



Adatkezelési tájékoztató

az IT Service Desk hívásrögzítő tevékenységét érintően

A **Szerencsejáték Zrt.** (a továbbiakban: Társaság) IT Service Desk elnevezésű szolgáltatást biztosít a belső ügyfelek (munkavállalók és a Társaság szerződéses partnerei) számára, amely egyponthoz elérhetőséget tesz lehetővé az Informatikai Igazgatóság szolgáltatásaival kapcsolatosan, függetlenül attól, hogy IT eszköz és/vagy alkalmazás támogatást igényel a felhasználó.

Az IT Service Desk szolgáltatás keretében a belső ügyfeleknek lehetősége van az informatikai kérdéseiket, igényeiket telefonon bejelenteni, amely esetben a hívás rögzítésre kerül.

A Társaság, mint adatkezelő *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, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendeletében (a továbbiakban: *GDPR*) foglalt tájékoztatási kötelezettségének való megfelelése céljából az IT Service Desk telefonos szolgáltatását igénybe vevő belső ügyfelek, mint érintettek számára a jelen tájékoztató keretében bocsátja rendelkezésre az adatkezelés legfontosabb jellemzőire, körülményeire vonatkozó információkat.

Azok az adatvédelmi kifejezések, amelyek a jelen tájékoztatóban alkalmazásra kerülnek, a GDPR 4. cikkében meghatározott, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) által kiegészített fogalmak szerint értelmezendők.

A Szerencsejáték Zrt., mint adatkezelő elérhetőségei

A Társaság adatkezeléssel kapcsolatos általános információk nyújtására szolgáló elérhetőségei:

Címe: 1015 Budapest, Csalogány utca 30-32.

Telefonszáma: 06-1/201-0580

E-mail címe: ugyfelszolgalat@szerencsejatek.hu; servicedesk@szerencsejatek.hu

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége

E-mail címe: adatved@szerencsejatek.hu

Címe: 1015 Budapest, Csalogány utca 30-32.

I. Az adatkezelés körülményeire vonatkozó alapvető információk

Az adatkezelés céljai:

A telefonhívások rögzítésének célja a Service Desk szolgáltatás minőségének biztosítása, valamint az esetleges panaszkezelési és jogi igényérvényesítési eljárások megalapozása. A rögzített hívások lehetővé teszik a szolgáltatás színvonalának objektív értékelését, a hibák feltárását, a felhasználói pontos dokumentálását.

A kezelt személyes adatok köre:

A fent megjelölt adatkezelési célok vonatkozásában az alábbi személyes adatok kezelésére kerül sor: az érintett által megadott elérhetősége, az érintett hangüzenetének tartalma, az érintett hangja. A hívás azonosítására a hívó fél telefonszáma valamint a hívás kezdeményezésének időpontja szolgál (éééé.hh.nn óó:pp).

Az adatkezelés jogalapja:

A fent leírt adatkezelési tevékenységek **jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja alapján a Társaság jogos érdeke.**

A Service Desk szolgáltatás keretében történő telefonhívások rögzítése az adatkezelő azon jogos érdekét szolgálja, hogy biztosítsa a szolgáltatás színvonalát, megfelelő módon kezelhesse az esetleges panaszokat.

A Társaság előre bocsátja, hogy a jelen jogos érdek jogalap alapján végzett adatkezeléssel szemben az érintetteket az adatkezelés minden szakaszában megilleti a tiltakozáshoz való jog.

Az adatkezelés időtartama:

Az adatkezelési tevékenység keretei között rögzített hanganyagok 14 napig kerülnek tárolásra, ezt követően törlésre kerülnek.

Címzettek, illetve az adatkezelésben közreműködők:

A rögzített hanganyagokhoz csak és kizárólag a Service Desk csoport mindenkori csoportvezetője és annak közvetlen vezetője (IT szolgáltatásmenedzsmen osztályvezető) férhet hozzá.

II. Az adatkezeléssel összefüggő jogok és a jogérvényesítés lehetőségei

Az érintettet a személyes adatai kezelésével összefüggésben megillető jogok

A Társaság az érintett jelen adatkezeléssel összefüggő jogai gyakorlásával kapcsolatos kérelmét vagy kérését indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a beérkezését követő legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, kivéve, ha ez a határidő a kérelem összetettségére vagy a kérelmek számára tekintettel további két hónappal meghosszabbításra kerül.

