

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Személyes ügyfélszolgálaton történő hangrögzítéshez

1. Bevezető

Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1138 Budapest, Váci út 182., cégjegyzékszám: 01-10-042451; e-mail: vizvonalt@vizmuvek.hu, **továbbiakban: Fővárosi Vízművek Zrt./Adatkezelő**) kiemelt figyelmet fordít arra, hogy tevékenysége megfeleljen a hatályos jogszabályi követelményeknek, különösen 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 Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendeletének (általános adatvédelmi rendelet) (**továbbiakban: Rendelet**), illetve a víziközmű-szolgáltató szektor támasztotta elvárásoknak, gyakorlatoknak.

Az Adatkezelő jelen Adatkezelési tájékoztatójával (**továbbiakban: Tájékoztató**) kívánja biztosítani ügyfelei, illetve az igénylők, érdeklődők, vagy egyéb természetes személyek (**továbbiakban: Érintettek**) számára az előzetes és részletes tájékoztatást annak érdekében, hogy a hangrögzítéshez való hozzájárulásuk megadása megfelelő tájékoztatáson alapuljon.

Jelen Tájékoztató hatálya az Adatkezelő ügyfélszolgálatain (központi irodájában, valamint további budapesti és agglomerációs fiókirodákban/ügyfélszolgálati pontokon) történő hangrögzítés adatkezelésére terjed ki.

2. Adatkezelés elvei

Az adatkezelés során az Adatkezelő a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, az Érintettekkel együttműködve köteles eljárni, valamint az Érintettek számára átlátható módon igyekszik végezni adatkezelési tevékenységét. (**jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve**)

Személyes adat gyűjtését az Adatkezelő csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból végzi és Adatkezelő az Érintettek adatait a vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározott célokkal összeegyeztethető módon kezeli. Az Adatkezelő törli a személyes adatot minden olyan esetben, amikor az adatkezelés célja megszűnt, és törvényi kötelezettség, vagy jogos érdek nem áll fenn az adat további tárolásával, kezelésével kapcsolatban. (**célhoz kötöttség elve**)

Az Érintett által megadott személyes adatok az adatkezelés céljának elérése érdekében relevánsak és Adatkezelő gondoskodik arról, hogy az általa kezelt személyes adatok körét a szükségesre korlátozza. Adatkezelő nem kezel olyan adatot, amely az adatkezelés céljának eléréséhez szükségtelen. Ezen kívül minden olyan esetben törekszik az Adatkezelő az adatkezelés minimalizálására, amennyiben ezt az informatikai rendszerek és az adatkezelés céljának eléréséhez fűződő érdeke engedi. (**adattakarékosság elve**)

Az Adatkezelő minden ésszerű intézkedést igyekszik megtenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törölje vagy helyesbítse az Érintett kérése alapján, amellyel gondoskodik az adatok naprakészen tartásáról. (**pontosság elve**)

Az Adatkezelő törlési határidőket állapít meg annak biztosítása érdekében, hogy a személyes adatok tárolása a szükséges időtartamra korlátozódjon. (**korlátozott tárolhatóság**)

Az Adatkezelő a személyes adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. (**integritás és bizalmas jelleg**)

Az Adatkezelő a tudomány és technológia aktuális állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint az Érintettek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével - mind az adatkezelés módjának meghatározásakor, mind pedig az adatkezelés során olyan megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre, amelyek célja egyrészt az adatvédelmi elvek, másrészt a Rendeletben foglalt követelmények teljesítése és az Érintettek jogainak védelméhez szükséges garanciák beépítése az adatkezelési folyamatába. **(elszámoltathatóság elve)**

2. Az adatkezelés célja és jogalapja

Az Adatkezelés célja az ügyintézés pontos tartalmának rögzítése, a minőségbiztosítás, a minőség-ellenőrzés hatékonyságának növelése, valamint a visszaélés-megelőzés. A hangrögzítés további célját jelenti a hangfelvétel fogyasztóvédelmi vagy más hatóság előtti vitarendezési eljárásban való felhasználása. Az adatkezelés jogalapja az **Érintett hozzájárulása** (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont). Az Érintett a hozzájárulását bármikor visszavonhatja. A rögzítés során a hozzájárulását az ügyintézőhöz intézett szóbeli nyilatkozatával tudja visszavonni.

