

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### ügyfélszolgálat telefonos megkeresésével kapcsolatos adatkezelésekről

#### Miért készült ez a tájékoztató?

A Magyar Bírósági Végrehajtói Kar (továbbiakban: Kar) a 1/2002. (I. 17.) IM rendelet 40/B. §, valamint az elektronikus ügyintézésről szóló 2015. évi CCXXII. törvény 26.§ (3) alapján végrehajtási eljárással kapcsolatos, valamint a Kar által végzett, jogszabályban feladatként meghatározott ügyintézési tevékenységekkel kapcsolatos általános felvilágosítást és tájékoztatást biztosít telefonos ügyfélszolgálatával, munkanapokon 8-16 óra között. A telefonközpontba érkező hívások rögzítésével a Kar személyes adatok kezelését végzi, ezért fontosnak tartjuk, hogy a jelen tájékoztató keretében bemutassuk az adatkezeléssel kapcsolatos legfontosabb jellemzőket, körülményeket és vonatkozó információkat.

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

Mivel az adatkezelés során a személyes adatok Öntől, mint Érintettől származnak, jelen tájékoztató a GDPR 13. cikke szerinti információkat tartalmazza.

#### Ki kezeli az Ön, mint érintett személyes adatait? Ki minősül Adatkezelőnek?

A jelen tájékoztatóban foglalt adatkezelési tevékenység vonatkozásában adatkezelő a **Magyar Bírósági Végrehajtói Kar**.

Az adatkezelő elérhetőségei:

*Cím:* **1146 Budapest, Cházár András utca 13.**

*E-mail cím:* [mbvk@mbvk.hu](mailto:mbvk@mbvk.hu)

*Webcím:* [www.mbvk.hu](http://www.mbvk.hu)

*Telefonszám:* **+36-1-273-1595**

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

*Cím:* **1146 Budapest, Cházár András utca 13.**

*E-mail cím:* [adatvedelem@mbvk.hu](mailto:adatvedelem@mbvk.hu)

#### Milyen célból történik a személyes adatok kezelése?

Jelen tájékoztató szerinti, Kar által végzett adatkezelés célja a telefonos ügyfélszolgálati tevékenység minőségbiztosítása. Amennyiben az ügyfélszolgálat felé közvetített probléma nem az ügyfélszolgálat hatáskörébe tartozik, vagy a megoldáshoz további adatgyűjtés szükséges, a kapcsolattartási adatok rögzítésre kerülnek a megkeresések későbbi megválaszolásához.

#### Mi a GDPR szerinti jogalapja a személyes adatok kezelésének?

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja, azaz az adatkezelés a Karra a 2015. évi CCXXII. törvény 26.§ (3) rendelkezései alapján a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3)-(8) szerinti jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

## Milyen adatok kezelésére kerül sor?

A rögzített hívásokban az alábbi adatok kezelése történik:

- az Érintett hangmása,
- az Érintett kapcsolattartási adata, amennyiben az ügy nem megoldható a hívás során,
- az Érintett által közölt, telefonos bejelentésben rögzített tényállási elemek,
- hívás, megkeresés azonosítója.

## Ki férhet hozzá a kezelt személyes adatokhoz, kik a személyes adatok címzettjei?

A hangfelvételek visszahallgatására indokolt esetben a Hivatalvezető, vagy az általa kijelölt személy jogosult, a visszahallgatásról minden esetben jegyzőkönyv készül. Érintetti joggyakorlás esetén az Adatvédelmi tisztviselő is visszahallgathatja az érintett által megjelölt rekordot.

## Meddig tart a személyes adatok kezelése?

A rögzített hívásokat Kar 5 évig őrzi meg.

## Milyen jogai vannak a Kar által kezelt személyes adataival kapcsolatban?

Amennyiben a Kar az Ön személyes adatait kezeli, az adatkezelés vonatkozásában az alábbi jogok illetik meg. Az erre nyitva álló teljesítési határidő (feltéve, ha hosszabbításra nem kerül sor) a kérelem, kérés beérkezését követő legfeljebb egy hónap.

