

Adatkezelési tájékoztató

7. verzió

Jelen adatkezelési tájékoztató megalkotása az alábbi jogszabályokra tekintettel készült:

- Magyarország Alaptörvénye
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (GDPR Rendelet)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény – („Infotv.”);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”)
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számv. tv.)
- a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.).
- a 2014. évi LXXXVIII. törvény -a biztosítási tevékenységről (Bit.)
- a 2017. évi LIII. törvény - a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (Pmt.)

Az adatkezelési tájékoztató továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság a követeléskezelés, tartozásbehajtás, adósságbehajtás, faktoring tevékenység során alkalmazott követeléskezelési technikák adatvédelmi követelményeiről című ajánlásának, illetve a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú, a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló ajánlásának a figyelembevételével készült.

Adatkezelő adatai

CLAIM SERVICE Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1024 Budapest, Ady Endre utca 19.

Cégjegyzékszám: 01-10-141564

Adószám: 27447327-2-41

Adatvédelmi tisztviselő: Soltész Zoltán, e-mail: dpo@claimservice.hu

Társaságunk az általa kezelt adatokat az alábbi forrásból kaphatja meg

- a Megbízótól;
- az érintett avagy nevében eljárásra jogosult személytől;
- nyilvános adatbázisból (pl. telefonkönyv, TAKARNET);
- harmadik személyektől.

Felhívjuk a CLAIM SERVICE Zrt. részére adatközlők figyelmét, hogy amennyiben nem saját személyes adataikat adják meg, az adatközlő kötelessége az érintett hozzájárulásának beszerzése!

Tevékenységeink

- Megbízásos követeléskezelés;
- Telefonos ügyfélszolgálat biztosítása;
- Értékesítési call-center üzemeltetése;
- Ügyfél-azonosítási, adatfrissítési tevékenység;

A felsorolt tevékenységek mindegyikét Társaságunk Megbízási szerződés keretében végzi, adatfeldolgozó státuszban (további igénybevett alvállalkozók listája az 1. számú mellékletben szerepel). A kezelt személyes adatokat kizárólag meghatározott célból, kötelezettség teljesítése érdekében, a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezeli.

Az adatkezelés jogalapja, és célja

A CLAIM SERVICE Zrt. tevékenységének adatkezelései önkéntes hozzájáruláson, illetve törvényi felhatalmazáson alapulnak. Az önkéntes hozzájáruláson alapuló adatkezelések esetében az érintettek hozzájárulásukat az adatkezelés bármely szakában visszavonhatják. Bizonyos esetekben a megadott adatok bizonyos körének kezelését, tárolását, továbbítását jogszabályok teszik kötelezővé.

Tevékenységek szerinti bontásban

Követeléskezelés

Adatkezelés célja: A Megbízó felé fennálló kintlévőségek csökkentésének előmozdítása; ügyfelek egymástól való megkülönböztetése, ügyfélminősítés a jogszabályok szerint; ügyek további kezelésére javaslat; Elérhetetlen, hiányos adattal rendelkező ügyfelek adatainak frissítése

Adatkezelés jogalapja:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) -(GDPR) 6. cikk (1)
 - a) pontja (hozzájáruláson alapuló adatkezelés),
 - b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés),
 - c) pontja (jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés)
 - f) pontja (jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés),
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ide vonatkozó részei: 6: 193. -201.§.
- A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII törvény.
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/B. § (3) (telefonbeszélgetés rögzítése)

Kezelendő adatok típusa: Személyes adatok (név, születési dátum, személyi azonosító), fogyasztási cím, fogyasztási adatok, levelezési cím, telefonszám, számlázási adatok, tartozási adatok, szerződési adatok.

Érintettek kategóriái: A Megbízó ügyfelei

Adatkezelés időtartama: A megbízási szerződésben foglalt kezelési időtartamig, a célhoz kötöttség elvének figyelembevételével. A jogszabályban előírt célból az adózással összefüggően 8 évig; számvitellel összefüggésben 8, illetve bizonyos meghatározott esetekben 10 évig; a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásával összefüggésben általánosságban 8 évig, de bizonyos esetekben 10 évig; panaszkezeléssel összefüggésben 5 évig.