Az érintettet a jelen adatkezelés vonatkozásában az alábbi jogok illetik meg:

- **tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a Társaságtól visszajelzést kapjon arról, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, hozzáférést kapjon az alábbiakhoz:
 - a kezelt személyes adatokhoz,
 - az érintett személyes adatok kategóriáihoz,
 - az adatkezelés céljaihoz,

- azon címzettekhez vagy a címzettek kategóriáihoz, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Társaság közölte vagy közölni fogja,
 - adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartamához vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjaihoz,
 - azon információkhoz, hogy az érintett kérelmezheti a Társaságtól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen.
 - valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról való tájékoztatáshoz,
 - ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötte a Társaság, akkor a forrásukra vonatkozó minden elérhető információhoz,
 - az automatikus döntéshozatal tényéhez (ideértve a profilalkotást is), valamint ezekben az esetekben az alkalmazott logikához és ahhoz, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.
- **helyesbítéshez való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, továbbá az adatkezelés céljának figyelembevételével jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését,
 - **törléshez való jog**, amelynek alapján az érintett kérheti, hogy a Társaság indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, amennyiben
 - a személyes adatokra már nincs szüksége a Társaságnak abból a célból, amelyből gyűjtötte vagy más módon kezelte,
 - az érintett visszavonja a hozzájárulását és az adatkezelésnek nincs más jogalapja,
 - az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre,
 - a személyes adatokat jogellenesen kezelték,
 - a személyes adatokat a Társaságot érintő jogi kötelezettség teljesítése érdekében törölni kell,
 - a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatban került sor.
 - **az adatkezelés korlátozásához való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike fennáll:
 - az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát,
 - az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
 - a Társaságnak már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, azonban az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.
 - az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Társaság jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
 - **adathordozhatósághoz való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a Társaság.
 - **tiltakozáshoz való jog**, amelynek alapján a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat személyes adatainak a kezelése ellen abban az esetben, ha az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges. A Társaság a tiltakozás alapján az adatkezelést nem szünteti meg, ha az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget

élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Tájékoztatjuk, hogy a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelés esetében **automatizált döntéshozatalra (beleértve a profilalkotást is) nem kerül sor.**

Az érintett több formában is kérheti a rögzített hanganyag kiadását, melyet a lehető leghamarabb, de legkésőbb a mindenkor csoportvezető/osztályvezető első munkanapján a rendelkezésére bocsátunk.

- **Service Desk felület** – „Általános segítségkérés” típusú jegyben, emailben kerül kiküldésre.
- **Telefonon** – Hívásban kérheti egy korábbi hanganyag kiküldését. A küldés szintén emailben történik
- **Emailben** – A servicedesk@szerencsejatek.hu-s címre küldött kéréssel, a hanganyagot válaszlevélben továbbítjuk.

Az érintettet megillető jogérvényesítési lehetőségek a jelen adatkezelés vonatkozásában

Amennyiben sérelmesnek véli azt, ahogy a Társaság a személyes adatait kezeli, javasoljuk, hogy először intézzon megkeresését a Társaság jelen tájékoztató elején megadott elérhetőségei valamelyikén vagy forduljon az adatvédelmi tisztviselőhöz. Panaszát minden esetben megvizsgáljuk és mindent megteszünk azért, hogy megfelelően kezeljük azt. Ha panasza ellenére továbbra is sérelmezi, ahogy a Társaság kezeli a személyes adatait, vagy nem kíván nálunk panaszt tenni, az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet.

Felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog:

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül minden érintett jogosult arra, hogy amennyiben szerinte a Társaság vagy az általa megbízott adatfeldolgozó tevékenységével vagy mulasztásával jogsértést követett el, vagy annak veszélyét idézte elő, úgy panaszt tegyen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (a továbbiakban: felügyeleti hatóság).

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:

Székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési címe: 1363 Budapest, Pf. 9.
Telefonszám: 06 1/391-1400
Telefax: 06 1/391-1410

A Társasággal vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog:

A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatai kezelésével összefüggő jogait megsértették.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

A törvényszékek listáját a <https://birosag.hu/torvenyszekek> webcím alatt érheti el.

Szerencsejáték Zrt.