



EVIN

ERZSÉBETVÁROSI
INGATLANGAZDÁLKODÁSI
NONPROFIT ZRT.

A CALL CENTER ADATVÉ- DELMI ÉS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

Hatályos: 2023. december 1-től visszavonásig.

KIVONAT

Az EVIN Erzsébetvárosi Ingatlanszolgáltató Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (EVIN Nonprofit Zrt.) az érdeklődők és a meglévő ügyfelei (együtt: érintettek) számára telefonon keresztül információszolgáltatást nyújt, melynek minőségbiztosítási célú elemzése, a közölt adatok visszakereshetősége, az adatok és a telefonban elhangzottak pontosítása mind az érintettek, mind az EVIN Nonprofit Zrt. közös érdeke. Az EU Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) szempontjai alapján a jelen Tájékoztató foglalja össze az ügyfélszolgálati ügyek telefonon történő kezelésének adatkezelési és adatvédelmi információit.

EVIN Nonprofit Zrt.

Tartalom

1. Mi a Tájékoztató célja, mikortól és meddig érvényes, milyen fogalmakat használunk?	1
2. Ki az Adatkezelő, ki(k) az adatfeldolgozó(k)?	2
Az Adatkezelő:	2
Adatfeldolgozó(k):	2
3. A telefonon keresztüli ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó adatkezelésünkről	3
4. Kezelünk-e személyes adatok különös kategóriájába tartozó adatot?	4
5. Milyen szempontokat vettünk figyelembe az érdekmérlegelési teszt elvégzése során?	4
Az adatkezelés szükségességének bemutatása	4
Milyen hátrány érné az Adatkezelőt abban az esetben, ha nem végezhetné az adatkezelést?	4
Az adatkezelés miért tekinthető alkalmasnak a jogos érdek teljesülése szempontjából?	5
Van-e más alternatíva az adatkezelés céljának eléréséhez?	5
Milyen forrásból szerzett, milyen személyes adatok kezel az Adatkezelő?	5
Mi az adatkezelés időtartama?	5
Milyen érintetti körre vonatkozik az adatkezelés? Milyen kapcsolat van az érintettek és az Adatkezelő között?	5
Az érintettek számíthatnak a jogos érdek jogalapjának alkalmazásával végzett adatkezelésre?	5
Az érintettek számára egyértelmű és könnyen megérthető az adatkezelés?	6
Mik az érintettek érdekei, ésszerű elvárásai az adatkezeléssel összefüggésben?	6
Mi a valószínűsége annak, hogy az érintettek negatív hatásokat tapasztalhatnak az adatkezelés során?	7
Az adatkezelés ellehetleníti-e vagy korlátozza-e az érintettnek a GDPR 15-21. cikk szerinti jogai gyakorlását?	7
Az érdekmérlegelési teszt eredménye	7
6. Mik az Ön, mint érintett jogai?	8

1. Mi a Tájékoztató célja, mikortól és meddig érvényes, milyen fogalmakat használunk?

- 1) Ennek az Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztatónak (a továbbiakban: **Tájékoztató**) a célja az Ön, mint érintett tájékoztatása:
 - a) a személyes adatok kezelésének a parkolás során a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályoknak [így különösen AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETÉNEK (**GDPR** – a továbbiakban: **Rendelet**), továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (**Infotv.**)] történő megfelelésről;



- b) a Rendelet 5. cikke szerinti elvek (jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, elszámoltathatóság) konkrét megvalósulásának biztosítása.
- 2) A Tájékoztató érvényességét (időbeli hatályát) a fedlapon és oldalanként a láblécben szereplő dátum jelzi. Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a Tájékoztatót bármikor módosítsa és új Tájékoztatót tegyen közzé honlapján. Új verzió hatályba lépésével a korábbi verzió hatályát veszti.
- 3) A Tájékoztatóban használt fogalmak, meghatározások:
Érintett (Ön): azonosított vagy azonosítható természetes személy (azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó, egy vagy több tényező alapján azonosítható);
Személyes adat: az érintettre vonatkozó bármely információ;
Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;
Adatkezelő (Mi): az a természetes vagy jogi személy, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza;
Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
Bejövő hívás: A telefonáló az Adatkezelő ügyfélszolgálati célra megadott telefonszámát felhívja és az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkavállalónk fogadja a hívást.
Kimenő hívás: Az Adatkezelő ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkavállalója hangrögzítést lehetővé tevő telefonszámról felhívja a hívott személyt és a telefonbeszélgetés a hívott személlyel létrejön.