Adatkezelési feladat jellege: tárolás, rendszerezés, rögzítés

Az adatkezelés módja: elektronikus, papír alapú

Adattovábbítás: a mellékletben szereplő alvállalkozó partnerek felé

Telefonos ügyfélszolgálat biztosítása

Adatkezelés célja: Az ügyfelek megfelelő tájékoztatása, az érintett szolgáltatások vitelével kapcsolatos adminisztráció elősegítése, számlázási, szerződési adatok egyeztetése.

Adatkezelés jogalapja:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) -(GDPR) 6. cikk (1)
 - a) pontja (hozzájáruláson alapuló adatkezelés),
 - b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés),
 - c) pontja (jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés)
 - f) pontja (jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés),

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ide vonatkozó részei: 6: 193. -201.§.
- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény
- A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény
- A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)

Kezelendő adatok típusa: Személyes adatok (név, születési dátum, személyi azonosító), fogyasztási cím, fogyasztási adatok, levelezési cím, telefonszám, számlázási adatok, tartozási adatok, szerződési adatok.

Érintettek kategóriái: A Megbízó ügyfelei

Adatkezelés időtartama: A megbízási szerződésben foglalt kezelési időtartamig, a célhoz kötöttség elvének figyelembevételével. A jogszabályban előírt célból az adózással összefüggően 8 évig; számvitellel összefüggésben 8, illetve bizonyos meghatározott esetekben 10 évig; a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásával összefüggésben általánosságban 8 évig, de bizonyos esetekben 10 évig; panaszkezeléssel összefüggésben 5 évig.

Adatkezelési feladat jellege: tárolás, rendszerezés, rögzítés

Az adatkezelés módja: elektronikus, papír alapú

Értékesítési Contact Center üzemeltetése

Adatkezelés célja: Értékesítés céljából villamos energia, földgáz, értéknövelt szolgáltatásokkal kapcsolatos (direkt marketing) hírlevelek, ajánlatok küldése;

Nyilvántartás villamos energia, földgáz, értéknövelt szolgáltatásokat igénybe vevő nem természetes/természetes személy üzleti partnerek elérhetőségének biztosítására, kapcsolattartás céljából;

Villamosenergia, földgáz és értéknövelt szolgáltatásokkal kapcsolatos szerződéskötés céljából a szerződéseknek a jogszabályi elvárásokkal összhangban történő előkészítése érdekében a szerződéskezelésre vonatkozóan meghatározott dokumentumokkal és elektronikus rendszerekkel összefüggő személyes adatok kezelése, a szerződésben szereplő kapcsolattartók és képviselők vonatkozásában.

Adatkezelés jogalapja:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) -(GDPR) 6. cikk (1)
 - a) pontja (hozzájáráson alapuló adatkezelés),
 - b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés),
 - c) pontja (jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés)
 - f) pontja (jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés),
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ide vonatkozó részei: 6: 193. -201.§.
- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény
- A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény
- A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)

Kezelendő adatok típusa: Személyes adatok (név, születési dátum, személyi azonosító), fogyasztási cím, fogyasztási adatok, levelezési cím, telefonszám, számlázási adatok, tartozási adatok, szerződési adatok.

Érintettek kategóriái: Természetes személy (és egyéni vállalkozó) potenciális szerződő fél, Jogi személy szerződő fél kapcsolattartói, cégképviselői, egyéb közreműködői, Természetes személy (és egyéni vállalkozó) szerződő fél, Jogi személy szerződő fél kapcsolattartói, cégképviselői, egyéb közreműködői

Adatkezelés időtartama: A szerződés tárgya szerinti iratkezelési megőrzési idő, tiltakozás időpontjáig, hozzájárulás visszavonásáig. A megbízási szerződésben foglalt kezelési időtartamig, a célhoz kötöttség elvének figyelembevételével. A jogszabályban előírt célból az adózással összefüggően 8 évig; számvitellel összefüggésben 8, illetve bizonyos meghatározott esetekben 10 évig; a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásával összefüggésben általánosságban 8 évig, de bizonyos esetekben 10 évig; panaszkezeléssel összefüggésben 5 évig.

