

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

panaszbejelentés kivizsgálásával kapcsolatos személyes adatok kezeléséről

Az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelete (általános adatvédelmi rendelet; „GDPR”) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Info tv.”) alapján a Földgázszállító Zrt. (a továbbiakban „FGSZ”, vagy „Adatkezelő”) a jelen tájékoztatást adja az Ön, mint az FGSZ által végzett a bejelentési rendszerhez kapcsolódó személyes adatkezelés szerinti érintett számára.

Adatkezelés célja: az FGSZ vagy az FGSZ nevében eljáró személy magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő egyedi kifogás, negatív észrevétel, problémakezelést igénylő, sérelmező, vagy elégedetlenséget kifejező bejelentés kivizsgálása. A panasz-kivizsgálási ügyekben érintettek személyes adatainak védelme érdekében az eljárás során készített, illetve rendelkezésre bocsátott minden irat bizalmas, kivéve, ha a jelen szabályzat ettől eltérően rendelkezik.

Az adatkezelés jogalapja: Az adatkezelés jogalapja, hogy az adatkezelés a panasz kivizsgálásával és kezelésével kapcsolatos jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (a GDPR 6. cikk (1) c) és 9. cikk (2) bekezdés f) és g) pontjai alapján).

GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján a panaszbejelentésben foglaltak pontosítása, tisztázása, továbbá az intézkedések megtételéhez szükséges információk beszerzése érdekében Adatkezelőnek az érintett rövid úton történő eléréséhez fűződő jogos érdeke az alábbi személyes adatok kezelése:

Kategória	Cél
bejelentő neve (kötelező)	kapcsolattartás/tájékoztatás
e-mail cím (kötelező)	kapcsolattartás/tájékoztatás
telefonszám (nem kötelező)	kapcsolattartás/tájékoztatás

Adattárolás határideje: A személyes adatokat addig őrizzük meg, ameddig a panasz kivizsgálásának lefolytatása céljából szükséges, és a vizsgálat lezárását követően legfeljebb 5 évig, illetve amennyiben a vizsgálat alapján további eljárás indul, annak jogerős befejezéséig tároljuk.



A MOL-CSOPORT TAGJA

Az adatkezelés folyamatának bemutatása: Panasz bejelentésére a bejelentőnek a következő módon van lehetősége: űrlap kitöltésével az FGSZ honlapján (www.fgsz.hu). Az űrlap beküldésével automatikus e-mail generálódik a bejelentésről, amely az fgszvr@fgsz.hu címre érkezik meg. A beküldött panaszt az FGSZ érintett szervezeti egysége(i) vizsgálja/vizsgálják ki. A teljes folyamat során a bejelentő elérhetőségei és a bejelentés teljes tartalma kizárólag a kivizsgálásért felelős szervezeti egység(ek) számára hozzáférhető, ennek megfelelően a bejelentésekről vezetett nyilvántartás hozzáférés-korlátozással védett és szeparált az FGSZ egyéb rendszereitől.

A bejelentés és az az alapján folytatott vizsgálat során keletkezett dokumentumok tartalmazhatnak természetes személyekre vonatkozó személyes adatokat.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („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.

Adatbiztonsági intézkedések: Az FGSZ az Ön személyes adatait a titkosságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának garantálása érdekében az IT biztonsági szabványoknak és standardoknak megfelelően tárolja. Az Adatkezelő az adatokat a kockázattal arányos védelem keretében, illetve a személyes és üzleti adatok klasszifikációjához mérten hálózati, infrastrukturális és alkalmazás szintű védelemmel (tűzfalakkal, antivírus programokkal, tárolást és kommunikációt titkosító mechanizmusokkal, melyek esetében az aszimmetrikus kódolás eredményeképpen a dekódoló kulcs ismerete nélkül a titkosított adatfolyam nem fejthető vissza, tartalomszűréssel és egyéb technikai-, valamint folyamatmegoldásokkal) biztosítja. Az adatvédelmi incidenseket folyamatosan monitorozza és kezeli.