2. Ki az Adatkezelő, ki(k) az adatfeldolgozó(k)?

Az Adatkezelő:

neve:	EVIN Erzsébetvárosi Ingatlangezértékvédelmi Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (EVIN Nonprofit Zrt.)
adószáma:	12194528-2-42
cégjegyzékszám:	01-10-043258
székhely:	1071 Budapest, Damjanich u 12.
postai cím:	1400 Budapest, 7. posta, Pf. 67.
weboldala:	https://evin.hu/
e-mail cím:	evin@evin.hu

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:

neve:	Baksai Zoltán
postai cím:	1071 Budapest, Damjanich u 12.
e-mail cím:	dpo@evin.hu

Adatfeldolgozó(k):

1) A hangrögzítést lehetővé tevő rendszer szolgáltatója

neve:	Comnica Kft.
adószáma:	14242036-2-43
székhely:	1119 Budapest, Fehérvári út 99.
weboldala:	https://comnica.hu/



e-mail címe: support@comnica.hu

általa végzett művelet: **A Call Center működésének biztosítása, valamint a telefonos hangrögzítés.**

További adatfeldolgozót igénybe vesz-e: **NEM.**

3.A telefonon keresztüli ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó adatkezelésünkről

- 1) Ügyfélszolgálati jellegű tevékenységet végzünk a személyes, valamint e-mailen keresztül történő mód mellett telefonon is. Ez a tevékenység a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ([Fgytv.](#)) 17/A. §-a alapján az Fgytv. 2. §-ának „26. közszolgáltatás” fogalmába nem eső szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekre terjed ki.
- 2) Az EVIN Nonprofit Zrt. – mint Adatkezelő – a telefonhívás során az adatkezelésről szóló tájékoztatását három szinten nyújtja a praktikusság szempontjainak előtérbe helyezésével.
 - a) A telefonbeszélgetés megkezdésekor központi hang ad tájékoztatást arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül. A rövid tájékoztatás zárásaként a központi hang arról is tájékoztatást ad, hogy a csillag gomb megnyomásával a telefonáló részletesebb hanginformációt is kaphat az adatkezelésről.
 - b) Amennyiben a telefonáló a csillag gombot megnyomja, a hangrögzítés tényén túl tájékoztatást kap az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó személyéről, az adatkezelés jogalapjáról, a felvételek megőrzési idejéről, az érintetti jogairól és az adatkezeléssel kapcsolatos panasztétel lehetőségeiről, valamint arról, hogy hol és milyen módon érheti el a jelen írásos tájékoztatást.
 - c) Amennyiben a telefonáló igényli a további írásos tájékoztatást, akkor az Adatkezelő weboldalán és/vagy az Adatkezelő ügyfélszolgálatán ezt az Adatkezelő biztosítja számára.
- 3) **Az adatkezelés célja:** Az érintettek számára telefonon keresztül nyújtott információszolgáltatás teljesítése, annak minőségbiztosítási célú elemzése, a közölt adatok viszszerakerehetősege az adatok és a telefonban elhangzottak pontosítása érdekében.
- 4) **Az adatkezelés jogalapja:**
 - a) **A hangfelvétel elkészítéséhez:** Az érintett (Ön) hozzájárulása. [Rendelet 6. cikk (1) a)] A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha Ön a hangrögzítésről szóló tájékoztatást követően a hívást fenntartja és nem bontja a vonalat.
 - b) **A hangfelvétel tárolásához:** Az Adatkezelő jogos érdeke. [Rendelet 6. cikk (1) f)] A jogos érdek fennállását az Adatkezelő az úgynevezett érdekmérlegelési teszt elvégzésével, az abban szereplő szempontok mérlegelésével állapította meg, melyet a jelen dokumentum a „Milyen szempontokat vettünk figyelembe az érdekmérlegelési teszt elvégzése során?” pontjában bemutat.
- 5) **A személyes adatok címzettjei, a címzettek kategóriái:** A hangfelvételek elemzését végző munkavállalóink, továbbá a telefonbeszélgetések rögzítéséhez az Call Center rendszert szolgáltató Adatfeldolgozó az általa által biztosított tárhely és szoftver révén.
- 6) **A kezelt adatok köre:** Az érintett által a telefonhívás során közölt adatok (például *név; lakcím, szerződésadatok stb.*); **telefonszám** – kapcsolattartás, azonosítás; **dátum, óra, perc** – azonosítás.
- 7) **Az érintettek köre:**
 - a) **bejövő hívás esetén:** Minden természetes személy (ideértve a jogi személyek természetes személy képviselőit is), aki az ügyfélszolgálati célra megadott telefonszámot felhívja és az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkavállalóinkkal kapcsolatba lép, valamint
 - b) **kimenő hívás esetén:** Minden természetes személy (ideértve a jogi személyek természetes személy képviselőit is), akivel az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkavállalóink telefonon kapcsolatba lépnek.
- 8) **Az adatkezelés időtartama:** A hangfelvétel készítését követő 30. nap végéig.



