személyes adatainak kezelésére vonatkozóan az alábbiak szerint jár el a társaság:

Adatkezelőnél minden személyügyi tevékenységet és az ezzel kapcsolatos adatfeldolgozási metódosukat a **Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.** végzi.

Adatkezelő munkavállalóiról személyzeti-, bér- és munkaügyi nyilvántartást vezet.

A személyzeti nyilvántartás a munkaviszonyra illetve foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszonyra (pl. önálló tevékenységként végzett megbízás, vállalkozás, stb.) vonatkozó tények dokumentálására szolgáló adatkezelés. A személyzeti nyilvántartás adatai a munkavállaló munkaviszonyával kapcsolatos tények megállapítására és statisztikai adatszolgáltatásra használhatók fel. A személyzeti nyilvántartás Adatkezelő valamennyi munkavállalójának adatait tartalmazza.

⁹ Módosult 2014. február 16. napján

¹⁰ Módosult 2014. február 16. napján

A bér- és munkaügyi nyilvántartás a munkaviszonyra vonatkozó tények dokumentálására szolgáló adatkezelés. A bér- és munkaügyi nyilvántartás adatai a munkavállaló munkaviszonyával kapcsolatos tények megállapítására, bérszámfejtésre, társadalombiztosítási ügyintézésre és statisztikai adatszolgáltatásra használhatók fel. A bér- és munkaügyi nyilvántartás Adatkezelő valamennyi munkavállalójának adatait tartalmazza.

A munkavállalók adatkezelésére a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény ad joglapot.

Az adatkezelés célja: munkaviszony létesítése, teljesítése vagy megszüntetése

A kezelt adatok köre:

- *munkavállalók személyes adatai, így¹¹*
 - *munkavállaló neve;*
 - *munkavállaló születési neve;*
 - *születési helye;*
 - *születési ideje;*
 - *anyja születési neve;*
 - *lakóhely;*
 - *tartózkodási hely (amennyiben eltérő a lakóhelytől);*
 - *adóazonosító jele;*
 - *társadalombiztosítási azonosító jele (TAJ szám);*
 - *nyugdíjas törzsszám (nyugdíjas munkavállaló esetén);*
 - *lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma;*
 - *folyószámla száma;*
 - *végzettséget igazoló okmány másolati példánya;*
- *munkavállaló hozzátartozójának születési helye, ideje, lakcíme*

Az adatkezelés jogalapja:

- *törvényi felhatalmazás*
 - *a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 10. § (1) és (3)*

Az adattárolás határideje: más hatályos jogszabályok által meghatározott tárolási határidő.

Jelen adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

A munkaviszony kapcsán beszerzett harmadik személy adatai (például pótszabadság, családi adókedvezmény kapcsán) a szükséges adattartamot meg nem haladóan vehetők fel és kezelhetők az érintett hozzájárulásával.¹²

¹¹ Módosult 2014. február 16. napján

¹² Módosult 2014. február 16. napján

Személyügyi terület adatkezelésének jogalapja minden esetben más jogszabály. Az adatkezelés időtartama az adott területre vonatkozó jogszabályok által meghatározott.

A személyügyi adatkezelések körében a nem közvetlenül a munkaviszonyból eredeztetett adatkezelések során minden esetben be kell szerezni, a kezeléshez felhasznált nyomtatványba be kell emelni szövegszerűen – az érintett kifejezett hozzájárulását, az adatkezelés céljának és várható időtartamának megjelölésével.

A munkavállalói adatok kezelésére vonatkozóan a szabályzat készültekor hatályos adatvédelmi törvénynek megfelelő tájékoztató készült, amelynek célja a munkavállalók előzetes tájékoztatása az adatkezelésről. (5. számú melléklet)

3.5.2.4.2 Munkavállalók ellenőrzésével kapcsolatos adatkezelések¹³

A munkáltató meghatározott körben ellenőrizheti a munkavállalókat a munkaviszonnyal összefüggésben.

Az ellenőrzésre a munka törvénykönyve (11.§ (1)-(2)) ad jogalapot. A munkáltató ellenőréssel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz az alábbiakkal:

Az Adatkezelő munkáltató a munkavállalót csak a munkaviszonnyal összefüggő magatartása körében ellenőrizheti.

A munkáltató ellenőrzése és az annak során alkalmazott eszközök, módszerek nem járhatnak az emberi méltóság megsértésével.

A munkavállaló magánélete nem ellenőrizhető.

A munkáltató előzetesen tájékoztatja a munkavállalót azoknak a technikai eszközöknek az alkalmazásáról, amelyek a munkavállaló ellenőrzésére szolgálnak.

Az ellenőrzésre a munka törvénykönyve (11.§ (1)-(2)) ad jogalapot. A munkáltató ellenőréssel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz az alábbiakkal:

A Társaságcsoporthoz munkakörből és feladattól függően, számítógépes munkaeszközt bocsát rendelkezésre az adott munkahelyen a dolgozók számára, amely lehetőséget biztosít a Társaságcsoporthoz vonatkozó adatok rögzítésére, tárolására, azokhoz való közvetlen hozzáférésre a gyors, korszerű és hatékony munkavégzés érdekében. Az Internet és a belső hálózat lehetőséget nyújtanak a hatékony és gyors kommunikációra, úgy a belső, mint a külső partnerekkel. A használat szabályairól és az ellenőrzés lehetőségéről a munkavállalókat a társaság a 2012. évi I. törvény 8. § (2) alapján előzetesen írásban tájékoztatja.

¹³ Módosult 2014. március 7. napján

A munkáltató a munkavállalónak a munkavégzés céljából rendelkezésre bocsátott munkaeszközök használatát ellenőrizni jogosult.

A munkáltatói ellenőrzés a munkaviszonnyal össze nem függő személyes adatokra nem terjed ki.

A munkavállaló a számára a munkavégzés céljából rendelkezésére bocsátott számítógépes munkaeszközön személyes adatokat – így különösen fényképet – kizárólag olyan módon tárolhat, hogy azokat **„Magán adatok”** megkülönböztető jelzéssel köteles ellátni, és köteles a többi, munkával kapcsolatos adataitól elkülönülten tárolni. A munkavállaló köteles a számítógépes munkaeszköz karbantartása vagy javítása esetén, illetve annak visszaszolgáltatásakor a személyes adatait törölni.

A munkáltatónak jogában áll a tulajdonjog védelme, a jogos gazdasági érdekének védelme és az üzleti titkok megőrzéséhez fűződő joga miatt az ellenőrzésre. Amennyiben a munkavállaló nem a fenti rendelkezés szerint jár el a munkaeszközön tárolt személyes adatai tekintetében, úgy a munkáltató az ellenőrzése során a munkavállaló személyes adatai birtokába juthat. Ez esetben a munkáltatót nem terheli felelősség a személyes adatok megismerése tekintetében, mivel ezen adatok az Infotv. szerinti érintetti hozzájárulásként értelmezendők.

Internet

A munkavégzés során, munkaidőben tilos az internet magáncélú használata. E körben a munkáltató az internet használatot ellenőrzi.

A munkavállaló számára rendelkezésre bocsátott számítógépes munkaeszköz munkahelyen és munkaidőn *kívüli* használata során megengedett a magáncélú internethasználat, melyet a munkáltató nem ellenőriz.

A jogosultságokon túlmenően, nem megengedett a számítógépes rendszerekhez, adatokhoz való illetéktelen hozzáférés, az adatok jogosulatlan megszerzése, az erre irányuló eljárás, kísérlet.

Biztonsági előírások

Minden munkavállaló köteles tartózkodni olyan magatartástól, ami lehetővé teszi, hogy az adatok illetéktelen személyek részére hozzáférhetővé váljanak, különös tekintettel a mobil adathordozókra. (CD, pendrive, notebook, stb.)

Elektronikus levelezés során követendő előírások:

Minden küldött, vagy kapott e-mail a társaság saját levelezési rendszerében, valamint a céges postafiókban hivatalos levelezésnek minősül, kifejezett magánlevélre való utalás hiányában. Ilyen utalásnak minősül az adott levélben bárhol a **„Magánlevél!”** jelölés

feltüntetése. A munkáltató nem ellenőrzi azokat az emaileket, amelyeknél a „**Magánlevél**” jelölés feltüntetésre került. Minden más emailt a munkáltató ellenőrizhet.

Munkáltatói ellenőrzések

Az adott munkáltató ellenőrizheti és rendszeresen ellenőrzi az adatforgalmat és az elektronikus levelezést a személyiségi jogok és a magánélet tiszteletben tartása mellett.

Az ellenőrzés kiterjedhet:

- a csatlakozás időtartamára
- az üzenetek gyakoriságára és terjedelmére
- a mellékletek formátumára

A céges postafiókon átmenő, magánjellegre utalás nélküli elektronikus üzenetek tartalmáról, az ellenőrzés során begyűjtött információról az érintetten kívül csak a Vezérigazgató, és az Informatikai vezető szerezhethet tudomást. Az adott munkáltató folyamatosan ellenőrzi a szoftverhasználatot az illegális használat elkerülése érdekében.