Az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogai: Az Ön adatvédelmi jogait és jogorvoslati lehetőségeit, és azok korlátozásait részletesen a GDPR tartalmazza (különösen a GDPR 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., 22., 77., 78., 79. és 82. cikkei). Ön az adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, bármikor kérelmezheti adatainak helyesbítését, törlését vagy kezelésük korlátozását, egyébiránt a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen tiltakozhat. Az alábbiakban összefoglaljuk a legfontosabb rendelkezéseket.

Tájékoztatáshoz való jog: Amennyiben Adatkezelő Önre vonatkozó személyes adatot kezel, Adatkezelő köteles Önnek tájékoztatást nyújtani – az Ön erre irányuló kérelme nélkül is – az adatkezelés legfontosabb jellemzőiről, így az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az Adatkezelő és képviselője személyéről és elérhetőségéről, a személyes adatok címzettjeiről (harmadik országba történő adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölésével), jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén az Adatkezelő és/vagy harmadik fél jogos érdekéről, illetve az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről (ideértve a felügyeleti hatósághoz történő panasz



A MOL-CSOPORT TAGJA

benyújtásának jogát), amennyiben Ön még nem rendelkezik ezekkel az információkkal. Adatkezelő ezt a tájékoztatást a jelen tájékoztatónak az Ön rendelkezésre bocsátásával adja meg.

Hozzáférési jog: Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezeléssel kapcsolatos egyes információkhoz hozzáférést kapjon, ideértve az adatkezelés céljait, az érintett személyes adatok kategóriáit, a személyes adatok címzettjeit, az adatkezelés (tervezett) időtartamát, az érintett jogait és jogorvoslati lehetőségeit (ideértve a felügyeleti hatósághoz történő panasz benyújtásának jogát), továbbá az adatok érintettől való gyűjtése esetén ezek forrására vonatkozó információkat. Az Ön kérése esetén Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Ön rendelkezésére bocsátja. Az Ön által kért további másolatokért Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságát. A másolat kiadásának lehetőségéről, annak módjáról, esetleges költségeiről és egyéb részleteiről az Adatkezelő az Ön kérésére tájékoztatást ad.

Helyesbítéshez való jog: Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, Ön jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

Törléshez való jog: Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat, Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, amennyiben bizonyos feltételek fennállnak. Többek között az Adatkezelő köteles törölni az Ön kérelmére személyes adatait, amennyiben a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; amennyiben Ön az adatkezelés alapját képező hozzájárulását visszavonja és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; vagy a személyes adatokat jogellenesen kezelték; avagy Ön tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell; a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adatkezelés korlátozásához való jog: Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;



A MOL-CSOPORT TAGJA

c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy

d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Az adatkezelés korlátozásának feloldása esetén az Adatkezelő Önt előzetesen tájékoztatja.

Tiltakozáshoz való jog: Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az Adatkezelő jogos érdekéből eredő kezelése ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű, jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Amennyiben Ön a jelen adatkezeléssel kapcsolatban tiltakozási jogával él, az Adatkezelő a tiltakozás megalapozottságát megvizsgálja.

Adattovábbítás lehetősége: Az Ön által tett panasz alapján kezelt személyes adatok továbbítása kizárólag az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságok, békéltető testületek, illetékes bíróságok, továbbá az FGSZ mindenkori panaszkezeléssel foglalkozó munkatársa, illetve amennyiben másik vállalkozó is érintett a panasszal, úgy a felé a vállalkozás felé történik. Az Adatkezelő jogosult és köteles minden olyan rendelkezésére álló és általa szabályszerűen tárolt személyes adatot az illetékes hatóságoknak továbbítani, amely adattovábbítására őt jogszabály vagy jogerős hatósági kötelezés kötelezi. Ilyen adat továbbítása, valamint az ebből származó következmények miatt adatkezelő nem tehető felelőssé.

Az adatkezeléssel kapcsolatos, az érintetteket megillető jogokat a www.fgsz.hu weboldalon található általános Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.