Adatkezelési feladat jellege: tárolás, rendszerezés, rögzítés

Az adatkezelés módja: elektronikus, papír alapú

Ügyfél-azonosítási, adatfrissítési tevékenység

Adatkezelés célja: Elérhetetlen, hiányos adattal rendelkező ügyfelek adatainak frissítése, a Megbízói szerződések létrejöttéhez szükséges személyes beazonosítás, Megbízói szerződések fenntartásához szükséges utólagos beazonosítás, valamint a szükséges dokumentációk eljuttatása a Megbízóhoz.

Adatkezelés jogalapja:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény 3. § (1) bekezdése i);
- 2013. évi CCXXXVII. törvény 6. § (1) bekezdés 90. pont b) alpontja;
- 2013. évi CCXXXVII. törvény. 164. § q) pontja;
- 2017. évi LIII. törvény (Pmt.),
- 53/2016. (XII.21) NGM rendelet,
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) -(GDPR) 6. cikk (1)
 - a) pontja (hozzájáráson alapuló adatkezelés),
 - b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés),
 - c) pontja (jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés)
 - f) pontja (jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés),

Kezelendő Adatok típusa: Személyi adatok (név, születési dátum, személyi azonosító), elérhetőségi adatok, fogyasztási cím, szerződési adatok.

Érintettek kategóriái: A Megbízó elérhetetlen, hiányos adattal rendelkező ügyfelei, A Megbízó szerződés kötés alatt lévő ügyfelei.

Adatkezelés időtartama: A megbízási szerződésben foglalt kezelési időtartamig, a célhoz kötöttség elvének figyelembevételével. A jogszabályban előírt célból az adózással összefüggően 8 évig; számvitellel összefüggésben 8, illetve bizonyos meghatározott esetekben 10 évig; a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásával összefüggésben általánosságban 8 évig, de bizonyos esetekben 10 évig; panaszkezeléssel összefüggésben 5 évig.

Adatkezelési feladat jellege: tárolás, rendszerezés, rögzítés

Az adatkezelés módja: elektronikus, papír alapú

Elektronikus számlaterelés

Adatkezelés célja: Kereskedelmi céljából villamos energia, földgáz, ügyfeleket elektronikus számlázási szolgáltatás felé terelés a postai csekkes fizetésről.

Nyilvántartás villamos energia, földgáz, értéknövelt szolgáltatásokat igénybe vevő nem természetes/természetes személy üzleti partnerek elérhetőségének biztosítására, kapcsolattartás céljából;

Adatkezelés jogalapja:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) -(GDPR) 6. cikk (1)
 - a) pontja (hozzájáráson alapuló adatkezelés),
 - b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés),
 - c) pontja (jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés)
 - f) pontja (jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés),
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ide vonatkozó részei: 6: 193. -201.§.
- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény
- A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény
- A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.)

- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)

Kezelendő adatok típusa: Személyes adatok (név, születési dátum, személyi azonosító), fogyasztási cím, fogyasztási adatok, levelezési cím, telefonszám, szerződési adatok.

Érintettek kategóriái: Természetes személy (és egyéni vállalkozó) potenciális szerződő fél, Jogi személy szerződő fél kapcsolattartói, cégképviselői, egyéb közreműködői, Természetes személy (és egyéni vállalkozó) szerződő fél, Jogi személy szerződő fél kapcsolattartói, cégképviselői, egyéb közreműködői

Adatkezelés időtartama: A szerződés tárgya szerinti iratkezelési megőrzési idő, tiltakozás időpontjáig, hozzájárulás visszavonásáig. A megbízási szerződésben foglalt kezelési időtartamig, a célhoz kötöttség elvének figyelembevételével. A jogszabályban előírt célból az adózással összefüggően 8 évig; számvitelrel összefüggésben 8, illetve bizonyos meghatározott esetekben 10 évig; a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásával összefüggésben általánosságban 8 évig, de bizonyos esetekben 10 évig; panaszkezeléssel összefüggésben 5 évig.