3. A kezelt adatok köre és az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a hangrögzítés megkezdését követően, az Érintett megfelelő azonosítása érdekében, az alábbi személyes adatok megadását kérheti: név, születési idő és hely, anyja neve, fogyasztási cím, készülékhely azonosító. A hangfelvétel további tartalma előre nem meghatározható, azt minden esetben az Érintett megkeresésének célja, témája határozza meg.

Az Adatkezelő a hangfelvételeket a hangfelvétel készítésétől számított 5 évig, vagy az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig őrzi meg. Az Érintett hozzájárulását bármikor visszavonhatja, ez azonban nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

5. A hangrögzítés menete

Az Adatkezelő személyes ügyfélszolgálatán alkalmazott hangrögzítő rendszer nincs összekapcsolva az ügyfélhívó rendszerrel, melynek következtében, amikor az Adatkezelő ügyintézője behívja az Érintett sorszámát, a hangfelvétel rögzítését az ügyintéző indítja. Az Adatkezelő ügyintézője tájékoztatja az Érintettet a hangrögzítés tényéről, azzal kapcsolatos tudnivalókról, és egyúttal kéri az Érintett adatkezeléshez történő hozzájárulását. Amennyiben az Érintett nem járul hozzá a hangfelvétel készítéshez, úgy az ügyintéző megszakítja a felvételt, és az nem kerül tárolásra.

6. Adatbiztonság

Az Adatkezelő minden tőle elvárható szükséges intézkedést megtesz az adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről, a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés megakadályozásáról. A hangfelvételhez az Adatkezelőnek csak azon munkavállalói férhetnek hozzá, akiknek annak megismerése az adott ügy elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges, valamint akiknek munkaköri leírásába tartozik a minőség-ellenőrzés.

Az Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez olyan informatikai eszközöket választ ki, amelyek garantálják, hogy a kezelt adat csak az arra feljogosítottak számára legyen hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adat hitelessége biztosított (adatkezelés hitelessége), a változatlanúsága igazolható (adatintegritás), illetve jogosulatlan hozzáférések ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

Az Adatkezelő az adatok biztonságáról megfelelő szervezési intézkedésekkel is gondoskodik.

Az Adatkezelő adatvédelmi incidens bekövetkezése esetén – kivéve, ha az nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve - indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 72 órán belül tájékoztatja az Érintettet, és a felügyeleti hatóságot (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság) az adatvédelmi incidensről. Az Adatkezelő az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, a felügyeleti hatóság tájékoztatása, valamint az Érintett tájékoztatása céljából nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az incidenssel érintett személyes adatok körét, az érintettek körét és számát, az incidens időpontját, körülményeit, hatásait, az elhárítására megtett intézkedéseket.

7. Jogok és jogorvoslatok

	Jogok	Magyarázat
1.	Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy az Adatkezelő által tárolt személyes adatait és a kezelésükkel kapcsolatos információkat megismerhesse, ellenőrizze, továbbá jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. Amennyiben az Érintett a tájékoztatását követően, az Adatkezelő adatkezelésével, vagy a kezelt adatok helyességével nem ért egyet, úgy kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, kiegészítését, törlését, kezelésének korlátozását, tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, illetve további jogorvoslati lehetőségekkel élhet.</p> <p>A fentiek értelmében az Érintett jogosult a beszélgetés tartalmának megismerésére visszahallgatás formájában, valamint a hangfelvétel-másolat kiadásának kérésére.</p>
2.	Személyes adatok helyesbítéséhez, kiegészítéséhez való jog	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy megkeresse az Adatkezelőt a pontatlan adatok indokolatlan késedelem nélküli helyesbítése érdekében. A hangfelvétel esetében ez a jog a hangfelvétel minőségének (az alapbeállítás: közepes minőségű) megválasztását, illetve az elhangzottak pontosítását jelenti.</p>
3.	Adatkezelés korlátozáshoz való jog	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy kérje az Adatkezelőtől adatai kezelésének korlátozását, ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze 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, - az Érintett tiltakozik 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.
4.	Törléshez (elfeledtetéshez) való jog	<p>Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy kérje az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok indokolatlan késedelem nélküli törlését, ha a meghatározott indokok valamelyike fennáll:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az Adatkezelő gyűjtötte vagy más módon kezelte - Érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja, - az Érintett saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs jogszerű ok az adatkezelésre, - a személyes adatokat az Adatkezelő jogellenesen kezeli. <p>Az Érintett a törléshez, elfeledtetéshez való jogával nem élhet, ha az adatkezelés szükséges</p> <ul style="list-style-type: none"> - véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való

