



Barcika Szolg. Vagyonkezelő  
és Szolgáltató Kft.

Székhely:

3700 Kazincbarcika, Munkácsy Tér 1.

Telefonszám: 06-48/510-560

email: [titksag@barcikaszolg.hu](mailto:titksag@barcikaszolg.hu)

web: [www.barcikaszolg.hu](http://www.barcikaszolg.hu)

Barcika Szolg. Vagyonkezelő és  
Szolgáltató Kft.

# Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

*hatályos 2015. November 1.*

A Barcika Szolg. Vagyonkezelő és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Társaság) belső adatkezelési folyamatainak nyilvántartása és az érintettek jogainak biztosítása céljából az alábbi Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot alkotja.

Adatkezelő megnevezése:	3700 Kazincbarcika Munkácsy Tér 1.
Adatkezelő cégjegyzékszám:	05-09-001817
Adatkezelő székhelye:	3700 Kazincbarcika, Munkácsy Tér 1.
Adatkezelő e-elérhetősége:	<a href="http://www.barcikaszolg.hu">www.barcikaszolg.hu</a>
Adatkezelő képviselője:	Gulyás Tibor ügyvezető

Jelen rendelkezéseket a Társaság többi szabályzatának előírásaival összhangban kell értelmezni. Amennyiben a személyes adatok védelmével kapcsolatosan ellentmondás áll fent jelen rendelkezések és a bármely más, jelen szabályzat hatálybalépése előtt hatályba lépett szabályzat előírásai között, úgy abban az esetben jelen rendelkezések az irányadóak.

## 1. A szabályzat célja és hatálya

A Társaság jelen szabályzat megalkotásával és elérhetővé tételével biztosítani kívánja az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény (a továbbiakban: Infotv.) 15. §-ában meghatározott érintetti tájékoztatáshoz való jog megvalósulását.

Jelen szabályzat célja, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatást kaphassanak a Társaság által kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelésbe esetlegesen bevont adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Jelen szabályzattal a Társaság biztosítani kívánja a nyilvántartások működésének törvényes rendjét, az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, meg kívánja akadályozni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, és azok jogosulatlan megváltoztatását, illetve nyilvánosságra hozatalát.

A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság minden szervezeti egységénél folytatott valamennyi olyan folyamatra, amely során az Infotv. 3. § 2. pontjában meghatározott személyes adat kezelése megvalósul.

A szabályzat időbeli hatálya 2015. november 1-től visszavonásig tart.

## 2. Fogalmak

A jelen szabályzat fogalmi rendszere megfelel az Infotv. 3. §-ban meghatározott értelmező fogalommagyarázatoknak, így különösen:

- **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;
- **Különleges adat:**

- a faji eredetre, a nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdekképviselési szervezeti tagságra,
- az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre, a szexuális életre vonatkozó adat, valamint a bűnügyi személyes adat;
- **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;
- **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;
- **Tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;
- **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- **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;
- **Adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;
- **Nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;
- **Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
- **Adatzárolás:** az adatok továbbításának, megismerésének, nyilvánosságra hozatalának, átalakításának, megváltoztatásának, megsemmisítésének, törlésének, összekapcsolásának vagy összehangolásának és felhasználásának véglegesen vagy meghatározott időre történő lehetetlenné tétele;
- **Adatmegsemmisítés:** az adatok vagy az azokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
- **Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;
- **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;
- **Személyesadat-nyilvántartó rendszer (nyilvántartó rendszer):** személyes adatok bármely strukturált, funkcionálisan vagy földrajzilag centralizált, decentralizált vagy szétszórt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
- **Adatállomány:** az egy nyilvántartó rendszerben kezelt adatok összessége;

Amennyiben a mindenkori hatályos adatvédelmi jogszabály (jelen szabályzat megalkotásakor az Infotv.) fogalommagyarázatai eltérnek jelen szabályzat fogalommagyarázataitól, akkor a jogszabály által meghatározott fogalmak az irányadóak.

### 3. Az adatkezelések szabályai

***Mivel az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Társaság eljárásai során csak és kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést, így különösen:***

Személyes adat kezelésére csak jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében van lehetőség. A Társaság által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelvének.

A Társaság személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek.