Adatkezelő munkavállalói munkahelyükön kizárólag az Etikai Kódexben módon jogosultak elektronikus levelezőrendszer (e-mail) használatára. Mindazon e-mail címek, amelyekben a Adatkezelő vagy általa megbízott Adatfeldolgozó neve kiterjesztésként benne foglaltatik (...@veolia.com stb), Adatkezelő tulajdonát képezik és az ezen címeken folytatott levelezés munkacélú levelezésnek minősül. Az ilyen címeken folytatott levelezésbe Adatkezelő megfelelő jogalap esetén jogosult betekinteni. Adatkezelő jogosult a fent nevezett címeken folytatott levelezések meghatározott időközönkénti biztonsági mentésére, az elektronikus levelező rendszer folyamatosságának és stabilitásának érdekében.

A munkavállaló „...@veolia.com” céges e-mail címén található leveleiben magáncélú személyes adatait a munkavállaló köteles elkülönülten, „**Magán adatok**” megkülönböztető jelzéssel ellátva lementeni és tárolni. **Személyes adatokat a munkavállaló tehát az emailek között nem tárolhat.**

A munkavállaló köteles a számítógépes munkaeszköz karbantartás vagy javítás esetén, illetve annak visszaszolgáltatásakor a személyes adatait törölni.

A munkáltatónak jogában áll a tulajdonjog védelme, a jogos gazdasági érdekének védelme és az üzleti titkok megőrzéséhez fűződő joga miatt az ellenőrzésre. Amennyiben a munkavállalói nem a fenti rendelkezés szerint jár el a személyes adatai tekintetében, úgy a munkáltató az ellenőrzése során a munkavállaló személyes adatai birtokába juthat. Ez esetben a munkáltatót nem terheli felelősség a személyes adatok megismerése tekintetében, mivel ezen adatok az Infotv. szerint érintetti hozzájárulásként értelmezendők.

adatkezelés célja: a társaság jogos üzleti érdekeinek megfelelően a munkavállalóknak biztosított számítógép, e-mail cím és internet-hozzáférés ellenőrzése

kezelt adatok köre: az elektronikus berendezések használata során rögzített személyes adatok

adatkezelés jogalapja: 2012. évi I. törvény 11. § (1) és esetlegesen 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a)

adattárolás határideje: az ellenőrzéstől számított 1 év

Jelen adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

GPS adatkezelés¹⁴

A Veolia Energia Magyarország Zrt. jogos gazdasági érdekének védelme, valamint a munkaszervezés hatékonyságának biztosítása céljából GPS nyomkövető berendezést szerelhet az általa a munkavállaló részére munkavégzés céljából, munkaeszközként rendelkezésre bocsátott gépjárműbe.

A gépjárműbe szerelt GPS nyomkövető által közvetített adat a gépjárművet vezető, illetve az abban tartózkodó személy személyes adatának tekintendő.

A munkaviszony időtartama alatt a munkáltató gazdasági tevékenységének megfelelő működése érdekében a munkavállalók magánszféráját bizonyos, pontosan körülhatárolt esetekben, garanciális követelmények mellett korlátozhatja.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. részére a GPS nyomkövető által közvetített adat kezelésére jogalapot a Munka Törvénykönyvéről (Mt) szóló 2012. évi I. törvény 11.§ (1) bekezdése ad, amely kimondja, hogy a munkáltató a munkavállalót a munkaviszonnyal összefüggő magatartása körében ellenőrizheti.

Az Mt. 42.§ (2) bekezdés a) pontja értelmében a munkaszerződés alapján a munkavállaló köteles a munkáltató irányítása szerint munkát végezni, az Mt. 52.§ (1) bekezdés b) és c) pontja a munkavállaló alapvető kötelességeként határozza meg azt, hogy a munkavállaló köteles munkaideje alatt a munkáltató rendelkezésére állni és munkáját az elvárható szakértelmemmel és gondossággal, a munkájára vonatkozó szabályok, előírások, utasítások és szokások szerint végezni.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. előzetesen tájékoztatja a munkavállalót a GPS alkalmazásáról az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011.

¹⁴ Módosult 2014. július 3. napján

évi CXII. törvény (Infótörvény) 20. §-ának megfelelően. A munkavállalók írásbeli tájékoztatását a 2. számú melléklet tartalmazza.

A GPS nyomkövető alkalmazása alkalmas lehet a munkavállaló személyiségi jogainak megsértésére, ezért fokozottan érvényesíteni kell az Infótörvény 4.§ (1)–(2) bekezdés szerinti célhoz kötöttség elvét. Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

Az Mt 11. § (1) bekezdése szerint a munkavállaló magánélete nem ellenőrizhető.

A GPS nyomkövetőt kapcsológombbal kell felszerelni, melynek kapcsolása által a GPS nyomkövető csak munkaidő alatt továbbíthat a munkavállalóról adatokat a munkáltató részére. A munkavállaló köteles munkaidőben a GPS nyomkövető használatát a kapcsológombbal aktiválni.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. nem ellenőrzi a munkavállaló munkaidőn kívüli tartózkodási helyét, így a GPS nyomkövető alkalmazása nem sérti a munkavállaló személyhez fűződő jogait.

Azokban az esetekben, amikor a munkavállaló a kapcsológombot a munkaidő lejártát követően nem állítja át, és így a Veolia Energia Magyarország Zrt.-nek a GPS nyomkövető adatokat továbbít, az adatkezelés jogalapja az Infótörvény 5. § (1) bekezdés a) pontja, az érintett hozzájárulása. Az így létrejött adatkezeléssel a Veolia Energia Magyarország Zrt. nem valósít meg jogosulatlan adatkezelést.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. által a munkavállalók rendelkezésére bocsátott összes, GPS nyomkövetővel felszerelt gépjármű tekintetében az adatok megismerésére jogosult személyek a Veolia Energia Magyarország Zrt. üzletág igazgatója, üzletág igazgató helyettese¹⁵ funkciót betöltő igazgatósági tagjai és a Veolia Társaságcsoport gépjármű flottamenedzsere.¹⁶

Az egyes munkavállalók tekintetében a GPS nyomkövető által közvetített adat megismerésére jogosult az adott munkavállaló közvetlen felettese, amennyiben a közvetlen felettes nem azonos az ügyfélfelelős vagy műszaki vezető munkakört betöltővel, a terület műszaki vezetője, az adott szektor vezetője és helyettese¹⁷, vagy az adott ágazatvezető.¹⁸

A Veolia Energia Magyarország Zrt. az adatokat nem adja át 3. személy részére.

¹⁵ Módosult: 2015. március 10. napján

¹⁶ Módosult: 2014. november 20. napján

¹⁷ Módosult: 2015. március 10. napján

¹⁸ Módosult: 2014. november 20. napján

Az adatok megismerésére jogosult személyek kötelesek a megismert adatokat bizalmasan kezelni, azokat kizárólag az adatkezelés céljának megvalósulása körében kezelhetik, így különösen azokat nem bocsáthatják rendelkezésére, vagy nem tarthatják fel más módon semmiben 3. fél előtt, beleértve a Veolia Energia Magyarország Zrt., illetve a Veolia Társaságcsoporthoz azon munkavállalókat is, akik az adatok megismerésére nem jogosultak.¹⁹

A GPS rendszer alkalmazásának részletszabályait az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzattal összhangban a Veolia Energia Magyarország Zrt. gépjárműszabályzata tartalmazza.

adatkezelés célja: a társaság jogos gazdasági érdekének védelme, a munka hatékony megszervezésének biztosítása

kezelt adatok köre: munkavállaló neve, GPS koordináta adatok

adatkezelés jogalapja: 2012. évi I. törvény 11. § (1) és esetlegesen 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a)

adattárolás határideje: a rögzítéstől számított 12 hónap

Jelen adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

3.5.2.4.3 Munkára jelentkezők adataival kapcsolatos adatkezelések

A meghirdetett álláshelyekre munkaerő toborzás révén, postai úton és személyesen érkeznek önéletrajzok. A beküldött önéletrajzokat kategorizálja a cég, későbbi felhasználásra.

adatkezelés célja: a megüresedő álláshelyek betöltésére megfelelő munkavállaló kiválasztása, a jelentkezők személyes adatainak kezelése.

kezelt adatok köre:

- név
- születési dátum
- anyja neve
- lakcím
- képzési adatok
- fénykép
- az érintett által megadott egyéb adatok

adatkezelés jogalapja: az Infotv. 5 § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás

adattárolás határideje: az adatfelvételtől számított 2 év.

