

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
a MÁV Zrt. részére előterjesztett bejelentések és megkeresések ügyintézésével
összefüggésben végzett adatkezelésről

1. Az Adatkezelő megnevezése és elérhetősége

MÁV Magyar Államvasutak Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Cégjegyzékszám: 01-10-042272

(a továbbiakban: „MÁV Zrt.” vagy „Adatkezelő”)

2. Adatfeldolgozó megnevezése és elérhetősége

MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 44.

Cégjegyzékszám: 01-10-045838

a továbbiakban: Adatfeldolgozó.

Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó között létrejött szerződés alapján az Adatfeldolgozó informatikai szolgáltatást nyújt az Adatkezelő részére, amely magába foglalja a kommunikációs alkalmazások (pl. levelezőrendszer) üzemeltetését, valamint az adatok tárolására szolgáló szerver szolgáltatását is.

3. Az érintett személye: a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelés tekintetében érintettnek minősül az a természetes személy, aki az Adatkezelő részére bármely módon – írásban (e-mail, postai úton) vagy szóban (telefon, személyes úton) –bejelentést (a továbbiakban: „bejelentés”) tesz (a továbbiakban: „bejelentő érintett”);

4. Az adatkezelésre vonatkozó információk

A MÁV Zrt.-vel (a továbbiakban: Társaság) személyesen, telefonon, írásban is fel lehet venni a kapcsolatot. Amennyiben az érintett a Társasággal szóban (személyesen, telefonon) veszi fel a kapcsolatot, és az az ügy, amelyben az érintett megkereste a Társaságot, azonnal nem oldható meg, úgy a Társaság munkatársa feljegyzést készít az érintett által elmondottakról, amelyet továbbít az ügy elintézése céljából az illetékes szervezeti egységnek.

Amennyiben az érintett írásban veszi fel a kapcsolatot a Társasággal, az írásban (postai úton vagy az érintett személyes átadása esetén papíralapon) érkezett megkereséseket az ezért felelős munkavállaló iktatja és az ügyben a Társaság szervezetrendszerén belül illetékes szervezeti egységnek továbbítja, amely egységnél megkezdődik az ügy érdemi intézése. Amennyiben az érintett e-mailben veszi fel a kapcsolatot a Társasággal, a konkrét e-mailt címet kezelő munkavállaló, ha az ügy az érdemi intézése az ő szervezeti egységénél megvalósítható, az ügy érdemi intézését megkezdi, ha pedig az ügyben más szervezeti egység illetékes, úgy a szervezeti egységnek továbbítja a megkeresést, hogy az egységnél megkezdődhessen az ügy érdemi intézése.

A Társaság felhívja minden érintett figyelmét, hogy csak és kizárólag olyan mennyiségű információt küldjön meg a Társaság számára a kapcsolatfelvétel során, amely az adott kapcsolatfelvételi ügy elintézéséhez szükséges.

A Társaság közfeladatot ellátó szerv és mint ilyenre, vonatkozik a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, amely 14. §-a kimondja, hogy a Társasághoz érkező iratokat iktatni kell és azt a továbbiakban a Társaság iratkezeléséről szóló szabályzatának előírásai szerint köteles tárolni.

| | |
|-----------------------------|--|
| Az adatkezelés célja | az érintett által előterjesztett bejelentés, megkeresés kivizsgálása, ennek keretében az érintett azonosítása, továbbá kapcsolatfelvétel az érintettel az bejelentés, megkeresés kiegészítése érdekében, valamint az bejelentés, megkeresés érintett részére történő megválaszolása. |
|-----------------------------|--|