A Társaság személyes adatot csak az érintett előzetes – különleges személyes adat esetén írásbeli – hozzájárulása vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján kezel.

A Társaság az adat felvétele előtt minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, valamint az adatkezelés jogalapját.

A Társaság szervezeti egységeinél adatkezelést végző alkalmazottak és a Társaság megbízásából az adatkezelésben résztvevő, annak valamely műveletét végző szervezetek alkalmazottjai kötelesek a megismert személyes adatokat üzleti titokként megőrizni. A személyes adatokat kezelő és azokhoz hozzáférési lehetőséggel rendelkező személyek kötelesek **Titoktartási nyilatkozatot** tenni. (2. sz. melléklet)

Ha a szabályzat hatálya alatt álló személy tudomást szerez arról, hogy a Társaság által kezelt személyes adat hibás, hiányos vagy időszerűtlen, köteles azt helyesbíteni vagy helyesbítését az adat rögzítéséért felelős munkatársnál kezdeményezni.

A Társaság megbízásából adatfeldolgozó tevékenységet végző természetes vagy jogi személyekre, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetekre vonatkozó adatvédelmi kötelezettségeket az adatfeldolgozóval kötött megbízási szerződésben érvényesítendőek.

### 4. A Társaság adatvédelmi rendszere

A Társaság mindenkori vezérigazgatója a Társaság sajátosságainak figyelembe vételével meghatározza az adatvédelem szervezetét, az adatvédelemre valamint az azzal összefüggő tevékenységre vonatkozó feladat- és hatásköröket, és kijelöli az adatkezelés felügyeletét ellátó személyt.

A szabályzatban előírtak betartásáért a feladatkörében minden érintett önálló szervezeti egység vezetője felelős.

A Társaság munkatársai munkájuk során gondoskodnak arról, hogy jogosulatlan személyek ne tekinthessenek be személyes adatokba, továbbá arról, hogy a személyes adat tárolása, elhelyezése úgy kerüljön kialakításra, hogy az jogosulatlan személy részére ne legyen hozzáférhető, megismerhető, megváltoztatható, megsemmisíthető.

A Társaság adatvédelmi rendszerének felügyeletét a vezérigazgató látja el egy általa kinevezett vagy megbízott adatvédelmi felelős útján. A Társaság az Infotv. 24. § alapján köteles belső adatvédelmi felelőst

megbízni vagy kinevezni – a belső adatvédelmi felelős személy neve és elérhetősége az *1. sz. mellékletben* található.

Az ügyvezető az adatvédelemmel kapcsolatosan:

- a) felelős az érintettek Infotörvényben meghatározott jogainak gyakorlásához szükséges feltételek biztosításáért;
- b) felelős a Társaság által kezelt személyes adatok védelméhez szükséges személyi, tárgyi és technikai feltételek biztosításáért;
- c) felelős az adatkezelésre irányuló ellenőrzés során esetlegesen feltárt hiányosságok vagy jogszabálysértő körülmények megszüntetéséért, a személyi felelősség megállapításához szükséges eljárás kezdeményezéséért, illetve lefolytatásáért;
- d) felügyeli a belső adatvédelmi felelős tevékenységét;
- e) vizsgálatot rendelhet el;
- f) kiadja a Társaság adatvédelemmel kapcsolatos belső szabályait.

A belső adatvédelmi felelős adatvédelemmel kapcsolatos kötelezettségei:

- a) segítséget nyújt az érintett jogainak biztosításában;
- b) kezdeményezi a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) felé az Infotv.-ben meghatározott nyilvántartásba vételi eljárás lefolytatását;
- c) minden év január 15-ig jelentést készít az ügyvezető részére a Társaság adatvédelmi feladatainak végrehajtásáról;
- d) jogosult jelen szabályzat betartását az egyes szervezeti egységeknél ellenőrizni;
- e) vezeti az adattovábbítási nyilvántartást;
- f) részt vesz a NAIH által szervezett belső adatvédelmi felelősök konferenciáján;
- g) figyelemmel kíséri az adatvédelemmel és információszabadsággal kapcsolatos jogszabályváltozásokat, ezek alapján indokolt esetben kezdeményezi jelen szabályzat módosítását;
- h) közreműködik a NAIH-tól a Társasághoz érkezett megkeresések megválaszolásában és a NAIH által kezdeményezett vizsgálat, illetve adatvédelmi hatósági eljárás során;
- i) általános állásfoglalás megadása céljából megkeresést fogalmaz meg a NAIH felé, amennyiben egy felmerült adatvédelmi kérdés jogértelmezés útján egyértelműen nem válaszolható meg.

