

Adatkezelési nyilvántartás								
adatkezelő: BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság								
adatkezelő székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.								
adatkezelő honlap: www.budapestikozmuvek.hu								
adatkezelő központi email címe: info@budapestikozmuvek.hu								
adatvédelmi tisztviselő neve: dr. Gál Anna								
adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: adatvedelem@fotav.hu								

Adatkezelés megnevezése	I. Az adatkezelés célja	II. Az érintettek kategóriái	III. A személyes adatok kategóriái	IV. Azon címzettek kategóriái, akikkel a személyes adatokat közlik vagy közölni fogják	V. Az adatkezelés jogalapja	VI. Az adatkezelés törlesztése előirányzott határidők	VII. Technikai és szervezési intézkedések leírása	IX. Megjegyzés
	Mi célból kezeljük?	Kinek az adatait kezeljük?	Milyen adatokat kezelünk?	Kiknek továbbítjuk, ki fér hozzá?	GDPR egyéb jogszabályok alapján	Figyelemmel a belső szabályzatainkra is	GDPR 32. cikk (1) bekezdése	az adatkezelési tevékenységre vonatkozó esetleges további szükségesnek tartott információk, tények
1. ügyfelek kezelése	a) távhőszolgáltatás elérhetővé tétele, a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott és befizetett díj, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, a befizetések rögzítése, a felhasználó számlázással kapcsolatos kérelmének elbírálása, b) a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, c) a felhasználó szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása, kezelése,	a távhőszolgáltatást igénybe vevő ügyfelek	a felhasználó, illetve díjfizető neve, b) a fogyasztási, illetve hővételezési hely címe, c) a felhasználó, illetve díjfizető állandó lakóhelye, levelezési címe, számlázási címe, ha a fogyasztási hely címétől eltér, d) banki átutalásos fizetésnél a felhasználó, illetve díjfizető bankszámlaszáma és az azt vezető pénzügyi intézmény megnevezése, e) a fogyasztási hely használatának jogcíme, f) felhasználó születési helye, ideje, g) a felhasználó, illetve díjfizető anyja születési neve, telefonszáma, telefax száma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, ha a felhasználó, illetve a díjfizető azt az Adatkezelő tudomására hozza, és h) a felhasználói közösség megbízottjának neve, címe, telefonszáma		a) távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban Tsz.) 37. § (1) és (5) bek; b) a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (a továbbiakban Vhr.), valamint az annak 3. sz. mellékletét képező Távhő Szolgáltatási Szabályzat (a továbbiakban TKSZ); c) a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012. (IX. 28.) Főv. Kgy. rendelet. A Tsz. 37. § (1) és (2) bekezdése értelmében a lakossági felhasználó részére történő folyamatos és biztonságos távhőszolgáltatásra a távhőszolgáltató általános közszolgáltatási szerződés kötelezettség terheli. A TKSZ 9. pontja értelmében az általános közszolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemek között a természetes személy felhasználó, díjfizető neve és címe, természetes személyazonosító adatai, továbbá, a felhasználói közösség megbízottjának neve és címe;		Az Adatkezelő a felhasználóhoz, illetve díjfizetőhöz kapcsolódó, gazdasági esemény megtörténte utolsó adatot jogszabályban meghatározott megőrzési ideig (8 év) tárolja	Az elektronikus illetve papíralapon kezelt adatok kódolt számítógépeken, zárt szekrényekben, korlátozott hozzáféréssel és jogosultsággal kezeltek.
2. Telefonos ügyfélszolgálat biztosítása	a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele	a távhőszolgáltatást igénybe vevő ügyfelek	érintett hangja, általa megadott bármilyen személyes adat		• Fgytv. 17/B. § (3) bekezdés], • GDPR 6. cikk. (1) a) • törvényi felhatalmazás	5 év		Az elektronikus illetve papíralapon kezelt adatok kódolt számítógépeken, zárt szekrényekben, korlátozott hozzáféréssel és jogosultsággal kezeltek.
