



ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

panaszkezeléshez kapcsolódó személyes adatok kezeléséről

1. Preambulum

Az alábbi adatkezelési tájékoztató célja, hogy a **Budapesti Metropolitan Egyetem** (székhely: [1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.](#), intézményi azonosító: FI33842; a továbbiakban: METU vagy Adatkezelő) ismertesse Önnek a Panaszkezelési Szabályzata szerinti panaszkezelésekkel összefüggésben kifejtett adatkezelési műveleteit megfelelően

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 (Általános Adatvédelmi Rendelet – General Data Protection Regulation (GDPR)) előírásaiban, és
- a hatályos magyar jogszabályokban foglaltaknak.

2. Adatkezelő

A METU adatkezelőnek minősül a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban ismertetett adatkezelései tekintetében.

Adatkezelő elérhetőségei:

székhely: [1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.](#)

e-mail: adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu

Adatkezelő adatkezelési folyamatai során betartja a hatályos jogszabályok előírásait és adatkezelési gyakorlata kialakításakor maradéktalanul tiszteletben tartja a magánszemélyek alapvető jogainak és magánszférájának védelmét, kiemelt figyelemmel az Általános Adatvédelmi Rendelet előírásaira.

Ha bármilyen kérdése vagy megjegyzése merül fel, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot az adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu címen.

3. Az adatkezelés

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy a hallgatói tanulmányi, juttatási ügyek, hallgatói fegyelmi ügyek, jogorvoslati eljárások, etikai eljárások, belső visszaélés-bejelentési rendszer bejelentéseihez kapcsolódó adatkezelésekre jelen tájékoztató NEM terjed ki. E tárgykörben tett bejelentésekre, eljárásokra vonatkozó tájékoztatás az alábbi felületeken érhető el:

- <https://www.metropolitan.hu/hu/adatkezeles-adatvedelem>
- <https://www.metropolitan.hu/hu/visszaelesi-szabalyzat>

A jelen tájékoztató a Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) hatálya alá tartozó ügyek kezelése, kivizsgálása során kezelt személyes adatokra vonatkozik. A panasztevő (a továbbiakban: érintett) panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő magyar vagy angol nyelven, a Szabályzatban rögzített eljárásnak megfelelően.

Az anonim bejelentés kivételével a panasz benyújtása során az érintett személyes adatainak kezelése - különösen adatgyűjtés, -rögzítés, -tárolás és -felhasználás - történik, az alábbiak szerint. Ha a bejelentett panaszügyben érintett természetes személyek adatait az anonim bejelentő megadja, szintén a lentiek irányadóak.

3.1. Az adatkezelés célja

Az adatkezelés **célja** az Adatkezelő működésével és szolgáltatásaival kapcsolatos észrevételek, panaszok felvétele, azok azonosítása és az Adatkezelőhöz érkezett panaszok szakszerű, pártatlan, átlátható kezelése, az esetleges sérelmek határidőben történő orvoslása mellett, ideértve a panaszok nyilvántartását.