¹⁹ Módosult: 2014. november 20. napján

adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan²⁰

3.5.2.5 Honlap üzemeltetéssel kapcsolatos adatkezelések:

Adatkezelő saját honlapot nem üzemeltet, a tavho.veolia.hu aloldalaként megtalálható Veolia Energia Magyarország Zrt-re vonatkozó adatokat tartalmazó oldal adatkezelője a **Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.**, amelynek **adatfeldolgozója** az Veolia Energia Magyarország Zrt.

3.5.2.6 Beléptetéssel és kamerafigyeléssel kapcsolatos adatkezelések:

A Veolia Energia Magyarország Zrt. központi épületében (1117 Budapest, Budafoki út 91-93.) a beléptetést és kamerafigyelést az irodaház üzemeltetője végzi, ezért adatkezelőnek csak az irodaház minősül. A Veolia Energia Magyarország Zrt. ebben az esetben nem végez adatkezelést.

Részegységek esetében a beleptetés szintén nem jár adatkezeléssel. Kamerafigyelés nem történik²¹

- *Dombóvár:* csak riasztó rendszer van, és mozgásérzékelő van felszerelve, amelyet nyitvatartási idő után kapcsolnak be, ha mozgás van az előre megadott telefonszámokat értesíti. Ez a rendszer nem jár személyes adatkezeléssel.
Külön beléptető rendszer nincs sem a látogatókra, sem a munkavállalókra.
Kamerafigyelés nem történik.
- *Cegléd:* nincs beléptetés, és nincs kamerafigyelés sem.
- *Szentes, Algyő:* Csak riasztórendszer van, mely nem jár személyes adatkezeléssel.
Külön beléptetés és kamerafigyelés nincs.
- *Balassagyarmat:* csak távfelügyeleti riasztórendszer van, nem jár személyes adatkezeléssel, és nincs kamerafigyelés sem.
- *Szilapark:* nincs beléptetés, sem kamerafigyelés.

3.5.3 Ezen adatok biztonsága érdekében az alábbi intézkedéseket kell fogyanatosítani:

- a) Tűz- és vagyonvédelem: Az iratokat jól zárható, tűz- és vagyonvédelemmel ellátott helyiségben kell tárolni.

²⁰ Módosult 2014. február 16. napján

²¹ Módosult 2014. február 16. napján

- b) Hozzáférés védelem: A kezelt iratokhoz csak az illetékes ügyintézők, valamint azok vezetői férhetnek hozzá.
- c) Archiválás: A Zrt-nél a számítógépes adatokat naponta kell menteni, archiválni.
A manuálisan kezelt iratokat a cég iratkezelési szabályainak megfelelően kell irattárba helyezni.
Az irattárnak jól zárhatónak, tűz- és vagyonvédelemmel ellátott helyiségben kell lennie.

3.6 Jogorvoslat

- 3.6.1 Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.
- 3.6.2 Az érintett kérelmére a Zrt, mint adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá adattovábbítás esetén annak jogalapjáról és címzettjéről. Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Zrt. költségtérítést állapít meg.
- 3.6.3 A Zrt. a személyes adatot helyesbíti, ha az a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a rendelkezésére áll.
- 3.6.4 A Zrt. 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. A zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.
- 3.6.5 A Zrt. 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.
- 3.6.6 A Zrt. a személyes adatot törli, ha kezelése jogellenes, az érintett kéri, a kezelt adat hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható - feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki, az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

- 3.6.7 A személyes adatok törlésére, zárolására, helyesbítésére 30 nap áll az adatkezelő rendelkezésére. Amennyiben az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti igényét nem teljesíti, 30 napon belül írásban közli az elutasítás indokait.
- 3.6.8 A Zrt. a helyesbítésről, a zárolásról és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.
- 3.6.9 Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha
- a) 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, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
 - b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
 - c) törvényben meghatározott egyéb esetben.
- 3.6.10 A Zrt. a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.
- 3.6.11 Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - bírósághoz fordulhat.
- 3.6.12 A Zrt. az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.
- 3.6.13 Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

A Zrt. az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt megtéríti. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem téríti meg a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

3.6.14 Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Honlap: <http://www.naih.hu>

4. fejezet

A közérdekű adatok nyilvánossága

- 4.1 A Zrt. helyi önkormányzati feladatot és jogszabályban meghatározott közfeladatot ellátó szerv, így a feladatkörébe tartozó ügyekben, a közpénzek felhasználására és erre kötött szerződésekre, a piaci szereplők, a magánszervezetek és - személyek részére különleges vagy kizárólagos jogok biztosítására vonatkozóan - köteles elősegíteni és biztosítani a közvélemény pontos és gyors tájékoztatását.
- A vezető tisztségviselők, felügyelő bizottsági tagok javadalmazását külön szabályzat rögzíti.
- 4.2 Ha a törvény másként nem rendelkezik, a belső használatra készült, valamint a döntéselőkészítéssel összefüggő adat a kezelését követő húsz éven belül nem nyilvános. Kérelemre az adatok megismerését a szerv vezetője e határidőn belül is engedélyezheti.
- 4.3 A közérdekű adatok nyilvánosságát korlátozhatja továbbá az Európai Unió jogszabálya az Európai Unió jelentős pénzügyi, vagy gazdaságpolitikai érdekére tekintettel, beleértve a monetáris, a költségvetési, az adópolitikai érdeket is.
- 4.4 A Zrt. feladatkörébe tartozó ügyekben köteles biztosítani a közvélemény pontos és gyors tájékoztatását. Az adatokat elektronikusan: internetes honlapon, digitális formában bárki számára díjmentesen kell hozzáférhetővé tenni. A közérdekű adat megismerésére irányuló kérelemnek a Zrt. a kérelem tudomására jutását követő legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 15 napon belül, közérthető formában tesz eleget. Nem kell közzétenni a közfeladatot ellátó szerv hatáskörébe tartozó döntés meghozatalára irányuló, a döntés megalapozását szolgáló adatokat keletkezéstől számított 10 évig.
- 4.5 Ha a közérdekű adatra vonatkozó kérést a Zrt. nem teljesíti, a kérelmező a bírósághoz fordulhat. A bíróság soron kívül jár el, és ha a kérelemnek helyt ad, határozatában a Zrt-t a kért közérdekű adat közzétételére kötelezi.

5. fejezet

Adatvédelmi nyilvántartás

- 5.1 A nyilvántartás célja, hogy a polgárok megismerjék, milyen adatkezelő, milyen adatkezeléseket végez.
- 5.2 A nyilvántartást a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság vezeti, amely hatósági nyilvántartásnak minősül. Addig nem kezdhető meg az adatkezelés, míg azt a Hatóság nyilvántartásba nem veszi.
- 5.3 Minden eltérő célú adatkezelést önállóan be kell jelenteni.
- 5.4 A Zrt. köteles bejelenteni nyilvántartásba vétel végett a Hatóságnak:
- adatkezelés célját
 - jogalapját
 - érintettek körét
 - érintettekre vonatkozó adatok leírását
 - adatok forrását
 - adatok kezelésének időtartamát
 - továbbított adatokat, azok célját, jogalapját, fajtáját, címzettjét
 - adatkezelő feldolgozó megnevezését, azok helyét, tevékenységét
 - alkalmazott technológia jellegét
 - adatvédelmi felelős elérhetőségét.

A nyilvántartásba vételkor nyilvántartási számot kap a bejelentés. Ezen nyilvántartási számot az adatok minden továbbításánál, nyilvánosságra hozásánál és az érintettnek való kiadásakor fel kell tüntetni.

6. fejezet

Ellenőrzés

- 6.1 Az adatvédelemmel kapcsolatos előírások, így különösen ezen szabályzat rendelkezéseinek betartását a Zrt-nél adatkezelést végző szervezeti egységek vezetői folyamatosan kötelesek ellenőrizni.
- 6.2 A Zrt-nél a kezelt adatok ellenőrzését az ügyvezető és az általa megbízott adatvédelmi felelős és a belső ellenőr bevonásával évente egyszer ellenőrzi.

7. fejezet

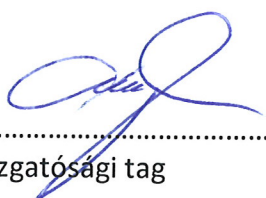
Az adatvédelmi felelős és az adatvédelmi szabályzat

- 7.1 Az Infotv. alapján a Zrt. vezérigazgatója, közvetlenül felügyelete alá tartozó belső adatvédelmi felelőst nevez ki vagy bízhat meg.
- 7.2 A belső adatvédelmi felelős feladatai:
 - 7.2.1 Közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezelésekkel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában.
 - 7.2.2 Ellenőrzi e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását.
 - 7.2.3 Kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelő szervezeti egységet vagy az adatfeldolgozót.
 - 7.2.4 Elkészíti az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot.
 - 7.2.5 Vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást.
 - 7.2.6 Gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.
- 7.3 A Veolia Energia Magyarország Zrt. belső adatvédelmi felelősének nevét, elérhetőségeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2015. március 10. napján lép hatályba.

