

# TELEFONOS HANGFELVÉTEL ALKALMAZÁSÁVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT ÉS TÁJÉKOZTATÓ

## 1. BEVEZETÉS

A jelen adatkezelési tájékoztató (a továbbiakban: **Tájékoztató**) a **CENTRAL FINANCE ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG** (székhely 8800 Nagykanizsa, Petőfi utca 1., a továbbiakban: **Adatkezelő**) azon munkavállalóinak és természetes személy ügyfelek adatainak kezelésével, illetve az adatkezeléssel kapcsolatos jogaival és jogorvoslati lehetőségeivel összefüggésben nyújt tájékoztatást, akik az Adatkezelő által telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálati kommunikáció során az Adatkezelővel telefonos kapcsolatba lépnek és ezáltal a személyes adataikat kezeli (a továbbiakban **Érintett**).

## 2. AZ ADATKEZELŐ MEGNEVEZÉSE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

név: **Central Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
székhely: 8800 Nagykanizsa, Petőfi utca 1.  
telephelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 32.  
e-mail: [info@centralfinance.hu](mailto:info@centralfinance.hu)

### Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének neve, elérhetőségei

név: **Oláh Éva**  
e-mail: [info@centralfinance.hu](mailto:info@centralfinance.hu)  
telefonszám: +36-30-225-3851

## 3. AZ ADATKEZELÉS ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYZATOK, ALAPVETŐ FOGALMAK

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényt (a továbbiakban: **Infotv.**);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, a 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 rendeletet (a továbbiakban: **GDPR**);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**);
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: **Hpt.**);
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: **Mnbtv.**);
- a pénzügyi és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: **Pmt.**);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: **Fttv.**);
- a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény (a továbbiakban: **Személyazonosító tv.**);
- az Adatkezelő adatkezelési és adatvédelmi szabályzatában, vagy mellékleteiben egyébként hivatkozott további jogszabályok.

## 4. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Az adatkezelés célja a bejelentések, panaszok kivizsgálása és elbírálása.

## 5. AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) (a) pontja**; amennyiben az Érintett hozzájárulását adta személyes adatainak kezeléséhez;

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) (b) pontja**; amennyiben az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Érintett az egyik fél;

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) (c) pontja**; amennyiben az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

## 6. A KEZELT ADATOK KÖRE ÉS AZ ADATKEZELÉS KONKRÉT CÉLJA

<u>Kezelt személyes adatok és kategóriái</u>	<u>Adatkezelés célja</u>	<u>Adatkezelés jogalapja</u>	<u>Adatkezelés időtartama (törlésre előírányzott határidők)</u>
<p>Adatkezelő részére a tevékenységével összefüggésben írásban küldött ügyfélbejelentések, egyedi ügyfélkérdésekre vonatkozó üzenetek, kérések során megadott személyes adatok:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- név,</li> <li>- lakcím,</li> <li>- emailcíme</li> </ul> <p>Adatkezelő részére a tevékenységével összefüggésben telefonon tett ügyfélbejelentések, egyedi ügyfélkérdésekre vonatkozó üzenetek, kérések során megadott személyes adatok:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hang,</li> <li>- hangfelvétel egyedi azonosítószáma,</li> <li>- hívás dátuma, időpontja,</li> <li>- az azonosításhoz szükséges adatok (ügyszáma, természetes személy neve, anyja neve, születési helye és ideje),</li> <li>- az ügyintézés során elhangzott adatok.</li> </ul>	<p>Ügyfél megkeresésének rögzítése, kapcsolattartás; bejelentések, üzenetek kezelése, válaszok küldése, egyéni ügyfélkérdések kielégítése</p>	<p>GDPR 6. cikk (1) bekezdés (b) pontja</p> <p>GDPR 6. cikk (1) bekezdés (a) pontja</p>	<p>A szerződés megszűnését követő általános elévülési idő 5 (öt) év (Ptk. 6:22. § (1) bek.), de a kapcsolati adatok tekintetében legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig</p> <p>A hangfelvétel rögzítésétől számított 5 (öt) év (Ptk. 6:22. § (1) bek.)</p>
<p>Adatkezelő részére a tevékenységével összefüggésben írásban benyújtott panaszban megadott személyes adatok, de legalább a panaszt tevő magánszemély</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- neve,</li> <li>- lakcíme;</li> <li>- elektronikus panaszbejelentés esetén emailcíme</li> </ul> <p>Adatkezelő részére a tevékenységével összefüggésben telefonon benyújtott panaszban megadott személyes</p>	<p>Panasz elbírálása, nyilvántartása</p>	<p>GDPR 6. cikk (1) bekezdés (c) pontja</p>	<p>A panaszról felvett hangfelvételt, jegyzőkönyv és az arra adott válasz másolati példányait a Hpt. 288. § (2) bekezdés és fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése alapján 5 (öt) évig kell megőrizni.</p>

<p>adatok, de legalább a panaszt tevő magánszemély</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hangja,</li> <li>- hangfelvétel egyedi azonosítószáma,</li> <li>- hívás dátuma, időpontja,</li> <li>- az azonosításhoz szükséges adatok (ügyszáma, természetes személy neve, anyja neve, születési helye és ideje),</li> <li>- az ügyintézés során elhangzott adatok</li> </ul> <p>Vezetett dokumentumok:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- panaszól felvett jegyzőkönyv;</li> <li>- hangfelvétel;</li> <li>- adott válasz</li> </ul>			
--	--	--	--

## 7. HANGRÖGZÍTŐ ÜZEMELTETÉSÉNEK RÉSZLETES SZABÁLYAI

### Adatkezelői döntés a hangrögzítésről

Az Adatkezelő által működtetett telefonos ügyfélszolgálati kommunikáció során az Érintettek az Adatkezelővel telefonon keresztül kapcsolatba léphetnek. Az Adatkezelőnek a beszélgetés megkezdésekor az Érintettet tájékoztatnia kell arról, hogy a beszélgetés hanganyagát rögzítik. A tájékoztatásnak az adatkezeléssel kapcsolatosan minden tényre ki kell terjednie.