3. Kintlévőségek és korai követeléskezelési tevékenység kezelés	felhasználók adatainak kezelése hátraleékelés céljából	a távhőszolgáltatást igénybe vevő hátraleékelésű ügyfelek	felcsúszó levél, kiküldésének ténye és dátuma, az adással folytatott minden kommunikáció és levelezés, egyedi esetekben jogi eljárásokkal kapcsolatos információk és dokumentumok	ügyfélszolgálati munkatársak, jogi igazgatóság, beszedési csoport	A korai követeléskezelés a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése. A Tsz. 37. § (6) bek szerint míg az engedélyezésre a GDPR 6. cikk. (1) f) pontja vonatkozik		Az adatkezelés a közszolgáltatási szerződés megszűnése után, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdés alapján 8 év	Kódolt számítógépek, zárt szekrények, korlátozott hozzáférés
4. 6. A fogyasztói igények minél hatékonyabb és gyorsabb kezelése illetve a szekunder rendszerhez kapcsolódó szerelési munkák során kapott személyes adatok feldolgozása	a szükséges szerelési munkák gyors és hatékony elvégzése	a távhőszolgáltatást igénybe vevő ügyfelek	a fogyasztó neve, lakcíme, fogyasztási hely, azonosító	szerelést, karbantartást végző kollegák	GDPR 6. cikk (1) bek. b.) pont, a felek közötti szerződés	elévülés		Kódolt számítógépek, zárt szekrények, korlátozott hozzáférés
5. távhőszolgáltatással kapcsolatos adatkezelés	• a távhőszolgáltatás elérhetővé tétele, a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott és befizetett díj, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, a befizetések rögzítése, az ügyfél számlázással kapcsolatos kérelmének elbírálása, • a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, • az ügyfél szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása, kezelése, • az ügyfél szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása, kezelése, • az ügyfél személyes adatainak megváltozásának rögzítése.	a távhőszolgáltatást igénybe vevő ügyfelek	• a felhasználó, illetve díjfizető neve, • a fogyasztási, illetve hővételezési hely címe, • a felhasználó, illetve díjfizető állandó lakóhelye, levelezési címe, számlázási címe, ha a fogyasztási hely címétől eltér, • banki átutalásos fizetésnél a felhasználó, illetve díjfizető bankszámlaszáma és az azt vezető pénzügyi intézmény megnevezése, • a fogyasztási hely használatának jogcíme, • születési helye, ideje, • a felhasználó, illetve díjfizető anyja neve, telefonszáma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, ha a felhasználó, illetve a díjfizető azt az Adatkezelő tudomására hozza, és • a felhasználói közösség megbízottjának neve, címe, telefonszáma	ügyfélszolgálati munkatársak, jogi igazgatóság, beszedési csoport	• GDPR 6. cikk (1) bek. c.) pontja • a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tsz.); • a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (Vhr.), valamint az annak 3. sz. mellékletét képező Távhő Szolgáltatási Szabályzat (TKSZ); • a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012. (IX. 28.) Főv. Kgy. rendelet. A Tsz. 37. § (1) és (2) bekezdése értelmében a lakossági felhasználó részére történő folyamatos és biztonságos távhőszolgáltatásra a távhőszolgáltató általános közszolgáltatási szerződés kötelezettség terheli		Az Adatkezelő a felhasználóhoz, illetve díjfizetőhöz kapcsolódó, gazdasági esemény megtörténte utolsó adatot jogszabályban meghatározott megőrzési ideig, illetve az elévülés időpontjáig tárolja.	Az elektronikus illetve papíralapon kezelt adatok kódolt számítógépeken, zárt szekrényekben, korlátozott hozzáféréssel és jogosultsággal kezeltek.
