

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Telefonos hangfelvétel rögzített vonalon

- 1. Adatkezelő:** az adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. Az E.ON Hungária csoport tagjai közül: az **E.ON Energiakereskedelmi Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-09-181155); az **E.ON Dél-dunántúli Gázhálózati Zrt.** (székhely: 7626 Pécs, Búza tér 8/a., cégjegyzékszám: 02-10-060071); az **E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt.** (székhely: 7626 Pécs, Búza tér 8/a., cégjegyzékszám 02-10-060025); az **E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt.** (székhely: 9027 Győr, Kandó Kálmán u. 11-13., cégjegyzékszám: 08-10-001534) az **E.ON Közép-dunántúli Gázhálózati Zrt.** (székhely: 8800 Nagykanizsa Zrínyi Miklós u. 32., cégjegyzékszám: 20-10-040064) és az **E.ON Tiszántúli Áramhálózati Zrt.** (székhely: 4030 Debrecen Kossuth Lajos u. 41., cégjegyzékszám: 09-10-000064) adatkezelőnek ("Adatkezelő") minősülnek. Az Adatkezelő által kezelt adatok személyes adatok. Az E.ON Hungária cégcsoport adatvédelmi kérdésekkel kapcsolatos központi e-mail címe adatvedelem@eon-hungaria.com, honlap címe: www.eon.hu. Az E.ON Hungária csoportba tartozó társaságok mindenkor listája elérhetőek a www.eon.hu/adatvedelem honlapon illetve kérésre erről Önnek tájékoztatást küldünk.

A jelen tájékoztató az Adatkezelő által végzett, jogszabályon alapuló és szerződés teljesítése érdekében szükséges adatkezelésekre vonatkozik, melynek tartalma kifejezetten az alábbiakban meghatározott Érintett és az Adatkezelő által telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat közötti telefonos kommunikáció rögzítésének kötelezettségét írja elő ("Hangfelvétel"). A jelen tájékoztató szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az "Érintett") vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító (például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható. Az Adatkezelő által kezelt adatok személyes adatok.

- 2. Adatkezelés jogalapja:** elsősorban az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete ("GDPR") 6. cikk (1) bekezdés (b), (c) és (f) pontjai, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ("Fgytv.") 17/B. § (3) - (3b) bekezdéseiben foglaltak alapján. Az alábbiakban bemutatjuk az adatkezelés részleteit az egyes adatkezelési célok szerint.
- 3. Adatkezelési célok:** a jelen adatkezelési tájékoztató által lefedett adatkezelési célokat a tájékoztatóban található táblázat tartalmazza.
- 4. Személyes adatok tárolásának időtartama:** az alábbiakban bemutatjuk az adatkezelés időtartamát az egyes adatkezelési célok szerint.
- 5. Adatbiztonság:** az Érintett személyes adatainak védelmére az Adatkezelő megfelelő információbiztonsági szabályozást tart hatályban, amely leírja az adatbiztonsági alapelvek alkalmazásának módjait és feltételeit. A Hangfelvételekhez való hozzáférést az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó jogosultsági szintek megadásával korlátozza. Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő vagy Adatfeldolgozó munkavállalói a Hangfelvételhez.

A Hangfelvételek visszahallgatása az arra jogosult munkavállalók számítógépén keresztül kliens program segítségével történik. A Hangfelvételekkel kapcsolatos rendszerekhez korlátozott számú munkavállaló fér hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó által kidolgozott belső szabályoknak megfelelően. Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli.

Irányított információbiztonsági intézkedéseink során többek között kiemelt figyelmet fordít az Adatkezelő: (i) az üzemeltetés- és fejlesztésbiztonságra, (ii) az adatszivárgás megelőzésére, (iii) az üzletfolytonosság fenntartására, (iv) kártékony kódok elleni védelemre, (v) az adatok biztonságos tárolására, továbbítására, feldolgozására, (vi) behatolás védelmére és felderítésére, (vii) a jogosulatlan hozzáférés megelőzésére, (viii) a sérülékenységi- és incidenskezelésre, valamint (ix) a munkavállalóink biztonsági képzésére. Kockázatarányos intézkedésekkel védjük az Érintett adatokat. Magas szintű biztonsági intézkedéseket és védelmi megoldásokat használunk az Érintettek adatainak védelme érdekében, annak teljes életciklusa alatt.

