

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt. telefonos ügyfélszolgálatain hangfelvétel készítésének alkalmazásáról (ingatlanokkal és parkolással kapcsolatos ügyintézés)

A XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Zrt.) elkötelezett a XIII. kerületi lakosság szolgálata iránt, ügyeik pontos és gyors intézése mellett. Annak érdekében, hogy a telefonon érkező bejelentések, észrevételek pontos tartalmát megfelelően dokumentáljuk, telefonos ügyfélszolgálati telefonjainkon hangrögzítést végzünk, amiről az alábbiakban adunk részletes tájékoztatást:

1. Az adatkezelő megnevezése (Társaságunk adatai, elérhetőségei)

adatkezelő	XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt.
postai cím	1131 Budapest, Béke u. 65., 1555 Budapest, Pf. 86.
telefonszám	+36 1 350-3728, +36 1 350-3729
fax	+36 1 340-9144
e-mail	kozszolgaltato@kozszolgaltato.bp13.hu
honlap	www.kozszolgaltato.bp13.hu

2. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei

adatvédelmi tisztviselő	Szabóné dr. Görgényi Nóra
postai cím	1131 Budapest, Béke u. 65., 1555 Budapest, Pf. 86.
telefonszám	+36 1 350-3728, +36 1 350-3729
fax	+36 1 340-9144
e-mail	adatvedelem@kozszolgaltato.bp13.hu

3. A kezelt adatok köre

a kezelt személyes adat típusa	az adatkezelés célja
név (amennyiben megadja az érintett)	az ügyfél azonosítása
telefonszám	a hívás azonosítása, utólagos tájékoztatás kérés esetén a tájékoztatás megadása
e-mail cím (amennyiben megadja az érintett)	utólagos tájékoztatás kérés esetén a tájékoztatás megadása
hang	a hívás pontos tartalmának rögzítése
a hívás időpontja	a hívás azonosítása céljából

Ön szabadon dönt arról, hogy kíván-e telefonos ügyfélszolgálatot igénybe venni hangrögzítés alkalmazása mellett. Amennyiben igen, eldöntheti, hogy milyen személyes adatait adja meg a telefonos ügyintézés során.

4. Az adatkezelés célja

A telefonos ügyfélszolgálatokon elhangzott hívások rögzítésének a célja az ügyfélszolgálati telefonszámainkra érkező hívások pontos tartalmának rögzítése, ügyfeleink minél magasabb színvonalú kiszolgálása, az esetlegesen felmerülő panaszok mielőbbi kivizsgálása. Cél továbbá az ügyfélszolgálat fejlesztése, az ügyféli érdekek minél teljesebb érvényesítése, a megtett nyilatkozatok tartalmának visszaidézése. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)

rendeleteinek és az európai uniós adatvédelmi rendeletnek (GDPR) megfelelően a Zrt. a megjelölt céloktól eltérő célra a személyes adatokat nem használja.

5. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása, melyet azáltal ad meg, hogy a tájékoztatás elhangzását követően nem bontja a vonalat.

6. Az adatkezelés időtartama

A Zrt. a személyes adatokat az ingatlanokkal kapcsolatos ügyintézésre szolgáló ügyfélszolgálati vonalak esetében 1 évig, a parkolással kapcsolatos ügyintézésre szolgáló ügyfélszolgálati vonalak esetében a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseivel összhangban 5 évig, illetve az Ön hozzájárulásának visszavonásáig kezeli. A hozzájárulását a kozszolgaltato@kozszolgaltato.bp13.hu e-mail címre küldött levelében bármikor visszavonhatja.

7. Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések

7.1 Az adatokhoz való hozzáférés és az adattovábbítás

Az Ön által megadott személyes adatokhoz a Zrt. ügyfélszolgálati munkatársai, valamint az adott területet érintő ügyben a Zrt. meghatározott munkavállalói férhetnek hozzá, a feladataik ellátása érdekében.