Adatkezelési feladat jellege: tárolás, rendszerezés, rögzítés

Az adatkezelés módja: elektronikus

További a tevékenység végzésével kapcsolatos adatkezelések

Telefonos hangfelvétel készítése

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése értelmében az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell

Az adatkezelés célja: Az ügyfelek és az adatkezelő jogainak érvényesítése, a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele, minőségellenőrzés.

Az adatkezelés jogalapja:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) -(GDPR) 6. cikk (1)
 - a) pontja (hozzájáráson alapuló adatkezelés),
 - b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés),
 - c) pontja (jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés)
 - f) pontja (jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés),
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdés];
- panasz esetén a 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § (2) bekezdése (Hpt.)

Kezelendő adatok köre: Azonosítószám, hívószám, a hívott szám, a hívás dátuma, időpontja, a telefonbeszélgetés hangfelvétele, a beszélgetés során megadott egyéb személyes adatok.

Az adattárolás határideje: Ügyfélszolgálati tevékenység esetén 5 év, további tevékenységek esetén a megbízási szerződésben foglalt kezelési időtartamig, a célhoz kötöttség elvének figyelembevételével.

Adatkezelési feladat jellege: tárolás, rögzítés

Az adatkezelés módja: elektronikus

Érintettek jogai és azok érvényesítései

A hozzáféréshez való jog

Tájékoztatást kérhet arról, miként kezeljük személyes adatait, beleértve az alábbiakat:

- Miért kezeljük személyes adatait?
- A személyes adatok mely kategóriáit kezeljük?
- Kikkel osztjuk meg személyes adatait?
- Mennyi ideig tároljuk személyes adatait, illetve melyek az ezen időtartam meghatározására szolgáló kritériumok?
- Milyen jogok illetik Önt meg?
- Kitől, honnan kaptuk meg személyes adatait (ha nem Öntől)?
- Az adatkezelés magában foglal-e automatikus döntéshozatalt (ún. profilalkotást)?
- Amennyiben személyes adatait egy Európai Gazdasági Térségen kívüli országba továbbítjuk miképpen gondoskodunk adatai védelméről?

Önnek lehetősége van másolatot kérni az általunk kezelt személyes adatairól.

A helyesbítéshez való jog

Fontos, hogy az Ön megfelelő személyes adatait kezeljük, ezért kérjük, hogy tájékoztasson bennünket, amennyiben bármely, általunk kezelt személyes adata helytelen, pl. megváltozott a neve vagy elköltözött.

A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Ha személyes adatait jogellenesen kezeljük, például azokat a szükségesnél hosszabb ideig vagy megfelelő cél nélkül kezeljük, kérheti tőlünk, hogy töröljük ezeket az adatokat.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Amennyiben Ön kérte személyes adatai helyesbítését, kérelme beérkezéseinek időpontjától személyes adatai pontosságának megerősítéséig, illetve az adatok kérelmének megfelelő módosításáig, avagy amennyiben Ön tiltakozott az adatkezelés ellen, úgy annak kivizsgálásáig jogosult az adatkezelés korlátozására. A korlátozás azt jelenti, hogy személyes adatait –azok tárolását kivéve–kizárólag az Ön hozzájárulásával összhangban kezelhetjük, avagy abban az esetben, ha ez szükséges egy jogi igény érvényesítése kapcsán, valaki más jogainak a védelméhez, illetve ha fontos közérdek fűződik az adatkezeléshez.

Abban az esetben is kérelmezheti, hogy korlátozzuk személyes adatainak kezelését, ha a kezelés jogellenes, de nem szeretné, hogy töröljük a személyes adatokat.

Az adathordozhatósághoz való jog

Kérheti, hogy –a hozzájárulás alapján vagy a szerződés teljesítése érdekében történő –adatkezelés céljából rendelkezésünkre bocsátott személyes adatait tagolt, körben használt és géppel olvasható formában adjuk át Önnek. Szintén jogában áll kérvényezni, hogy ezen adatokat egy másik adatkezelő részére továbbítsuk.

A hozzájárulás visszavonása

Amennyiben Társaságunk hozzájáruláson alapuló adatkezelést végez, úgy Ön jogosult a hozzájárulás visszavonására. Ilyen esetben a társaság megszünteti az e jogalapon alapuló adatkezelési tevékenységeket, a kizárólag hozzájárulás alapján kezelt adatokat pedig törli.

