

Adatkezelési tájékoztató

Telefonos ügyfélszolgálat hangrögzítés - Telefonos Panaszkezelés

Az **Edenred Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely/hivatalos levelezési cím: 1134 Budapest, Váci út 45., cégjegyzékszám: 01-09-266926; elektronikus elérhetőség: ugyfelszolgalat-hu@edenred.com és dpo.hungary@edenred.com; honlap címe: <https://edenred.hu/hu/>; telefonszám: +36 1 413 3333, képviseli: Balázs Krisztián, a továbbiakban: **Adatkezelő**) a vonatkozó, személyes adatok védelmét meghatározó jogszabályi rendelkezésekkel¹ összhangban az alábbiakban tájékoztatja az Érintetteket a telefonos ügyfélszolgálati hangrögzítéssel kapcsolatosan alkalmazott adatkezelésről.

1. Adatkezelés bemutatása

Az Adatkezelő munkáltatók részére a Személyi jövedelemadóról szóló törvény szerint elektronikus formában kibocsátott juttatással kapcsolatos szolgáltatásokat nyújt melynek keretében az Ügyfelek a munkavállalói nem átruházható, PIN-kóddal védett, mágneses csíkkal vagy chippel ellátott plasztik kártyát biztosít a Adatkezelő amely a Kártyaelfogadó által értékesített áru vagy nyújtott szolgáltatás jogszabályban megengedett köre ellenértékének vagy annak egy részének megfizetésére használható.

Adatkezelő kiemelt figyelmet fordít a személyes adatok védelmére, emiatt mindenkor ügyel a tisztességes és átlátható adatkezelés biztosítására, melynek alapvető követelménye az adatok kezelésére vonatkozó megfelelő tájékoztatás nyújtása. Jelen Adatkezelési Tájékoztató többek között információt nyújt a telefonos ügyfélszolgálati hangrögzítés célú adatkezelése során történő Érintettek személyes adatainak kezeléséről, a kezelt adatok megismerésének forrásairól, köréről, az adatkezelés jogalapjáról, céljáról és időtartamáról, a személyes adatokkal kapcsolatos jogokról és az azok közötti választási lehetőségekről, illetve tartalmazza azokat az elérhetőségeket is, amelyeken választ kaphat az Érintett adatvédelmi gyakorlatával kapcsolatos kérdéseire is.

Telefonos ügyfélszolgálat hangrögzítés - Telefonos Panaszkezelés	
Adatkezelés célja	Érintett telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő panaszügyintézés
Adatkezelés jogalapja	Jogi kötelezettség teljesítése [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont]; és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17./B (3)§
Kezelt adatok köre	Érintett vezetékneve; Érintett utóneve; Érintett e-mail címe, Érintett telefonszáma, Érintett hangja, Érintett Edenred Kártyájának száma, Érintett születési ideje, Érintett munkáltatójának a neve, Érintettel panaszával kapcsolatos információk
Adatkezelés időtartama	Hangfelvétel készítésétől számított 5 év
Adatfeldolgozók	Invitech Megoldások Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Edison u. 4.) adatfeldolgozás célja: telefonos ügyfélszolgálati és hangrögzítéssel kapcsolatos informatikai háttér biztosítása

Az összefoglalók csak a könnyebb áttekintés szolgájaként kérjük olvassa el a teljes tájékoztatót.

2. Érintett

Az Érintettek közé tartoznak azok akik az Adatkezelővel a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül panaszügyintézés céljából kapcsolatot vesznek fel (a továbbiakban együtt: **Érintett**).

3. A személyes adatok Adatkezelő általi megismerésének forrásai

Az Adatkezelő az Érintett személyes adatait az Érintettől a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő panaszügyintézés során közvetlenül kapja meg.

4. Adatkezelés jogalapja

¹A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló európai parlament és a tanács (EU) 2016/679 rendelete - általános adatvédelmi rendelet (GDPR); A GDPR szövege ezen a [linken](#) keresztül elérhető az Európai Unió valamennyi hivatalos nyelvére

Adatkezelő az Érintettel telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő panaszügyintézésrel kapcsolatban kezelt személyes adatok kezelésének jogalapja az **jogi kötelezettség teljesítése** [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont] és a a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17./B (3) §.

5. Adatkezelés célja, a kezelt adatok köre, az adatkezelés időtartama

- 5.1.1. Adatkezelő az telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő panaszügyintézés céljából az alábbi adatokat kezeli:
- Érintett vezetékneve; Érintett utóneve; Érintett e-mail címe; Érintett telefonszáma, Érintett hangja, **Érintett Edenred Kártyájának száma, Érintett születési ideje, Érintett munkáltatójának a neve, Érintett panaszával kapcsolatos információk.**
- 5.2.2. Az Adatkezelő hangrögzítéstől számított 5 évig tárolja a felvételeket.