Veolia Energia Magyarország Zrt.


.....
igazgatósági tag

Antal Sándor
igazgatósági tag

Veolia Energia Magyarország Zrt.
Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 91-93.
Adószám: 10782004-2-44
Cégjegyzékszám: 01-10-041986
Nyilvántartva a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán

Záradék


.....
igazgatósági tag

Fernezelyi Ferenc
igazgatósági tag

A szabályzat módosításra került 2014. február 16. napján, 2014. március 7. napján, 2014. július 3. napján, 2014. október 7. napján, 2014. november 20. napján, 2015. január 15. napján, 2015. március 10. napján.

A módosított Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat 2015. március 10. napján lép hatályba.

A SZABÁLYZAT DINAMIKUSAN VÁLTOZÓ ADATKEZELÉSI RENDSZERELEMEIRŐL

A) Ügyféladatak kezelése

adatfeldolgozók:

- *Therefore rendszer üzemeltetés, fogyasztóvédelmi és panasz ügyintézés*
 - **Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.**¹
(2040 Budaörs, Szabadság út 301.)²
- *közüzemi számlák kinyomtatása kapcsán*
 - **EPDB Nyomtatási Központ Zrt.** (1117 Budapest, Budafoki út 107-109. képviseli: Molnár Gergely, vezérigazgató)³

B) Ügyfélszolgálati adatok kezelése

- *Therefore rendszer üzemeltetés fogyasztóvédelmi és panasz ügyintézés*
 - **Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.**
(2040 Budaörs, Szabadság út 301.)⁴
- *telefonos ügyfélszolgálat kapcsán telefonos ügyfélszolgálat kapcsán (hangrögzítéshez szükséges elektronikus berendezések biztosítása)*
 - **Invitel Zrt.**
(2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.)

C) Hátralékkezelés

adatfeldolgozók:

- **Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.**
(2040 Budaörs, Szabadság út 301.)⁵

adattovábbítás címzettje:

- **Nemzeti Eszközkezelő Zrt.**
(1024 Budapest, Margit krt. 85-87.)

¹ Dalkia Szolgáltató Központ Kft. neve 2015. január 1. napján Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft-re változott.

² Módosult 2016. február 15. napján

³ Módosult 2016. május 2. napján

⁴ Módosult 2016. február 15. napján

⁵ Módosult 2016. február 15. napján

Adattovábbítás jogalapja: 2011. évi CLXX. törvény Hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény.

Továbbított adatok köre: A lakásbérleti szerződésben a bérlő hozzájárul ahhoz, hogy a Nemzeti Eszközkezelő a közüzemi szolgáltatótól a bérlő közüzemi díjhátralékának mértékéről vagy annak hiányáról adatszolgáltatást kérjen.

Adattovábbítás időpontja: Minden adatkéréskor.

D) Személyügyi adatkezelés

adatfeldolgozó:

- **Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.**
(2040 Budaörs, Szabadság út 301.)⁶

adattovábbítás címzettjei:

- **Magánnyugdíjpénztárak:**
 - MKB Nyugdíjpénztár-önkéntes pénztári ág
(1056 Budapest, Váci utca 38.
Tel.: 06 1 268 70 01)
 - OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár
(1051 Budapest, Nádor utca 16.)
 - AB-Aegon Nyugdíjpénztár
(1399 Budapest pf. 717.)
 - AXA Nyugdíjpénztár
(1138 Budapest, Váci út 135-139.
Tel.: 06 40 30 30 30)
 - Pannónia Önkéntes Nyugdíjpénztár
(1072 Budapest, Nyár utca 12.)
- **Egészségpénztárak**
 - MKB Egészségpénztár
(Budapest 13 Ker., Dévai utca 23.)
 - OTP Országos Egészségpénztár
(1051 Budapest, Mérleg utca 4.
Tel.: 06 1 3666 555)
 - Wellness Egészségpénztár
1075 Budapest, Kéthly Anna tér 1.
Tel.: 06 1 413 5440)

⁶ Módosult 2016. február 15. napján

- Pannonia Önszegélyező Pénztár
1072 Budapest, Akácfa utca 43.
Tel.: 06 1 322 5777)

- **OTP SZÉP Kártya**

E) Kommunikációs kampányokkal kapcsolatos adatok kezelése

adatfeldolgozó:

- **Ferling PR Tanácsadó és Szolgáltató Kft.** ⁷
(7621 Pécs, Mária u. 8.)
 - *adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:*
 - *kommunikációs kampányok lebonyolítása*

F) Belső adatvédelmi felelős

A Veolia Energia Magyarország Zrt. (korábbi nevén Dalkia Energia Zrt. a névváltozás dátuma 2015. január 1. napja) belső adatvédelmi felelőse 2013. augusztus 15-től 2014. február 15-ig dr. Pataki Gábor *L TENDER –CONSULTING Kft.* (2800 Tatabánya, Vértanúk tere 2.)*, 2014. február 16-tól

dr. Gáspár Andrea
Tel.: 06 23 806 129
Veolia Energia Magyarország Zrt.
2040 Budaörs, Szabadság út 301.⁸
adatvedelmi.felelos@veolia.com
gaspar.andrea@veolia.com
www.veolia.hu

* *L TENDER –CONSULTING Kft. és a Dalkia Energia Zrt. közötti szerződés 2014. február 15. napján lejárt.*

⁷ Módosult 2015. július 30. napján

⁸ Módosult 2016. február 15. napján

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által nyilvántartásba vett adatkezelések nyilvántartási számai:⁹

<i>Nyilvántartási szám</i>	<i>Adatkezelés megnevezése</i>	<i>Dátum</i>
NAIH-68589/2016.	"munkaviszony létesítése, teljesítése vagy megszüntetése." megnevezésű adatkezelés	2016.03.31.
NAIH-68590/2016.	"a társaság jogos üzleti érdekeinek megfelelően a munkavállalóknak biztosított számítógép, e-mail cím és internet-hozzáférés ellenőrzése." megnevezésű adatkezelés	2016.03.31.
NAIH-68591/2016.	"megüresedő álláshelyek betöltésére megfelelő munkavállaló kiválasztása, a jelentkezők személyes adatainak kezelése." megnevezésű adatkezelés	2016.03.31.
NAIH-68592/2016.	"adatkezelő szolgáltatási területén a fogyasztói adatok kezelése, hátralékkezelés céljából." megnevezésű adatkezelés	2016.04.18.
NAIH-68593/2013.	"a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése." megnevezésű adatkezelés	2013.09.17.
NAIH-68594/2016.	"távhőszolgáltatás ellátása szolgáltatási területen. távhőszolgáltatás ellátása a távhőtörvény alapján." megnevezésű adatkezelés	2016.03.31.
NAIH-76857/2014.	"GPS rendszer alkalmazása" megnevezésű adatkezelés	2014.07.17.
NAIH-87797/2015.	"Kommunikációs kampányokkal kapcsolatos adatok kezelése" megnevezésű adatkezelés	2015.07.30.
NAIH-89160/2016..	"Dolgozói részvénytörzskönyvben való részvétel." megnevezésű adatkezelés	2016.03.31.
NAIH-94436/2016.	"A távhő népszerűsítése a MATASZSZ által meghirdetett Távhőszolgáltatás Napja 2016. rendezvénysorozat részeként. A Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő karikatúra pályázatot hirdetett, az ehhez esetlegesen kapcsolódó személyes adatok kezelésével." megnevezésű adatkezelés módosítása	2016.03.31.

⁹ Módosult 2015. július 30. napján, 2016. március 31. napján, 2016. április 18. napján

NYILATKOZAT

Alulírott

név:

szervezeti egység:

anyja neve:

munkavállaló/munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló ezúton nyilatkozom, hogy a Veolia Energia Magyarország Zrt. által munkavégzés céljából, munkaeszközként rendelkezésemre bocsátott gépjárművében a műholdas járműkövető rendszer (GPS) üzemelését tudomásul veszem, az adatkezeléshez hozzájárulok.

Dátum:

.....
aláírás

A Veolia Energia Magyarország Zrt. adatkezelésének célja a munka hatékony megszervezése, a Társaság jogos gazdasági érdekének a védelme, mely a hatályos jogszabályoknak, különösen a 2011. évi CXII., az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló törvénynek, valamint a Veolia Energia Magyarország Zrt. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatának megfelelően történik. Az adatkezelés jogalapja a 2012. évi I., a Munka Törvénykönyve 11.§ (1) bekezdése, esetlegesen a 2011. évi CXII. törvény 5.§ (1) a) bekezdése. Adatkezelésre és adatfeldolgozásra a Veolia cégcsoport tagjai jogosultak, 3. személynek az adatok nem kerülnek átadásra. Az adatokat az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban meghatározott személyek ismerhetik meg. Az adatkezelés időtartalma a rögzítéstől számított 12 hónap.