Ezen tájékoztatás során az Érintett eldöntheti, hogy hozzájárul-e, hogy az Adatkezelővel folytatott beszélgetést rögzítsék-e.

### Törvényi előírás alapján kötelező hangrögzítés (Panaszkezelése esetén)

Az Adatkezelő biztosítja, hogy az Érintett az Adatkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Adatkezelő és az Érintett közötti telefonos kommunikációt az Adatkezelő hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az Érintettet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatnia kell. Az Érintett kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A pénzügyi intézmény és a független közvetítő a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

Az Adatkezelő a panasz kivizsgálásáért az Érintettel szemben külön díjat nem számíthat fel.

Az Adatkezelő fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 (tizenöt) napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

## 8. ADATFELDOLGOZÁS, ADATTOVÁBBÍTÁS

Az Adatkezelő tájékoztatja az Érintetteket, hogy adatfeldolgozásra azon személyek köre jogosult, amelyek feladatellátásához a személyes adatok megismerése elengedhetetlen.

Adatfeldolgozót Adatkezelő a fenti adatkezelés tekintetében az alábbi Adatfeldolgozót veszi igénybe:

**Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság**, székhelye: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36., emailcíme: hivatalos.irat@telekom.hu.

Az Adatkezelő az Érintett adatait kizárólag az Érintett előzetes írásbeli hozzájárulása alapján vagy jogszabályba foglalt kötelezettség teljesítése esetén továbbítja harmadik személy részére.

Az Adatkezelő a GDPR 13. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján rögzíti, hogy harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbít általa kezelt adatot.

## 9. AZ ÉRINTETT JOGAI

Az Érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről; valamint kérheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való zárolást, hozzáférést/betekintést, személyes adatainak helyesbítését; adatainak törlését az Adatkezelő emailcímén; az adatkezelés korlátozását. Az Adatkezelő mindezekkel kapcsolatos döntését a kérelem beérkezését követő 30 (harminc) napon belül köteles az Érintettel közölni.

### Hozzáférési jog

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől kérésére tájékoztatást kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. A hozzáféréshez való jog magába foglalja a hangfelvétel  visszahallgatása iránti, másolat iránti jegyzőkönyv iránti kérelem jogát.

### Törléshez való jog (az „elfeledtetés joga”)

Az Érintettet megilleti a jog, hogy kérje a kezelt adatainak a törlését. A törléssel kapcsolatos kérelem akkor kerül elutasításra, ha az adatok tárolására vonatkozóan kötelezettség áll fenn.

### Korlátozáshoz való jog

Az Érintett jogosult kérni, hogy korlátozásra kerüljenek a kezelt adatai (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A korlátozás addig tart, amíg az Érintett által megjelölt indok ezt szükségessé teszi.

### Tiltakozás joga

Az Érintettet megilleti a tiltakozás joga, így jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladattal kapcsolatos kezelése, vagy az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése kapcsán végzett kezelése ellen.

### Hozzájárulás visszavonásának joga

Amennyiben az adatkezelés az Érintett hozzájárulásán alapul, az Érintett az Adatkezelő részére küldött írásos nyilatkozattal bármikor visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott, valamint az egyéb jogi alapon végzett adatkezelések jogszerűségét. Adatkezelő felhívja egyúttal a figyelmet, hogy tekintettel arra, hogy a hozzájárulás megadására ráutaló magatartással kerül sor, az adatkezelés tekintetében adott hozzájárulás a ráutaló magatartás ismételt (későbbi) tanúsításával újra megadottá válik.

## **Panasz és jogorvoslat**

Az érintett jogosult arra, hogy felüyeleti hatóságnál panaszt tegyen, illetőleg annak eljárását kezdeményezze, továbbá bírósági jogorvoslattal éljen, ha úgy ítéli meg, hogy az adatainak kezelésével vagy az adatkezeléssel összefüggésben megillető jogok gyakorlásával kapcsolatosan jogsérelem következett be.

A felüyeleti hatóság elérhetőségei:  
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c,  
emailcím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Bírósági jogorvoslat esetén a perre az adatkezelő székhelye szerinti bíróság illetékes, de a per – az érintett személy választása szerint – az érintett személy lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti bíróság előtt is megindítható.

A fenti jogaik tiszteletben tartása mellett kérjük az Érintetteket, hogy mielőtt a felüyeleti hatósághoz vagy bírósághoz fordulnának panaszukkal – egyeztetés és a felmerült probléma minél gyorsabb megoldása érdekében – keressék meg társaságunkat.

\*\*\*