



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

Jelen adatkezelési tájékoztató a Szerencsejáték Zrt. (továbbiakban: Társaság) Általános adatkezelési tájékoztatójával együtt értelmezendő. Az Általános adatkezelési tájékoztató tartalmazza az adatkezelő nevét, elérhetőségeit, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségét, az érintettet megillető jogok érvényesítésének általános tájékoztatását.

A Társaság az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete 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 (továbbiakban: „általános adatvédelmi rendelet” vagy „GDPR”) rendelkezéseiben foglalt tájékoztatási kötelezettségét is teljesíti.

A kapcsolódó adatkezelési tájékoztatót a következő linken éri el:

<https://bet.szerencsejatek.hu/informaciok/adatkezeles>

1. Az adatkezelés alapvető információi (adatkezelés célja, kezelt adatok köre, az adatkezelés jogalapja)

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 üzemeltetett telefonos, e-mail ügyfélszolgálat útján a kimenő és a bejövő hívások, 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 érintetten kívüli harmadik félről.

Az adatkezelés jogalapja: Törvényi kötelezettség. A Társaság az 1997. évi CLV. fogyasztóvédelmi törvény (továbbiakban: fgytv.) 17/A. –17/B. – 17/C. §-ok előírásait teljesíti.

Adatőrzési idő: A Társaság az fgytv. 17/A§ (7) alapján a telefonbeszélgetések hanganyagait, elektronikus levelezés adatait 5 évig tárolja.

Nyilvánosságra hozatal: A Társaság az Ön személyes adatait **nem hozza nyilvánosságra.**

2. 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 fogadási biztonsága érdekében adatait ne ossza meg másokkal!

3. Speciális kommunikációs csatornák

Az online játék és fogadási rendszerhez kapcsolódóan az Ügyfélszolgálat keretein belül, a telefonos ügyfélszolgálati tevékenység támogatása érdekében vehető igénybe a Chat szolgáltatás (a www.szerencsejatek.hu, illetve a www.tippmixpro.hu oldalon elérhető „Visszajelzés gomb” használatával), a Társaság „Okoslottó”, valamint TippmixRadar alkalmazásában elérhető kommunikációs csatorna.

A Chat szolgáltatáson, 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 a Játékos/Ügyfél egyértelműen beazonosításra kerül, úgy a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységgel megegyező szolgáltatások igénybevételére lehet alkalmas.

4. Az érintettet az adatkezeléssel összefüggésben megillető jogai

Az adatkezelési tájékoztatóban található érintetti jogokról az Általános adatvédelmi rendelet III. fejezetében találhat pontos leírást. Azok érvényesítése a Társaság Általános adatkezelési tájékoztatója szerint történik.

Az általános tájékoztatótól eltérő jogérvényesítés:

- **Törléshez való jog** jelen adatkezelést tekintve nem értelmezhető. A törlés az 1. pontban meghatározott időtartamot követően törlésre kerül.

- **Helyesbítéshez való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Felhívjuk figyelmét, hogy a hanganyag pontosítására nincs lehetőség, csak a hanganyagban megadott információk pontosítása lehetséges.
- **Tiltakozáshoz való jog** nem érvényesíthető jelen adatkezelésben. Az adatkezelés jogalapja jogi kötelezettség, továbbá a bejegyzést az érintett önszántából adja meg.

Szerencsejáték Zrt.