

# ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

## A ZUGLÓI PARKOLÁSI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁHOZ

### BETELEFONÁLÓ ÜGYFELEK SZÁMÁRA

A +36 1 999-5090 telefonszámon elérhető ügyfélszolgálattal történő telefonos beszélgetés megkezdése előtt a központi hang tájékoztatja az Ügyfeleket arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül. A telefonáló a hangfelvétel adatkezelésével kapcsolatban az alábbi automata tájékoztatást hallhatja a készülékben:

- *Tájékoztatjuk, hogy ügyintézőnkkel folytatott beszélgetését rögzítjük.*
- *A részletes Adatkezelési Tájékoztatót a [www.zugloiparkolas.hu](http://www.zugloiparkolas.hu) weboldalon találja.*
- *Amennyiben a rögzítéshez nem járul hozzá, kérjük, hogy fáradjon be ügyfélszolgálati irodánkba, címünk: Budapest XIV. kerület, 1144 Nagy Lajos Király útja 73-77.*
- *A továbbkapcsolással a rögzítéshez hozzájárulását adja.*

#### **Az adatkezelés jogalapja és jogszabályi háttere**

Az adatok kezelését az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (EU Általános Adatvédelmi Rendelet, továbbiakban: GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit betartva végezzük.

A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbi, a GDPR 6. cikkében meghatározott jogalapok egyike teljesül:

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

A hangfelvétel készítése és a hozzá kapcsolódó adatok kezelése az érintett önkéntes hozzájárulásán alapul, nem törvényi kötelezettség, vagyis nem kötelező adatkezelés.

Az érintett a hangfelvételhez hozzájárulását megtagadhatja, amelyet azzal fejezhet ki, hogy a telefonhívást a tájékoztatást meghallgatása során megszakítja. Ebben az esetben a telefonon történő ügyintézés módjáról lemond, azonban ügyeinek intézését elvégezheti személyesen, postai úton, valamint elektronikus levelezési címünkön is.

### **Az adatgyűjtés (a hangfelvétel) célja**

A beszélgetés rögzítésére a Zugló Önkormányzatának területén 2017. szeptember 1-jével bevezetett fizetős parkolási övezetekben a parkolási ügyintézés elősegítése, az ügyfelek kiszolgálása és érdekeinek biztosítása, az esetleges panaszok esetén azok orvoslása érdekében kerül sor.

### **Az adatkezelő**

Neve: Zuglói Közbiztonsági non-profit Kft. (továbbiakban: ZKNP)  
Székhelye: 1145 Budapest, Laky Adolf utca 36.  
Telefon: +36(1) 2 11 22 33

Parkolási Ügyfélszolgálati Iroda: 1145 Budapest, Nagy Lajos király útja 73-77.  
Telefon: +36(1) 999 5090  
E-mail: [parkolas@zugloiparkolas.hu](mailto:parkolas@zugloiparkolas.hu)  
Honlap: [www.zugloiparkolas.hu](http://www.zugloiparkolas.hu)

### **Az adatgyűjtésben – hangfelvételben - érintettek köre**

A Zuglói Parkolási Ügyfélszolgálati Iroda telefonközpontjába betelefonálók.

### **A kezelt adatok köre**

Az érintett hangja, a beszélgetésről készült hangfelvétel.

### **Az adatkezelés időtartama, a felvételek tárolása**

A hangfelvételt a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (Szvtv.) előírását irányadónak véve, a 31.§ (2) bekezdése alapján „*A rögzített kép-, hang-, valamint kép- és hangfelvételt felhasználás hiányában legfeljebb a rögzítéstől számított három munkanap elteltével meg kell semmisíteni, illetve törölni kell*”. (Tehát a felvétel 3 munkanapig történő tárolása csak lehetőség, ettől rövidebb időn belül is megsemmisíthető). A fel nem használt hangfelvétel legkésőbb a 3 munkanapos határidő lejártakor automatikusan és helyreállíthatatlanul törlődik a rendszerből. Akinek jogát vagy jogos érdekét a hangfelvétel érinti, jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy a felvételt az adatkezelő annak továbbításáig, de legfeljebb a kérelem benyújtását követő harminc napig ne törölje. Amennyiben ez idő alatt a hatóság (pl. rendőrség, bíróság) a felvételt nem kéri ki, vagy nem foglalja le, a felvételt visszaállíthatatlanul törölni kell. Ha a rögzített felvételt az adatkezelő az eljárásra jogosult szerv, hatóság megkeresésére vagy a felvételen szereplő személy kérelmére továbbította, a felvételt a továbbítással egyidejűleg törölni kell.