## 5. Adatbiztonsági szabályok

A papíralapon kezelt személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

- az adatokat csak az arra jogosultak ismerhetik meg, azokhoz más nem férhet hozzá, más számára fel nem tárhatóak;
- a dokumentumokat jól zárható, száraz, tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezéssel ellátott helyiségben helyezi el;
- a folyamatos aktív kezelésben lévő iratokhoz csak az illetékesek férhetnek hozzá;
- a Társaság adatkezelést végző munkatársa a nap folyamán csak úgy hagyhatja el az olyan helyiséget, ahol adatkezelés zajlik, hogy a rá bízott adathordozókat elzárja, vagy az irodát bezárja;
- a Társaság adatkezelést végző munkatársa a munkavégzés befejeztével a papíralapú adathordozót elzárja;
- amennyiben a papíralapon kezelt személyes adatok digitalizálásra kerülnek, a digitálisan tárolt dokumentumokra irányadó biztonsági szabályokat alkalmazza a Társaság.

A számítógépen, illetve hálózaton tárolt személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság, összhangban a Számítástechnikai védelmi szabályzat előírásaival, az alábbi intézkedéseket és garanciális elemeket alkalmazza:

- az adatkezelés során használt számítógépek a Társaság tulajdonát képezik, vagy azok fölött tulajdonosi jogkörrel megegyező joggal bír;
- a számítógépen található adatokhoz csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal - legalább felhasználói névvel és jelszóval – lehet csak hozzáférni, a jelszavak cseréjéről Társaság rendszeresen gondoskodik;
- az adatokkal történő minden számítógépes rekord nyomon követhetően naplózásra kerül;
- a hálózati kiszolgáló gépen (a továbbiakban: szerver) tárolt adatokhoz csak megfelelő jogosultsággal és csakis az arra kijelölt személyek férhetnek hozzá;
- amennyiben az adatkezelés célja megvalósult, az adatkezelés határideje letelt, úgy az adatot tartalmazó fájl visszaállíthatatlanul törlésre kerül, az adat újra vissza nem nyerhető;
- a hálózaton tárolt adatok biztonsága érdekében a szerveren folyamatos tükrözéssel kerül el a Társaság az adatvesztést;
- a személyes adatokat tartalmazó adatbázisok aktív adataiból napi mentést végez, a mentés a központi szerver teljes adatállományára vonatkozik és mágneses adathordozóra történik;
- a lementett adatokat tároló mágneses adathordozó az erre a célra kialakított páncéldobozban tűzbiztos helyen és módon tárolt;
- a személyes adatokat kezelő hálózaton a vírusvédelemről folyamatosan gondoskodik;
- a rendelkezésre álló számítástechnikai eszközökkel, azok alkalmazásával megakadályozza illetéktelen személyek hálózati hozzáférését.

## 6. Az érintettek jogainak érvényesítése

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését a Társaság feltüntetett elérhetőségein.

A Társaság a beérkezett kérelmet, illetve tiltakozást köteles a beérkezéstől számított három napon belül áttenni az adatkezelés szempontjából feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetőjéhez.

A feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetője az érintett személyes adatainak kezelésével összefüggő kérelmére az érkezésétől számított legkésőbb 15 – tiltakozási jog gyakorlása esetén 5 – napon belül írásban, közérthető formában választ ad.

A tájékoztatás kiterjed az Infotv. 15. § (1) bekezdésében meghatározott információkra, amennyiben az érintett tájékoztatása törvény alapján nem tagadható meg.

A tájékoztatás főszabály szerint ingyenes, költségtérítést Társaság csak az Infotv. 15. § (5) bekezdésében meghatározott esetben számít fel.

A Társaság kérelmet csak az Infotv. 9. § (1)-ében vagy a 19. §-ában meghatározott okokból utasít el, erre csak indoklással, az Infotv. 16. § (2)-ében meghatározott tájékoztatással, írásban kerül sor.

