

Adatkezelési tájékoztató

telefonos ügyfélszolgálati tevékenység által megvalósuló adatkezelésről

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 Szerencsejáték Zrt. 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 Szerencsejáték Zrt. 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 Szerencsejáték Zrt. 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 Szerencsejáték Zrt. 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.

1. 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 Szerencsejáték Zrt. 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.

2. A Szerencsejáték Zrt. által alkalmazott speciális adatbiztonsági intézkedések

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

A Szerencsejáték Zrt. 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!

Érvényes: 2018.05.25.-től

Szerencsejáték Zrt.