Az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat elektronikus elérhetősége:
\\Fileserver\faliujsag\Adatvédelmi szabályzatok

¹⁰ Módosult 2014. július 3. napján

Adatvédelmi tájékoztató a GPS adatkezeléshez¹¹

A Veolia Energia Magyarország Zrt. adatkezelésének célja a munka hatékony megszervezése, a Társaság jogos gazdasági érdekének a védelme, mely a hatályos jogszabályoknak, különösen a 2011. évi CXII., az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló törvénynek, valamint a Veolia Energia Magyarország Zrt. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatának megfelelően történik.

Az adatkezelés jogalapja a 2012. évi I., a Munka Törvénykönyve 11.§ (1) bekezdése, ez törvényi felhatalmazáson alapul, független az érintett hozzájárulásától, esetlegesen a 2011. évi CXII. törvény 5.§ (1) a) bekezdése, mely jelenti az érintett önkéntes hozzájárulását.

Adatkezelésre és adatfeldolgozásra a Veolia cégcsoport tagjai jogosultak, 3. személynek az adatok nem kerülnek átadásra. Az adatokat kizárólag az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban meghatározott személyek ismerhetik meg. A Veolia Társaságcsoport gépjármű flottamenedzsere a rendszerben az adatok rögzítését és a jogosultságok beállítását végzi, a szabályzatban meghatározott más, az adatok megismerésére jogosult személyek a munka hatékony megszervezéséhez kapcsolódóan az adatok elemzését végzik.

Az adatkezelés időtartalma a rögzítéstől számított 12 hónap.

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az Adatkezelő feltüntetett elérhetőségein: Veolia Energia Magyarország Zrt. székhely: 2040 Budaörs, Szabadság u. 301., telefonszám: +36(23) 806-141, e-mail: rigo.tamas@veolia.com, honlap: www.veolia.hu. Az Adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal egyrészt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C. Honlap: <http://www.naih.hu>), másrészt jogorvoslatért bírósághoz is fordulhat. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Törvényszék előtt indítja meg. (A bíróságok elérhetőségei: <http://birosag.hu>) Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű a panaszt legelőször az Adatkezelőnek elküldeni.

Az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat elektronikus elérhetősége:
<\\Fileserver\\faliujsag\\Adatvédelmi szabályzatok>

¹¹ Módosult 2016. május 2. napján

3. számú melléklet

a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatához¹²

Adatvédelmi tájékoztató a Veolia Energia Magyarország Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., központi telefonszám: (23) 806 6123, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: www.veolia.hu) ügyfelei részére

Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatai az alábbiak szerint kerülnek kezelésre:

Az adatkezelés célja: Távhőszolgáltatás ellátása szolgáltatási területen.

A kezelt adatok köre: Név, lakcím, születési idő és hely, anyja neve* egyéb szervezetek vonatkozásában a név, székhely, képviselő neve vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási hely, a fogyasztási hely, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok, telefonszám*, e-mail cím*, ügyfélazonosító, mérőóra állás.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. valamennyi távhő ügyfelének valamennyi személyes adatát (ügyfél neve; lakcíme; születési ideje; születési helye; anyja neve; egyéb szervezetek vonatkozásában a neve; székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási helye; a fogyasztási hely; a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszáma; e-mail címe; ügyfélazonosítója; mérőóra állása) megismerheti, kezeli a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő hálózatok vezető adminisztrátora. Adatkezelési művelet: személyes adatok bevezetése és rögzítése az ügyviteli rendszerbe, szükség szerint adatok javítása.

A Veolia Energia Magyarország Zrt.-nek az adott település távhős ügyfeleinek valamennyi személyes adatát (ügyfél neve; lakcíme; születési ideje; születési helye; anyja neve; egyéb szervezetek vonatkozásában a neve; székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási helye; a fogyasztási hely; a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszáma; e-mail címe; ügyfélazonosítója; mérőóra állása) megismerhetik, kezelik a Veolia Energia Magyarország Zrt. adott településhez tartozó távhő adminisztrátorai. Adatkezelési művelet: személyes adatok bevezetése és rögzítése az ügyviteli rendszerbe, szükség szerint adatok javítása.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő területi vezetői kizárólag az irányításuk alatt álló távhők ügyféladatait (ügyfél neve; lakcíme; születési ideje; születési helye; anyja neve*; egyéb szervezetek vonatkozásában a neve; székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási helye; a fogyasztási hely; a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszáma*; e-mail címe*; ügyfélazonosítója; mérőóra állása) ismerhetik meg. Adatkezelési művelet: eshetőlegesen valamely konkrét ügy intézésekor adatok megismerése, amely az ügyvitelhez szükséges.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. adatfeldolgozója a Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft., mely társaság munkavállalói közül egyrészt az Informatikai Osztálynak van jogosultsága megismerni valamennyi távhő ügyfél valamennyi személyes adatát. Ennek a jogosultságnak az oka az Athos, Therefore rendszerben történő informatikai munka elvégzése, mely jelenti időszakonként hiba elhárítását, vagy informatikai fejlesztés elvégzését, másrészt a Távhő Számlázási és Behajtási Osztály munkatársainak, a jogosultság oka, hogy az Athos rendszerben található a hátralékos ügyfelek mindazon adatai, melyek a behajtási folyamat alapját képezik.

¹² Módosult 2016. május 2. napján

Az adatkezelés jogalapja: A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45.§ (1) bekezdés. Ez az adatkezelés független az ügyfelek hozzájárulásától, törvényi felhatalmazáson alapul.

A kezelt adatok körében *-gal jelölt adatok esetében: érintett beleegyezése (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a))

Az adattárolás határideje: A számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év.

Az adattárolás módja: Papíralapon és elektronikusan az Athos számlázási rendszerben.

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az Adatkezelő feltüntetett elérhetőségein: Veolia Energia Magyarország Zrt. székhely: 2040 Budaörs, Szabadság u. 301., központi telefonszám: (23) 806 6123, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: www.veolia.hu, valamint az egyes településekhez kapcsolódóan az alábbi elérhetőségeken:

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Algyő: Ügyfélfogadás: 6750 Algyő, Bartók Béla u. 72.,
Telefonszám: (62) 499 727

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Cegléd : Ügyfélszolgálati iroda címe: 2700 Cegléd, Reggel u. 2.,
Telefonszám: (53) 500 098

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Dombóvár : Ügyfélszolgálati iroda címe: 7200 Dombóvár,
Pannónia út 7., Telefonszám: (74) 466 443

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Budapest, Szilas park : Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2890
Tata, Új út 15.,Telefonszám: (34) 487 688

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Zirc : Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 9500 Celldömölk, Dr.
Géfin Lajos tér 10., Telefonszám: (95) 420 186

A Veolia Energia Magyarország Zrt. teljes adatkezelési rendszerét a cég Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

Az Adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal egyrészt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., Honlap:<http://www.naih.hu>), másrészt jogorvoslatért bírósághoz is fordulhat. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Törvényszék előtt indítja meg. (A bíróságok elérhetőségei: <http://birosag.hu>) Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű a panaszt legelőször az Adatkezelőnek elküldeni.

A Veolia Energia Magyarország Zrt.-vel történő szerződés esetén az ügyfél a fenti tájékoztatást tudomásul veszi, és az adatkezeléshez a szerződés megkötésével hozzájárul.

.....
Veolia Energia Magyarország Zrt.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., telefonszám: (23) 806 6123, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: www.veolia.hu) ügyfélszolgálatával kapcsolatos adatkezelés

A telefonos beszélgetés megkezdése előtt a központi (gépi) hang a következőt olvassa be az adatkezelésről:

„Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetés az Veolia Energia Magyarország Zrt. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata alapján rögzítésre kerül. A részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót meghallgathatja a xxx. gombra kattintva.”

Ez a szöveg minden beszélgetés előtt el kell hangozzon, ám az érintett belátása szerint akár egy részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót is meghallgathat. Ezt szintén egy gépi hang mondja el, az alábbi szöveget felolvassa:

*„A telefonos hangrögzítés részletes adatvédelmi tájékoztatója:
A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján az Veolia Energia Magyarország Zrt.-vel folytatott beszélgetése rögzítésre kerül.*

Az adatkezelés célja: A beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok felvétele.

A kezelt adatok köre: Érintett hangja, általa megadott adatok.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. valamennyi távhő ügyfelének valamennyi személyes adatát (ügyfél neve; lakcíme; születési ideje; születési helye; anyja neve; egyéb szervezetek vonatkozásában a neve; székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási helye; a fogyasztási hely; a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszáma; e-mail címe; ügyfélazonosítója; mérőóra állása) megismerheti, kezeli a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő hálózatok vezető adminisztrátora. Adatkezelési művelet: személyes adatok bevezetése és rögzítése az ügyviteli rendszerbe, szükség szerint adatok javítása.