A valóságnak nem megfelelő adatot az adatot kezelő szervezeti egység vezetője – amennyiben a szükséges adatok és az azokat bizonyító közokiratok rendelkezésre állnak – helyesbíti, az Infotv. 17. § (2) bekezdésében meghatározott okok fennállása esetén intézkedik a kezelt személyes adat törlése iránt.

Az érintett személyes adata kezelése elleni tiltakozásának elbírálásának időtartamára – de legfeljebb 5 napra – az adatkezelést az adatkezelést végző szervezeti egység vezetője felfüggeszti, a tiltakozás megalapozottságát megvizsgálja és döntést hoz, amelyről a kérelmezőt az Infotv. 21. § (2) bekezdésében foglaltak szerint tájékoztatja.

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatot kezelő szervezeti egység vezetője az Infotv. 21. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint jár el.

Amennyiben az érintett jogainak gyakorlása során az ügy megítélése nem egyértelmű, az adatot kezelő szervezeti egység vezetője az ügy iratainak és az ügyre vonatkozó álláspontjának megküldésével állásfoglalást kérhet a belső adatvédelmi felelőstől, aki azt három napon belül teljesíti.

A Társaság az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt, illetve az általa vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is megtéríti. Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Ugyanígy nem téríti meg a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az érintett a Társaság adatkezelési eljárásával kapcsolatos panasszal a NAIH-hoz fordulhat:

név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.  
honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

## 7. A Társaságnál megvalósuló adatkezelések

Az adatkezelés helye:

3700 Kazincbarcika, Munkácsy Tér 1.

### 7.1. Szolgáltatási tevékenységgel összefüggő adatkezelés

A Társaság fő tevékenysége a távhőszolgáltatás és ingatlangazdálkodás, melyhez kapcsolódik még az Ipari Park üzemeltetése. Ügyfelek személyes adatainak kezelésével a távhőszolgáltatás és az ingatlangazdálkodási szolgáltatás jár.

#### Távhőszolgáltatás

---

A fogyasztókkal írásos közszolgáltatási szerződést köt a Társaság, melyeket papír alapon tárol el.

##### Elektronikus ügyfélnyilvántartás

A Társaságnál elektronikus ügyféladatbázis működik, mely elkülönítetten csak a távhőszolgáltatásra vonatkozik. Az ügyfélnyilvántartás folyamatosan frissül, bővül. A nyilvántartásba szerződéses adatok, valamint a panaszfelvétel, hibabejelentés során tett elérhetőségi adatok kerülnek tárolásra.

A nyilvántartásra rálát a megbízott szoftverfejlesztő cég, aki adatfeldolgozóként a szoftver fejlesztését és karbantartását végzi.

A számlázási tevékenység kiszervezett, a számlák készítését és kiküldését megbízott cég végzi, aki e tevékenységét adatfeldolgozóként látja el, és kezeli a Társaság ügyfeleinek számlázási adatait.

A mérőórák (hőmennyiség mérők) leolvasását a Társaság saját alkalmazottai végzik.

**adatkezelés nyilvántartási száma:** NAIH-...../201...

**adatkezelés célja:** Távhőszolgáltatással kapcsolatos közszolgáltatás ellátása.

**kezelt adatok köre:** ügyfél neve, címe, születési helye, ideje, levelezési címe, számlázási címe a távhő törvény alapján. Az érintett telefonszáma, e-mail címe az érintett hozzájárulása alapján.

**adatkezelés jogalapja:** 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról 45 §(1) bekezdése, valamint a 48/2005. és a 49/2005. sz. Önkormányzati rendelet az ügyfél neve, címe, születési helye, ideje, levelezési címe, számlázási címe vonatkozásában.

*Az Info törvény 5 § (1) bekezdés a) pontja az érintett telefonszáma, e-mail címe vonatkozásában.*

**adattárolás határideje:** az adatfelvételtől számított 8 év.

**adattárolás módja:** elektronikus

***A NAIH-...../201... nyilvántartási számú adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.***



## **Ingtatlankezelés**

---

A Társaság a Kazincbarcikai Önkormányzat és a Barcika Szolg. Kft. tulajdonában lévő lakásainak bérbeadását és értékesítését végzi.

A lakóingatlanok egy része úgynevezett szociális bérlakás, melyeket a legrászorultabbak vehetnek igénybe. Emellett értékesítésre kerülnek költségalapú bérlakások is.