4. Kezelünk-e személyes adatok különös kategóriájába tartozó adatot?

A személyes adatok különös kategóriáiba (ilyen a: *faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adat*) **tartozó adatot nem kérünk a telefonos ügyintézéshez.**

Kérjük a tisztelt telefonálót, hogy személyes adatok különös kategóriáiba tartozó adatot ne adjon meg a telefonálás során!

Amennyiben a telefonálás során személyes adatok különös kategóriáiba tartozó adat mégis elhangzana, ennek észlelését követően az adott telefonhívást – a személyes adatok különös kategóriáiba tartozó adat nélkül készített átirat elkészítése után – haladéktalanul töröljük a rendszerünkben.

5. Milyen szempontokat vettünk figyelembe az érdekmérlegelési teszt elvégzése során?

Az adatkezelés szükségességének bemutatása

Az Adatkezelő érzekelte, hogy ügyfelek egyre szélesebb köre igényli a személyes ügyintézési lehetőség mellett, illetve helyett, hogy egyszerű ügyeket telefonon is el tudjon intézni, vagy azok kapcsán kevés időráfordítással legalább információhoz tudjon jutni. Az Adatkezelő tapasztalatai szerint az ügyfelekkel még a személyes ügyfélszolgálaton történő személyes érintkezés is magában hordozza egyes kérdések kapcsán a félreértés lehetőségét. Ugyanakkor a személyes kommunikáció során az Adatkezelő munkatársai olyan lehetőségekkel is rendelkeznek (például az ügyfél gesztusainak, metakommunikációjának észlelése), amelyek lehetőséget adnak helyben a megértés pontosítására, de amelyek a telefonos kapcsolatban nem, vagy csak igen korlátozottan érvényesülhetnek. Annak elősegítése érdekében, hogy az Adatkezelő legalább szűrőpróba-szerűen meg tudjon győződni a telefonon történő információcsere megfelelőségéről, szükséges, hogy a rögzített beszélgetéseket az ennek ellenőrzésével is foglalkozó vezető néhány százalékban elvégezhesse, illetve egyes vitás esetekben eldönthető legyen, hogy valójában mi hangzott el az ügyfél és az ügyintéző közötti beszélgetés során. A hangrögzítés így egyszerre fontos lehet az ügyfél és az Adatkezelő – mint munkáltató – számára is.

Milyen hátrány érné az Adatkezelőt abban az esetben, ha nem végezhethné az adatkezelést?

Amennyiben egy esetleges vita esetén vagy ezzel kapcsolatos eljárásban az Adatkezelő számára nem állna rendelkezésre az ügyintézésről készített hangfelvétel, akkor ez megnehezítheti vagy ellehetetlenítheti a tényállás valósággal egyező tisztázását, illetve az Adatkezelő az állításait nem tudná bizonyítékkal alátámasztani.

Ha nem készülne hangfelvétel az ügyintézésről, akkor az ügyfél is elesne annak lehetőségétől, hogy hitelt érdemlően rámutasson az Adatkezelő munkavállalójának hibázására, mulasztására. Ilyen helyzetben az esetleg felmerülő jogvitában mindössze adott esetben két egymásnak ellentmondó állítás állna csak rendelkezésére, és nem lenne olyan bizonyíték, amely alapján egyértelműen tisztázni lehetne, hogy történt-e mulasztás.



