

SPECIÁLIS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**Ügyfél általi Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül****telefonos személyes megkeresés során történő hang- és hívásrögzítés tárgyában**

(2024. 02. 06.)

A jelen Speciális Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy a 2016/679. sz. *Általános Adatvédelmi Rendeletnek* (a továbbiakban: „GDPR”) való megfelelés érdekében – az *általános Adatkezelési Tájékoztatójában* foglaltakkal összefüggésben – a MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság, **mint Adatkezelő** (székhelye: 1056 Budapest, Váci utca 38.) (a továbbiakban: Társaság) átlátható és közérthető módon tájékoztatást nyújtson a **Telefonos Ügyfélszolgálatának** ügyintézés céljából történő **telefonos megkeresésekor** a **hang- és hívásrögzítés** során **kezelt személyes adatok köréről** és a Társaság általi **adatkezelés körülményeiről**.

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy jelen **Speciális Adatkezelési Tájékoztatónk kizárólag** a fentiekben említett **konkrét adatkezeléssel kapcsolatos** legfontosabb **információkat** és **tudnivalókat** foglalja össze. Tájékoztatjuk, hogy az **általános Adatkezelési Tájékoztatónk elérhető** a személyes ügyfélforgalom számára nyitva álló **Ügyfélszolgálatunkon** (1056 Budapest, Váci utca 38.), valamint a **honlapunkon** keresztül (<https://mortgagesolutions.hu/adatvedelem/>).

1. Az adatkezelőre vonatkozó információk

Adatkezelő neve:	MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely:	1056 Budapest, Váci utca 38.
Cégjegyzékszám:	01-10-049213
Postai cím:	1056 Budapest, Váci utca 38.
Központi telefonszám:	+36 1 770-7385
Központi e-mail:	info@mortgagesolutions.hu
Weboldal:	https://mortgagesolutions.hu/

Adatvédelmi tisztviselő:	dr. Magyar Gyöngyi
Postai cím:	1117 Budapest, Infopark sétány 3. B ép. 3. emelet
E-mail cím:	adatvedelem@tkkzrt.hu

2. A személyes adatok kezelésének célja, jogalapja és a kezelt adatok köre

Az **adatkezelés célja** az **Ügyfél**, mint **Érintett** által a **Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül kezdeményezett**, az Ön által megjelölt ügykörrel kapcsolatos **ügyintézés során**:

- a telefonos kommunikáció és egyeztetés, továbbá az elhangzó nyilatkozat vagy megállapodás, a telefonon közölt szóbeli panasz tartalmának pontos hang- és hívásrögzítése az esetlegesen szükségessé váló utólagos bizonyíthatóság vagy igazolhatóság, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló tények és körülmények biztosítása, alátámasztása, továbbá az Ön és a Társaság jogainak érvényesítése;

MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

- a kényelmesebb és gyorsabb ügykezeléssel az ügyfélszolgálat színvonalának emelése, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálat munkatársai munkájának, kommunikációjának utólagos ellenőrzése;
- továbbá, amennyiben hívása nem járna sikerrel, úgy abban az esetben az Ön által megjelölt ügykörrel kapcsolatos telefonos visszahívás lehetőségének megteremtése.

Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Kezelt adatok köre
<p>Az Ügyfél, mint Érintett által a Társaság Telefonos Ügyfélszolgálatán keresztül kezdeményezett, az Érintett által megjelölt ügykörrel kapcsolatos telefonos megkeresés fogadása, a kényelmesebb és gyorsabb ügykezelés lebonyolítása</p>	<p>a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek</p>	<p>A Telefonos Ügyfélszolgálatot felhívó személy beazonosítást biztosító személyazonosító adatai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • név, születési név, születési hely és -idő, édesanyja neve, a hívó személy hangja (visszahallgatható módon) <p>A kapcsolattartás célját szolgáló adatok, így különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lakcím vagy tartózkodási cím, levelezési cím, telefonszám, e-mail cím <p>A követeléssel kapcsolatos adatok, így különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fennálló tartozás összege, havi részlet összege, készfizető kezes esetében a kezességvállalás ténye <p>A gazdasági, vagyoni és jövedelmi helyzetre vonatkozó adatok, így különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bankszámlára, foglalkoztatottságra vonatkozó adatok • saját tulajdonú ingatlan és ingóságok adatai, havi rezsiköltség adatai <p>A vagyontárgy adatai, így különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • saját tulajdonú ingatlan és ingóságok adatai

		<p>Személyes adatok egyéb kategóriái, így különösen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szerződést kötő fél képviseletében eljáró személy neve, anyja neve, születési helye, ideje, lakcím <p>A telefonos hangrögzítésben szereplő adatok, továbbá az azokból levonható következtetések, a hívó személy hangja (visszahallgatható módon)</p>
Telefonon közölt szóbeli panasz megismerése, kezelése	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-a	<p>A telefonon szóban panaszt tevő személyazonosító adatai:</p> <ul style="list-style-type: none"> név, születési név, születési hely és -idő, édesanyja neve, a hívó személy hangja <p>A telefonon szóban közölt panasszal összefüggő adatok, amennyiben a panaszos telefonos ügyintézés választ, úgy a panaszos hangja (visszahallgatható módon)</p>

Amennyiben Ön a **telefonos ügyintézés vagy a telefonon közölt szóbeli panasz bejelentése** alkalmával **különleges (érzékeny) személyes adatot** is megad, úgy abban az esetben a Társaság **adatkezelésének jogalapja – ezen adatok tekintetében** – a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerint az **Ön önkéntes, jelen előzetes tájékoztatáson alapuló, kifejezett hozzájárulása** lesz.