A Veolia Energia Magyarország Zrt.-nek az adott település távhős ügyfeleinek valamennyi személyes adatát (ügyfél neve; lakcíme; születési ideje; születési helye; anyja neve; egyéb szervezetek vonatkozásában a neve; székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási helye; a fogyasztási hely; a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszáma; e-mail címe; ügyfélazonosítója; mérőóra állása) megismerhetik, kezelik a Veolia Energia Magyarország Zrt. adott településhez tartozó távhő adminisztrátorai. Adatkezelési művelet: személyes adatok bevezetése és rögzítése az ügyviteli rendszerbe, szükség szerint adatok javítása.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő területi vezetői kizárólag az irányításuk alatt álló távhők ügyféladatait (ügyfél neve; lakcíme; születési ideje; születési helye; anyja neve*; egyéb szervezetek vonatkozásában a neve; székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási helye; a fogyasztási hely; a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszáma*; e-mail címe*; ügyfélazonosítója; mérőóra állása) ismerhetik meg. Adatkezelési

¹³ Módosult 2016. május 2. napján

művelet: eshetőlegesen valamely konkrét ügy intézésekor adatok megismerése, amely az ügyvitelhez szükséges.

A Veolia Energia Magyarország Zrt. adatfeldolgozója a Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft., mely társaság munkavállalói közül egyrészt az Informatikai Osztálynak van jogosultsága megismerni valamennyi távhős ügyfél valamennyi személyes adatát. Ennek a jogosultságnak az oka az Athos, Therefore rendszerben történő informatikai munka elvégzése, mely jelenti időszakonként hiba elhárítását, vagy informatikai fejlesztés elvégzését. másrészt a Távhő Számlázási és Behajtási Osztály munkatársai jogosultak megismerni valamennyi távhős ügyfél valamennyi személyes adatát. Ezen jogosultság oka, hogy az Athos rendszerben található a hátralékos ügyfelek mindazon adatai, melyek a behajtási folyamat alapját képezik.

Az adatkezelés jogalapja:

- törvényi felhatalmazás (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3)) Ez az adatkezelés független az érintett hozzájárulásától, mivel törvényi felhatalmazáson alapul
- érintett beleegyezése (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) és 6.§ (6)¹⁴)

Az adatkezelés időtartama: Az adatrögzítéstől számított 5 év.

Az ügyfélszolgálati adatkezelésekre minden esetben az érintett hozzájárulása ad jogalapot: „6. § (6) ... az érintett kérelmére indult más ügyben az általa megadott személyes adatok tekintetében az érintett hozzájárulását vélelmezni kell.”

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az Adatkezelő feltüntetett elérhetőségein: Veolia Energia Magyarország Zrt. székhely: 2040 Budaörs, Szabadság u. 301., központi telefonszám: (23) 806 6123, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com, honlap: www.veolia.hu, valamint az egyes településekhez kapcsolódóan az alábbi elérhetőségeken:

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Algyő: Ügyfélfogadás: 6750 Algyő, Bartók Béla u. 72.,
Telefonszám: (62) 499 727

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Cegléd : Ügyfélszolgálati iroda címe: 2700 Cegléd, Reggel u. 2.,
Telefonszám: (53) 500 098

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Dombóvár : Ügyfélszolgálati iroda címe: 7200 Dombóvár,
Pannónia út 7., Telefonszám: (74) 466 443

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Budapest, Szilas park : Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2890
Tata, Új út 15.,Telefonszám: (34) 487 688

Veolia Energia Magyarország Zrt. – Zirc : Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 9500 Celldömölk, Dr.
Géfin Lajos tér 10., Telefonszám: (95) 420 186

A Veolia Energia Magyarország Zrt. teljes adatkezelési rendszerét a cég Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

¹⁴ Módosult 2014. február 16. napján

Az Adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal egyrészt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., Honlap: <http://www.naih.hu>), másrészt jogorvoslatért bírósághoz is fordulhat. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Törvényszék előtt indítja meg. (A bíróságok elérhetőségei: <http://birosag.hu>) Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű a panaszt legelőször az Adatkezelőnek elküldeni.

Az egyes adatkezelések részletes leírását, az azokhoz kapcsolódó esetleges adatfeldolgozókat és adattovábbítások címzettjeit a Társaság Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

Adatvédelmi tájékoztató a Veolia Energia Magyarország Zrt. munkavállalói részére

Tájékoztatjuk, hogy munkavállalással kapcsolatos személyes adatait az alábbiak alapján kezeljük.

adatkezelés célja: Munkaviszony létesítése, teljesítése vagy megszüntetése.

kezelt adatok köre¹⁵:

- *munkavállalók személyes adatai, így*
 - o *munkavállaló neve;*
 - o *munkavállaló születési neve;*
 - o *születési helye;*
 - o *születési ideje;*
 - o *anyja születési neve;*
 - o *lakóhely;*
 - o *tartózkodási hely (amennyiben eltérő a lakóhelytől);*
 - o *adóazonosító jele;*
 - o *társadalombiztosítási azonosító jele (TAJ szám);*
 - o *nyugdíjas törzsszám (nyugdíjas munkavállaló esetén);*
 - o *lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma;*
 - o *folyószámla száma;*
 - o *végzettséget igazoló okmány másolati példánya;*
- *munkavállaló hozzátartozójának születési helye, ideje, lakcíme*

adatkezelés jogalapja:

- *törvényi felhatalmazás*
 - o *a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 10. § (1) és (3) a munkavállalók adatkezelése esetén*
 - o

adattárolás határideje: Más hatályos jogszabályok által meghatározott tárolási határidő.

A munkaviszony kapcsán beszerzett harmadik személy adatai, a munkavállalók hozzátartozóinak adatai (például pótszabadság, családi adókedvezmény kapcsán) a szükséges adattartamot meg nem haladóan vehetők fel és kezelhetők, kizárólag az érintett hozzájárulásával.¹⁶

A munkáltató meghatározott körben ellenőrizheti a munkavállalókat a munkaviszonnyal összefüggésben. Az ellenőrzésre a munka törvénykönyve (11.§ (1)-(2)) ad jogalapot.

A munkavállalók ellenőrzésével kapcsolatos adatkezelést a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatának 3.5.2. pontja tartalmazza.¹⁷

adatkezelés célja: A társaság jogos üzleti érdekeinek megfelelően a munkavállalóknak biztosított számítógép, e-mail cím és internet-hozzáférés ellenőrzése.

¹⁵ Módosult 2014. február 16. napján

¹⁶ Módosult 2014. február 16. napján

¹⁷ Módosult 2014. március 7. napján

kezelt adatok köre: Az elektronikus berendezések használata során rögzített személyes adatok.

adatkezelés jogalapja: 2012. évi I. törvény 11. § (1) és esetlegesen 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a)

adattárolás határideje: Az ellenőrzéstől számított 1 év.

A jelen adatkezeléshez kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit a Veolia Energia Magyarország Zrt. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatának 1. számú Függeléke tartalmazza.

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az Adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál** lehet élni:

Név: *Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság*

Székhely: *1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.*

Honlap: *<http://www.naih.hu>*

Az egyes adatkezelések részletes leírását, az azokhoz kapcsolódó esetleges adatfeldolgozókat és adattovábbítások címzettjeit a Társaság Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

NYILATKOZAT

Munkavállaló

neve:

szervezeti egység:

A **Veolia Energia Magyarország Zrt Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatát** megismertem, a fenti tájékoztatást tudomásul veszem, az adatkezeléshez hozzájárulok.

dátum:

.....

aláírás

6. számú melléklet

a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatához

**Az ügyfeladatok felvételére szolgáló nyomtatványok
adatvédelmi tájékoztatója**

Az Veolia Energia Magyarország Zrt. felhívja figyelmét, hogy a nyomtatvány kitöltése során felvételre kerülő személyes adatokat a cég Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatának megfelelően kezeli, melyet megtekinthet a cég honlapján (<https://tavho.veolia.hu/>) vagy megismerheti annak tartalmát az ügyfélszolgálaton elhelyezett példányból.