A lakásigényeket, a Barcika Szolg Kft-hez lehet benyújtani, egy erre rendszeresített űrlapon.

A Barcika Szolg Kft. minden pályázó esetében az igényjogosultság feltételeit megvizsgálja, a kérelmeket nyilvántartásba veszi, valamint a szakmai álláspontjával együtt a kérelmeket véleményezésre az illetékes önkormányzati bizottságok elé terjeszti.

A bizottságok javaslata alapján a támogatás iránti kérelmeket a Képviselő-testület bírálja el. A Képviselő-testület döntéséről a Barcika Szolg Kft. 15 napon belül értesíti a támogatásra jogosultakat.

A magánszemélyekkel, cégekkel, vállalkozókkal minden esetben írásos szerződést kötnek, és az ügyfelek részére közvetlenül történik a számlázás.

A lakásvásárlás, lakásépítési támogatás igénylésére szintén van lehetőség, melyet pályázat útján lehet elnyerni. Önkormányzati rendelet szabályozza a lakáspályázatok kiírását, valamint versenytárgyalások lebonyolítása révén történő a lakások kiadását.

### Elektronikus ügyfélnyilvántartás

A Társaságnál elektronikus ügyféladatbázis működik, mely elkülönítetten csak az ingatlangazdálkodásra vonatkozik. A nyilvántartásba szerződéses adatok, valamint a panaszfelvétel, hibabejelentés során tett elérhetőségi adatok kerülnek be.

Nyugdíjas Ház üzemeltetés. Az Önkormányzati rendeletben foglaltak alapján lehetőség van arra, hogy az önmaguk ellátásra képes nyugdíjasokat, bérleti jogviszony alapján elhelyezzék a Barcika Szolg Kft. üzemeltetésében lévő Nyugdíjas Házban.

A jelentkezéshez meg kell adni a szerződéskötéshez szükséges azonosító adatokat, valamint nyilatkozni kell a jövedelem viszonyokról a pályázati feltételeknek való megfeleléshez.

A számlázási tevékenység szintén kiszervezett, a számlák készítését és kiküldését megbízott cég látja el, aki e tevékenységét adatfeldolgozóként végzi.

**adatkezelés nyilvántartási száma:** NAIH-...../201...

### **adatkezelés célja:**

- Adatkezelő bérbeadói, ingatlankezelői tevékenysége területén a szerződők adatainak kezelése, rászorultsági alapon történő lakásigényléshez szükséges ügyfél adatkezelés. a jövedelmi viszonyokról szóló nyilatkozat. lakáskörülményekre vonatkozó információk, a házasságra, vagy élettársi kapcsolat fennállására vonatkozó adatok.
- lakásépítési, lakásvásárlási támogatás megítéléséhez, a jogosultsági feltételek megállapításához szükséges ügyfél adatkezelés;
- A Nyugdíjas Házba történő felvételhez, és jogosultsági feltételek megállapításához szükséges ügyfél adatkezelés.

### **kezelt adatok köre:**

- ügyfél neve, lakcíme a szerződés megkötése érdekében. A rászorultsági alapon történő lakásigénylések esetén: a jövedelmi viszonyokról szóló nyilatkozat. lakáskörülményekre vonatkozó információk, a házasságra, vagy élettársi kapcsolat fennállására vonatkozó adatok.
- lakásépítési, lakásvásárlási támogatás megítéléséhez: születési helyét, anyja nevét, születési dátumát, lakhelyét, valamint a jövedelmi viszonyait. Ugyanezen adatokat a házastársra, együtt költözőkre vonatkozóan is.
- A Nyugdíjas Házba történő felvétel érdekében: Név, lakcím, jövedelmi viszonyok, és a saját tulajdonú, vagy bérelt lakására nyilatkozat.

