

Adatkezelési tájékoztató a telefonos ügyfélszolgálati tevékenység által megvalósuló adatkezelésről

Hatályos: 2018. május 25-től

A Szerencsejáték Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi törvény vagy Fgytv.) 17/A. –17/B. – 17/C. §-ok alapján telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet, amelynek során hangfelvétel készítésével együtt járó adatkezelési tevékenységet folytat.

A jelen egyedi adatkezelési tájékoztató a Társaság Általános Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakkal együtt értelmezendő, amely elektronikusan is elérhető a www.szerencsejatek.hu cím alatt.

A Társaság telefonos ügyfélszolgálatának munkatársával folytatott beszélgetések az Fgytv. vonatkozó rendelkezése értelmében rögzítésre kerülnek. A hívások rögzítéséről a rögzítés megkezdésekor az ügyfél tájékoztatást kap.

1. Az adatkezelés célja

Az adatkezelés célja a Társaság ügyfeleinek gyors és hatékony tájékoztatása, a fogadói bejelentések kezelése, a felmerült panaszok, későbbi vitás esetek kivizsgálása és orvoslása, valamint az ügyfelekkel való kapcsolattartás érdekében üzemeltetett telefonos ügyfélszolgálat útján a kimenő és a bejövő hívások során folytatott beszélgetések rögzítése és felhasználása.

2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, amelyet a Társaság a fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján kötelezően végez.

3. A személyes adatok tárolásának időtartama

A rögzített beszélgetések megőrzésének ideje a Fogyasztóvédelmi törvény előírásának megfelelően **a rögzítéstől számított 5 év.**

4. Az adatkezeléssel érintett személyes adatok kategóriái

- biometrikus adat (jelen adatkezelés során az érintett hangja)
- személyazonosító adatok (az érintett neve, születési helye és ideje, anyja születési neve)
- kapcsolattartásra vonatkozó személyes adatok (e-mail cím, telefonszám, lakcím, levelezési cím)
- ügyfél azonosító adatok (azonosító szám, ügyfélkód, Player ID)
- hívás időpontjára vonatkozó adatok
- a beszélgetés során az érintett által megadott vagy a felek között elhangzott személyes adatnak minősülő adatok/információk.
-

5. Az érintettek kategóriái

Az adatkezeléssel érintett személyek a Társaság ügyfelei.

6. A hangfelvétel továbbítása

A társaság a rögzített hanganyagot bíróság, hatóságok vagy más szervezetek (pl. békéltető testület) felé, azok hivatalos megkeresése esetén, meghatározott célból és jogalap alapján adja át.

7. A személyes adatok címzettjei

A rögzítésre kerülő beszélgetésekhez az érintetten kívül a Társaság fogadói bejelentések kezelésében, a felmerült panaszok, valamint a vitás esetek kivizsgálásában részt vevő és közreműködő munkavállalói, adattovábbítás esetén a jelen tájékoztatás 6. pontja szerinti adatkezelők férhetnek hozzá.

A Társaság az érintettel folytatott beszélgetést rögzítő hangfelvételekről az érintett kérésére alkalmanként és díjmentesen másolatot készít és azt a rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel a Társaság. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait.

8. Adattovábbítás(ok)

A jelen adatkezelési tájékoztatóban részletezett és az abban foglaltak szerint rögzített személyes adatok kiadását előírhatja törvény, különösen bűnüldözési, nemzetbiztonsági, vagy honvédelmi célú felhasználásra. Ebben az esetben a Társaság a hatályos jogszabályoknak megfelelően köteles a kért adatokat az eljáró hatóság (nyomozó hatóság, bíróság) rendelkezésére bocsátani.

A fentiekén kívül a Társaság kizárólag olyan adatkezelő számára továbbítja a jelen tájékoztató szerint kezelt személyes adatokat, amelyek részére történő adattovábbításhoz az érintett hozzájárulását adja.

9. A Társaság által alkalmazott speciális adatbiztonsági intézkedések

A hangfelvételek biztonságos tárolásáról és megőrzéséről a Társaság a saját szerverein az alábbiak szerint gondoskodik.

A Társaság a rögzített hangfelvételeket kezelő adatbázisokat

- jelszóval, valamint
- az azokhoz való hozzáférést megfelelő jogosultsági szintek kialakításával védi a jogosulatlan hozzáféréstől.

A megtett védelmi intézkedések a hatékonyság és a biztonság érdekében folyamatosan ellenőrzésre és felülvizsgálatra kerülnek.

A telefonos ügyfélszolgálaton az ügyfelek azonosítása elsősorban a regisztráció során megadott személyes adatok alapján történik. Kérjük, hogy saját és fogadási biztonsága érdekében adatait ne ossza meg másokkal!

10. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül minden érintett jogosult arra, hogy amennyiben az érintett szerint az Adatkezelő vagy az általa megbízott Adatfeldolgozó tevékenységével vagy mulasztásával jogsértést követett el, vagy annak veszélyét idézte elő, úgy panaszt tegyen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (a továbbiakban: Felügyeleti Hatóság).

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:

Postacíme: 1530 Budapest, Pf.: 5.;

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu;

Telefonszám: +36 (1) 391-1400

Honlap: www.naih.hu

11. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatai kezelésével összefüggő jogait megsértették.

Szerencsejáték Zrt.