Tekintettel arra, hogy Társaságunk a tevékenységeinek jelentős részében adatfeldolgozói státuszban szerepel, ezért a fent felsorolt jogok érvényesítését az esetek jelentős részében továbbítja Megbízói felé.

Adatbiztonság

Cégünk minden tevékenysége során szigorúan betartja az Infotv., valamint a GDPR által előírt adatvédelmi kötelezettségeket, mely során gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

A CLAIM SERVICE Zrt. minden intézkedést megtesz, hogy megakadályozza a jogosulatlan hozzáférést, megváltoztatást, továbbítást, nyilvánosságra hozatalt, törlést vagy megsemmisítést, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetlenné válást.

A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetők.

A személyes adatok automatizált feldolgozása során intézkedésekkel biztosítja

- a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szervezetnek továbbították vagy továbbíthatják;
- annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

Cégünk az intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére.

További adatkezelésekkel kapcsolatos tájékoztatók

A weboldallal összefüggő adatkezelés

A Vállalkozás honlapján tett látogatások során egy vagy több cookie- apró információcsomag, amelyet a szerver küld a böngészőnek, majd a böngésző visszaküld a szervernek minden, a szerver felé irányított kérés alkalmával – kerül küldésre a honlapot meglátogató személy számítógépére, amely(ek) révén annak böngészője egyedileg azonosítható lesz, amennyiben ehhez a honlapot meglátogató személy világos és egyértelmű tájékoztatást követően kifejezett (aktív) hozzájárulását adta a honlap további böngészésére irányuló magatartásával.

A cookie-k kizárólag a felhasználói élmény javítása, a belépési folyamat automatizálása érdekében működnek. A honlapon használt sütik személy szerinti beazonosításra alkalmas információt nem tárolnak, a Vállalkozás személyes adatkezelést e körben nem folytat.

Szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelési tevékenység

A Vállalkozás a vele szerződő természetes személyek – megbízók, ügyfelek, vevők, szállítók - személyes adatainak kezelését ellátja a szerződéses jogviszonnyal összefüggésben. A személyes adatok kezeléséről az érintettet tájékoztatni kell.

Az érintettek köre: mindazon természetes személyek, akik a Vállalkozással szerződéses kapcsolatot létesítenek.

Az adatkezelés jogalapja szerződés teljesítése, az adatkezelés célja a kapcsolattartás, a szerződésből eredő igényérvényesítés, szerződéses kötelezettségeknek megfelelés biztosítása.

A személyes adatok címzettjei: a Vállalkozás vezetője, a Vállalkozás ügyfélszolgálati, könyvviteli feladatokat munkakörük alapján ellátó munkavállalói, adatfeldolgozói.

A kezelt személyes adatok köre: név, lakcím, székhely, telefonszám, e-mail cím, adószám, bankszámlaszám, vállalkozói igazolvány szám, őstermelői igazolvány szám.

Az adatkezelés időtartama: a szerződés megszűnésétől számított 5 év.

Tájékoztatás elektronikus megfigyelőrendszer alkalmazásával kapcsolatos adatkezelésről

Vállalkozásunk az ügyféltérben/tulajdonát képező területen, az ahhoz tartozó egységekben elektronikus megfigyelő- és rögzítő rendszert (kamerarendszer) üzemeltet. A megfigyelt, jelen táblával jelzett területre (helyiségbe) való belépése esetén az elektronikus megfigyelőrendszer az érintett képmását és cselekvését rögzíteni fogja.

A kamerás megfigyelés jogalapja az érintett önkéntes hozzájárulása Vállalkozásunk figyelemfelhívó táblák formájában kihelyezett tájékoztatása alapján. Az érintett hozzájárulása kifejezett ráutaló magatartás formájában is megadható. Ilyen kifejezett ráutaló magatartásnak minősül, ha az elektronikus megfigyelő- és rögzítő rendszerrel megfigyelt helyiségbe/területre bemegy, illetve ott tartózkodik. Amennyiben ön a hozzájárulását megadni nem kívánja, a figyelemfelhívó táblával megjelölt helyiségekbe/területre vagy egységekbe ne lépjen be.