7.2 Adatbiztonsági intézkedések

A Zrt. az Ön által megadott személyes adatokat adatfeldolgozó igénybevételével tárolja (UPC Magyarország Kft.). A Zrt. és adatfeldolgozója megfelelő intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatait védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen.

8. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

Kérjük, amennyiben bármilyen adatvédelemmel kapcsolatos kérdése merülne fel vagy érintetti jogait kívánja érvényesíteni, lépjen kapcsolatba velünk elérhetőségeinken. Kérelmét minden esetben megvizsgáljuk, és legkésőbb 30 napon belül választ adunk. A tájékoztatás és intézkedés díjmentes, azonban egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó kérelem esetén díjat számíthatunk fel vagy megtagadhatjuk a kérelem alapján történő intézkedést.

A hozzájárulás visszavonásához való jog

Amennyiben a személyes adatok kezelése az Ön hozzájárulásán alapul, úgy hozzájárulását bármikor visszavonhatja. Amennyiben a Társaságunkra vonatkozó valamely jogszabályi előírás ekként rendelkezik (pl. iratkezelési szabályok, levéltárba adási kötelezettség, számviteli előírások), adatainak törlésére nincs mód.

A hozzáféréshez való jog

Ön jogosult arra, hogy 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 (tájékoztatást) 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 ezt nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai,
- e) amennyiben az adatokat nem az érintettől vette fel, gyűjtötte Társaságunk, úgy a forrásukra vonatkozó minden információ,
- f) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is.

Kérelmére az adatkezelés tárgyát képező személyes adatokról másolatot adunk. A további másolatok iránti kérelmet az adminisztratív költségeken alapuló díj ellenében teljesítjük. Amennyiben kérelmét elektronikus úton nyújtja be, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban bocsátjuk rendelkezésre.

A helyesbítéshez való jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére helyesbítsük, kiegészítsük az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

A törléshez való jog (az elfeledtetéshez való jog)

Ön jogosult arra, hogy kérésére töröljük az Önre vonatkozó személyes adatokat, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amely érdekében azokat Társaságunk felvette vagy más módon kezelte;
- b) Ön visszavonta a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja (pl. Ön a továbbiakban nem kíván hírlevelet kapni, ezért leiratkozik),
- c) Ön tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező ok az adatkezelésre, vagy azért tiltakozik az adatkezelés ellen, mert az közvetlen üzletszerzés érdekében történik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat a Zrt-re alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell,
- f) a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatban került sor.

A személyes adatok nem törölhetők, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a személyes adatok kezelését előíró, a Zrt.-re alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése (pl. iratkezelési, számviteli szabályok megtartása), illetve közérdekből vagy a Zrt.-re ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- b) közérdekű archiválás, levéltári átadás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból;
- c) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére Társaságunk korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:

- a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy Társaságunk ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) a Zrt-nek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Zrt. mint adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

A tiltakozáshoz való jog

Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen, amennyiben az adatkezelés jogalapja az alábbiak közül valamelyik (ideértve az említett jogalapokon alapuló profilalkotást is):

- a) az adatkezelés közérdekű vagy a Zrt.-re ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásában végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- b) az adatkezelés a Zrt. vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

Tiltakozása esetén a személyes adatok nem kezelhetők tovább, kivéve, ha az adatkezelést olyan jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Amennyiben a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Önre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

Az adathordozhatósághoz való jog

Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó, Ön által a Zrt. rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, amennyiben az adatkezelés az Ön hozzájárulásán vagy szerződésen alapul és az adatkezelés automatizált módon történik.

9. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben adatvédelemmel kapcsolatos kérdése merül fel, amelyre nem kapott megfelelő választ, kérjük, lépjen velünk kapcsolatba a Zrt. 1. pontban megadott elérhetőségein keresztül.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban

jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye áll fenn. A NAIH elérhetőségei: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; postai cím: 1530 Budapest, Pf. 5.; tel.: +36 (1) 391-1400; fax: +36 (1) 391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu.

Amennyiben úgy ítéli meg, hogy személyes adatainak kezelésével kapcsolatban jogsérelem érte, bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A pert választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.