

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A HDT KFT. L1 OPERÁTOROK TELEFONOS HANGRÖGZÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSRŐL

Adatkezelő: Hungaro DigiTel Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság
(Hungaro DigiTel Kft.; a továbbiakban HDT Kft. vagy Adatkezelő)

Székhelye: 2310 Szigetszentmiklós/Lakihegy, Komp u.2.

Adószáma: 10531389-2-13

Weboldala: <http://www.hdt.hu>

E-mail címe: info@hdt.hu

Telefonszám: +361 4888 500

Adatvédelmi tisztviselő: dr. Papp Ágnes, email: dpo@ahrt.hu

Adatvédelmi referens: Tóth Vilmos Balázs, email: toth.vilmos.balazs@hdt.hu

Adatkezelő fő tevékenysége: Műholdas távközlés, távközlési szolgáltatás

I. Bevezető

A HDT Kft. az alábbiakban tájékoztatja ügyfeleit, partnereit, hogy a HDT Kft. operátoraival történő telefonbeszélgetést automatikusan rögzítjük. Jelen tájékoztató a hangrögzítés adatkezelési szabályairól, az ilyen módon kezelt személyes adatokról, az adatkezelés elveiről és gyakorlatáról, valamint az érintetti jogok gyakorlásának módjáról és lehetőségeiről szól.

Adatkezelő elkötelezett a magánszféra, a személyes adatok védelme, az érintettek információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartása iránt. Adatkezelő kijelenti, hogy tiszteletben tartja partnerei, ügyfelei, látogatói személyhez fűződő jogait. A rögzített személyes adatokat bizalmasan, az adatvédelmi jogszabályokkal, nemzetközi és hazai ajánlásokkal összhangban, a jelen adatkezelési tájékoztatónak megfelelően kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

Amennyiben az adatkezelésben Érintett személynek a jelen Tájékoztatóban foglaltakon túlmenően további kérdése van, vagy a Tájékoztató valamely része számára nem egyértelmű, az további magyarázatra szorul, vagy bármilyen adatkezelést érintő kérdése, kérése van, kérjük, hogy lépjen kapcsolatba a HDT Kft-vel, mint adatkezelővel a megadott elérhetőségeken. Az Érintett kérése esetén a kérelemben foglaltaknak megfelelően, minden esetben részletes tájékoztatást nyújtunk a kezelt személyes adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységről.

A HDT Kft. adatkezelési tevékenységével kapcsolatosan felmerülő információk, az Adatkezelési Tájékoztató (továbbiakban: Tájékoztató) mindenkor érvényes verziója folyamatosan elérhető Adatkezelő székhelyén és weboldalán.

Adatkezelő fenntartja a jogot a jelen Tájékoztató egyoldalú megváltoztatására, és gondoskodik róla, hogy mindenkor a hatályos jogi előírásoknak megfelelő, aktuális adatkezelési tájékoztató legyen hozzáférhető az érintettek számára. Adatkezelő vállalja, hogy a Tájékoztató mindig a ténylegesen alkalmazott elveket és a valóságos gyakorlatot tükrözi.

II. Az adatkezeléssel érintett személyek

- az Adatkezelő L1 Operátori munkakörben lévő munkavállalói,
- a HDT Kft-hez betelefonáló ügyfelek (gazdasági társaságok, céges partnerek képviselői)

III. Ügyfélszolgálat elérhetőségei

- Tel. +36 1 4888 555
- Tel. +36 70 333 4411
- Fax +36 1 4888 566
- E-mail: noc@hdt.hu

IV. Az adatkezelés célja

- elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény előírásainak történő megfelelés biztosítása,
- Adatkezelő által végzett kritikus infrastruktúra és nemzeti létfontosságú rendszerelem körébe tartozó szolgáltatás biztonságos, zavartalan működéséhez fűződő társadalmi érdek biztosítása, védelme;
- az esetlegesen előforduló események körülményeinek vizsgálata, a bejelentett technikai vagy más jellegű problémák kezelésének, megoldásának elősegítése.
- Adatkezelő a felsorolt céloktól eltérő célra a kezelt adatokat (a hangfelvételt) nem használja fel.

V. Az adatkezelés jogalapja

- előírt jogi kötelezettség teljesítése:
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 141. § (1) alapján: „A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig kell megőrizni.”
- Eht. 138. § (10) A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 4.§.
- (5) Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.
- (6) Az üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a szolgáltató az (5) bekezdés szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az üzleti előfizető részére.