Az adatkezelés miért tekinthető alkalmasnak a jogos érdek teljesülése szempontjából?

Az Adatkezelő által igénybe vett Adatfeldolgozó Call Center informatikai rendszere a telefonos ügyintézés alkalmával az ügyfél által elmondottakat objektív, hiteles módon rögzíti. A felvételeket a rendszer vágás, módosítás nélkül tárolja.

Van-e más alternatíva az adatkezelés céljának eléréséhez?

Mivel előre nem lehet meghatározni azt, hogy milyen tartalmú lesz a telefonos ügyintézés, illetve annak során elhangzik-e olyan nyilatkozat, amely a későbbiek során bármelyik fél számára releváns lehet, ezért az Adatkezelő megítélése szerint a Call Centeres ügyintézésről történő hangfelvétel készítésének nincs más észszerűen alkalmazható alternatívája.

Milyen forrásból szerzett, milyen személyes adatok kezel az Adatkezelő?

A Call Centeres ügyintézés két nagy kategóriára bontható.

Az elsőbe azok a hívások tartoznak, amelyekben a betelefonáló általános információk után érdeklődik és adott esetben nincs is relevanciája a hívó személye azonosításának. A második csoportba a már meglévő ügyfelek számára nyújtott információk tartoznak, amely során az ügyfél nem személyesen jelenik meg és tesz nyilatkozatot, így az azonosítása néhány adatával (név, cím, számlaszám) szükséges.

Mi az adatkezelés időtartama?

Az Adatkezelő a hangfelvételeket főszabály szerint 30 napig tárolja, ennek elteltét követően törli. Az Adatkezelő kiemeli, hogy amennyiben a telefonos ügyintézés követően olyan bírósági eljárás indul, amelyik éveken keresztül elhúzódik, akkor a hangfelvétel tárolásának az időtartamát az eljárás jogerős befejezése vagy a rendkívüli jogorvoslat lezárása jelenti.

Milyen érintetti körre vonatkozik az adatkezelés? Milyen kapcsolat van az érintettek és az Adatkezelő között?

A Call Center ügyintézés során a hangfelvétel készítése alapvetően esetleges leendő, meglévő ügyfelekre vagy az Adatkezelő volt ügyfeleire terjed ki. Az ügyfél és az Adatkezelő között tehát a GDPR (47) preambulumbekkezdése szerinti „releváns és megfelelő kapcsolat” követelménye megállapítható. Ezen felül a személyes adatoknak a csalások megelőzése céljából feltétlenül szükséges kezelése szintén az Adatkezelő jogos érdekének minősül.

Bizonyos esetekben a hangfelvétel készítése olyan érintettekre is vonatkozhat, akik valamely ügyfél képviselőjében járnak el, így különösen egy gazdasági társaság képviselőjére vagy az ügyfél által meghatalmazott személyre. Ilyen esetben az Adatkezelővel szerződést kötő természetes vagy jogi személy tekinthető ügyfélnek, a képviselő ügyintézése ezen szerződéshez kapcsolódik. Ebben az esetben a hangfelvétel készítése szükségszerűen kiterjed az ügyfelet képviselő érintett hangjára (is). A képviselő nem saját nevében jár el, nem a saját ügyét intézi, hanem a nyilatkozatait az általa képviselt természetes vagy jogi személy nevében teszi meg, és a joghatások is a képviselttel kapcsolatban állnak be. A képviselőnek tisztában kell lennie azzal, hogy a munkájának vagy feladatának ellátása szükségszerűen együtt járhat a személyes adatainak (így például hangjának) kezelésével. Erre tekintettel a képviselő és az Adatkezelő között a GDPR-rendelet (47) preambulumbekkezdése szerinti „releváns és megfelelő kapcsolat” áll fenn.

Az érintettek számíthatnak a jogos érdek jogalapjának alkalmazásával végzett adatkezelésre?

A szolgáltatók döntő többségénél telefonos ügyintézés esetén elterjedt a telefonhívások rögzítése, melyre tekintettel az érintett számára nem lehet meglepő, ha az adatkezelés ezen formája az Adatkezelő Call Centerében is megjelenik.