A felvételek készítésének célja az emberi élet, a testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti titok védelme, a személy- és vagyonvédelem érdekében a jogsértések megelőzése, észlelése, a jogsértések bizonyítása, az ügyféltérben előforduló esetleges balesetek körülményeinek a dokumentálása, és a biztosító feladatainak ellátásához szükséges, a közönség számára nyilvános magánterületének a védelme. A kamerás megfigyelőrendszer hangot nem rögzít.

A kamerás megfigyelés jogalapja az érintett önkéntes hozzájárulása a Vállalkozás figyelemfelhívó táblák formájában kihelyezett tájékoztatása alapján. Az érintett hozzájárulása kifejezett ráutaló magatartás formájában is megadható. Ilyen kifejezett ráutaló magatartásnak minősül, ha az elektronikus megfigyelő- és rögzítő rendszerrel megfigyelt helyiségbe/területre bemegy, illetve ott tartózkodik.

Az elektronikus megfigyelőrendszer által rögzített felvételek (személyes adatok) tárolásának helye Vállalkozásunk székhelye, a felvételek tárolásának időtartama az elkészítéstől számított 3 munkanap.

A kezelt adatok köre: az üzemeltett kamerarendszer által rögzített érintetti képmás, és egyéb személyes adatok.

A kamerafelvétel útján rögzített személyes adatok megismerheti: Vállalkozás vezetője, a kamerarendszert működtető munkavállalók, az üzemeltetést ellátó adatfeldolgozó a jogsértések felderítése, rendszer működésének ellenőrzése céljából.

Adatkezeléssel, adatvédelemmel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a **CLAIM SERVICE Zrt.** adatkezelésével kapcsolatban problémája, kérdése lenne, kérjük levelét, panaszát küldje meg az Adatvédelmi Tisztviselőnknek a lenti elérhetőségre.

Adatvédelmi tisztviselőnk:

Soltész Zoltán

E-mail: dpo@claimservice.hu

Jogorvoslati lehetőséggel a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál** élhet.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Telefonszám: +36-1-391 1400

Kelt: Budapest, 2026.06.02

CLAIM SERVICE Zrt.

Verzió követés:

1.verzió	2018.05.25
2.verzió	2019.01.10
3.verzió	2022.03.11
4.verzió	2024.07.01
5.verzió	2025.07.01
6.verzió	2026.01.20
7.verzió	2026.06.02

1. számú melléklet

A tevékenység végzése során igénybevett további – adattovábbítással érintett - alvállalkozók:

NÉV	SZÉKHELY	TEVÉKENYSÉG
VCC Live Hungary Kft.	1112 Budapest, Balatoni út 2/A. 5. em.	Call Centeres szoftver üzemeltetés
dr. Sente Csilla ügyvéd	2040 Budaörs, Kertész utca 35.	Ügyvédi tevékenység ellátása
Prime Rate Zrt.	1044 Budapest, Megyeri út 53.	Felszólító levelek gyártása, borítékolása
BitMessaging Informatikai Kft.	1114 Budapest, Bocskai út 11. 1. em. 3.	Tömeges SMS üzenetek küldése
KISFAT Kft.	1118 Budapest, Rétköz utca 5.	Levelek postázásban való közreműködés
Giganet Internet Szolgáltató Kft.	4400 Nyíregyháza, Vasvári Pál utca 1. fszt.	Telekommunikációs rendszer üzemeltetése
Rendszerinformatika Zrt.	1134 Budapest, Váci út 19. IV. em.	Telekommunikációs rendszer üzemeltetése
Smart Kontakt Zrt.	1123 Budapest, Alkotás utca 39/C B-ép. 5.em	könyvelés és bérszámfejtés adminisztrációs és call centeres
KözműExpert Kft.	1037 Budapest, Táborhegyi út 16./B. 1/6	adminisztrációs és call centeres tevékenység
Személyes felkeresőként dolgozó alvállalkozók		A követelések érvényesítése érdekében az érintettek felkeresése