

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a Közbiztosítási és Ellátási Főigazgatóság telefonos ügyfélszolgálatára érkező, természetes személyek által, valamint az ügyfélszolgálat munkatársai által kezdeményezett kimenő hívások hanganyagának KEF általi kezeléséhez

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 szóló (EU) 2016/679 Európai Parlament és Tanács rendeletének (a továbbiakban: GDPR) 13. cikke alapján a Közbiztosítási és Ellátási Főigazgatóság (a továbbiakban: KEF) Önt, mint érintettet, a KEF ügyfélszolgálati hívásaival összefüggő adatkezelésről az alábbiak szerint tájékoztatja.

A személyes adatok kezelője:	Közbiztosítási és Ellátási Főigazgatóság (a továbbiakban: Adatkezelő vagy KEF)
Adatkezelő elérhetőségei:	székhelye: 1135 Budapest, Szabolcs utca 37-43. postai címe: 1389 Budapest, Pf.: 120. e-mail címe: sajto@kef.gov.hu
Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének neve, elérhetőségei:	Polgár Mónika postai címe: 1389 Budapest, Pf.: 120. e-mail címe: adatvedelem@kef.gov.hu
Az adatkezelés bemutatása	A KEF feladatellátásával összefüggő ügyfélszolgálati telefonos megkeresések fogadására szolgáló telefonvonalat a NISZ Zrt. működteti. A hívó felet (KEF Ellátotti körébe tartozó szervezet kapcsolattartóját vagy az ügyfélszolgálati vonalat hívó más magánszemélyt) gépi hang tájékoztatja arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül, melyet a NISZ Zrt. a KEF számára hozzáférhetővé tesz, melyről szóló adatkezelési tájékoztató a KEF honlapján megismerhető. Amennyiben a hangfelvétel készítésébe a hívó fél nem egyezik bele, lehetősége van a hívást megszakítani. A telefoni út mellett a KEF ügyfélszolgálati munkatársai postai úton, e-mail útján, továbbá az Ellátottak részére rendelkezésre álló KELL rendszeren keresztül is elérhetőek, így a panaszok előterjesztésére többféle mód is rendelkezésre áll. Amennyiben a hívást nem az Ellátotti kör kapcsolattartója kezdeményezte, az ügyfélszolgálati munkatárs tájékoztatja a hívót a KEF hatáskörének hiányáról. Az ügyfélszolgálat által az Ellátott kapcsolattartója felé kezdeményezett hívások rögzítéséről az ügyfélszolgálati munkatárs nyújt tájékoztatást.

Az adatkezelés (hangrögzítés) célja:	- esetleges jogvita, panasz kapcsán a tényállás tisztázása, - a KEF ügyfélszolgálati munkatársak munkájának minőségbiztosítása
A kezelt személyes adatok köre:	Általános személyes adatok (név, ellátotti szervezet neve, munkavégzés helye, munkakör, telefonszám, a hívás időpontja, terjedelme) különleges személyes adatok: az érintett hangja.
Az adatkezelés jogalapja:	Az adatkezelés közérdekű (GDPR 6. cikk (1) bek. e) pont), mivel az a KEF közfeladatainak ellátásához szükséges.
A személyes adatok tárolásának helye, jellege:	A rögzített hanganyag tárolása a NISZ Zrt. szerverén történik.
A személyes adatok tárolásának időtartama:	A felvétel rögzítésétől számított minimum 1 év, minden év januárjában az egy évnél régebbi hívások hanganyagát a NISZ Zrt. jegyzőkönyv felvétele mellett törli.
A személyes adatok forrása:	Az érintett.
A személyes adatok címzettje:	-
Adattovábbítás harmadik országba:	Adattovábbítás nem történik.
Adatfeldolgozásban közreműködő Adatfeldolgozó(k):	NISZ Zrt. (1148 Budapest, Róna u. 54-56.)

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatalra és profilalkotásra nem kerül sor. Az Adatkezelő jelen adatkezelés vonatkozásában a szükségesség-arányosság tesztet elvégezte.

Tájékoztatás az adatkezeléssel kapcsolatban Önt megillető jogokról

Személyes adatokhoz való hozzáférés joga: Ön tájékoztatást kérhet, hogy az Adatkezelőnél a személyes adatainak kezelése folyamatban van-e; amennyiben folyamatban van, úgy igényelheti a kezelt személyes adatai másolatát.

Helyesbítéshez való jog: Ön kérheti, hogy az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat, valamint kérheti a kezelt hiányos személyes adatainak kiegészítését.

Adatkezelés korlátozásához való jog: Ön kérheti, hogy az Adatkezelő a személyes adatait/személyes adatai egy részét kizárólag tárolja, azokon egyéb adatkezelési műveletet (például felhasználás, közlés, továbbítás) ne végezzen. Az adatkezelés korlátozását az alábbi okokból kérheti:

- Ön vitatja a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes és Ön ellenzi az adatok törlését,
- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra, de Ön igényli azokat valamely jogi igénye előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- Ön tiltakozott az adatkezelés ellen, mely esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

Tiltakozáshoz való jog

A saját helyzetével kapcsolatos okokból Ön bármikor tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha maga az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Jogorvoslathoz való jog

A személyes adatai kezelésével kapcsolatban Ön **bejelentést tehet** az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjénél, annak előbbiekben megadott elérhetőségein. Ön továbbá panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9., e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu), mint felügyeleti hatóságnál, ha megítélése szerint az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése sérti a GDPR rendelkezéseit; valamint bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint a személyes adatainak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR szerinti jogait.

Az érintetti kérelmek teljesítése

Jogának gyakorlásával kapcsolatos kérelmét az Adatkezelőnél nyújthatja be annak fent megadott elérhetőségein, melynek teljesítése díjmentesen történik, kivéve, ha kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, valamint az Ön által a kezelt személyes adatairól kért további másolatokat, melyekért Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.

Jogának gyakorlásával kapcsolatos kérelme teljesítése – amennyiben kérelmét elektronikus úton nyújtotta be – **elektronikus úton** történik, kivéve, ha Ön másként kéri.