3.2. A kezelt adatok köre

- Azonosító- és kapcsolattartási adatok (pl. név, telefonszám, email cím),
- Meghatalmazás tartalma (meghatalmazott, képviselő adatai, különösen azonosító adatok),
- Panasz tartalma (amennyiben természetes személy érintett a panaszügyben az ő azonosító- ill. panasszal összefüggő adatai),
- Szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv tartalma
 - i. azonosító és kapcsolattartási adatok (panasztevő neve, levelezési címe vagy elektronikus levelezési címe, hallgató esetén NEPTUN kódja),
 - ii. meghatalmazott vagy képviselő eljárása esetén a meghatalmazott / képviselő neve és elérhetősége,
 - iii. panasztevő / panasz előterjesztőjének nyilatkozata arról, kéri-e személyes adatainak, személyazonosságának zártan kezelését,
 - iv. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - v. a panasztevő panaszának részletes leírása, a panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - vi. jegyzőkönyvet felvevő munkavállaló neve,
 - vii. személyesen tett szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő munkavállaló és a panasztevő – vagy meghatalmazott / képviselő eljárása esetén a meghatalmazott / képviselő – aláírása, telefonon előterjesztett panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő munkavállaló aláírása,
 - viii. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - ix. telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító száma,
 - x. a panasztevőnek megtett figyelmeztetés
- Írásbeli panasz benyújtása esetén:
 - i. azonosító és kapcsolattartási adatok (panasztevő neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe, hallgató esetén NEPTUN kódja),
 - ii. meghatalmazott vagy képviselő eljárása esetén a meghatalmazott vagy képviselő neve és elérhetősége,
 - iii. panasztevő / panasz előterjesztőjének nyilatkozata arról, kéri-e személyes adatainak, személyazonosságának zártan kezelését,
 - iv. a panasszal érintett ügy, tevékenység, szolgáltatás vagy magatartás egyértelmű megjelölése, az ügy pontos leírása,
 - v. a kifogásolt magatartás, eljárás vagy mulasztás rövid, áttekinthető leírása,
 - vi. a panaszban foglalt azt alátámasztó dokumentumok másolatának megküldése amennyiben rendelkezésre áll, az ügy kivizsgálását segítő valamennyi lényeges információ megosztása,
 - vii. meghatalmazotti eljárás esetében a – közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazás csatolása,
 - viii. képviselő eljárása esetén a képviseleti jogosultság igazolása,
 - ix. a panasztevő konkrét, egyértelmű igénye (milyen intézkedést, orvoslást kér),
 - x. papíralapú benyújtás esetén a panasztevő / meghatalmazott / képviselő saját kezű aláírása.
 - xi. egyéb, panasztevő / panasz előterjesztő által megadott információ
- Panasz kivizsgálása során keletkező feljegyzésekben foglalt azonosító adatok,
- Panaszügyre vonatkozó iratok, dokumentumok, nyilvántartások adatai és a további, természetes személyre vonatkozóan bekért információk,
- Panasz elbírálásának eredménye, panasztevőnek adott válasz tartalma.

3.3. Érintettek köre

A METU felé panasztevő / panasz előterjesztő és a bejelentett panaszügyben érintett természetes személyek.

3.4. Az adatkezelés jogalapja

Adatkezelő által folytatott adatkezelés az Adatkezelő azon jogos érdekén (GDPR 6. cikk f) pont) alapul, hogy egységes, jogszerű és a belső szabályozásnak megfelelő panaszkezelési rendszert biztosítson.

3.5. Az adatok forrása

A panasztevő / panasz előterjesztő és a kivizsgálásban részt vevő személyek.

3.6. Az adatkezelés tartama

Amennyiben a panasztevő panaszát nem a megfelelő helyen terjesztette elő, a METU illetékes kollégája az érintett tájékoztatását követően 3 napon belül intézkedik a panasz áttételéről a hatáskörrel rendelkező szervezeti egységhez. Ez esetben a megfelelő fórum / eljáráshoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatóban megjelölt időtartam az irányadó.

A jelen tájékoztató alá tartozó panaszkezelési eljárás során kezelt személy adatok megőrzési ideje a panaszügy lezárásától számított legalább 3 évhez igazodik. Amennyiben a panasz nyomán, azt követően hatósági-bírószági vagy egyéb jogvitás eljárás indul, akkor ezen eljárás jogerős lezárásáig.

3.7. Adatok továbbítása, címzettek

Adatkezelő harmadik országba nem továbbít adatot.