Az érintettek számára egyértelmű és könnyen megérthető az adatkezelés?

Az Adatkezelő **a bejövő hívások esetén** három szintű tájékoztatást ad a megértés elősegítése érdekében.

Az első szinten, a telefonbeszélgetés megkezdésekor központi hang ad tájékoztatást arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül. A rövid tájékoztatás zárásaként a központi hang arról is tájékoztatást ad, hogy a csillag gomb megnyomásával a telefonáló részletesebb hanginformációt is kaphat az adatkezelésről. Így amennyiben az első szintű tájékoztatást nem tartja elegendőnek a telefonáló, módja van arra is, hogy ugyanazon a híváson belül kapjon további információt.

Amennyiben a telefonáló a csillag gombot megnyomja, második szinten a hangrögzítés tényén túl tájékoztatást kap az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó személyéről, az adatkezelés jogalapjáról, a felvételek megőrzési idejéről, az érintetti jogairól és az adatkezeléssel kapcsolatos panasztétel lehetőségeiről, valamint arról, hogy hol és milyen módon érheti el a jelen írásos tájékoztatást.

Végül harmadik szinten, amennyiben a telefonáló igényli a további írásos tájékoztatást, akkor az Adatkezelő weboldalán és az Adatkezelő ügyfélszolgálatán ezt az Adatkezelő a jelen dokumentummal biztosítja számára.

Az Adatkezelő **a kimenő hívások esetén** kétszintű tájékoztatást ad a megértés elősegítése érdekében.

Az első szinten, a telefonbeszélgetés megkezdésekor a hívást kezdeményező munkatárs ad tájékoztatást arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül.

A második szinten, amennyiben a telefonáló igényli a további írásos tájékoztatást, akkor az Adatkezelő weboldalán és az Adatkezelő ügyfélszolgálatán ezt az Adatkezelő a jelen dokumentummal biztosítja számára.

Mik az érintettek érdekei, ésszerű elvárásai az adatkezeléssel összefüggésben?

Az ügyfelek ésszerű elvárása, hogy abban az esetben, ha nem szeretnék, hogy a Call Centerben történő ügyintézésről hangfelvétel készüljön, akkor a Call Centerekben széles körben elfogadott szakmai sztenderdek szerint bonthatják a telefonvonalat és átterhetnek más ügyintézési csatornákra (személyes ügyfélszolgálat, e-mail írása).

Abban az esetben, ha személyes ügyintézésről hangfelvétel készül, akkor az ügyfelek jogos elvárása az, hogy a felvételekhez csak egy szűk munkavállalói kör férhessen hozzá, és csak indokolt esetben. Az érintettek jogos elvárása az is, hogy a Call Center informatikai rendszerében ellenőrizhető legyen az, hogy az Adatkezelő mely munkavállalója fért hozzá a hangfelvételhez.

Az ügyfelek érdeke, hogy az Adatkezelő biztosítsa a számukra is annak lehetőségét, hogy a felvételeket visszahallgassák, illetve a hangfelvételtől másolatot kaphassanak.

Az Adatkezelő adatkezelése megfelel ezen érintetti elvárásoknak.

Az Adatkezelő szűk körben határozta meg a hangfelvételekhez történő hozzáférést. Csak azok a munkavállalói férhetnek hozzá az érintettek személyes adataihoz, akiknek a munkakörük ellátásához ez szükséges és számukra az Adatkezelő a jogosultságkiosztásra alapján a hozzáférést engedélyezte.

Az Adatkezelő azt is meghatározta, hogy milyen esetben lehet visszahallgatni a felvételt: ha valamely eljárásban bizonyítékként be kell csatolni vagy ha az ügyfél ezt kéri, illetve, ha az ügyfél valamilyen GDPR szerinti érintetti jogát kívánja gyakorolni. Ezen túlmenően a felvételek felhasználhatóak a munkavállaló munkavégzésének ellenőrzésére, de ebben az esetben az értékelés semmilyen módon nem hat ki az érintettre: az ellenőrzés célja annak megállapítása, hogy az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs az Adatkezelő, mint munkáltató által meghatározott követelmények szerint járt-e el.