### **A hangfelvétel visszahallgatása és az adatok megismerésére jogosult személyek**

A felvételt harmadik személy, illetéktelen nem ismerheti meg, az csak hivatalos eljárás során adható át az eljáró hatóságnak. Az adatkezelőnek biztosítania kell továbbá, hogy a hangfelvételen szereplő személy (érintett) - a felvétel törlésének időpontjáig – meghallgathassa vagy kikérhesse a róla készült hangfelvételt. A felvétel visszahallgatására a ZKNP ügyvezetője, a Zuglói Parkolási Ügyfélszolgálat vezetője és az általuk kijelölt személy (az érintett ügyintéző) jogosult. A felvétel visszahallgatására csak az adatok pontosítása, az ügyintézés elősegítése, az érintett személy parkolási ügyintézéssel összefüggő panasza miatt, vagy hatóság kérésére kerülhet sor. A visszahallgatást minden esetben dokumentáltan rögzíteni kell, a visszahallgató(k) neve, beosztása, dátum, időpont és az indok megjelölésével.

### **Adatbiztonság**

Az adatok feldolgozása informatikai eszközökkel történik, automatizált módon. Az adatkezelő annak érdekében, hogy a megadott személyes adatok (hangfelvétel) biztonságát az

adatkezelés teljes szakaszában biztosítsa, minden szükséges technikai és szervezési intézkedést megtesz. Alapesetben az adatok tárolása és törlése automatikusan működik, zárt informatikai rendszerben, emberi közrehatás nélkül. A felvételek kimentése és az adatok továbbítása (például az eljáró hatóság felé), kizárólag arra felhatalmazott adatkezelő által történik, adattovábbítási nyilvántartásban rögzítve. A kialakított szabályozás minden tevékenységet visszakereshetően dokumentál. Az adatkezelő e tevékenysége során adatfeldolgozót vesz igénybe.

#### **Adatfeldolgozó és adatfeldolgozás**

Neve: SessionBase Kft.  
Székhelye: 1116 Budapest, Fehérvári út 126-128.  
Telefon : +36 1 413-2800  
E-mail: [info@session.hu](mailto:info@session.hu)  
Honlap: [www.session.hu](http://www.session.hu)

Adatfeldolgozó biztosítja az adatkezeléshez (a telefonbeszélgetés rögzítéséhez) a tárhelyet és a szoftvert. A kezelt adatokon egyébiránt – a hangfelvételek automatikus megsemmisítését kivéve – semmilyen műveletet nem végez, csak Adatkezelő utasításának megfelelően, amelyek az alábbiak lehetnek: hangfelvétel törlése, kimentése, adatkezelő számára átadása. Adatfeldolgozó által a kezelt adatokon végzett minden fenti tevékenység dokumentálásra kerül.

#### **Az érintettek jogai és jogorvoslati lehetőségei**

Az érintett kérheti a kezelt személyes adatairól tájékoztatását, azt, hogy az adatkezelő írásban tájékoztassa őt a kezelt adatokkal kapcsolatban. Az adatkezelőnek legfeljebb 25 napon belül eleget kell tennie az érintett kérésének.

Továbbá az érintett kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a kötelező (törvény előírásán alapuló) adatkezelés kivételével – azok törlését, hozzájárulását visszavonhatja, élhet adathordozási- és tiltakozási jogával az adatkezelő elérhetőségein.

Az érintettet a róla kezelt személyes adatokhoz kapcsolódóan az alábbi jogok illetik meg:

- a) az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) törléshez való jog: személyes adatainak – jelen esetben a hangfelvétel – törlését (a hozzájáruláson alapuló vagy jogellenes adatkezelés esetén, azonban a felvételek 3 munkanap elteltével automatikusan törlődnek); vagy annak zárolását,
- c) hozzáférés joga (a kezelt adatokba betekintés vagy bármely az adatkezelő által kezelt személyes adatról másolat kérése);
- d) helyesbítés joga (amennyiben egy adat elavult vagy helytelen, kérheti annak kijavítását);
- e) az adat kezelésének korlátozása (az érintett kérheti az adatok kezelésének ideiglenes és/vagy részleges felfüggesztését, például az adat törlésének elhalasztását, a kezelt adat ellenőrzését, az adattovábbítás elhalasztását stb.) A korlátozás alá eső adaton az érintett hozzájárulása nélkül a tárolás kivételével más adatkezelési művelet nem hajtható végre, kivéve a törvényes kötelezettség teljesítését, jogi igény előterjesztését, valamint a közérdekből történő adatkezelést.;
- f) a személyes adatok direkt marketing célokra való használatának megtiltása;
- g) személyes adatainak harmadik személy számára történő átadása, vagy ennek megtiltása;
- h) tiltakozás a személyes adat kezelése ellen.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos kérdésével, panaszával, észrevételeivel fordulhat közvetlenül az Adatkezelőhöz - annak érdekében, hogy kérésének minél hamarabb eleget

tegyünk - az adatkezelő elérhetőségein, a [parkolas@zugloiparkolas.hu](mailto:parkolas@zugloiparkolas.hu) valamint az [info@zknk.hu](mailto:info@zknk.hu) e-mail címen, továbbá az alábbiak szerint élhet jogaival.

Az érintett jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az érintett választása szerint az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható, vagy Budapesten, a Fővárosi Törvényszéken, Postacím: 1363 Pf. 16., Cím: 1055 Budapest, Markó u. 27.

Az adatkezeléssel kapcsolatos kérdésekben a tagállami felügyeleti szerv a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.).

Budapest, 2018. december 20.

***Zuglói Közbiztonsági non-profit Kft.***