

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ A RÖGZÍTETT VONALÚ TELEFONBESZÉLGETÉS KAPCSÁN

Az Adatkezelő Pannonjob Humán Szolgáltató és Tanácsadó Kft. (székhely: 8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100., képviseli: Molnár Attila ügyvezető, e-mail cím: info@pannonjob.hu, adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetőségei: Dr. Bölcskei Krisztián, postai úton elérhető az Adatkezelő székhelyén, e-mail-ben az info@adatvedelmiauditor.hu címre küldött e-mail útján, tel.: +36 80 343 333, +36 22 533 333, +36 22 554 170) ezúton tájékoztatja Önt a rögzített vonalú telefonbeszélgetés során történő kezeléséről:

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. 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

1/5

2. 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.

3. Kik az érintettek?

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

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, automatizáltan 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 ügyfeladatokhoz 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 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 címzettnek 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,

2/5

- 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 ilyen nem történik.

11. Milyen jogai vannak az érintetteknek?

Az érintett jogai és jogalapok viszonyát a következő táblázat mutatja be, hogy az érintett számára egyértelmű legyen, hogy az alkalmazott jogalap esetén milyen jogaival élhet.

	Előzetes tájékoztatáshoz való jog	Hozzáférés joga	Helyesbítés joga	Törlés joga	Korlátozás	Adat-hordozhatóság	Tiltakozás	Hozzájárulás visszavonása
Hozzájárulás	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Megállapodás	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Jogi kötelezettség	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗
Létfontosságú érdek	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Közfeladat, közhatalmi jog.	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✗
Jogos érdek	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗

Hozzáféréshez való jog (GDPR 15. cikk)

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 az adatkezelés körülményeivel kapcsolatos információkhoz hozzáférést kapjon. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja, ha azokat érintett kéri.

3/5

Hozzájárulás visszavonásának joga (GDPR 7. cikk)

Érintett jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bek. e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen.

Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha a GDPR-ban meghatározott feltételek bármelyike megvalósul, és ebben az esetben az Adatkezelő a tároláson kívül más műveletet az adattal ne végezzen.

Ha az érintett 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.

Törléshez (elfeledtetéshez) való jog (GDPR 17. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az adatkezelésnek nincs célja, hozzájárulását visszavonta és nincsen egyéb jogalapja, tiltakozás esetén nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy ha az adatokat eleve jogellenesen kezelték, továbbá az adatokat jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen 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.

Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)

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 (automatizált adatkezelés és hozzájárulás vagy megállapodás jogalap) fennállnak.

4/5

Érintett hol és hogyan kérhet részletes tájékoztatást az adatok kezeléséről, továbbításáról, valamint hol és hogyan élhet jogaival?

Adatkezelő felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintettek tájékoztatás kérésüket, hozzáférési jogukat, valamint egyéb jogaik gyakorlását Adatkezelő postai (8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100.) vagy e-mail-es elérhetőségre (info@pannonjob.hu) 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.

A hatóság elérhetősége panasz (GDPR 77. cikk) esetén:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

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

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

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 lakóhelye szerint illetékes bíróságot itt tudja megkeresni: <https://birosag.hu/birosag-kereso>

12. 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: +36 22 554 190.

Lezárva: 2021. január hó 15.

Molnár Attila ügyvezető
Pannonjob Humán Szolgáltató és
Tanácsadó Kft.