1. számú függelék

a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatához

**Belső adatvédelmi és adattovábbítási nyilvántartás
Veolia Energia Magyarország Zrt.**

1. § A **Veolia Energia Magyarország Zrt.** mint adatkezelő az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 15. § (2), 24. § (1) c) és (2) e) szerint az alábbi **belső adatvédelmi és adattovábbítási nyilvántartást vezeti.**

2. § Az alábbi belső adatvédelmi és adattovábbítási nyilvántartás a **Veolia Energia Magyarország Zrt.** szervezeti egységeinél történő, a 2011. évi CXII. törvény hatálya alá tartozó adatkezelésekkel kapcsolatosan tartalmazza

- az adatkezelés nyilvántartási számát,
- az adatkezelés célját,
- az adatkezelés jogalapját,
- az érintettek körét,
- az érintettekre vonatkozó adatok leírását,
- az adatok forrását,
- az adatok kezelésének időtartamát,
- a továbbított adatok fajtáját, az adattovábbítás időpontját, a továbbítás jogalapját és címzettjét, ideértve a harmadik országokba irányuló adattovábbításokat is,
- az adatfeldolgozó nevét és címét, a tényleges adatkezelés, illetve az adatfeldolgozás helyét és az adatfeldolgozónak az adatkezeléssel összefüggő tevékenységét,
- az alkalmazott adatfeldolgozási technológia jellegét,
- a belső adatvédelmi felelős alkalmazása esetén annak nevét és elérhetőségi adatait,
- az adatkezelés nyilvántartási számát.

3. § Az adatkezelő adatai:

Az adatkezelő neve, típusa:	Veolia Energia Magyarország Zrt.
Címe:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ¹⁸

4. § Az önálló adatkezelések

1. adatkezelés - ügyféladatok kezelése

Az adatkezelés célja:	közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása
-----------------------	--

¹⁸ Módosult 2016. február 15. napján

Az adatkezelés jogalapja:	- törvényi felhatalmazás - érintett beleegyezése (a kezelt adatok körében *-gal jelölt adatok esetében)
Az adatkezelés jogalapjának megnevezése:	- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45. § (1) a) - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a)
Az érintettek köre:	a Veolia Energia Energetikai Magyarország Zrt. távhőszolgáltatási tevékenységét igénybe vevők
Az érintettekre vonatkozó adatok:	felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában: - név - lakcím - születési idő és hely - telefonszám* - e-mail cím* egyéb szervezetek vonatkozásában - név - székhely - képviselő neve mindkét esetben - felhasználási helyre - fogyasztásra - számlázásra - díjfizetésre vonatkozó adatok - ügyfélazonosító
Az adatok forrása:	közvetlenül az érintettől
Az adatok kezelésének időtartama:	a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év
Az adatkezelés technikai jellege:	elektronikus módon
Adatfeldolgozás 1.	
Az adatfeldolgozó megnevezése:	Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.

Az adatfeldolgozó címe:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ¹⁹
Az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:	- a Therefore rendszer üzemeltetése - az ügyfényilvántartó Athos rendszer üzemeltetése - fogyasztóvédelmi és panaszügyintézés
A tényleges adatkezelés, az adatfeldolgozás helye:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ²⁰
Adatfeldolgozás 2.²¹	
Az adatfeldolgozó megnevezése:	EPDB Nyomtatási Központ Zrt.
Az adatfeldolgozó címe:	1117 Budapest, Budafoki út 107-109.
Az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:	- az ügyfelek számláinak nyomtatása
A tényleges adatkezelés, az adatfeldolgozás helye:	1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

2. adatkezelés – ügyfélszolgálati adatkezelés

Az adatkezelés célja:	a közüzemi szolgáltatással kapcsolatos panaszkezelés, a bejelentések kivizsgálása és az érintettek értesítése
Az adatkezelés jogalapja:	érintett hozzájárulása
Az adatkezelés jogalapjának megnevezése:	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a) és 6. § (6)
Az érintettek köre:	a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhőszolgáltatási tevékenységével kapcsolatosan panaszt tevők, bejelentők

¹⁹ Módosult 2016. február 15. napján

²⁰ Módosult 2016. február 15. napján

²¹ Módosult 2016. május 2. napján

Az érintettekhez vonatkozó adatok:	- bejelentés dátuma - szolgáltató - ügyfélszolgálati iroda - ügyfél neve - bejelentő neve - ügyfélazonosító - bejelentő levelezési címe - felhasználási hely - telefonszám - e-mail cím - probléma - bejelentő aláírása telefonos ügyfélszolgálat esetén az alábbiakon túl: - az érintett hangja
Az adatok forrása:	közvetlenül az érintettől
Az adatok kezelésének időtartama:	- a panasz kivizsgálása és érintett kiértékelése - telefonos ügyfélszolgálat esetén: a rögzítéstől számított 5 év
Az adatkezelés technikai jellege:	papíralapon és elektronikusan
Adatfeldolgozás 1.	
Az adatfeldolgozó megnevezése:	Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.
Az adatfeldolgozó címe:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ²²
Az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:	- a Therefore rendszer üzemeltetése - az ügyfélnyilvántartó Athos rendszer üzemeltetése
A tényleges adatkezelés, az adatfeldolgozás helye:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ²³
Adatfeldolgozás 2.	
Az adatfeldolgozó megnevezése:	INVITEL Távközlési Zrt.
Az adatfeldolgozó címe:	2040 Budaörs, Puskás Tivadar u 8-10.

²² Módosult 2016. február 15. napján

²³ Módosult 2016. február 15. napján

Az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:	- a telefonos ügyfélszolgálat hangrögzítéséhez szükséges elektronikai berendezések biztosítása
A tényleges adatkezelés, az adatfeldolgozás helye:	2040 Budaörs, Puskás Tivadar u 8-10.

3. adatkezelés - hátralékkezelés

Az adatkezelés célja:	adatkezelő szolgáltatási területén a fogyasztói adatok kezelése hátralékkezelés céljából
Az adatkezelés jogalapja:	törvényi felhatalmazás
Az adatkezelés jogalapjának megnevezése:	- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45. § (1) a) ²⁴ b) - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a) ²⁵
Az érintettek köre:	a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhőszolgáltatási tevékenységével kapcsolatosan hátralékos ügyfelek
Az érintettekre vonatkozó adatok:	- név - lakcím - születési idő és hely - telefonszám - e-mail cím - felhasználási helyre vonatkozó adatok - fogyasztásra vonatkozó adatok - számlázásra vonatkozó adatok - díjfizetésre vonatkozó adatok - ügyfélazonosító - jövedelemigazolás - tartozásátvállalás esetén a tartozást átvállaló személy személyes adatai - minden egyéb olyan adat, amely a hátralékkezelés céljának eléréséhez szükséges és jogszerűen Adatkezelő vagy Adatfeldolgozó rendelkezésére áll

²⁴ Módosult 2014. február 16. napján

²⁵ Módosult 2014. február 16. napján

Az adatok forrása:	érintett
Az adatok kezelésének időtartama:	- a hátralék kiegyenlítése - a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év)
Az adatkezelés technikai jellege:	elektronikusan
Adatfeldolgozás	
Az adatfeldolgozó megnevezése:	Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.
Az adatfeldolgozó címe:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ²⁶
Az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:	- a hátralék behajtása - a követeléskezelési eljárás lefolytatása - döntés részletfizetési kérelmekről
A tényleges adatkezelés, az adatfeldolgozás helye:	2040 Budaörs, Szabadság út 301., 7630 Pécs, Edison u.1. ²⁷
Adattovábbítás 1.	
A továbbított adatok fajtája, felsorolásuk:	a lakásbérleti szerződésben a bérelő hozzájárul ahhoz, hogy a Nemzeti Eszközkezelő a közüzemi szolgáltatótól a bérelő közüzemi díjhátralékának mértékéről vagy annak hiányáról adatszolgáltatást kérjen
A továbbítás címzettjének neve:	Nemzeti Eszközkezelő Zrt.
Az adattovábbítás jogalapja:	2011. évi CLXX. törvény Hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény.
Az adattovábbítás ideje:	Minden adatkéréskor

4. adatkezelés – munkaviszonnyal kapcsolatos adatkezelés

²⁶ Módosult 2016. február 15. napján

²⁷ Módosult 2016. február 15. napján

Az adatkezelés célja:	munkaviszony létesítése, teljesítése vagy megszüntetése
Az adatkezelés jogalapja:	törvényi felhatalmazás
Az adatkezelés jogalapjának megnevezése:	a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 10. § (1) és (3)
Az érintettek köre:	a Veolia Energia Magyarország Zrt. munkavállalói
Az érintettekre vonatkozó adatok:	- munkavállalók személyes adatai, így²⁸ • munkavállaló neve; • munkavállaló születési neve; • születési helye; • születési ideje; • anyja születési neve; • lakóhely; • tartózkodási hely (amennyiben eltérő a lakóhelytől); • adóazonosító jele; • társadalombiztosítási azonosító jele (TAJ szám); • nyugdíjas törzsszám (nyugdíjas munkavállaló esetén); • lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma; • folyószámla száma; • végzettséget igazoló okmány másolati példánya; - munkavállaló hozzátartozójának születési helye, ideje, lakcíme
Az adatok forrása:	az érintett
Az adatok kezelésének időtartama:	más hatályos jogszabályok által meghatározott tárolási határidő
Az adatkezelés technikai jellege:	elektronikusan
Adattovábbítás 1.	