- 6. Adatfeldolgozó:** az a természetes, vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként ("Adatfeldolgozó") járnak el az alábbi cégek:
- **E.ON Ügyfélszolgálati Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-09-873382 e-mail cím: adatvedelem@eon-hungaria.com, honlap címe: www.eon.hu), amely ügyfélszolgálati tevékenységet folytat, panaszkezelési eljárásokat kezel, illetve ellátja a fogyasztóvédelmi eljárásokkal kapcsolatos feladatokat.
 - **E.ON Hungária Zrt.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17., cégjegyzékszám: 01-10-043518, e-mail cím: adatvedelem@eon-hungaria.com, honlap címe: www.eon.hu) amely az E.ON Hungária csoportba tartozó társaságok jogi támogatását biztosítja, illetve a belső audit rendszert működteti.
 - **E.ON Business Services Hungary Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Váci út 17.; cégjegyzékszám: 01-09-677830; e-mail cím: adatvedelem@eon-hungaria.com, honlap címe: www.eon.hu), amely az informatikai rendszerek üzemeltetését végzi, illetve a hangrögzítő szolgáltatást biztosítja.
 - **T-Systems Magyarország Zrt.** (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.; cégjegyzékszám: 01-10-044852; e-mail címe: hivatalos_irat@t-systems.hu; honlap címe: www.t-systems.hu), amely a Call Center szolgáltatást biztosítja.
 - **IT Services Hungary Kft.** (székhely: 1117 Budapest, Neumann János u. 1/C.; cégjegyzékszám: 01-09-877517; e-mail címe: FMB-TS-ITSH-Info@t-systems.com; honlap címe: www.it-services.hu), amely a mobil telefonos beszélgetések rögzítését biztosítja.
 - **HP Informatikai Kft.** (székhely: 1117 Budapest, Aliz utca 1.; cégjegyzékszám: 01-09-904183; e-mail címe: hpe.hungary@hpe.com; honlap címe: www.hp.com), amely a Voice Analytics program üzemeltetéséhez szükséges szerveret biztosítja.

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Telefonos hangfelvétel rögzített vonalon

- 7. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és jogorvoslati lehetőségek:** az Érintett személy kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat: (i) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről; (ii) személyes adatainak helyesbítését; (iii) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását; (iv) egyes esetekben joga van az adathordozhatósághoz; illetve (v) tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

Az Érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, ennek során mind a beszélgetés tartalmának megismerését, mind a Hangfelvétel másolatának kiadását kérheti. A kért adatokat csak az Érintett részére, a megfelelő képviselési joggal rendelkező személy részére adható ki.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ("Fgytv.") 17/B. § (3a) és (3b) bekezdése alapján az Érintett kérésére, a tudomásszerzésétől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell az Adatkezelő ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani. Amennyiben az Érintett kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésre bocsátani. Az Érintett jelen bekezdésben meghatározott jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az Adatkezelő a hangfelvételt az Érintett azonosítását követően adhatja ki.

Az Adatkezelő a hatályos jogszabályoknak megfelelően és az abban meghatározott időtartamon belül tájékoztatja az Érintettet. Az Érintett a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál** (<http://naih.hu>; 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. Az Érintett személyiségi jogai megsértése esetén bírósághoz fordulhat. Bírósághoz fordulás esetén az Érintett a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű az Adatkezelőnek elküldeni a panaszt. Az Adatkezelő az Érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panaszja esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori jogszabályokban által előírt időn belül nyújt tájékoztatást az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a fent megjelölt hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. Az Adatkezelő adatvédelmi ügyekben illetékes kapcsolattartójának (adatvédelmi tisztviselő) neve és elérhetőségei a <http://www.eon.hu/adatvedelem> oldalon érhetőek el.

