



SZERENCSEJÁTÉK ZRT.

## **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.

**Adatörzési 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](http://www.szerencsejatek.hu), illetve a [www.tippmixpro.hu](http://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.*