6. Adatfeldolgozás

- 6.1. Az Adatkezelő az Érintett adatait a szolgáltatás nyújtása során, annak teljesítése érdekében, és ahhoz szükséges mértékben, szerződött partnerei részére átadja adatfeldolgozásra.
- 6.2. A szolgáltatásnyújtás teljesítése érdekében szükségesen igénybe vett, Adatkezelő szerződött partnerei közé tartozó adatfeldolgozók, akik által az Érintett adatai feldolgozásra kerülnek:
- **Invitech Megoldások Zrt.** (székhely: 2040 Budaörs, Edison u. 4.)
adatfeldolgozás célja: telefonos ügyfélszolgálatl és hangrögzítéssel kapcsolatos informatikai háttér biztosítása

7. Adatbiztonság, az adatok megismerésére jogosultak

- 7.1. Az adatkezelési időtartam lejártakor az Adatkezelő törli az Érintett adatait.
- 7.2. Adatkezelő gondoskodik a kezelt adatok biztonságáról, és minden intézkedést megtesz a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás, azaz annak érdekében, hogy az Érintettek személyes adatai a jogszabályoknak megfelelő védelemben részesüljenek.
- 7.3. Az Adatkezelő az adatbiztonság követelményének megtartásához szükséges intézkedések körében számítógépes adatbázisban, **automatikus és manuális** módon kezeli az Érintett adatait és intézkedett arról, hogy az Érintett adatainak kezelése zárt, és minden esetben jelszóval védett rendszerben, merevlemezre mentve történjen és e rendszereket csak a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, az ahhoz elengedhetetlenül szükséges mértékben használják az adatok megismerésére jogosultak.
- 7.4. A számítógépes rendszerek tűzfal és megfelelő vírusvédelemmel vannak ellátva.
- 7.5. Adatkezelő elvégzi a rendszer műszaki ellenőrzését és hiba észlelése vagy jelzése esetén intézkedik.
- 7.6. Adatkezelő biztosítja, hogy az adatokhoz hozzáférésére jogosultak teljeskörű, adatvédelmi szabályokról történő tájékoztatását. Adatbiztonsági garanciaként Adatkezelő vezetői tisztségviselőit és munkavállalóit titoktartási kötelezettség és jogi felelősség terheli az e tevékenységük során megismert személyes adatok tekintetében.

8. Érintetti jogok, jogorvoslati lehetőségek

- 8.1. Az Érintett kérelmére írásban vagy elektronikus úton az Adatkezelő tájékoztatást ad [GDPR 15. cikk (1) bekezdés; **tájékoztatáshoz való jog**]:
- arról, hogy milyen adatokat kezel az Érintettől;
 - az adatkezelés céljairól;
 - azon címzettek kategóriáról, akik számára a személyes adatokat átadhatja;
 - az adatkezelés időtartamáról;
 - az Érintett jogairól és a jogorvoslati lehetőségeiről.
- 8.2. A jelen pontban szabályozott eljárások kezdeményezése előtt az Érintett jogosult - elektronikus úton benyújtható - **panaszával** az Adatkezelőhöz fordulni az adatkezeléssel kapcsolatos aggályainak kiküszöbölése, valamint a jogszerű állapot helyreállítása érdekében. Adatkezelő a panaszt egy hónapon belül megvizsgálja, arról jegyzőkönyvet vesz fel és annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről az Érintettet írásban, elektronikus úton tájékoztatja. Ha az Adatkezelő az Érintett panaszának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelés jogszerű állapotát helyreállítja, vagy az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti. Ekkor az Adatkezelő az Érintett adatait 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. Az Adatkezelő a panaszról és az annak alapján tett intézkedésekről értesíti azokat, akik részére a panasszal Érintett adatot továbbította. Jelen pontban szabályozott panasz eljárás az Érintettel történő kapcsolattartás keretében az adatkezeléssel kapcsolatos aggályok kiküszöbölésére szolgál és nem vonatkozik Adatkezelő termékeivel kapcsolatos minőségi kifogásokra, elállási/felmondási jognyilatkozatokra.
- 8.3. Az Érintett kérelmére Adatkezelő a személyes adatok másolatát széles körben használt elektronikus formátumban vagy az Érintett által választott más formátumban rendelkezésére bocsátja. [GDPR 15. cikk (3) bekezdés; **hozzáférési jog, másolatkiadás iránti jog**]
- 8.4. Az Érintett kérésének megfelelően módosítjuk, pontosítjuk a személyes adatát.. [GDPR 16. cikk; **helyesbítéshez való jog**].