| | |
|---|--|
| <p>A kezelt személyes adatok köre</p> | <p><u>a személyesen, írásban (a bejelentésről, megkeresésről készült jegyzőkönyvben) előterjesztett bejelentés, megkeresés esetén:</u> a bejelentő érintett azonosítására szolgáló adatok, amelyek a bejelentő személyétől függően változhatnak (pl. a bejelentő neve), az érintett által megadott valamely elérhetőségi adat (e-mail cím, postai úton tett bejelentés esetén lakcím/postai cím), a bejelentésben megjelölt magatartás, esemény, cselekmény stb., a jegyzőkönyv/ feljegyzés iktatószáma.</p> <p><u>az írásban, e-mailben előterjesztett bejelentés, megkeresés esetén:</u> a bejelentő érintett azonosítására szolgáló adatok, amelyek a bejelentő személyétől függően változhatnak (pl. a bejelentő neve), az érintett által megadott valamely elérhetőségi adat (e-mail cím, postai úton tett bejelentés esetén lakcím/postai cím), a bejelentésben megjelölt magatartás, esemény, cselekmény stb., a bejelentés, megkeresés iktatószáma.</p> |
| <p>Az adatkezelés jogalapja</p> | <p>a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az adatkezelés az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges. Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy meg tudja válaszolni a közvetlenül hozzá forduló érintetti megkereséseket annak ellenére, hogy egyébként a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi kötelezettsége nincs. Emiatt nem is tart fenn ügyfélszolgálatot, mert fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseire figyelemmel nem áll szerződésben fogyasztóval. Ennek ellenére törekszik arra, hogy a hozzá érkező bejelentésekre, megkeresésekre, amennyiben a hatáskörébe tartozik választ tudjon adni a megkeresőnek.</p> <p>Amennyiben a bejelentés különleges személyes adatnak minősülő adatot is tartalmaz, úgy a különleges személyes adat kezelésének jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja alapozza meg, amely szerint az adatkezelés az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.</p> |
| <p>Az adatkezelés időtartama</p> | <p>a megkeresésben az érintett ügy elintézéséig, de legkésőbb a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésére vonatkozó jogszabályi követelmények [Ltv. és 335/2005. (XII. 29.) kormányrendelet] szerint a mindenkor hatályos irattári tervben meghatározott selejtezési időig kezeli, amelyet követően az Adatkezelő az adatokat törli (az iratokat selejтеzi).</p> |
| <p>A személyes adatok forrása</p> | <p>a) a személyes adatok forrása az érintett. b) amennyiben az Adatkezelőt érintő megkeresést, bejelentést más szolgáltatóhoz / más szervhez – tulajdonosi jogkörgyakorlóhoz terjeszti elő az érintett, úgy e más szolgáltató, tulajdonosi jogkör gyakorló továbbítja a bejelentést. megkeresést – ezzel együtt a személyes adatokat is – az Adatkezelő részére, így ebben az esetben a személyes adatok forrása a megkeresést, bejelentést továbbító szolgáltató/szerv.</p> |
| <p>Az adatkezelés módja</p> | <p>elektronikus és papír alapú.</p> |
| <p>A személyes adatok továbbításának címzettje</p> | <p>az Adatkezelő a MÁV-csoportba tartozó valamely társaság vagy a tulajdonosi jogkörgyakorló (a továbbiakban: „társaság” vagy „címzett”) részére továbbítja az érintett által előterjesztett bejelentésben szereplő személyes adatokat, amennyiben a bejelentésben megjelölt szolgáltatás olyan szolgáltatásnak minősül, amelyet az Adatkezelő részére a Címzett nyújt és a bejelentés megfelelő elbírálásában az ilyen Címzett közreműködése szükséges és a bejelentés elbírálása a személyes adatok nélkül nem valósítható meg. Amennyiben a bejelentésben foglaltak elbírálása személyes adatok nélkül megvalósítható, úgy a bejelentés, megkeresés anonimizált változata kerül továbbításra a vizsgálat lefolytatása céljából.</p> <p><i>Az adattovábbítás célja:</i> az érintett által előterjesztett bejelentés, megkeresés továbbítása annak érdekében, hogy az illetékes által legyen elbírálva. <i>Az adattovábbítás jogalapja:</i> az Adatkezelő és a panasszal érintett más szolgáltató jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont].</p> <p>Amennyiben a tulajdonosi jogkörgyakorló a címzett, az Adatkezelő közérdekű feladatának végrehajtása [GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont.]</p> |

5. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

Az érintett a jelen adatkezelési tájékoztató 1. pontjában megadott elérhetőségeken keresztül, tájékoztatót kérhet az Adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését, valamint az

adatkezelés korlátozását. Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az Adatkezelő nevééről, címéről (székhelyéről), Adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről), az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, illetve az adatkezeléssel összefüggésben az érintettet megillető jogairól és a jogérvényesítési lehetőségekről. Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban egy hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további kettő hónappal meghosszabbítható. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő költségterítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

5.1. Hozzáféréshez való jog

A hozzáférés joga alapján érintett jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon: az adatkezelés célja, az érintett személyes adatok kategóriái, az adatkezelés időtartama, arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai, a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga. Az érintett kérésére Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait – rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért Adatkezelő költségterítést állapíthat meg.

5.2. Az adatok módosításának, helyesbítésének kérése

Az érintett kérheti, hogy az érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat az Adatkezelő helyesbítse (módosítsa), illetve az érintett jogosult arra is, hogy kérje a hiányos személyes adatainak a kiegészítését.

5.3. A személyes adatok törlése („elfeledtetéshez való jog”)

Az érintett kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az érintett visszavonja hozzájárulását, ha a személyes adatok kezelése jogellenes, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, ha az érintett tiltakozott az adatkezeléssel szemben és nincs olyan elsőbbséget élvező jogos ok, amelyre figyelemmel az Adatkezelő az adatkezelést végezheti, továbbá ha a törlést bíróság vagy hatóság elrendelte. Az Adatkezelő a személyes adatok törléséről értesíti az érintettet. Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez, továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

Tájékoztatjuk a bejelentő érintettet, hogy a bejelentésben foglalt azon személyes adatait, amelyek a bejelentés lefolytatásához nem szükségesek, az Adatkezelő a „Panasz tv.” 26.§ (2) bekezdésére tekintettel haladéktalanul törli.

5.4. Az adatok kezelésének korlátozása

Az érintett a jelen adatkezelési tájékoztató 1. pontjában megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatai kezelését az Adatkezelő korlátozza amennyiben:

- vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg az Adatkezelő ellenőrzi az adatok helyességét);
- az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi az adatok törlését és kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de az érintettnek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

A korlátozás addig tart, amíg az érintett által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat az Adatkezelő – a tárolás kivételével – csak az érintett hozzájárulásával; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez; vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében; vagy fontos közérdekből kezeli. Az Adatkezelő az érintett kérésére történt korlátozás feloldásáról az érintettet előzetesen tájékoztatja.

5.5. Tiltakozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdés e) és f) pontján alapuló kezelése ellen, így a jelen adatkezelési

tájékoztatásban foglalt adatkezelés ellen is. 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 érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Amennyiben az érintett a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt Adatkezeléssel szemben tiltakozik, úgy az Adatkezelő minden esetben a kérelem tartalmától függően megvizsgálja a kérelem teljesíthetőségét. A kérelem elbírálásáról az Adatkezelő az érintettet a fentiekben foglaltak szerint tájékoztatja.

5.6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakon kívül további információra van szüksége, akkor az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérhet tájékoztatást. Amennyiben a személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az Adatkezelő képviselőjénél az **adatvedelem.mav@mavcsoport.hu** elérhetőségen teheti meg. Az érintett jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő által végzett adatkezelést kifogásolja, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.
Telefon: +36 (1) 391-1400 / +36 (30) 683-5969 / +36 (30) 549-6838
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Honlap: www.naih.hu

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelők döntésével nem ért egyet, úgy az Adatkezelővel szemben közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelő székhelye szerinti vagy az érintett lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

6. Az adatkezelésekkel összefüggésben alkalmazott jogszabályok

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR);
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.).

Budapest, 2026. április 29.

MÁV Zrt.
Adatkezelő