#### **adatkezelés jogalapja:**

- 1993. évi LXXVIII. Törvény 3§ a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról, a 25/2004. Sz. Önkormányzati rendelet, valamint a 15/2010. Sz. önkormányzati rendelet; illetve az érintet hozzájárulása (Info törvény 5 § (1) bekezdés a) pontja).
- A lakásépítési, lakásvásárlási támogatás megítéléséhez: 1993. évi LXXVIII. Törvény 3§ felhatalmazása alapján 25/2004. Sz. Önkormányzati rendelet, valamint a 15/2010. Sz. önkormányzati rendelet;
- A Nyugdíjas Házba történő felvétel: 1993. évi LXXVIII. Törvény 3§ felhatalmazása alapján 25/2004. Sz. Önkormányzati rendelet, valamint a 15/2010. Sz. önkormányzati rendelet;

**adattárolás határideje:** bérleti jogviszony megszűnését követő 8 év a számviteli törvény alapján.

A Nyugdíjas Házba történő felvétel esetében: az adatkezelési cél megvalósulásáig, illetve az érintett törlési szándékát követően.

**adattárolás módja:** elektronikus és papír alapú.

Az ügyfelek adatkezeléseiről adatkezelési tájékoztató készül, mely jelen szabályzat melléklete (3. Sz. melléklet).

A Nyugdíjas Házba történő jelentkezések esetében adatkezelési tájékoztató készült (4. sz. melléklet)

***A NAIH-...../201... nyilvántartási számú adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.***

## **7.2. Panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés**

### **Távhőszolgáltatás**

A Társaság külön ügyfélszolgálatot tart fent a Távhőszolgáltatásra és külön az ingatlangazdálkodásra vonatkozóan. A ügyféladatbázis szintén elkülönült egymástól.

- Távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszok intézésére ügyfélszolgálatot tart fent a Társaság, melynek helye: 3700 Kazincbarcika, Liget u. 2., ahol 0-24 órában hibabejelentés is működik.
- A számla reklamációval kapcsolatos panaszokat intézésének helye: 3700 Kazincbarcika: Munkácsy Tér 1.

A panaszt, vagy a fogyasztó személyesen teszi meg, vagy képviselője (házastársa, vele együtt lakó személy)útján, mely esetben a Társaság minden alkalommal meghatalmazást kér az érintettől.

A számlareklamációval, hibabejelentéssel kapcsolatos panaszkezeléseket megbízott cég alkalmazottai végzik, akik személyes és telefonos panaszok fogadását is végzik az ügyfélszolgálaton a *Barcika Szolg Kft*, mint szolgáltató nevében eljárva.

#### Ingatlangazdálkodás

Az ingatlangazdálkodással kapcsolatos panaszkezelés elkülönült ügyfélszolgálaton működik, melynek helye: 3700 Kazincbarcika: Munkácsy Tér 1.

#### **Az Ügyelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:**

##### **Szóbeli panasz:**

- a) személyesen az Ügyfélszolgálati irodában.
- b) telefonon: telefonos ügyintézés az a) pontban megjelölt ügyfélszolgálati irodában biztosított.

A telefonos ügyintézés során üzenetrögzítő is működik, mely így rögzíti a megtett panaszokat és a panasztevő adatait, az ügyfél nevét és telefonszámát. Az üzenetrögzítés helyben történik, helyben tárolják a felvételeket. Az élő beszélgetések rögzítése jelenleg nem történik meg.

Ha az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet készítenek, melynek egy másolati példányát a társaságnak át kell adnia a fogyasztónak.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket kell, hogy tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Hibabejelentés esetén az ügyfél e-mailcímét, vagy telefonszámát rögzítik.

##### **Írásbeli panasz:**

- a) személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában
- b) postai úton (3700 Kazincbarcika, munkácsy tér 1.)
- c) vagy e-mailben az [tavho@barcikaszolg.hu](mailto:tavho@barcikaszolg.hu) címen

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;

- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A honlapon van lehetőség online panasztételre, mely során csak az ügyfél azonosítót kell megadni, illetve az e-mailcímet. A válaszadás e-mailben történik az Üzletszabályzatban szereplő határidőn belül (15 nap).

**adatkezelés nyilvántartási száma:** NAIH-...../201...

**adatkezelés célja:** Ügyfélpanaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés intézése az Adatkezelőnél.

**kezelt adatok köre:** neve; ügyfélszám; lakcíme, székhelye, levelezési címe; telefonszáma; értesítés módja; panasszal érintett szolgáltatás panasz leírása, oka; panaszos igénye; a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre; meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

**adatkezelés jogalapja:** érintett hozzájárulása (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a) ; a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B (3) bekezdése

**adattárolás határideje:** a panasz megválaszolásától számított fogyasztóvédelmi törvény szerinti 5 év

**adattárolás módja:** elektronikus és papír alapú

Az ügyfelek adatkezelésére vonatkozóan adatvédelmi tájékoztató készült, amelynek célja az ügyfelek előzetes tájékoztatása az adatkezelésről. Ez a tájékoztató elérhető az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati fogadótérben – tartalma e szabályzat 3. számú mellékletét képezi.