- (7) Az (5) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.
- (8) A szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

VI. A kezelt adatok köre

- az operátorokkal történő telefonos beszélgetés során elhangzottak hangfelvétele, a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikáció.

VII. Az adatkezelés jogszabályi háttere

- 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 (EU Általános Adatvédelmi Rendelet, továbbiakban: GDPR) 6. Cikk (1) bekezdés c) pont: „az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.”
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 138. § (10); 141. §;
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 4. § (5)-(8).
- munkavállalók esetében a 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyve (Mt.);

VIII. Az adatkezelés időtartama

- a hangfelvételt Adatkezelő 1 évig tárolja, az Eht. 138. (10) és a 141. § (1) bekezdésének előírása alapján.
- Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.
- a hangfelvételt 1 év elteltével a rendszer automatikusan és visszaállíthatatlanul törli.

IX. A rögzített hangfelvétel visszahallgatásának esetei

A felvételt csak olyan személy hallgathatja vissza, akinek a munkaköréhez, feladatának ellátásához az feltétlenül szükséges, ő is csak abban az esetben, ha a bejelentés tartalmát, részleteit tisztázni kell.

A felvételt harmadik személy, illetéktelen nem ismerheti meg.

X. A felvétel meghallgatás dokumentálási kötelezettsége

A rögzített felvételekbe történő belehallgatást írásban, jegyzőkönyvben kell dokumentálni. A jegyzőkönyvet Adatkezelő kijelölt vezetője számára haladéktalanul, legkésőbb a következő munkanapon át kell adni. A jegyzőkönyvben rögzíteni kell a meghallgató személy nevét és beosztását, a meghallgatás pontos idejét, a felvétel készítésének (a bejelentés) időpontját, az ügyfél (cég) nevét, a megtett intézkedést.

XI. A hangfelvétel lehetséges továbbítása

Az Adatkezelő a kezelt személyes adatokat (képfelvételt) illetéktelen harmadik személy számára nem adja át, azt nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé annak megtekintését sem. Képfelvétel csak hivatalos megkeresés során, az eljáró hatóság számára adható át.

Az eljáró hatóság megkeresésére a rögzített adatot haladéktalanul meg kell küldeni.
A felvétel/személyes adatok továbbításáról *adattovábbítási nyilvántartást* kell vezetni.

XII. Adatbiztonság

A felvételek rögzítése Adatkezelő saját rendszerén, a tulajdonában és birtokában lévő szerveren történik, Adatkezelő székhelyén. Az adatok tárolására szolgáló szervert Adatkezelő fizikailag elkülönített, zárt helyiségben tárolja, amelyhez csak a biztonsági vezető, valamint a felelős rendszermérnök férhet hozzá.

Az adatok feldolgozása informatikai eszközökkel történik, automatizált módon, a rendszert üzemeltető beavatkozási lehetőségének korlátozásával vagy kizárásával. A zárt rendszerű műszaki megoldással kiépített kamrarendszer adatbiztonsági szintje és a felvételek automatikus rögzítése igyekszik megfelelni a kor technikai és technológiai követelményeinek. Alapesetben az adatok tárolása és törlése automatikusan működik, emberi közrehatás nélkül. A felvételek kimentése és az adatok továbbítása az eljáró hatóság felé, kizárólag arra felhatalmazott adatkezelő által történik, adattovábbítási nyilvántartásban rögzítve. A rendszer minden tevékenységet automatikusan és visszakereshetően dokumentál.

XIII. Az érintett hangfelvétellel kapcsolatos külön jogai

Az érintett a beszélgetés (hangfelvétel) készítésének dátuma (év, hónap, nap, óra) alapján tudja azonosítani a felvételt.

Tájékoztatom, hogy azon érintett, akiknek jogát vagy jogos érdekét a felvétel rögzítése érinti, meghallgathatja a róla készült felvételt.

Az érintett kérheti a kezelt személyes adatairól tájékoztatását, a felvételek esetében azt, hogy az adatkezelő írásban tájékoztassa őt arról, hogy mi hallható a felvételen. Az adatkezelőnek legfeljebb 30 napon belül eleget kell tennie az érintett kérésének.

Akinek jogát vagy jogos érdekét a felvétel rögzítése érinti, a felvétel tárolási idején belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy az adatot az adatkezelő ne semmisítse meg, illetve ne törölje. A felvétel korlátozásának (zárolásának, kimentésének) kérelme szóban is előadható, amelyet adatkezelő haladéktalanul köteles megtenni, figyelemmel a tárolási és törlési határidőre, a korlátozásra vonatkozó kérelmet utólag, legkésőbb a következő munkanapon írásba kell foglalni.