²⁸ Módosult 2014. február 16. napján

A továbbított adatok fajtája, felsorolásuk:	név, adóazonosító jel, személyi igazolvány szám, anyja neve, születési hely, idő, lakcím, társkártya rendelés esetén társkártya tulajdonosának neve, munkavállalóval való rokonsági fokát
A továbbítás címzettjének neve:	OTP Bank
Az adattovábbítás jogalapja:	érintett hozzájárulása (Infotv. 5. § (1) a))
Az adattovábbítás ideje:	minden SZÉP Kártya igényléskor
Adattovábbítás 2.	
A továbbított adatok fajtája, felsorolásuk:	név, adóazonosító jel, összeg
A továbbítás címzettjének neve:	MKB Nyugdíjpénztár-önkéntes pénztári ág
A továbbítás címzettjének neve:	OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár
A továbbítás címzettjének neve:	AB-Aegon Nyugdíjpénztár
A továbbítás címzettjének neve:	AXA Nyugdíjpénztár
A továbbítás címzettjének neve:	Pannónia Önkéntes Nyugdíjpénztár
A továbbítás címzettjének neve:	MKB Egészségpénztár
A továbbítás címzettjének neve:	OTP Egészségpénztár
A továbbítás címzettjének neve:	WELLNESS Egészségpénztár
A továbbítás címzettjének neve:	Pannonia Önszegélyező Pénztár
Az adattovábbítás jogalapja:	törvényi felhatalmazás: az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény 12. §
Az adattovábbítás ideje:	minden egészségpénztári és nyugdíjpénztári fizetéskor
Adatfeldolgozás	
Az adatfeldolgozó megnevezése:	Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.

Az adatfeldolgozó címe:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ²⁹
Az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:	- a teljes személyügyi nyilvántartás vezetése - bérszámfejtés - munkaügyi perek
A tényleges adatkezelés, az adatfeldolgozás helye:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ³⁰

5. adatkezelés – Dolgozói részvényprogramban való részvétel

Az adatkezelés célja:	dolgozói részvényprogramban való részvétel
Az adatkezelés jogalapja:	Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§ (1) a) bekezdése
Az adatkezelés jogalapjának megnevezése:	Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§ (1) a) bekezdése
Az érintettek köre:	munkavállalók
Az érintettekhez vonatkozó adatok:	munkavállaló neve, TAJ száma, munkavállalói azonosító szám
Az adatok forrása:	érintett
Az adatok kezelésének időtartama:	részvényprogramban való részvételhez szükséges ideig
Az adatkezelés technikai jellege:	elektronikusan
Adattovábbítás 1.	
A továbbított adatok fajtája, felsorolásuk:	munkavállaló neve, TAJ száma, munkavállalói azonosító szám
A továbbítás címzettjének neve:	
Az adattovábbítás jogalapja:	
Az adattovábbítás ideje:	

²⁹ Módosult 2016. február 15. napján

³⁰ Módosult 2016. február 15. napján

Adatfeldolgozás	
Az adatfeldolgozó megnevezése:	Natixis Interépargne
Az adatfeldolgozó címe:	Service 9332, 14029 Caen Cedex 9. France
Az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:	elektronikus feldolgozása az adatoknak
A tényleges adatkezelés, az adatfeldolgozás helye:	Service 9332, 14029 Caen Cedex 9. France

6. adatkezelés – munkavállalók ellenőrzésével kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja:	a társaság jogos üzleti érdekeinek megfelelően a munkavállalóknak biztosított számítógép, e-mail cím és internet-hozzáférés ellenőrzése
Az adatkezelés jogalapja:	- törvényi felhatalmazás - érintett hozzájárulása
Az adatkezelés jogalapjának megnevezése:	- a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 11. § - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a)
Az érintettek köre:	a Veolia Energia Magyarország Zrt. munkavállalói
Az érintettekre vonatkozó adatok:	az elektronikus berendezések használata során rögzített személyes adatok
Az adatok forrása:	az érintett
Az adatok kezelésének időtartama:	az ellenőrzéstől számított 1 év
Az adatkezelés technikai jellege:	elektronikus
Adatfeldolgozás	
Az adatfeldolgozó megnevezése:	Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.

Az adatfeldolgozó címe:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ³¹
Az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:	- a konkrét ellenőrzés végzése - az ellenőrzéshez az informatikai rendszer biztosítása - az ellenőrzéshez személyi forrás biztosítása
A tényleges adatkezelés, az adatfeldolgozás helye:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ³²

7. adatkezelés - GPS adatkezelés³³

Az adatkezelés nyilvántartási száma:	
Az adatkezelés célja:	Veolia Energia Magyarország Zrt. jogos gazdasági érdekének védelme, valamint a munkaszervezés hatékonyságának biztosítása
Az adatkezelés jogalapja:	törvényi felhatalmazás, esetlegesen az érintett önkéntes hozzájárulása
Az adatkezelés jogalapjának megnevezése:	Munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 11. § (1) és az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§ (1) bekezdés a) pontja
Az érintettek köre:	a Veolia Energia Magyarország Zrt. munkavállalói
Az érintettekre vonatkozó adatok:	a munkavállaló neve, GPS koordináta adatok
Az adatok forrása:	az érintett
Az adatok kezelésének időtartama:	rögzítéstől számított 12 hónap
Az adatkezelés technikai jellege:	elektronikusan

³¹ Módosult 2016. február 15. napján

³² Módosult 2016. február 15. napján

³³ Módosult 2014. július 3. napján

8. adatkezelés – munkára jelentkezők adataival kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelés célja:	megfelelő munkavállaló kiválasztása
Az adatkezelés jogalapja:	érintett hozzájárulása
Az adatkezelés jogalapjának megnevezése:	2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a)
Az érintettek köre:	a Veolia Energia Magyarország Zrt.-hez önéletrajzukat eljuttató természetes személyek
Az érintettekhez vonatkozó adatok:	név, születési dátum, anyja neve, lakcím, képzési adatok, fénykép (illetve az érintett által megadott egyéb adatok)
Az adatok forrása:	az érintett
Az adatok kezelésének időtartama:	rögzítéstől számított két év
Az adatkezelés technikai jellege:	papíralapon és elektronikusan
Adatfeldolgozás(ok)	
Az adatfeldolgozó megnevezése:	Veolia Szolgáltató Központ Magyarország Kft.
Az adatfeldolgozó címe:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ³⁴
Az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:	- pályáztatás, jelentkezők kiválasztása
A tényleges adatkezelés, az adatfeldolgozás helye:	2040 Budaörs, Szabadság út 301. ³⁵

5. § A belső adatkezelésért felelős munkatárs

A Veolia Energia Magyarország Zrt. belső adatvédelmi felelőse	2013. augusztus 15-től 2014. február 15-ig dr. Pataki Gábor <i>L TENDER –CONSULTING Kft.</i> (2800 Tatabánya, Vértanúk tere 2.)*, 2014. február 16-tól dr. Gáspár Andrea Tel.: 06 23 806 129 Veolia Energia Magyarország Zrt. 2040 Budaörs, Szabadság út 301.³⁶ adatvedelmi.felelos@veolia.com gaspar.andrea@veolia.com www.veolia.hu
---	--

* *L TENDER –CONSULTING Kft. és a Dalkia Energia Zrt. közötti szerződés 2014. február 15. napján lejárt.*

³⁴ Módosult 2016. február 15. napján

³⁵ Módosult 2016. február 15. napján

³⁶ Módosult 2016. február 15. napján

Tartalomjegyzék

1. sz. melléklet – A szabályzat dinamikusán változó adatkezelési rendszerelemeiről	1
A) Ügyféladatak kezelése	1
B) Ügyfélszolgálati adatok kezelése.....	1
C) Hátralékkézelés	1
D) Személyügyi adatkezelés.....	2
E) Kommunikációs kampányokkal kapcsolatos adatok kezelése	3
F) Belső Adatvédelmi felelős	3
2. sz. melléklet – Nyilatkozat	5
3. sz. melléklet – Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére	7
4. sz. melléklet – Telefonos ügyfélszolgálattal kapcsolatos adatkezelés	9
5. sz. melléklet – Adatvédelmi tájékoztató munkavállalók részére	12
Nyilatkozat	14
6. sz. melléklet – Az ügyféladatak felvételére szolgáló nyomtatványok adatvédelmi tájékoztatója	15
1. sz. függelék – Belső adatvédelmi és adattovábbítási nyilvántartás	16
1. adatkezelés – ügyféladatak kezelése.....	16
2. adatkezelés – ügyfélszolgálati adatkezelés	18
3. adatkezelés – hátralékkézelés	20
4. adatkezelés – munkaviszonnyal kapcsolatos adatkezelés.....	21
5. adatkezelés – Dolgozói részvénytprogramban való részvétel	24
6. adatkezelés – munkavállalók ellenőrzésével kapcsolatos adatkezelés	25
7. adatkezelés – GPS adatkezelés	26
8. adatkezelés – munkára jelentkezők adataival kapcsolatos adatkezelés	27