3. Az adatkezelés időtartama (megőrzési idő)

A Társaság a **Telefonos Ügyfélszolgálati csatornán keresztül Ön által kezdeményezett telefonhívás** és az Ön által megjelölt ügykörrel kapcsolatos **telefonos ügyintézés lefolytatása esetén** az Ön személyes adatait – visszahallgatható módon – a rögzítést követően *a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:22 § (1) bekezdése* szerinti általános elévülési idő végéig kezeli, amely jelenleg **5 év**.

A Társaság a **Telefonos Ügyfélszolgálati csatornán keresztül telefonon közölt szóbeli panasz bejelentése** tekintetében az Ön személyes adatait – visszahallgatható módon – *a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § (3) bekezdése* szerint a rögzítést követően **5 évig** kezeli.

A rögzített hangfelvételt és beszélgetést a Társaság a megőrzési idő leteltével törli.

4. Az adatok megismerésére jogosultak

A Társaság az Ön által kezdeményezett telefonhívás során rögzített **hang- és hívásfelvételt zártan kezeli**, azt kizárólag Ön, az Ön törvényes vagy ügyleti képviselője, valamint jogutódja jogosult megismerni.

Az ez irányú – tájékoztatás iránti – **kérelmére** az adatkezelés ideje alatt a Társaság biztosítja az Ön számára a **hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét**, továbbá **rendelkezéseire bocsátja a hangfelvétel másolatát** vagy az **arról készült hitelesített jegyzőkönyvet**.

A rögzített hang- és hívásfelvételt – a feladatok teljesítéséhez szükséges célból és mértékben – a Társaság követeléskezelési-, valamint panaszkezelési folyamatában résztvevő vagy ellenőrzést végző **munkatársai**, valamint a jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme céljából történő adatkezelés esetén a **jogi képviselőt ellátó személyek** (pl. eljáró ügyvédek) **ismerhetik meg**, a rögzített hangfelvétel megőrzési ideje alatt.

A rögzített hang- és hívásfelvétel bírósági vagy más hatósági eljárásban is felhasználásra kerülhet, akár a Társaság kezdeményezésére, akár az **eljáró hatóság** (így különösen, de nem kizárólagosan a Magyar Nemzeti Bank, a Fogyasztóvédelmi Hatóság, bíróság vagy nyomozó hatóság stb.) felhívására, amely során a hang- és hívásfelvételt a hatósági eljárást lefolytató személyek – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben – **ismerhetik meg**.

A fentiekben ismertetett célokon túlmenően a Társaság belső **vállalatirányítási célokból** (így pl. a Telefonos Ügyfélszolgálat minőségellenőrzése, működésének folyamatoptimalizálása, a belső- és külső visszaélés vagy csalás megelőzése, valamint ellenőrzése céljából) is **felhasználhatja**, a rögzített hang- és hívásfelvétel megőrzési ideje alatt.

5. Adatfeldolgozó igénybevétele, kiszervezés

Tájékoztatjuk, hogy az adatkezelés címzettjei lehet olyan harmadik személy adatfeldolgozók, aki vagy amely a Társaság-vel kötött szolgáltatási szerződés alapján a **Társaság nevében** és **általa meghatározott konkrét célból kezeli** a személyes adatokat, így a jelen Speciális Adatkezelési Tájékoztató tárgyát képező **hang- és hívásfelvételt**.

A Társaság kizárólag olyan adatfeldolgozót vesz igénybe, aki vagy amely **megfelelő garanciákat nyújt** a személyes adatok védelmére vonatkozóan.

A Társaság által használt **Hangrögzítő rendszer szerverének üzemeltetését, felhasználói és rendszertámogatását** a 1068 Budapest, Benczúr utca 47. szám alatti székhelyű Késmárki Szoftverfejlesztő és Rendszerszervező Kft. (a továbbiakban: **Késmárki Kft.**) látja el.

A rögzített hangfelvételhez kizárólag az említett Társaság munkavállalói férhetnek hozzá a Társaság-vel kötött szolgáltatói **szerződés alapján**, az adatkezelés céljának megvalósításában való **közreműködési kötelezettség teljesítése érdekében**, a feladatellátáshoz **szükséges mértékben**.