- 8. Közzététel, módosítások:** a jelen jogszabályon alapuló Hangfelvételre vonatkozó adatkezelési tájékoztató elérhető a <http://www.eon.hu/adatvedelem> honlapon. Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

Hatályos: 2018. május 25.

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatokhoz kik férhetnek hozzá
Hangfelvétel rögzítése	Törvényen alapuló adatkezelés (Fgytv. 17/B (3) - (3b) bekezdése és a GDPR 6. cikk (1) (b) és (c) pontjai)	Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma	A hangfelvétel rögzítését követő 5 évig	1. szint: (i) közvetlen Call Center ("CC") beszélgetések listázása, visszahallgatása, (ii) beszélgetések lementése: (a) EÜS ÜK Támogatás csoporttámogatók; (b) EÜS ÜK Támogatás minőségellenőrök; (c) - EÜS Panaszkezelési vezető által kijelölt munkavállalók; (d) EÜS VÜSZ/KKSZ/KÜK kijelölt munkavállalói; 2. szint: (i) minden típusú beszélgetés (közvetlen CC, tartásba tett, átkapcsolt, direkt bejövő, kimenő, belső) listázása, visszahallgatása (ii) beszélgetések lementése: (a) EÜS ÜK OPI és kijelölt munkavállaló; (b) HP technikai támogatás amennyiben szükséges az adott hangfelvételhez történő hozzáférés; (c) EÜS VÜSZ kijelölt munkavállaló; (d) E.ON Hungária Zrt. jogi tanácsadást, illetve belső ellenőrzést végző munkavállalói, amennyiben a panasszal kapcsolatban jogi eljárás indul vagy jogi tanácsadás szükséges, illetve a hangfelvételre belső audit esetén szükség van.
Minőség-biztosítási elemzés (Voice Analytics program)	Az Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) (f) pontja)	Az ügyfélszolgálat által rögzített hangfelvételek. Minőség biztosítási célra történő felhasználás esetén a Hangfelvételt az Adatkezelő megbízásából eljáró E.ON Ügyfélszolgálati Kft., mint adatfeldolgozó elemzi egy erre szolgáló program segítségével az egyedi panaszok hatékonyabb megoldása, az ügyfélkezelés javítása, minőségbiztosítás céljából.	A hangfelvétel rögzítését követő 5 évig	1. szint: képernyőtartalom olvasása: EÜS ÜK támogatás csoporttámogató; 2. szint: rendszerparaméterezés: EÜS ÜK Támogatás technikai támogató; az E.ON Hungária Zrt. ügyféligényt és viselkedéselemzést támogató munkavállaló;
Hangfelvétel rögzítése vonalas telefonon	Szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelés (GDPR 6. cikk (1) (b) pontja)	Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az előre meghatározott rögzített vonalakon bonyolított összes telefonbeszélgetés.	A hangfelvétel rögzítését követő 2 évig	Az (i) E.ON Ügyfélszolgálati Kft. KÜK, KKSZ, Panasziroda és SZÁSZ munkavállalói jogosultság szerint; (ii) T-Systems Magyarország Zrt, aki a telefonbeszélgetések rögzítését biztosítja
Hangfelvétel rögzítése mobiltelefonon	Szerződés teljesítése érdekében végzett adatkezelés (GDPR 6. cikk (1) (b) pontja)	Rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: mobil hangrögzítési rendszert használó mobiltelefonokra érkező és oda irányuló telefonbeszélgetések.	A hangfelvétel rögzítését követő 2 évig	Az (i) EÜS KÜK, KKSZ, Panasziroda és SZÁSZ munkavállalói jogosultság szerint; (ii) IT Services Hungary Kft., aki a telefonbeszélgetések rögzítését biztosítja.