



## **Adatkezelési tájékoztató a rögzített hanganyagok kezeléséről**

**A Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság** (rövidített név: **FKF Nonprofit Zrt.**, székhely: 1081 Budapest, Alföldi u. 7., adószám: 12166602-2-44, cégjegyzékszám: 01-10-043157), mint közszolgáltató (továbbiakban: **Közszolgáltató** vagy **Társaság**) a vonatkozó személyes adatok védelmét meghatározó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban az alábbiakban tájékoztatja az Érintetteket a telefonos ügyfélszolgálati hangrögzítéssel kapcsolatban alkalmazott adatkezelésről.

### **1. Alkalmazott jogszabályok**

A Közszolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a személyes adatok kezelését a mindenkor hatályos, különösen pedig az alábbiakban felsorolt jogszabályi előírásoknak megfelelően végzi:

- Magyarország Alaptörvénye;
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban Info tv.);
- 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 rendelet hatályon kívül helyezés (általános adatvédelmi rendelet), vagy más néven GDPR: General Data Protection Regulation;
- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.);
- 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről.

### **2. Értelmező rendelkezések**

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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelet („Rendelet”) és a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról („Infotv.”) alapján személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („Érintett”) vonatkozó bármely információ; 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. Az emberi hang, amennyiben az természetes személlyel összefüggésbe hozható, az adatvédelmi rendelkezések által védett személyes adat.

A hangfelvétel készítése és tárolása adatkezelésnek minősül.



A jelen tájékoztatóban használt fogalmak alatt a vonatkozó jogszabályok meghatározásai szerinti fogalmakat kell érteni.

## 2.1 Az adatkezelés jogalapja

A hangfelvétel jogalapja az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről., a Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvénynek való megfelelés, célja a telefonon történt ügyfélmegkeresés, illetve a szolgáltatáshoz tartozó üggyel kapcsolatos panasz reprodukálhatósága.

A Társaságunk jellemzően a megtett intézkedések igazolása, a megtett nyilatkozat tartalmának visszaidézése, a nyilatkozó személyének és a nyilatkozattétel időpontjának azonosítása, a beszélgetésben résztvevők jogainak megóvása érdekében rögzíti az ügyfeleivel folytatott beszélgetéseket.

A telefonos hangrögzítésre az Fgyvtv. 17/B § (3) bekezdésében rögzítettek szerint, kifejezett hozzájárulás alapján, a közszolgáltatási szerződéshez kapcsolódó ügyintézés céljából kerül sor. A beszélgetés rögzítéséről az Érintett még a telefonbeszélgetés és a hangrögzítés megkezdése előtt tájékoztatást kap, így az ennek tudatában lefolytatott beszélgetés az Érintett hozzájárulásának tekintendő.

A jogszerű adatkezelésnek szükséges, de nem elégséges feltétele az érintett hozzájárulásának beszerzése vagy a törvényi felhatalmazás [Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése]. Az adatkezelésnek ugyanis mindvégig meg kell felelnie a célhoz kötöttség követelményének, amely szerint személyes adatot kezelni csak valamely jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében lehet.

Az adatkezelés célját úgy kell meghatározni, hogy abból egyértelműen felismerhető legyen mind a hívó, mind a hívott fél érdeke. Az adatalany számára mindvégig nyilvánvalónak kell lennie, hogy személyes adatait milyen célból kezelik, vagyis az adatkezelés mely jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében nélkülözhetetlen.

Abban az esetben, ha az adatkezelő az eredetitől eltérő célra kívánja a hangfelvételt használni, akkor ahhoz szintén törvényi felhatalmazás vagy az érintett külön e célra vonatkozó, kifejezett hozzájárulása szükséges.

A hangfelvételt kizárólag az eredetileg meghatározott cél érdekében lehet felhasználni, és azt illetéktelen harmadik személynek nem lehet átadni, mely kötelezettség a szolgáltatót és az ügyfelet is egyaránt terheli.

Amennyiben a telefonbeszélgetés rögzítéséhez nem kíván hozzájárulni, azt kifejezetten közölnie kell. Ebben az esetben a telefonon keresztüli ügyintézés nem tudjuk biztosítani Önnek. Azt javasoljuk, hogy szolgáltatáshoz kapcsolódó kérdéseivel, észrevételeivel keresse fel ügyfélszolgálati irodáinkat, vagy lépjen velünk kapcsolatba egyéb közzétett elérhetőségeinken.

Az Érintett maga is készíthet felvételt a telefonbeszélgetésről, ebben az esetben is köteles azonban a jogszabályok – fentiekben teljesség igénye nélkül részletezett – rendelkezéseinek figyelembevételével eljárni, így a hangfelvételt kizárólag jogai érvényesítésével összefüggő célokból kezelheti és saját hangfelvétel rögzítésének megkezdése előtt köteles jogszabályoknak megfelelő módon előzetes tájékoztatást nyújtani.