- 8.5. Az Érintett adataihoz való hozzáférésehez fűződő jogának gyakorlása, valamint személyes adatainak helyesbítése céljából Adatkezelőhöz fordulhat az adatkezeles-hu@edenred.com vagy a dpo.hungary@edenred.com e-mail címre küldött elektronikus levélben.
- 8.6. Az Érintett kérelmére Adatkezelő törli az Érintett személyes adatát. Az Adatkezelő a kérelem teljesítését a GDPR 17. cikk (3) bekezdésében szereplő okokból tagadhatja meg, így például abban az esetben, ha a személyes adatok jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez szükségesek, vagy a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből, vagy a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából. [GDPR 17. cikk; **törléshez való jog**].
- 8.7. Az Érintett a reklámot, promóciót, ajánlatot, nyereményjátékot tartalmazó hírlevél részére történő küldéséhez való hozzájáruló nyilatkozatát bármikor korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen visszavonhatja. illetve bejelentheti a reklám küldésének megtiltása iránti igényét. Ebben az esetben az Érintett nevét és minden egyéb személyes adatát Adatkezelő haladéktalanul törli a hírlevél nyilvántartásból és az Érintett részére a továbbiakban nem küld reklámot. A visszavonó nyilatkozat megtételére az elektronikus úton kiküldött hírlevelek alján található leiratkozás funkció segítségével, továbbá postai úton, Adatkezelő székhelyére küldött levél útján, vagy elektronikusan az adatkezeles-hu@edenred.com vagy a dpo.hungary@edenred.com e-mail címre történő levél küldéssel lehetőség van [**hozzájárulás visszavonásához való jog**]. A visszavonás nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.
- 8.8. Az Érintett jogosult kérelmezni a személyes adatok kezelésének korlátozását (zárolását)
- ha vitatja a személyes adatok pontosságát, akkor azon időtartamig kérheti az adatok zárolását, amíg Adatkezelő ellenőrzi a személyes adatok pontosságát;
 - ha az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi a személyes adatok törlését, és ehelyett azok felhasználásának korlátozását kéri;
 - Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra, de az Érintett kéri az adatok zárolását jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez [GDPR 18. cikk; **adatkezelés korlátozásához való jog (zárolás)**]
- 8.9. Adatkezelő zárolási kérelmét úgy teljesíti, hogy a személyes adatokat minden más személyes adattól elkülönítetten tárolja. Így például elektronikus adatállományok esetében külső adathordozóra kimentí, vagy a papír alapon tárolt személyes adatokat külön mappába helyezi át. Adatkezelő 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 kezeli. Az adatkezelés korlátozásának e feloldásáról előzetesen tájékoztatni fogjuk.
- 8.10. Az Érintett jogosult arra, hogy személyes adatait széles körben használt, géppel olvasható, tagolt formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa. Ezen túlmenően Adatkezelő biztosítja, hogy erre irányuló kifejezett kérelme esetén közvetlenül továbbítja Érintett adatait az Érintett által meghatározott másik adatkezelőnek. [GDPR 20. cikk (1) és (2) bekezdése; **adathordozhatósághoz való jog**].
- 8.11. Adatkezelő az Érintett kérelmének beérkezését követő egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet a hozott intézkedésekről. A kérelem megtagadása esetén Adatkezelő a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a megtagadás indokairól, valamint arról, hogy panaszt nyújthat be a Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.
- 8.12. A joggyakorlás díjmentes. Bizonyos esetekben Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, **díjat számíthat fel**, vagy **megtagadhatja** a kérelem alapján történő intézkedést, ha az Érintett az adatairól másolatot kér, vagy ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó).
- 8.13. Adatkezelő fenntartja magának azt a jogot, hogy amennyiben megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó személy kilétét illetően, akkor az Érintett **személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kéri**. Ilyen esetnek tekinthető különösen az, ha az Érintett a másolat kéréséhez való jogával él, amely esetben indokolt, hogy Adatkezelő meggyőződjön arról, hogy a kérelem a jogosult személytől származik.
- 8.14. Amennyiben az Érintett megítélése szerint az Adatkezelő megsértette a személyes adatok védelméhez fűződő jogát, vagy az Adatkezelő jogellenes adatkezelést végez, akkor a **Hatóság eljárását kezdeményezheti**. A Hatóság elérhetőségei: **postacím:** 1530 Budapest, Pf.: 5.; **e-mail cím:** ugyfelszolgalat@naih.hu; **telefonszám:** +36 (1) 391-1400; **honlap címe:** www.naih.hu.
- 8.15. Amennyiben az Érintett megítélése szerint a Adatkezelő megsértette a személyes adatok védelméhez fűződő jogát, akkor a **bírósági eljárást is kezdeményezhet** és követelheti az adatai jogellenes kezelésével vagy adatbiztonság megszegésével az Érintettnek okozott kár megtérítését, személyiségi jogsérelem esetén sérelemdíj megfizetését. Bírósági jogérvényesítés esetén az Érintett a pert lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

9. Egyéb rendelkezések

- 9.1. Amennyiben Adatkezelő módosítja az Adatkezelési Tájékoztatót, akkor erről a honlapon közleményt helyez el, hogy az Érintett megismerhesse azt.
- 9.2. Ha a Adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatja az Érintettet erről az eltérő célról és minden releváns kiegészítő információról.

9.3. Ha a Adatkezelő más címzettel is közli az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor tájékoztatja erről az Érintettet.

Hatályos: 2018. július 2. napjától.