A telefonos hangrögzítésről szóló tájékoztató a szabályzat 5. Sz. melléklete.

### 7.3. Hátralékkezeléssel összefüggő adatkezelés

A Követeléskezelési tevékenységet a cégcsoportnál a Barcika Kontroll Kft. végzi, melyet a Barcika Centrummal kötött szerződés alapján lát el. A szerződés keretében végzi az egyes jogi eljárások lefolytatását, végrehajtást, fizetési meghagyások beadását. Az adattovábbítás jogalapját megadja a Távhő törvény 45 §.

A Kontroll Kft. a díjak behajtását a Barcika Szolg nevében végzi, a behajtott összeg ezt követően átutalásra kerül a Barcika Szolg Kft-nek. A Barcika Kontroll Kft. a követeléskezelési eljárásért jutalékot nem kap.

A távhő hátralékok esetében sor kerülhet a fogyasztás korlátozására is, (plombálás, szűkítő beépítése), illetve, a fogyasztásból történő kizárás is megtörténhet. Az erről szóló értesítéseket és a fizetési felszólításokat a Barcika Kontroll Kft. küldi ki az ügyfeleknek.

**adatkezelés nyilvántartási száma:** NAIH-...../201...

**adatkezelés célja:** adatkezelő szolgáltatási területén az ügyfél adatok kezelése hátralékkezelés céljából

**kezelt adatok köre:** név; leánykori név; anyja neve; születési hely; születési idő; állandó lakhely; telefonszám; levelezési cím, fogyasztási hely

**adatkezelés jogalapja:** A Távhőszolgáltatásról szóló 2005. Évi XVIII. Törvény 45 § (1) bekezdése: a név; leánykori név; születési hely; születési idő; állandó lakhely, felhasználási helyre vonatkozóan; az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (5) b) pont a többi adat tekintetében.

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

**adattárolás módja:** elektronikus és papír alapú.

**A NAIH-...../201... nyilvántartási számú adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.**

*A Hátralékkezelési célú adattovábbításról szóló tájékoztatót az ügyfél tájékoztató tartalmazza (3. Sz. melléklet).*

## 7.4. Informatikai, elektronikus adatkezelés

A Barcika Szolg Kft. saját honlappal rendelkezik, amely a <http://www.barcikaszolg.hu/> címen érhető el.

A honlapon automatikus adatgyűjtés nem valósul meg.

A látogatók a honlapon található telefonszámon illetve e-mail címen keresztül léphetnek kapcsolatba a társasággal.

A társaság honlapját megbízott külső cég üzemelteti. Tárhely szolgáltató szintén megbízott cég.

**adatkezelés nyilvántartási száma:** NAIH-...../201...

**adatkezelés célja:** Panaszkezelés céljából az aktuális hírekről szóló értesítések érdekében történő azonosítás.

**kezelt adatok köre:** e-mail cím, IP cím.

**adatkezelés jogalapja:** az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény 5. § (1) a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás.

**adattárolás határideje:** Az adatkezelési cél megvalósulásáig, de maximum a feliratkozók adatainak tárolása az érintett törlési jelzéséig történik.

**adattárolás módja:** elektronikus

**A NAIH-...../201... nyilvántartási számú adatkezeléshez esetlegesen kapcsolódó adatfeldolgozókat és az adattovábbítások címzettjeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.**

A honlapon történő adatkezelésekkel kapcsolatban adatkezelési tájékoztató készült, mely jelen szabályzat 6. számú mellékletét képezi.

## 7.5. Vagyonvédelmi adatkezelés

Kamerafigyelés: Kamerák csak a Munkácsy tér 1. szám alatti irodaépületben vannak elhelyezve az ügyfélszolgálati folyosón és a közösségi terekben.