A Késmárki Kft.-ről mint az adatkezelésben részt vevő **adatfeldolgozóról** – az Érintett **hozzáférési joga gyakorlása keretében** – **tájékoztatást kérhet** a Társaság-tól, a jelen Speciális Adatkezelési Tájékoztató 1. pontjában rögzített elérhetőségek bármelyikén.

A Késmárki Kft. adatfeldolgozói tevékenysége kiszervezett tevékenységnek minősül a Hpt. 68. § (1) bekezdése alapján, amelyről bővebb információt a Társaság honlapján elhelyezett **Általános Üzletszabályzatban** talál.

6. Adattovábbítás

A **Hpt.** hatálya alá tartozó Társaságok esetében a személyes adatok a Hpt. szerinti banktitoknak is minősülnek. Ezen adatok továbbítására, átadására a Hpt. rendelkezései alkalmazandók.

A Társaság a Hangrögzítő rendszer által rögzített hívások és beszélgetések, hangfelvételek adatkezelése során az Ön személyes adatait, így a rögzített hangfelvételt – az Ön, mint Érintett hozzájárulása kivételével – **csak a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben továbbítja** harmadik személynek.

Ezen **adattovábbítások**, adatátadások részben **adatszolgáltatással** (így különösen, de nem kizárólagosan a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, Magyar Nemzeti Bank, stb.) **kapcsolatosan**, másrészt hatósági vagy egyéb megkeresések (bíróság, közjegyző, stb.) alapján vagy ellenőrzési jog gyakorlásával kapcsolatosan (pl. adóhatósági ellenőrzés) történnek.

A Társaság a Hangrögzítő rendszer által rögzített hívások és beszélgetések, hangfelvételek adatkezelése során az Ön személyes adatait, így a rögzített **hang- és hívásfelvételt** az Európai Gazdasági Térségen kívüli **harmadik országba** vagy nemzetközi szervezet részére **nem továbbítja**.

7. Érintetti jogok

A **Telefonos Ügyfélszolgálaton** keresztül **Ön által kezdeményezett telefonhívás** és az Ön által megjelölt ügykörrel kapcsolatos **telefonos ügyintézés**, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálati csatornán keresztül **telefonon közölt szóbeli panasz bejelentése** során a Társaság **Hangrögzítő rendszerében rögzített személyes adatok kezelésével** kapcsolatosan – a GDPR 15-22. cikkei alapján – **Ön jogosult**:

- **kérni**
 - a személyes adataihoz való **hozzáférést**
 - a személyes adatai **helyesbítését**
 - a személyes adatai **törlését**
 - a személyes adatai kezelésének **korlátozását**
 - **adathordozhatóság** biztosítását, illetve
 - hogy ne terjedjen ki rá a kizárólag automatizált adatkezelésen alapuló döntés hatálya
- **tiltakozni** a személyes adatainak a Társaság jogos érdekén alapuló kezelése ellen.

Ön ezen túlmenően jogosult:

- **visszavonni** az adatkezeléshez adott hozzájárulását, amennyiben az adatkezelés az Ön előzetes hozzájárulásán alapul, továbbá
- **panaszt tenni** a Társaság-nél az adatkezeléssel összefüggésben, valamint
- **panaszt tenni** az illetékes felügyeleti hatóságnál, vagy
- **bírósághoz** fordulni.

A jelen adatkezeléssel összefüggésben gyakorolható fenti **jogosultságok** mibenlétéről és gyakorlásuk **részleteiről bővebben** az **általános Adatkezelési Tájékoztatónkban** olvashat, amely elérhető a személyes ügyfélforgalom számára nyitva álló Ügyfélszolgálatunkon (1117 Budapest, Infopark sétány 3. B ép. 3. emelet), valamint a honlapunkon (<https://tkkzrt.hu/adatvedelem/>).

8. Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

A Társaság **jelen adatkezeléssel összefüggésben nem végez automatizált** adatkezelésen alapuló **döntéshozatalt**, valamint **profilalkotást**.

9. Jogorvoslati lehetőségek:

Az **Ön hangfelvételének** és az **Ön által kezdeményezett hívás során rögzített személyes adatainak kezelésével** kapcsolatban **észrevételt, panaszt tehet** a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (címe: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; postacíme: 1363 Budapest, Pf.: 9.; e-mail elérhetősége: ugyfelszolgalat@naih.hu) (**NAIH**), illetve **bírósághoz** is fordulhat a tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéken.

Javasoljuk, hogy a **hatósági panasz előterjesztését** vagy a **bírósági eljárás kezdeményezését megelőzően** – a Társaság hang- és hívásrögzítést érintő adatkezelésével kapcsolatos észrevétele, panaszja gyors és hatékony kezelése érdekében – **éljen adatkezelési panaszának Társaságunknál történő benyújtása** lehetőségével. Az **adatkezeléssel kapcsolatos panaszával** Társaságunk **Adatvédelmi Tisztviselőjéhez fordulhat** írásban az adatvedelem@tkkzrt.hu e-mail címen keresztül.