6. távhőszolgáltatással kapcsolatos adatkezelés	• a távhőszolgáltatás elérhetővé tétele, a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott és befizetett díj, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, a befizetések rögzítése, az ügyfél számlázással kapcsolatos kérelmének elbírálása, • a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, • az ügyfél szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása, kezelése, • az ügyfél szolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálása, kezelése, • az ügyfél személyes adatainak megváltozásának rögzítése.	a távhőszolgáltatást igénybe vevő ügyfelek	felhasználó, díjfizető kötelezettségeiből eredően az Adatkezelő az alábbi személyes adatot tartja nyilván: - a felhasználó, illetve a díjfizető ügyfél-azonosító száma, - a felhasználóra, illetve a díjfizetőre vonatkozó felosztási százalékok mértéke, a havi hőfogyasztásnak mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartama, a számla kelte, az esedékesség dátuma, - a szerződésről díjfizetés ténye, módja, időpontja, - a felhasználó, illetve a díjfizető távhőszolgáltatási számla tartozásának ténye, összege, a tartozás gyakorisága, - a díjkompenzációra, lakásfenntartási támogatásra, energiatámogatásra, egyéb támogatásra való jogosultság ténye, mértéke, - a felhasználó, illetve a díjfizető szabálytalan vételezésének ténye, módja, az ezzel kapcsolatban keletkező tartozás összege, - a felhasználó, illetve a díjfizető távhőszolgáltatásról szóló törvényben felsorolt szerződésrögzítésének ténye, módja, az ezzel kapcsolatban keletkező tartozásának összege, - a közszolgáltatási szerződés felmondásának eseményei, - minden olyan adat, amelyet a közszolgáltatási szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.		jogi kötelezettség teljesítése (Mt., Mvtv., belső szabályzat, EB tv)		Az Adatkezelő a felhasználóhoz, illetve díjfizetőhöz kapcsolódó, gazdasági esemény megtörténte utolsó adatot jogszabályban meghatározott megőrzési ideig, illetve az elévülés időpontjáig tárolja.	Kódolt számítógépek, zárt szekrények, korlátozott hozzáférés
7. számlázási osztályon megvalósuló adatkezelés	a szolgáltatási tevékenység ellátásával összefüggő számlázás ügyfelek részére	ügyfelek	• a felhasználó (díjfizető) neve; • a felhasználó (díjfizető) születési helye, születési időpontja; anyja neve • a fogyasztási (hővételezési) hely címe; • a felhasználó (díjfizető) címe (állandó lakóhelye), levelezési címe, számlázási címe (amennyiben a fogyasztási hely címétől eltér); • banki átutalásos fizetésnél a felhasználó (díjfizető) bankszámlaszáma és az azt vezető pénzügyi intézmény megnevezése; a fogyasztási hely használatának jogcíme; • amennyiben a felhasználó (díjfizető) az Adatkezelő tudomására hozza a felhasználó (díjfizető) telefonszáma, telefax száma, e-mail címe, a kapcsolattartó személy neve, telefonszáma; anyja neve; • valamint a felhasználói közösség megbízottjának neve, címe, telefonszáma		• a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tsz.); • a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (Vhr.); • valamint az annak 3. sz. mellékletét képező Távhő Szolgáltatási Szabályzat (TKSZ); • a Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló 66/2012. (IX. 28.) Főv. Kgy. rendelet		a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdés alapján 8 év	Kódolt számítógépek, zárt szekrények, korlátozott hozzáférés
8. Életvédelmi okos órák biztosítása munkavállalók részére	Az ügyeleti szolgálatban lévő munkavállalók élet- és egészségvédelme		az órát viselő neve, pozíciója, vérnyomása, pulzus és lépcsőszám	Private Sentinel, és az érintett munkavállaló közvetlen vezetője, továbbított adatok köre: normál esetben az órát viselő munkavállaló pozíciója, veszély esetén az egészségügyi adatok is, kizárólag riasztásokor.	GDPR 6. cikk. (1) f) pontja alapján a munkáltató jogos érdeke		• pozíciós adatok – 48 óráig, azután automatikusan törölődnek, • pozíciós adatok riasztás esetén – 30 napig, azután automatikusan törölődnek, • vérnyomás alos és felső érték adatok – nem kerülnek törlésre, • pulzus érték adatok – nem kerülnek törlésre, • lépcsőszám adatok – nem kerülnek törlésre	Kódolt számítógépek, zárt szekrények, korlátozott hozzáférés

