

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ A RÖGZÍTETT VONALÚ TELEFONBESZÉLGETÉSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSRŐL

Pannonjob Kft.

Rögzített vonalú telefonbeszélgetés

Adatkezelő: Pannonjob Humán Szolgáltató és Tanácsadó Kft.

székhely: 8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100.

e-mail cím: info@pannonjob.hu

telefonszám: +36 22 554 190

képviseli: Molnár Attila ügyvezető

adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetőségei: Dr. Bölcskei Krisztián,
info@adatvedelmiauditor.hu, dr.bolcskei.krisztian@adatvedelmiauditor.hu

Rögzített vonalú telefonbeszélgetés adatkezelésének összefoglaló táblázata	
Cél	minőségjavítás, az érintetti, felhasználói igények és problémák dokumentálása és hatékonyabb elintézése, valamint adatvédelmi hozzájárulás és adategyeztetés
Jogalap	önkéntes hozzájáruláson alapul
Érintettek	Minden természetes személy, aki hozzájárult a rögzített vonalú telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő kommunikációhoz
Adatkategória	Érintett személyes adatai, melyeket Adatkezelő az érintettől tárol, vagy az Érintett a telefonbeszélgetés során közöl.
Időtartam	3 évig, vagy Érintett hozzájárulásának visszavonásáig.
Mód	elektronikusan
Forrás	Érintettek

1. Mi az adatkezelés jogalapja?

Az adatkezelés jogalapja: az érintett hozzájárulása tekintettel arra, hogy az Adatkezelő számára jogszabály a rögzített vonalú ügyfélszolgálat működtetését kötelezően nem írja elő.

2. Kik az érintettek?

Minden természetes személy, aki hozzájárult a rögzített vonalú telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő kommunikációhoz

3. Melyek az adatkezelés során kezelt adatok körei és céljai?

A kezelt adatok köre és célja:

hívás azonosítója	azonosítás
név	azonosítás
hang	azonosítás
telefonszám	kapcsolattartás
a hívás időpontja	azonosítás
a beszélgetés során megadott személyes adatok	adategyeztetés
adatvédelmi hozzájárulás	jogszabályi kötelezettség teljesítésének bizonyítása

4. **Mi az adatkezelés célja?**

Az adatkezelés céljai:

- minőségjavítás,
- az érintetti, felhasználói igények és problémák dokumentálása és hatékonyabb elintézése, valamint
- adatkezelési hozzájárulás rögzítése és
- adategyeztetés bizonyítható végrehajtása.

5. **Meddig tart az adatkezelés?**

Az adatkezelés időtartama: 3 évig vagy az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig.

6. **Mi az adatkezelés módja?**

Az adatkezelés módja: elektronikusan történik.

7. **Honnan vannak az adatok?**

Adatok forrása: közvetlenül az érintettől.

8. **Történik adatközlés harmadik fél számára?**

Adatközlés: harmadik fél számára nem kerül közlésre.

9. **Hogyan biztosítja az adatok védelmét az Adatkezelő?**

Adatkezelő betartja a nemzetközileg elfogadott biztonsági szabványokat és a bizalmas ügyféladatakhoz kapcsolódó információbiztonsági irányítási rendszere ISO/IEC 27001:2013 független tanúsítvánnyal rendelkezik. Az adatvédelemre, a titoktartásra és a biztonságra vonatkozóan belső szabályozást, eljárásokat és képzéseket magában foglaló keretrendszert alakított ki és a rendelkezésre álló adatok biztonsága érdekében a hozott intézkedéseket rendszeresen felülvizsgálja.

Adatkezelő a fentiek alapján gondoskodik az adatok fizikai és informatikai (logikai) biztonságáról, így az Adatkezelő az adatokat megfelelő szervezési és technikai intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetlenné válás ellen.

Adatkezelő az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika és tudomány mindenkori fejlettségére és több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- a. az adatkezeléshez használt eszközök (a továbbiakban: adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek általi hozzáféréseinek megtagadásáról,
- b. az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának megakadályozásáról,
- c. az adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról,

- d. az adatkezelő rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés útján történő használatának megakadályozásáról,
- e. arról, hogy az adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férjenek hozzá,
- f. arról, hogy ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely címzettek továbbították vagy továbbíthatják, illetve bocsátották vagy bocsáthatják rendelkezésére
- g. arról, hogy utólag ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy mely személyes adatokat, mely időpontban, ki vitt be az adatkezelő rendszerbe
- h. a személyes adatoknak azok továbbítása során vagy az adathordozó szállítása közben történő jogosulatlan megismerésének, másolásának, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról
- i. arról, hogy üzemzavar esetén az adatkezelő rendszer helyreállítható legyen.
- j. arról, hogy az adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével sem lehessen megváltoztatni.

10. Történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás?

Automatizált döntéshozatal, profilalkotás: az adatkezelés kapcsán illet az Adatkezelő nem végez.