Elvileg az érintett kérheti az alkalmazandó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően személyes adatainak helyesbítését és törlését is. A felvételekkel kapcsolatban ugyanakkor a felvétel helyesbítése és törlése (a tárolás határidején belül) fogalmilag és jogilag kizárt, és a tárolás idejét törvény írja elő. A kezelt személyes adatai helyesbítésére a felvétel kezelésével, például: visszahallgatásával, továbbításával kapcsolatos dokumentációk esetében van lehetősége.

Az érintett a felvételek kezelésével kapcsolatos észrevételeivel a HDT Kft.-hez fordulhat, valamint a külön részben foglaltak szerint élhet további jogaival.

XIV. Az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai és azok érvényesítése

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a kötelező adatkezelések kivételével – a felvétel kivételével kérheti egyéb adatai törlését, a felvétellel kapcsolatos adatainak törlését, visszavonását, élhet adathordozási-, és tiltakozási jogával az adatkezelő fenti elérhetőségein.

XIV.1. Tájékoztatáshoz való jog

Adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintettek részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó - a GDPR 13. és a 14. cikkben említett - valamennyi információt és - a 15–22. és 34. cikk szerinti - minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva, megfelelő módon nyújtsa.

A tájékozódáshoz való jog írásban, a fent megadott kapcsolati elérhetőségeken keresztül gyakorolható. Az érintett jogainak, személyes adatainak védelme érdekében csak a megfelelő módon azonosított érintett számára biztosítható jogainak gyakorlása. Az érintett részére, kérésére – személyazonosságának igazolását követően – szóban is adható tájékoztatás. Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy amennyiben cégünk munkatársainak kétsége támad az érintett személyazonossága felől, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérhetjük (például: arról az e-mail címről megerősítő e-mail kérése, amelyről az érintett regisztrált).

XIV.2. Az érintett hozzáféréshez való joga

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban vannak-e. Amennyiben folyamatban van személyes adat kezelése, az érintett jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és azzal összefüggő valamennyi információhoz hozzáférést kapjon.

XIV.3. Adathordozhatósághoz való jog

A kezelt adatok hordozásához való jogát az érintett személy csak korlátok között gyakorolhatja, hiszen a felvétel más személy személyes adatait is tartalmazza, ezért a felvételen hallható más személy hangjának eltorzítása nélkül csak hatósági eljárás során, az eljáró hatóság számára adható át.

XIV.4. Tiltakozás joga

Az adatkezeléssel szembeni tiltakozás joga csak korlátozottan érvényesül, és az a fent meghatározott adatkezelési célok miatt csak az adatkezeléssel együtt valósulhat meg. Tiltakozását kifejezheti azzal, hogy a telefonos kapcsolatfelvétel helyett elektronikus levelezéssel veszi fel a kapcsolatot az operátorokkal, a szolgáltatóval (Adatkezelővel).

XIV.5. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

Az adatkezelés során profilalkotásra (az egyes személyek valamely egyedi jellemzők alapján történő csoportosítására), valamint a felvételek alapján automatizált döntéshozatalra nem kerül sor.

XIV.6. A hozzájárulás visszavonásának joga

A felvételekkel kapcsolatban a korábban megadott hozzájárulás visszavonásának joga nem életszerű, és nem érvényesül, hiszen a felvételre a beszélgetés megkezdésekor sor kerül, amely törvényi kötelezettség. Továbbá a törvény által előírt adatkezelési időtartam is ellehetetleníti az ilyen típusú jog gyakorlását, így például a felvétel törlését is.

XIV.7. Eljárási szabályok

Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről.

Az érintett számára a GDPR 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15–22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- a) ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli.

XIV.8. Kártérítés és sérelemdíj

Minden olyan személy, aki az adatvédelmi rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól (amennyiben van) kártérítésre jogosult.

Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

XIV.9. Bírósághoz fordulás joga és az adatvédelmi hatósági eljárás

Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Az érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti az általános adatvédelmi rendeletet. Az érintett panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz.

A hatóság címe: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési címe: 1530 Budapest, Pf.: 5.; Telefon: +36-1-391-1400; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; web oldala: <https://www.naih.hu/>

Verziókövetés:

HDT Kft. Adatkezelési Tájékoztató (KAMERA) Dokumentum verziókövetés
--

Verzió száma	Módosítás rövid leírása	Megjegyzés	Hatálybalépés dátuma
0.1	Adatkezelési Tájékoztató (L1 operátor hangfelvétel)		2022. dec. 16.
0.2.	Jogszabályváltozások, pontosítás		2023.04.20.