



SZERENCSEJÁTÉK ZRT.

**Adatkezelési tájékoztató a Szerencsejáték Zrt.
telefonos ügyfélszolgálati, valamint elektronikus
ügyfélszolgálati levelezés során megvalósuló
adatkezelésről**



4499

Adatkezelési tájékoztató száma: 4499

A Szerencsejáték Zrt. (a továbbiakban: Társaság) telefonos és elektronikus levelezési csatornán keresztül Ügyfélszolgálatot működtet ügyfelei és ügyfélnek nem minősülő érintettek számára a minél szélesebb körű ügyintézés, tájékoztatás, a fogyasztóvédelmi kötelezettségek teljesítése, valamint a Társasággal történő kapcsolattartás biztosítása érdekében, amely személyes adatok kezelésével jár.

A Társaság fontosnak tartja, hogy *a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendeletének (a továbbiakban: GDPR) való megfelelés céljából* a jelen tájékoztató keretében bemutassa a Társaság ügyfélszolgálatával kapcsolatba kerülő személyek, mint érintettek számára az adatkezelési tevékenység során tudomására jutott személyes adataik kezelését, továbbá rendelkezésükre bocsássa 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.

1. A Szerencsejáték Zrt. mint adatkezelő elérhetőségei

Honlapjának címe: www.szerencsejatek.hu

Az 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

2. Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége

E-mail cím: adatved@szerencsejatek.hu

Címe: 1015 Budapest, Csalogány utca 30-32.

3. Az adatkezelés alapvető információi

Az adatkezelés célja: A Társaság ügyfeleinek és ügyfeleknek nem minősülő érintettek gyors és hatékony tájékoztatása, a fogadói bejelentések kezelése, a felmerült panaszok, későbbi vitás esetek kivizsgálása és orvoslása, valamint az ügyfelekkel való kapcsolattartás érdekében kimenő és a bejövő kommunikáció biztosítása, elektronikus levelezés során folytatott beszélgetések rögzítése és felhasználása.

A kezelt adatok köre: a telefonos, elektronikus levelezési ügyfélszolgálati rendszer által rögzített hívások hanganyagai, amelyek a következő információkat tartalmazhatják:

- az érintett hangja
- személyazonosító adatok (az érintett neve, születési helye és ideje, anyja születési neve)

- kapcsolattartásra vonatkozó személyes adatok (e-mail cím, telefonszám, lakcím, levelezési cím)
- ügyfél azonosító adatok (egyedi számozás, felhasználónév)
- hívás időpontjára vonatkozó adatok
- a beszélgetés során vagy e-mailben az érintett által megadott vagy a felek között elhangzott személyes adatnak minősülő adatok/információk az érintettől vagy érintetlen kívüli harmadik félről.

Az adatkezelés jogalapja:

Fogyasztói panaszok tekintetében és a fogyasztói megkeresések esetén a **GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja** alapján az adatkezelés a Társaság, mint adatkezelő vagy egy **harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges**, amely jogos érdek a fogyasztói panaszok kivizsgálása és a panaszok kezelése.

A Társaság kiemeli, hogy a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti adatkezeléssel szemben az **érintettek bármikor élhetnek a GDPR 21. cikkében szereplő tiltakozáshoz való jogukkal** az abban foglaltak szerint. Ezzel a joggal az érintettek jelen adatkezelési tájékoztató 1. oldalán található elérhetőségek bármelyikén keresztül tudják érvényre juttatni.

Az ügyfelekkel való kapcsolattartás és adategyeztetés a szerződés teljesítése érdekében a **GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja** alapján történik, amelyben az érintett az egyik fél, valamint a GDPR 5. cikk (1) bekezdés d) pontjában foglalt alapvető kötelezettség teljesítésével végzi. *(Pontosság elve: pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék).*

Adatmegőrzési idő:

A fogyasztói panaszok és fogyasztói megkeresések esetén az adatokat a Társaság a **GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja** szerinti jogos érdek alapján őrzi meg a panaszbejelentéstől vagy a megkereséstől számított 5 évig.

A Társaság az ügyfelekkel való kapcsolatfelvétel és adategyeztetés során rögzített és kezelt adatokat a **GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja** szerinti jogos érdek alapján az adategyeztetéstől és a kapcsolatfelvételtől számított 5 évig tárolja.

Címzettek, illetve kik férhetnek hozzá a kezelt személyes adatokhoz:

A személyes adatokhoz a Társaság azon alkalmazottai férhetnek hozzá, akik a munkakörükből adódóan jogosultak, illetve kötelesek részt venni az ügyfélszolgálati tevékenység ellátásában és a panaszkezelésben.

A kezelt személyes adatok – a jogszabályi kötelezettségből eredő hatósági adattovábbítás esetét kivéve – harmadik személy számára nem kerülnek továbbításra.

4. A Társaság által alkalmazott speciális adatbiztonsági intézkedések a telefonos ügyfélszolgálati hívásokhoz kapcsolódóan

A hangfelvételek biztonságos tárolásáról és megőrzéséről a Társaság a saját szerverein az alábbiak szerint gondoskodik.

A Társaság a rögzített hangfelvételeket kezelő adatbázisokat

- jelszóval, valamint
- az azokhoz való hozzáférést megfelelő jogosultsági szintek kialakításával védi a jogosulatlan hozzáféréstől.

A megtett védelmi intézkedések a hatékonyság és a biztonság érdekében folyamatosan ellenőrzésre és felülvizsgálatra kerülnek.

A telefonos ügyfélszolgálaton az ügyfelek azonosítása elsősorban a regisztráció során megadott személyes adatok alapján történik.

Kérjük, hogy saját és fogadásai biztonsága érdekében adatait ne ossza meg másokkal!

5. Speciális kommunikációs csatornák

Az online játék és fogadási rendszerhez kapcsolódóan az ügyfélszolgálat keretein belül, a telefonos ügyfélszolgálati tevékenység támogatása érdekében vehető igénybe a Társaság Okoslottó, valamint TippmixRadar alkalmazásában elérhető kommunikációs csatorna.

Az Okoslottón, valamint a TippmixRadar alkalmazásán keresztül történő kommunikáció elsősorban általános információcserére szolgálhat a Szerencsejáték Zrt. és az ügyfelek/játékosok között. Abban az esetben azonban, ha az ügyfél/játékos egyértelműen beazonosításra kerül, úgy a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységgel megegyező szolgáltatások igénybevételére lehet alkalmas.

6. 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.
- **Tiltakozáshoz való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdek alapján történő kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Társaság a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Társaság bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű, jogos érdekek indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, vagy védelméhez kapcsolódnak.
 - **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.
 - **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.

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

Az érintettet megillető jogérvényesítési lehetőségek a jelen adatkezelés vonatkozásában:

Amennyiben sérelmesnek véli azt, ahogy a Társaság a személyes adatait kezeli, javasoljuk, hogy először intézzen megkeresést 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 panasz

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:

Címe: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési címe: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefonszáma: 06 1/391-1400

Telefax száma: 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.

Jelen adatkezelési tájékoztató 2022. június 30-tól hatályos.

Szerencsejáték Zrt.