### Hozzáféréshez való jog

GDPR 15. cikke alapján biztosítandó érintetti jog alapján Ön tájékoztatást, visszajelzést kérhet az adatkezelőtől személyes adatainak kezelési feltételeiről, körülményeiről. Ha Ön adatkezelési folyamat alanya (érintettje) jogosult arra, hogy hozzáférést kapjon az alábbi információkhoz:

- Adatkezelő megnevezése, elérhetőségei, adatvédelmi tisztviselője elérhetőségei,
- az adatkezelés célja, jogalapja,
- a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái,
- tárolásra kitűzött időtartam,
- érintetti joggyakorlási lehetőségei, jogorvoslati lehetősége,
- adatok forrására vonatkozó információk,
- automatizált döntéshozatalt, profilalkotást végez-e az adatkezelő, ha igen, ennek mik a körülményei.

Hozzáférési joga keretében - GDPR 15. cikk (4) bekezdése alapján- Ön egy alkalommal díjmentesen kérheti a Kartól az Önről kezelt személyes adatoknak az elektronikus másolatát, ezt azonban -a hívások nagy mennyiségére tekintettel- technikailag kizárólag akkor tudja Önnek biztosítani az Adatkezelő, ha Ön a hívásazonosítót, vagy a hívás időpontját Adatkezelő rendelkezésére bocsátja.

### Helyesbítéshez való jog

A GDPR 16. cikke alapján Ön jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat, továbbá az adatkezelés céljának figyelembevételével jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat, okirati igazolás útján történő – kiegészítését, javítását. Tekintettel az adathordozó jellegére (rögzített hangfelvétel) a helyesbítési joggyakorlás az adatkezelés tekintetében nem értelmezhető.

### Törléshez való jog

A GDPR 17. cikke alapján Ön jogosult arra, hogy az adatkezelőtől a személyes adatok törlését kérje, ha:

- az adatkezelés jogellenes, így különösen, ha az adatkezelés az alapelvekkel ellentétes, vagy célja megszűnt, vagy az adatok további kezelése már nem szükséges az adatkezelés céljának megvalósulásához, vagy törvényben, nemzetközi szerződésben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott időtartama eltelt, vagy jogalapja megszűnt és az adatok kezelésének nincs másik jogalapja,
- az adatok törlését jogszabály, a Hatóság vagy a bíróság elrendelte.

Mivel a Kart az általa kezelt hívás rekordok megőrzésére jogszabály kötelezi, adatok általános szabályként nem törölhetők a jogszabályban meghatározott, 5 évig.

### **Az adatkezelés korlátozásához való jog**

A GDPR 18. cikke alapján Ön jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike áll fenn:

- vitatja a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes és Ön ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, azonban Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

### **Automatizált döntéshozatal, profilalkotás**

Adatkezelő nem végez automatizált döntéshozatalt, profilalkotást az adatkezelési folyamata során.

### **Milyen jogorvoslati lehetőségei vannak a jelen tájékoztatóban ismertetett adatkezelési tevékenységekkel összefüggésben?**

Amennyiben sérelmesnek véli azt, ahogy a Kar a személyes adatait kezeli, javasoljuk, hogy először intézzen megkeresést a Kar hivatali szervéhez akár postai úton (1146 Budapest, Cházár András u. 13.), akár az [mbvk@mbvk.hu](mailto:mbvk@mbvk.hu) email címre küldött levél útján. Panaszát minden esetben megvizsgáljuk és mindent megteszünk azért, hogy megfelelően kezeljük azt. Ha a panasz ellenére továbbra is sérelmezi azt, ahogy a Kar kezeli az Ön személyes adatait, vagy nem kíván nálunk panaszt tenni, úgy az alábbi jogorvoslati lehetőségei vannak:

### **A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog**

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül minden érintett jogosult arra, hogy amennyiben az érintett szerint az Adatkezelő 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**

1363 Budapest, Pf. 9.  
1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.  
Tel.: +36 (30) 683-5969 vagy +36 (30) 549-6838

### **Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslatához 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. Ön dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.

A törvényszékek listáját a <http://birosag.hu/torvenyszekek> hivatkozás alatt érheti el.

**dr. Takács Katalin**  
**hivatalvezető**