

Adatkezelési tájékoztató

A telefonos hangfelvételekkel (call center) összefüggő adatkezelésekről

A SWISS MEDICAL SERVICES Egészségügyi Kft., mint a telefonos ügyfélszolgálat (call center) üzemeltetője (a továbbiakban: „adatkezelő”) ezúton teszi közzé a call center keretében végzett adatkezelésekre vonatkozó tájékoztatóját.

Az érintett természetes személyek jelen Adatkezelési tájékoztatót adatkezelő weboldalán korlátozás nélkül elérhetik. Adatkezelő fenntartja magának a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az érintett természetes személyeket adatkezelő a weboldalán keresztül tájékoztatja.

1. A személyes adatok kezelésének jogalapja

1.1. Az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) 17/B. § (3)-(3b) bekezdése szerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

2. Az érintettek és a kezelt adatok köre

2.1. Az adatkezelés érintettjei adatkezelő +36 1 225 0566 ügyfélszolgálati telefonszámán hanghívást kezdeményező természetes személyek (együttesen: “érintettek”).

2.2. A rögzített hangfelvételekkel kapcsolatban kezelt adatok: az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az érintett természetes személy közötti telefonos kommunikáció tartalma, továbbá az érintett természetes személy telefonszáma.

3. Az adatkezelés célja és időtartama

3.1. Adatkezelő call centerében a hívások rögzítése vonatkozásában az adatkezelés célja adatkezelő tevékenységével kapcsolatos panaszok kezelése, kivizsgálása.

3.2. Adatkezelő a személyes adatokat az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése szerint öt évig megőrzi. A személyes adatok jelen törvény szerinti megőrzési idő leteltével haladéktalanul törlésre kerülnek adatkezelő információs rendszereiből és nyilvántartásaiból. A hangfelvétel egyedi azonosítója a hívószámból és a hívás időpontjából áll.

4. Adatfeldolgozók igénybevétele

4.1. Adatkezelő a call center szolgáltatás technológiai üzemeltetéséhez a Magyarországon bejegyzett Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (cím: 1026 Budapest, Endrődi Sándor utca 15/C.; e-mail elérhetőség: info@opennet.hu), mint adatfeldolgozó szolgáltatásait veszi igénybe.

4.2. Adatkezelő fenntartja magának a jogot, hogy a jövőben további adatfeldolgozót vonjon be az adatkezelési folyamatba, amelyről jelen Adatkezelési tájékoztató módosításával tájékoztatja az érintetteket.

5. Az adatok megismerésére jogosult személyek köre, illetve az esetleges továbbítás feltételei

5.1. Az adatok megismerésére kizárólag adatkezelő, adatkezelővel munkaviszonyban vagy egyéb munkajogviszonyban álló természetes személyek jogosultak a panaszkezelési rendben foglaltak szerint.

5.2. Adattovábbításra kizárólag törvényi kötelezettség teljesítése esetén van lehetőség, a vonatkozó adattovábbítási nyilvántartás és nyilatkozat naprakészen tartása mellett.

6. A hangfelvételekkel kapcsolatos adatbiztonsági intézkedések

- 6.1. Adatkezelő kijelenti, hogy a hangfelvételek tárolásával kapcsolatban megfelelő fizikai, technikai, szervezési és adminisztratív adatbiztonsági intézkedéseket tett.
- 6.2. Fizikai biztonsági intézkedések: A hangfelvételek zárt gépteremben, lemezszekrényben tárolódnak, amelyhez a hozzáférés kizárólag jelen adatkezelési tájékoztató 5. pontja szerinti, az erre feljogosított személyeknek lehetséges.
- 6.3. Technikai biztonsági intézkedések: A felvételek megtekintésére a Call Center vezető jelszavának beírását követően van lehetőség.
- 6.4. Szervezési biztonsági intézkedések: kizárólag a 5.1 pontban feljogosított munkavállalók rendelkeznek jogosultsággal a videofelvételek megtekintésére.
- 6.5. Adminisztratív biztonsági intézkedések: A mindenkor megtekintést jelen Szabályzat 1. sz. mellékletét képező a hangfelvétel kiadásáról és/vagy visszahallgatásáról szóló jegyzőkönyvben rögzítik. A jegyzőkönyv tartalmazza a rögzített hangfelvételt, a személyes adat megismerésére jogosult személy nevét, az adatok megismerésének okát és idejét, az esetleges adattovábbítás tényét.

