Tájékoztatás az Erste Alapkezelő Zrt-hez érkező, illetve általa indított hívások hangrögzítéséről

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (**Info.tv.)** 20. § (1) – (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően tájékoztatjuk, hogy az Erste Alapkezelő Zrt-nél (Társaság) az ügyfelekkel (Ügyfél) és minden érintett egyéb természetes személlyel (a továbbiakban az Ügyfél és az egyéb érintett személy együtt: Érintett személy) telefonon lezajlott beszélgetések rögzítésre kerülnek.

A telefonbeszélgetés rögzítése a panaszkezelés esetén a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvény, valamint a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény értelmében kötelező, míg egyéb esetekben a telefonáló önkéntes hozzájárulásán alapul, amelyre minőségbiztosítási okokból kerül sor.

A telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszt közlő Ügyfél közötti telefonos kommunikációról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készült hitelesített jegyzőkönyvet.

A panaszkezelés körébe nem tartozó hívások rögzítése esetén a hangfelvétel őrzési ideje szintén 5 (öt) év.

A hangfelvételekhez a Társaság, valamint a Társaság mindenkor hatályos üzletszabályzatában megnevezett, a Társaság számítógépes és egyéb informatikai rendszereinek üzemeltetését ellátó társaság férhet hozzá.

Adatkezeléssel kapcsolatos jogok, jogorvoslati lehetőségek:

Az adatkezeléssel kapcsolatos, jelen Tájékoztatóban ismertetett jogokkal, jogorvoslati lehetőségekkel az Érintett személy[1] a személyazonosságának és az adattal való kapcsolatának igazolása esetén élhet.

Az Érintett személy jogosult:

a. tájékoztatást kérni személyes adatainak kezeléséről,
b. személyes adatainak helyesbítését kérni,
c. személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását kérni,

[1] Érintett személy: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;

d. tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen,
e. jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulni,
f. kártérítést vagy sérelemdíjat igényelni

az Info.tv.-ben meghatározott esetekben és szabályok szerint.

a. Tájékoztatás kérése

Az Érintett személy kérelmére a Társaság köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, írásban megadni a tájékoztatást az Érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – a Érintett személy személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A Társaság a tájékoztatást csak az Info.tv.-ben meghatározott esetekben tagadhatja meg, amely esetben a Társaság tájékoztatja az Érintett személyt a felvilágosítás megtagadásnak okáról, továbbá a bírósági jogorvoslat, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás lehetőségéről. A tájékoztatás kérése minden esetben díjmentes.

b. Személyes adatok helyesbítése

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a Társaság rendelkezésére áll, a személyes adatot a Társaság helyesbíti, és arról az Érintett személyt értesíti, kivéve, ha az értesítés mellőzése az adatkezelés céljára való tekintettel az Érintett személy jogos érdekét nem sérti.

c. Személyes adatok törlése, zárolása

A személyes adatot törölni kell, ha

a. kezelése jogellenes;
b. az Érintett személy – az Info.tv.-ben meghatározottak szerint – ezt kéri;
c. az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
d. az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának határideje lejárt;
e. azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

Törlés helyett a Társaság zárolja a személyes adatot, ha az Érintett személy ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Érintett személy jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A törlésről és a zárolásról a Társaság értesíti az Érintett személyt, továbbá mindazokat, akiknek a személyes adatot korábban továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az Érintett személy jogos érdekét nem sérti.

Amennyiben a Társaság az Érintett személy helyesbítés, törlés, vagy zárolás iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy az érintett hozzájárulásával elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait, továbbá tájékoztatja az Érintett személyt a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

d. Tiltakozás a személyes adatkezelés ellen

Az Érintett személy tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

a. ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag a Társaságra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy a Társaság, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
b. ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
c. törvényben meghatározott egyéb esetben.

A Társaság a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről az Érintett személyt írásban tájékoztatja. Ha az Érintett személy a döntéssel nem ért egyet, vagy a Társaság a döntéshozatalra előírt határidőt elmulasztotta, az Érintett személy a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül az Info.tv.-ben meghatározottak szerint bírósághoz fordulhat.

e. Bírósághoz fordulás

Az Érintett személy az adatkezeléssel összefüggésben megillető jogainak sérelme esetén az Info.tv.-ben meghatározott esetben bírósághoz fordulhat.

f. Kártérítési igény

Amennyiben az Érintett személyt az adatkezeléssel összefüggésben kár éri, az Info.tv.-ben meghatározottak szerint kártérítést követelhet.

Ha Társaság az Érintett személy adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az Érintett személy személyiségi jogát megsérti, az Érintett személy az adatkezelőtől sérelemdíjat követelhet.

Erste Alapkezelő Zrt.