11. Milyen jogaim vannak?

- a. Az érintettek meghatározott jogokkal rendelkeznek saját személyes adataik tekintetében és az Adatkezelő köteles lehetővé tenni ezen jogok érvényesítését.
- b. A tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés: Az érintetteknek joga van ahhoz, hogy tájékoztatást kérjen a kezelt adatokról, továbbá, hogy hozzáférjen az általunk, mint Adatkezelő által kezelt személyes adatokhoz. Amennyiben ezt a jogát gyakorolni kívánja, kérjük, küldjön e-mailt az adatvedelem@pannonjob.hu címre.
- c. A személyes adatok helyesbítése: Az Adatkezelő által kezelt személyes adatok frissítése vagy a hiányos adatok kiegészítése céljából, kérjük, küldjön e-mailt az adatvedelem@pannonjob.hu e-mail címre.
- d. Hozzájárulás visszavonása: Amikor az adatok kezelése az érintett hozzájárulásán alapul, az érintettnek jogában áll hozzájárulását bármikor visszavonni. Személyes adatainak Adatkezelő által történő kezeléséhez adott hozzájárulásának visszavonásához, kérjük, küldjön e-mailt az adatvedelem@pannonjob.hu címre.
- e. A törléshez való jog: Amennyiben az érintett adatait törölni kívánja, kérjük, küldjön e-mailt az adatvedelem@pannonjob.hu címre.
- f. A korlátozáshoz való jog: Az érintett jogosult arra, hogy korlátozza az adatkezelést, ha valamelyik feltétel fennáll:
 - 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;
 - az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
 - az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
 - az érintett a GDPR 21. cikk (1) bekezdése szerint 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 érintett jogos indokaival szemben.

Az adatkezelés korlátozásához való jog érvényesülése érdekében az Adatkezelő a tárolásra korlátozza az adatkezelést

- ha az adatok törlésének lenne helye, de az érintett írásbeli nyilatkozata vagy az Adatkezelő rendelkezésére álló információk alapján megalapozottan feltételezhető, hogy az adatok törlése sértené az érintett jogos érdekeit, a törlés mellőzését megalapozó jogos érdek fennállásának időtartamára,
- ha az Infotv 20. § a) pontjában meghatározottak szerint (tehát jogellenes adatkezelés miatt) az adatok törlésének lenne helye, de az adatkezelő vagy más közfeladatot ellátó szerv által vagy részvételével végzett, jogszabályban meghatározott vizsgálatok vagy eljárások során az adatok bizonyítékként való megőrzése szükséges, ezen vizsgálat vagy eljárás végleges, illetve jogerős lezárásáig,
- ha az Infotv 20. § a) pontjában meghatározottak szerint (tehát jogellenes adatkezelés miatt) az adatok törlésének lenne helye, de az Infotv 12. § (2) bekezdésében foglalt dokumentációs kötelezettség teljesítése céljából (nemzetközi adattovábbítás speciális esetei miatt) az adatok megőrzése szükséges, a 25/F. § (4) bekezdésben meghatározott időpontig (10 évig).

Amennyiben az érintett adatai korlátozását (zárolását) kívánja, kérjük, küldjön e-mailt az adatvedelem@pannonjob.hu címre

A tiltakozáshoz való jog: Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, a következő esetekben:

- ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, ideértve a profilalkotást is;
- ha az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, ideértve a profilalkotást is;
- személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, ideértve a profilalkotást is.

Tekintettel arra, hogy a tiltakozás jogának feltételei nem állnak fenn, az érintettek nem tudnak ezzel a joggal.

g. Az adathozhatóságához való jog: Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az 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 jogszabályi feltételek fennállnak. Tekintettel arra, hogy a tiltakozás jogának feltételei nem állnak fenn, az érintettek nem tudnak élni ezzel a joggal. .

h. A fentiekben részletezett jogok kívül az érintetteknek egyéb jogai is lehetnek a személyes adatokkal kapcsolatban. Amennyiben ezen jogok bármelyikével élni kíván, kérjük, küldjön e-mailt az adatvedelem@pannonjob.hu címre.

i. A személyes adatok általunk történő felhasználásával kapcsolatos esetleges panaszait - a panasz részleteivel együtt – kérjük e-mail útján küldje meg az adatvedelem@pannonjob.hu címre, vagy forduljon közvetlenül az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez.

12. Hol és hogyan kérhetek részletes tájékoztatást az adatok kezeléséről, továbbításáról, valamint hol és hogyan élhetek jogaimmal?

Adatkezelő felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintettek tájékoztatás kérésüket, hozzáférési jogukat, valamint egyéb jogaik gyakorlását az adatvedelem@pannonjob.hu e-mail címre, vagy Adatkezelő más elérhetőségre küldött nyilatkozattal tehetik meg. Az Adatkezelő a nyilatkozatot a beérkezéstől számított legrövidebb időn belül megvizsgálja és megválaszolja, valamint megteszi a szükséges lépéseket a nyilatkozatban, a Belső Adatvédelmi Szabályzatban, valamint jogszabályban foglaltak alapján.

13. Hova fordulhatok az önrendelkezési jog megsértése esetén?

Joga van panaszt benyújtani a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz amennyiben vélelmezi, hogy sérültek a jogai.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

www: <http://www.naih.hu>

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

A jogaival és a hatósághoz benyújtandó panasz részleteivel kapcsolatos további információért keresse fel az alábbi honlapot: <http://naih.hu/panaszuegyintezes-rendje.html>.

Az érintett a jogainak megsértése esetén a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz is fordulhat és többek között sérelemdíjat követelhet. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Adatkezelő köteles bizonyítani.

14. Mi történik, ha az érintett nem szolgáltat adatokat?

Amennyiben érintett nem kíván hozzájárulni a rögzített vonalú adatkezeléshez, úgy az Adatkezelő lehetővé teszi az érintett számára, hogy nem rögzített vonalon keresztül kerüljön kapcsolatba az Adatkezelővel.

Ehhez külön vonalat biztosít az érintettek számára a következő telefonszámon:...

A jelen adatvédelmi tájékoztató 2018. május 24-én került elfogadásra és utoljára 2020.01.12.-én került módosításra.