A kamerákat a Barcika Szolg Kft. üzemelteti, a szerverek ugyanott működnek, tehát a felvételek tárolása is helyben történik. Helyben csak rögzítő berendezés van, monitorok nincsenek, tehát élőképet nem látnak, csak utólag lehet visszanézni a felvételeket.

A megfigyelés minden esetben vagyonvédelmi célokat szolgál, mely megfelel a személyi és vagyonvédelmi valamint magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (Szvtv.) előírásainak. A felvételeket három munkanapig tárolják, ezután az adatok automatikusan törlődnek a szerverről.

A felvételekhez, a megbízó részéről csak a Barcika Szolg Kft. ügyvezetői engedéllyel rendelkező illetékes kollégája férhet hozzá, ezenkívül egy megbízott külső szervezet, mint karbantartással megbízott vagyonvédelmi cég, a karbantartási tevékenysége során is ráláthat a felvételekre.

Beléptetési tevékenység nem történik az adatkezelőnél.

**adatkezelés nyilvántartási száma:** NAIH-...../201...

**adatkezelés célja:** vagyonvédelmi célú kamerafigyelés

**kezelt adatok köre:** az érintett képmása, az elektronikus megfigyelőrendszer által rögzített képekből megszerezhető egyéb adatok (így különösen: tartózkodási hely, ehhez kapcsolódó dátum)

**adatkezelés jogalapja:** az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás az Szvtv. 31. § (1)(2) bekezdése, az Szvtv 30 § (2) bekezdése valamint az Szvtv 31 § (6) bekezdése felhatalmazása alapján.

**adattárolás határideje:**

- főszabályként: a felvétel felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 3, azaz három munkanap elteltével törlésre kerül, [Szvtv. 31. § (2)]
- amennyiben a felvételt jog vagy jogos érdek igazolásával kérték, hogy a Társaság azt ne semmisítse meg, ám a megkeresésre nem kerül sor, úgy a megkereséstől számított 30, azaz harminc nap elteltével törlésre kerül [Szvtv. 31. § (6)]

A kamerafigyeléssel összefüggő adatkezelésről adatvédelmi tájékoztató készült, mely jelen szabályzat 8. számú mellékletét képezi.

## 1. sz. melléklet

**A szabályzat dinamikusan változó rendszerlemeiről****1. Szolgáltatási tevékenységgel összefüggő adatkezelés, Távhőszolgáltatás NAIH Nyilvántartási szám: (NAIH-...../2015***adatfeldolgozók:*

- Barcika Kontroll Kft.: a számlák elkészítése és kiküldése az adatkezelő nevében (3700 Kazincbarcika, Munkácsy tér 1. )
- Barcika Centrum Kft.: ügyfélnyilvántartó rendszer üzemeltetése, karbantartása. (3700 Kazincbarcika, Munkácsy Tér 1. Tel.: (48) 799-212)

**2. Szolgáltatási tevékenységgel összefüggő adatkezelés, ingatlankezelés NAIH Nyilvántartási szám: (NAIH-...../2015***adatfeldolgozó:*

- Barcika Kontroll Kft.: a számlák elkészítése és kiküldése az adatkezelő nevében (3700 Kazincbarcika, Munkácsy tér 1. )

**3. Panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés, Távhőszolgáltatás NAIH Nyilvántartási szám: (NAIH-...../2015***adatfeldolgozó:*

- Barcika Kontroll Kft.: számlareklamációval, hibabejelentéssel kapcsolatos panaszok intézése. (3700 Kazincbarcika, Munkácsy tér 1. )

**4. Hátralékkezeléssel összefüggő adatkezelés NAIH Nyilvántartási szám: (NAIH-...../2015***adatfeldolgozó:*

- Barcika Kontroll Kft.: Követeléskezelési tevékenység ellátása az Adatkezelő nevében. (3700 Kazincbarcika, Munkácsy tér 1. )

**5. Informatikai elektronikus adatkezelés NAIH Nyilvántartási szám: (NAIH-...../2015***adatfeldolgozó:*

- Barcika Art: honlap üzemeltetés (3700 Kazincbarcika, Fő tér 5. Tel.: 06-48/313-030)
  
- Triak Kft.: tárhelyszolgáltatás (3700 Kazincbarcika, Mátyás király út 7. Tel.: (48) 313-121 )