Adatkezelő különös gondot fordít arra, hogy az adatokhoz kizárólag az adott feladat ellátásáért felelős szervezeti egységek jogosultsággal rendelkező munkatársai, megbízottjai férjenek hozzá. Amennyiben panasztevő a panasz előterjesztésekor kéri személyes adatai zártan kezelését, akkor a panaszkezelés során a megadott személyes adatait/személyazonosságát a METU ennek megfelelően bizalmasan, zártan kezeli. Ilyenkor ezen adatokhoz csak a panaszkezelési eljárás lefolytatására – különösen a bejelentést kezelő, nyilvántartást vezető -, titoktartásra kötelezett személyek férnek hozzá. A panaszügy vizsgálata során azonban a vizsgálatot végző személyek nem bírnak tudomással a panasztevő személy személyazonosságáról.

Adatkezelő a kezelt adatokat a fenntartó (BKF Fenntartó Korlátolt Felelősségű Társaság, székhely: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9.) és cégcsoportjába tartozó társaságoknak továbbítja, abban az esetben, ha a konkrét panaszügyben a vizsgálat során megalapozható az érintettség, a Szabályzatban foglaltak betartásával.

4. Az adatok bizalmassága és biztonsága

Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmasan kezeli, az adatok megőrzése érdekében megtesz minden az adattároláshoz, feldolgozáshoz kapcsolódó informatikai és egyéb biztonságos adatkezelést elősegítő intézkedést.

Az adatkezelő és az adatfeldolgozó a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja.

Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és működteti, hogy a kezelt adatok

- kizárólag az arra feljogosított számára legyenek hozzáférhetők,
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek legyenek szerverszintű és alkalmazás szintű védelmi eljárások révén,
- az adatok változatlansága és a változtatások igazolhatósága biztosított legyen,
- az adatok rendelkezésre álljanak az adatkezelés teljes tartama alatt.

5. Az Önt megillető jogok

Tájékoztatjuk, hogy az Önt jogszabály alapján megillető jogokat az adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu email-címen érvényesítheti.

A GDPR 21. cikke alapján az érintett jogosult a rá vonatkozó személyes adatok kezelése elleni **tiltakozásra** az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból **bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján** alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást 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.

A GDPR 15. cikke alapján az érintett kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való **hozzáférést** az alábbiak szerint:

Az érintett 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 a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érinti a hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A GDPR 16. cikke alapján az érintett jogosult az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat **helyesbítését** kérni.

Az érintett erre vonatkozó kérése esetén az adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

A GDPR 17. cikke alapján az érintett jogosult az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat **törlését** kérni az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérje, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a tiltakozik a közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés ellen;
- c) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- d) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban (magyar jogban) előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

Amennyiben az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

Az Érintett törlési jogának korlátozására csak a GDPR-ban írt alábbi kivételek fennállása esetén kerülhet sor, azaz a fenti indokok fennállása esetén a személyes adatok további megőrzése

jogszerűnek tekinthető:

- ha a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy
- ha valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés, vagy
- ha közérdekből végzett feladat végrehajtása, vagy
- ha az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása miatt, vagy
- ha népegészségügy területén érintő közérdekből,
- ha közérdekű archiválás céljából, vagy
- ha tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy
- ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

A GDPR 18. cikke alapján az érintett jogosult az adatkezelőtől a rá vonatkozó **személyes adat kezelésének korlátozását** kérni az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett 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 az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

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

A GDPR 20. cikke alapján az érintett jogosult a rá vonatkozó személyes adatok **hordozhatóságára** az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- ha az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása, vagy az Érintettel kötött szerződés teljesítése
- és az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jogot. Az adathordozás joga nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

Az adatok hordozhatóságához való jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

6. Kérdések, az érintett jogorvoslati joga bíróság előtt, felügyeleti hatósághoz címzett panasz

Adatvédelemmel kapcsolatos kérdéseivel, kéréseivel kérjük, forduljon hozzánk az adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu e-mail címen!

Az Ön megkeresésére tájékoztatás kérése esetén legfeljebb 30 napon belül, az Ön által megadott elérhetőségen válaszolunk.

Az érintett által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a

lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR-t.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

telefon: +36 (1) 391-1400

fax: +36 (1) 391-1410

honlap: www.naih.hu

Budapest, 2026.03.27.