7. A felvételek visszanezésére vonatkozó szabályok

- 7.1. A felvételek visszanezésére kizárólag a 5.1 pontban megjelölt személyeknek van jogosultsága.
- 7.2. A felvételek visszanezésére fogyasztóvédelmi és panaszkezelési esetek felderítése esetén van lehetőség a panaszkezelési szabályzatban foglaltaknak megfelelően, amennyiben a jogsértések észlelése, illetve e jogsértő cselekmények megelőzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el.
- 7.3. A felvételek visszanezését minden esetben a 6.5 pontban szereplő Jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

8. Az érintetteket a hírlevelekkel összefüggő adatkezelések kapcsán megillető jogok

- 8.1. Adatkezelő adatkezelésére vonatkozó tájékoztatás adatkezelő mindenkor adatvédelmi tisztviselőjétől kérhető.
Adatvédelmi tisztviselő neve: Droppa Béla
Postacím: H-1064 Budapest, Vörösmarty utca 67.
Telefon: +36 1 605 0302
E-mail: dpo@swissclinic.hu
- 8.2. Az adatkezelő tevékenységére panasz tehető, adatvédelmi hatósági eljárás indítható az 2011. évi CXII. törvény 52.§ alapján a Felügyeleti Hatóságnál.
Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
Postacím: 1534 Budapest, Pf.: 834
Telefon: +36 (1) 391-1400
Telefax: +36 (1) 391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
- 8.3. Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A polgári per elbírálása a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek elérhetőségei és felsorolása a következő linken tekinthető meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

- 8.4. Az érintett e-mailben a dpo@swissclinic.hu címen és postai úton ajánlott levélben az adatkezelő vagy az adatvédelmi tisztviselő postai címén kérelmezheti adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen.
- 8.5. Az érintett természetes személy tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, ennek során mind a telefonbeszélgetés tartalmának megismerését, mind a hangfelvétel másolatának kiadását kérheti. A kért adatok csak az érintett természetes személy vagy a megfelelő képviseleti joggal rendelkező személy részére adhatók ki. A Fgytv. 17/B. § (3a) és (3b) bekezdése alapján az érintett kérésére, a tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell az adatkezelő ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani. Amennyiben az érintett kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésre bocsájtani. Az érintett jelen bekezdésében meghatározott jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Adatkezelő a hangfelvételt az érintett azonosítását követően adhatja ki.
- 8.6. Automatizált döntéshozatalra nem kerül sor. Jelen adatkezelés nem automatizált módon történik, így az adatkezelés során az adathordozhatósághoz való jog nem alkalmazandó.

Jelen adatkezelési tájékoztatóban nem szabályozott kérdésekben elsősorban az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény az irányadó.

Kelt: Budapesten, 2018. év május hó 25. napján

Jegyzőkönyv

Hangfelvétel kiadásáról és/vagy visszahallgatásáról

Jegyzőkönyv hangfelvétel kiadásáról és/vagy visszahallgatásáról							
Sorszám	Meghallgatás időpontja	Jóváhagyó vezető	Végrehajtó	Kiadás/visszahallgatás oka	Érintettek tájékoztatása	Adattovábbítás (kiadás) történt-e	Meghallgatáson résztvevő(k) neve
1.	2018.03.20	Dr. Kirschner András ügyvezető	Hevesi Éva CC vezető	A megtekintés okának rövid leírása	Megtörtént (milyen úton) / Nem történt meg	Igen (milyen címzett irányába) / Nem	A jóváhagyó vezető, a végrehajtó, az érintett, esetlegesen valamilyen hatóság
2.							
3.							

SWISS Medical Services Kft.

Tel.: +36-1-225-0566 | Fax: +36-1-225-0567

info@swissclinic.hu

www.swissclinic.hu

oldal 4 / 4