## 2.2 Adatkezelő neve, elérhetőségei

ADATKEZELŐ MEGNEVEZÉSE	FŐVÁROSI KÖZTERÜLET-FENNTARTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ NONPROFIT RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
<b>Elérhetőségeink:</b>	
Postai címünk:	1439 Budapest, Pf.: 637
Email címünk:	fkfzrt@fkf.hu
Telefonszámunk:	06 1 459 6700, 06-80/353-353

## 2.3 Adatkezeléssel érintettek köre

Az Érintettek közé tartoznak azok, akik a Társaságunkkal a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül érdeklődés, vagy panaszbejelentés céljából felveszik a kapcsolatot (a továbbiakban együtt: Érintett).

## 2.4 A személyes adatok köre

A kezelt személyes adatok köre az Érintett hangja, vezetékneve, utóneve, fogyasztási címe, FKF Azonosítója, illetve a megkereséssel/panasszal kapcsolatos információk.

Továbbá minden olyan szolgáltatásra vagy személyre vonatkozó információ, amelyet az Érintett a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő megkeresés során közvetlenül bocsát a Társaságunk rendelkezésére.

## 2.5 Az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye

A Közszolgáltató jogosult egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatfeldolgozót megbízni és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében a részére átadott személyes adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik személynek átadni.

A hangfelvételt a Társaság erre feljogosított munkavállalói, a telefonbeszélgetésben részt vevő ügyfél, és a megfelelő jogosultsággal rendelkező hatóság vagy felügyeleti szerv (pl.: Fogyasztóvédelem, Békéltető Testület, rendőrség, ügyészség, Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatóság (NAIH), illetve a Bíróság ismerhetik meg.

Az érintettel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt mindkét félnek joga van megismerni, ezért Társaságunk igény szerint biztosítja az ügyfelei számára a hangfelvételek visszahallgatását, továbbá azok másolati példányának elektronikusan vagy postai úton történő megküldését.

Ennek teljesítésére az ügyfélszolgálatot működtető szolgáltatónak 30 napja van. A másolatot Társaságunk egy alkalommal díjmentesen bocsátja az Érintettek rendelkezésére.

Az ügyfél 3. személy részére csak akkor jogosult átadni a felvételt, ha érintettként (az adott beszélgetés tárgykörében) az érdekeinek érvényesítését szolgálja, jogorvoslati lehetőséget biztosíthat számára (hatósági vagy peres eljárásokban felhasználhatja).

Cél nélkül kezelni a felvételt nem jogosult - ez magában foglalja a közösségi portálokra, egyéb fájlmegosztó oldalakra való feltöltés tilalmát is. A nyilvános oldalára való feltöltés nem tekinthető érdekérvényesítés eszközének, hiszen jogorvoslatot nem tudnak biztosítani, az csak meghatározott szerv vagy hatóság hatáskörébe tartozik.

Tekintettel arra, hogy a hanganyag munkatársunk személyes adatait is tartalmazza egyben, így a hangfelvétel fent meghatározott törvényes céloktól eltérő kezelése jogellenes



**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI OSZTÁLY**

**Adatkezelés nyilvántartási száma:** NAIH-75278/2014.

magatartásnak minősül és felvetheti munkatársunk személyes adatainak, illetőleg a munkatársunk személyéhez fűződő jogainak megsértését.

**2.6 Adatbiztonság**

A beszélgetéseket a Társaság által az erre a célra üzemeltetett számítógépek elektronikusan, digitálisan, hangállományban rögzítik. Társaságunk ezeket a hangfelvételeket a mindenkor belső szabályozásnak megfelelően, jelenleg a beszélgetés rögzítését követő 5 évig őrzi meg, biztosítva ezzel a törvényi előírásoknak való megfelelést, továbbá a beszélgetés résztvevőinek (az Érintetteknek és Társaságunknak) a hanganyag jogérvényesítésre való felhasználhatóságát. Társaságunk korszerű mentési rendszerrel biztosítja a beszélgetések módosíthatatlanságát.

A Közszolgáltató, mint adatkezelő, illetőleg tevékenységi körében adatfeldolgozó gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adatvédelem jogszabályi előírásokban meghatározott követelményeinek teljesítéséhez szükségesek. A személyes adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy a megsemmisülés ellen.

A tisztességes és törvényes adatkezelés követelményébe ütközik az adatkezelő magatartása, ha a hanganyagot bármilyen módon manipulálja.

A hanganyagot manipuláló illetőleg a hanganyaggal visszaélő ügyféllel szemben polgári jogi, súlyosabb esetben pedig büntetőjogi felelősségre vonás kezdeményezhető.

**Az ügyfeleinket megillető jogokról bővebb felvilágosítást talál általános adatkezelési tájékoztatónkban.**

**Fővárosi Közterület-fenntartó Nonprofit Zrt.**