Az informatikai rendszer naplózza azt is, hogy mely munkavállaló, mikor, milyen személyes adatokon és milyen adatkezelési műveletet hajtott végre.



Az Adatkezelő előre egyeztetett időpontban díjmentesen biztosítja a hangfelvétel meghallgatását az ügyfelek számára az ügyfélszolgálatán, illetve hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. Amennyiben az ügyfél kéri, az Adatkezelő a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton bocsátja az ügyfél rendelkezésére.

Mi a valószínűsége annak, hogy az érintettek negatív hatásokat tapasztalhatnak az adatkezelés során?

Az Adatkezelő álláspontja szerint, ha az ügyfél és az Adatkezelő munkavállalója között normális, tárgyilagos, az ügyintézés tárgyáról szóló beszélgetés zajlik, akkor annak rögzítése, bizonyos esetekben történő visszahallgatása, nem jelenthet kedvezőtlen hatást a magánszférára.

Az adatkezelés ellehetetleníti-e vagy korlátozza-e az érintettnek a GDPR 15-21. cikk szerinti jogai gyakorlását?

Az érintett a GDPR-rendelet 15. cikke szerinti tájékoztatáshoz való jogát teljeskörűen tudja gyakorolni, mivel az Adatkezelő az ügyfél kérésére tájékoztatást nyújt a 15. cikk (1) bekezdésében felsorolt körülményekről. Az Adatkezelő továbbá biztosítja az ügyfelek számára ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását előre egyeztetett időpontban, illetve hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. Amennyiben az ügyfél kéri, az Adatkezelő a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton bocsátja az ügyfél rendelkezésére. Az ügyfél ezen jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

A hangrögzítés sajátosságára tekintettel az érintett helyesbítéshez fűződő joga nem értelmezhető a hangfelvétel vonatkozásában. Nem képzelhető el olyan eset, amikor az Adatkezelő teljesíteni tudja az ügyfélnek a rögzített és tárolt felvétel tartalmának a helyesbítésére irányuló kérelmét. Ugyanakkor annak nincs akadálya, hogy az ügyfél egy újabb, későbbi ügyintézés alkalmával új nyilatkozatban korrigálja a korábbi, már rögzített beszélgetésben szereplő állítását, nyilatkozatát.

Az Adatkezelő korlátozott körben tud eleget tenni az érintett törlési kérelmének, tekintettel arra, hogy a GDPR-rendelet maga is meghatároz a törlési kérelmet korlátozó rendelkezéseket. A GDPR 17. cikk (3) bekezdés e) pontja értelmében a Rendeletnek a törlésre vonatkozó rendelkezései nem alkalmazandóak abban az esetben, ha az adatkezelés szükséges jogi igények előterjesztéséhez, védelméhez. Mivel a hangfelvétel szükséges lehet az Adatkezelő jogi igényeinek védelméhez, előterjesztéséhez, erre tekintettel az Adatkezelő nem tudja teljesíteni az érintett törlési kérelmét.

A hangrögzítés sajátosságára tekintettel a GDPR 18. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti korlátozáshoz való jog nem értelmezhető. A helyesbítéshez való jognál írtakra figyelemmel, nem képzelhető el olyan eset, amikor az érintett a rögzített és tárolt hangfelvétel tartalmának a pontosságát vitathatná. Ugyanakkor a Rendelet 18. cikk (1) bekezdés b)-d) pontjai szerinti korlátozáshoz való jog gyakorlásának nincs semmilyen akadálya. Az Adatkezelő az érintett kérelmére korlátozza az adatkezelést attól függően, hogy a GDPR 18. cikk (1) bekezdés esetei közül melyikre hivatkozott a kérelmében vagy kérelme melyik esethez feleltethető meg.

Az érdekmérlegelési teszt eredménye

Az Adatkezelő a Call Centeres ügyintézés során azért készít hangfelvételt, mert az ügyintézés során mind az Adatkezelő munkavállalója, mind az ügyfél polgári jogi szempontból releváns nyilatkozatot tesznek. Ezen nyilatkozatoknak fontos szerepe lehet egy későbbi jogvita alkalmával, így például a tényállás tisztázása során. Emellett az ügyfél is jelezheti azt a vélemét, hogy az Adatkezelő munkavállalója hibázott. Ebben az esetben a hangfelvétel visszahallgatásával az Adatkezelő az ügyfél számára kedvező döntést hozhat.

