

Adatkezelési tájékoztató

az MR Közösségi Lakásalap Közhasznú Nkft. telefonos ügyfélszolgálatának működésével összefüggően végzett adatkezelői tevékenységéhez

1. Adatkezelő megnevezése és elérhetőségei

MR Közösségi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: MR Közösségi Lakásalap)

Székhely: 1033 Budapest Polgár utca 8-10.

Postacím: 1300 Budapest, Pf. 152.

Telefon: +36 1 795 5100

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mrkl.hu

Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Király Gabriella

E-mail cím: info@mrkl.hu

2. Az adatkezelés célja

MR Közösségi Lakásalap által működtetett telefonos ügyfélszolgálati tevékenység során a fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelő és kizárólag az ügyfél hozzájárulásával végzett kötelező hangrögzítés az elhangzottak visszakereshetősége érdekében.

3. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelésre a GDPR¹ 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, jogi kötelezettség teljesítése érdekében kerül sor a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdésére figyelemmel, mely szerint „az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell” valamint a „hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni”.

4. A kezelt adatok köre

A 3. pont alapján rögzítésre kerülő hangfelvétel teljes tartalma.

5. A személyes adatok tárolásának ideje

Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésének rendelkezései szerint a „hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni”. Ennek megfelelően a hangfelvétel tárolására a rögzítést követő öt évig kerül sor.

6. A fogyasztó adatkezeléssel kapcsolatos jogai az Fgytv. alapján

6.1. A fogyasztó kérésére (ld. Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdése), a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

- biztosítani kell az MR Közösségi Lakásalap ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,
- hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

6.2. Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó az Fgytv. 17/B. § (3a) bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az MR Közösségi Lakásalap a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az MR Közösségi Lakásalap a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

7. Az érintett (fogyasztó) adatkezeléssel kapcsolatos jogai a GDPR alapján

7.1. A hozzáféréshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül MR Közösségi Lakásalaptól tájékoztatást kérjen arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy megismerje azt, hogy

a) MR Közösségi Lakásalap

- milyen személyes adatait;

- milyen jogalapon;

- milyen adatkezelési cél miatt;

- mennyi ideig

kezeli; továbbá, hogy

b) MR Közösségi Lakásalap kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait;

c) milyen forrásból származnak a személyes adatai (amennyiben nem az érintett bocsátotta azokat MR Közösségi Lakásalap rendelkezésére);

d) MR Közösségi Lakásalap alkalmaz-e automatizált döntéshozatalt, valamint annak logikáját, ideértve a profilalkotást is.

MR Közösségi Lakásalap az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett erre irányuló kérésére első alkalommal díjmentesen bocsátja a rendelkezésére, ezt követően adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az érintett jogainak védelme érdekében a MR Közösségi Lakásalap köteles meggyőződni az érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának egyezésétől, ennek érdekében a tájékoztatás, az adatokba történő betekintés, illetve azokról másolat kiadása is az érintett személyének azonosításához kötött.

7.2. A helyesbítéshez való jog

Az érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy MR Közösségi Lakásalap módosítsa valamely személyes adatát. Amennyiben az érintett hitelt érdemlően igazolni tudja a helyesbített adat pontosságát, MR Közösségi Lakásalap a kérést haladéktalanul teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségen értesíti az érintett személyt.

7.3. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog

Az érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a személyes adatai kezelését MR Közösségi Lakásalap korlátozza (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával) amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát (ebben az esetben MR Közösségi Lakásalap arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg ellenőrzi a személyes adatok pontosságát);

- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy

- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben).

7.4. A tiltakozáshoz való jog

Az érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint MR Közösségi Lakásalap a személyes adatát a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben MR Közösségi Lakásalapról kell igazolnia, hogy a személyes adat kezelését olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett

érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

7.5. A törléshez való jog

A tájékoztatóban ismertetett adatkezelés kapcsán az érintett csak akkor élhet a törléshez való jogával, ha az MR Községi Lakásalapra ruházott közhatalmi jogosítványok gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtásához az adat nem szükséges.

8. Jogorvoslathoz való jog

Ha az érintett úgy ítéli meg, hogy MR Községi Lakásalap a személyes adatainak kezelése során megsértette a hatályos adatvédelmi követelményeket, akkor

- panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu), vagy
- lehetősége van adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím), illetve a Hatóság székhelye szerint illetékes törvényszéknél nyújtja-e be keresetét. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <https://birosag.hu/birosag-kereso> oldalon. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság székhelye szerint a perre a Fővárosi Törvényszék illetékes.