		jog gyakorlása céljából; - népegészségügy területét érintő közérdek alapján; - a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez való jog gyakorlása lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy - jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.
5.	Adathordozhatósághoz való jog	Az Érintettnek jog van ahhoz, hogy megszerezhesse, a továbbiakban felhasználhassa az Adatkezelő rendszerében megtalálható, az Érintett által átadott „saját” adatait, saját céljaira. Minden esetben az Érintett által átadott adatokra korlátozódik a jogosultság, egyéb adatok hordozhatóságára (pl.: statisztikák) nincs lehetőség, ezért az Adatkezelő nem tudja biztosítani az adatkezelés speciális jellegére tekintettel ezen jog érvényre juttatását, helyette a hozzáférési joggal lehet élni.
6.	Tiltakozás személyes adatok kezelése ellen	Az Érintettnek joga van ahhoz, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen.

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, bármely kérelem beérkezésétől számított **25 napon belül** tájékoztatja az Érintett a hozott intézkedésekről.

Az Érintett tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés jogával élve kérheti a **hangfelvétel-másolat kiadását** az Adatkezelőtől, amelyre az alábbi részletszabályok irányadóak:

- Érintett felvétel kiadására vonatkozó igényét az Adatkezelő ügyfélszolgálati csatornáinak bármelyikén jelezheti Adatkezelő felé.
- Érintettnek kérelmében szükséges megjelölnie a hangfelvétel beazonosításához szükséges adatokat: hangfelvétel időpontja, iroda megnevezése.
- Az Adatkezelő díjmentesen - ha a folyó évben az adott hangfelvételt nézve azonos kérelmet még nem nyújtott be az Érintett az Adatkezelőhöz - biztosítja hangfelvételenként, egy alkalommal a hangfelvételtől másolat készítését, CD vagy DVD lemezre írva.
- Az Érintett csak azon hangfelvétel kiadását kérheti, amelyen egyértelműen ő folytat beszélgetést az ügyfélszolgálati munkatárssal.
- Felhívjuk az Érintettek figyelmét arra, hogy a hangfelvételek tartalmazzák az Adatkezelő munkatársainak személyes adatait, valamint tartalmazhatják az Adatkezelő bizalmas, titokvédelem alá eső üzleti adatait is, ezért annak fogyasztói céltól eltérő felhasználása (Pl.: illetéktelen személyek részére átadás, nyilvánosságra hozatal) a polgári jogi felelősségen túl, esetenként büntetőjogi felelősséget is felvethet.

Az Érintett az adatvédelemmel összefüggő általános kérdéseivel közvetlenül az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez is fordulhat: **Gróf Károly** telefonszám: 06 1 465 2400; fax szám: 06 1 435 3998; e-mail: vizvonai@vizmuvek.hu; Levelezési cím: Fővárosi Vízművek Zrt. 1397 Budapest, Pf. 512.

Az Érintett személyes adatainak az Adatkezelő általi kezelésének jogszerűsége kapcsán a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (rövidítve: NAIH; székhelye: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., postacím: 1534 Budapest, Pf.: 843, honlap: www.naih.hu, telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, központi e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu) eljárását kezdeményezheti, illetőleg a lakóhelye szerinti **törvényszékhez** fordulhat („**jogorvoslathoz való jog**”).

8. Egyéb rendelkezések

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy jelen Adatkezelési Tájékoztatót az Érintettek előzetes, írásbeli tájékoztatásán keresztül történő előzetes értesítése mellett, egyoldalúan módosítsa.

Kelt: Budapest, 2019.04.05.