Amennyiben egy hatósági eljárásban vagy polgári perben az Adatkezelő számára nem állna rendelkezésre az ügyintézésről készített hangfelvétel, akkor ez megnehezítheti vagy ellehetetlenítheti a tényállás valósággal egyező tisztázását, illetve az Adatkezelő az állításait nem tudná bizonyítékkal alátámasztani. Ugyanakkor amennyiben nem



készülne hangfelvétel a telefonos ügyintézésről, akkor az ügyfél is elesne annak lehetőségétől, hogy rámutasson az Adatkezelő munkavállalójának hibázására, mulasztására.

Az Adatkezelő az adatkezelés arányossága körében mindenekelőtt kiemeli, hogy biztosítja az ügyfelek számára annak lehetőségét, hogy a felvételeket visszahallgassák, illetve a hangfelvételtől másolatot kaphassanak. Ezen túlmenően az Adatkezelő intézkedéseket tett annak érdekében is, hogy a felvételekhez indokolt esetben, csak egy szűk munkavállalói kör férhessen hozzá, illetve az informatikai rendszerben ellenőrizhető legyen az, hogy mely munkavállaló fért hozzá a felvételhez. Az Adatkezelő megítélése szerint, ha az ügyfél és az Adatkezelő munkavállalója között normális, tárgyilagos, az ügyintézés tárgyáról szóló beszélgetés zajlik, akkor annak rögzítése, bizonyos esetekben való visszahallgatása, nem jelenthet kedvezőtlen hatást a magánszférára.

Az Adatkezelő mindezekre figyelemmel úgy értékelte, hogy a Call Centeres ügyintézésről hangfelvétel készítéséhez fűződő jogos érdek elsőbbséget élvez az érintettek jogával, érdekeivel szemben, így az adatkezelésre alkalmazható a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogalap.

6. Mik az Ön, mint érintett jogai?

- 1) Ön az Ügyfélszolgálaton személyesen, illetve az evin@evin.hu e-mail címen kérelmezheti tőlünk:
 - a) személyes adataihoz való hozzáférést,
 - b) személyes adatainak helyesbítését,
 - c) személyes adatainak törlését,
 - d) az adott adatkezelés korlátozását,
 - e) személyes adatainak hordozhatóságát,
 - f) továbbá tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.
- 2) Bármely érintetti jogának gyakorlására irányuló kérelemről is legyen szó, indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül kötelesek vagyunk Önt tájékoztatni a kérelem nyomán hozott intézkedéseinkről. Szükség esetén – figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát – ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról azonban kötelesek vagyunk a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatni Önt.
- 3) Amennyiben nem tennénk intézkedéseket az Ön kérelme nyomán késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül, akkor is kötelesek vagyunk tájékoztatni Önt az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy:
 - a) Ön panaszt nyújthat be a Hatósághoz
A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei
Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Telefon: +36 1 391 1400
Telefax: +36 1 391 1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Web: <https://naih.hu/>
 - b) élhet bírósági jogorvoslati jogával, a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt (a törvényszékek elérhetőségéről az alábbi linken tájékozódhat: <https://birosag.hu/birosag-kereso>).
- 4) Ha megalapozott kétségeink lennének az Ön személyazonosságával kapcsolatban valamely érintetti jogának gyakorlására irányuló kérelme benyújtása során, akkor további, a személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérhetjük Öntől. Amennyiben bizonyítható, hogy nem áll módunkban Önt azonosítani, megtagadhatjuk az érintetti jog gyakorlására irányuló kérelme teljesítését.
- 5) Az érintetti kérelmekre vonatkozó tájékoztatás és intézkedés főszabály szerint díjmentes. Ha azonban a kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy



a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre észszerű összegű díjat számíthatunk fel, vagy megtagadhatjuk a kérelem alapján történő intézkedést. A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása azonban minket terhel.

- 6) További tájékoztatásért kérjük, olvassa el a <https://evin.hu/> weboldalunkon található részletes adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatót!

