

Erzsébetvárosi Megoldás Vonal Zöld Szám: +36-80/204-531

<https://erzsebetvarosimegoldasvonal.hu/>



EVIN

ERZSÉBETVÁROSI
INGATLANGAZDALKODÁSI
NONPROFIT ZRT.



AZ ERZSÉBETVÁROSI MEGOLDÁS VONAL ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

Hatályos: 2023. június 14-től visszavonásig.

KIVONAT

Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata négy kerületi szervezet együttműködésével hozta létre az Erzsébetváros Megoldás Vonal (EMV) elnevezésű szolgáltatását, amely a kerület életében fontos területeken jelent az igénybe vevők részére gyors, közvetlen lehetőséget egyes problémák jelzésére. Az ennek kapcsán felvetődő személyes adatkezelési kérdéseket a jelen dokumentum mutatja be.

<https://erzsebetvarosimegoldasvonal.hu/>

Tartalom

1. Mi a Tájékoztató célja, mikortól és meddig érvényes, milyen fogalmakat használunk?	1
2. Kik az Adatkezelők, ki(k) az adatfeldolgozó(k)?	2
Az Adatkezelő (1):	2
Az Adatkezelő (2):	2
Az Adatkezelő (3):	2
Az Adatkezelő (4):	2
Adatfeldolgozó:	3
3. A telefonon keresztüli ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó adatkezelésünkről	3
4. A weboldalon keresztüli ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó adatkezelésünkről	4
5. Mik az Ön, mint érintett jogai?	4

1. Mi a Tájékoztató célja, mikortól és meddig érvényes, milyen fogalmakat használunk?

- 1) Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata négy kerületi szervezet együttműködésével hozta létre az Erzsébetváros Megoldás Vonal (EMV) elnevezésű szolgáltatását, amely a kerület életében fontos területeken jelent az igénybe vevők részére gyors, közvetlen lehetőséget egyes problémák jelzésére. Az ennek kapcsán felvetődő személyes adatkezelési kérdéseket a jelen dokumentum mutatja be.
- 2) Ennek az Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztatónak (a továbbiakban: **Tájékoztató**) célja az Ön, mint érintett tájékoztatása:
 - a) a személyes adatok kezelésének a parkolás során a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályoknak [így különösen AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETÉNEK (**GDPR** – a továbbiakban: **Rendelet**), továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (**Infotv.**)] történő megfelelésről;
 - b) a Rendelet 5. cikke szerinti elvek (jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, elszámoltathatóság) konkrét megvalósulásának biztosítása.
- 3) A Tájékoztató érvényességét (időbeli hatályát) a fedlapon és oldalanként a láblécben szereplő dátum jelzi. Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a Tájékoztatót bármikor módosítsa és új Tájékoztatót tegyen közzé honlapján. Új verzió hatályba lépésével a korábbi verzió hatályát veszti.
- 4) A Tájékoztatóban használt fogalmak, meghatározások:

Érintett (Ön): azonosított vagy azonosítható természetes személy (azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó, egy vagy több tényező alapján azonosítható);

Személyes adat: az érintettre vonatkozó bármely információ;

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a

gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

Adatkezelő (Mi): az a természetes vagy jogi személy, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

2. Kik az Adatkezelők, ki(k) az adatfeldolgozó(k)?

Az Adatkezelő (1):

neve: **Erzsébetváros Rendészeti Igazgatósága**
adószáma: **15507187-1-42**
székhelye: **1076 Budapest, Százház u. 10-18.**
weboldala: <http://evkf.hu/index.php>
e-mail címe: info@evkf.hu
adatkezelési tájékoztatója: [http://evkf.hu/index.php/koezerdeku-
adatok/tevekenysegre-mukoedesre-vonatkozo-adatok/adatkezelesi-tajekoztato](http://evkf.hu/index.php/koezerdeku-
adatok/tevekenysegre-mukoedesre-vonatkozo-adatok/adatkezelesi-tajekoztato)

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:

neve: **Dr. Sümegi Zsombor**
postai címe: **1439 Budapest, Pf. 636.**
e-mail címe: gdpktanacsadas@gmail.com

Az Adatkezelő (2):

neve: **EVIN Erzsébetvárosi Ingatlanszolgáltató Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (EVIN Nonprofit Zrt.)**
adószáma: **12194528-2-42**
székhelye: **1071 Budapest, Damjanich u 12.**
weboldala: <https://evin.hu/>
e-mail címe: evin@evin.hu
adatkezelési tájékoztatója: [https://evin.hu/wp-content/uploads/2020/07/Altalanos-
Adatvedelmi-Tajekoztato-2021-08-01-Ingatlan.pdf](https://evin.hu/wp-content/uploads/2020/07/Altalanos-
Adatvedelmi-Tajekoztato-2021-08-01-Ingatlan.pdf)

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:

neve: **Baksai Zoltán**
postai címe: **1071 Budapest, Damjanich u 12.**
e-mail címe: dpo@evin.hu

Az Adatkezelő (3):

neve: **Bischitz Johanna Integrált humán Szolgáltató Központ**
adószáma: **15507228-2-42**
székhelye: **1076 Budapest, Nyár u. 7.**
weboldala: <https://bjhuman.hu/>
e-mail címe: info@bjhuman.hu
adatkezelési tájékoztatója: <https://bjhuman.hu/fooldal/adatvedelmi-tajekoztato>

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:

neve: **Dr. Tocsef Eszter**
postai címe: **1076 Budapest, Nyár u. 7.**
e-mail címe: eszter.tocsef@drtocsef.hu

Az Adatkezelő (4):

neve: **Erzsébetváros Fejlesztési és Beruházási Korlátolt Felelősségű Társaság**
adószáma: **10740398-2-42**
székhelye: **1076 Budapest, Garay utca 5. I./119**
weboldala: <http://efebe.hu/>

e-mail címe: info@efebe.hu
adatkezelési tájékoztatója: <http://efebe.hu/adatkezesi-tajekoztato/>
Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:
neve: **Dr. Gál Csaba**
postai címe: **1076 Budapest, Garay utca 5. I./119**
e-mail címe: gal.csaba@efebe.hu

Adatfeldolgozó:

1) Ügyviteli- és a hangrögzítést lehetővé tevő rendszer szolgáltatója

neve: **SessionBase Kft.**
adószáma: **11471721-2-43**
székhelye: **1116 Budapest, Fehérvári út 126-128.**
weboldala: <https://session.hu/>
e-mail címe: info@session.hu
adatkezelési tájékoztatója: https://session.hu/download/Adatkezesi_tajekoztato.pdf

általá végzett művelet: **ügyviteli rendszer működtetése, virtuális Call Center, valamint a telefonos hangrögzítés biztosítása.**

További adatfeldolgozót igénybe vesz-e: **NEM.**

3.A telefonon keresztül ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó adatkezelésünkről

- 1) Ügyfélszolgálati jellegű tevékenységet végzünk a személyes, valamint e-mailen keresztül történő mód mellett telefonon is. A telefonbeszélgetés megkezdése előtt központi hang ad tájékoztatást arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül, melynek a szövege:

„Köszöntjük az Erzsébetváros Megoldás Vonal telefonos ügyfélszolgálatán. Tájékoztatjuk, hogy ügyintézőnkkel folytatott beszélgetését rögzítjük. A hangfelvételt a hatályos jogszabályban foglalt ideig tároljuk, kérésére rendelkezésre bocsájtsuk. A beszélgetés hívásazonosítója az Ön hívószámából, valamint a hívás időpontjából áll. A részletes adatkezelési tájékoztatót a weboldalunkon továbbá ügyfélszolgálatunkon találja. A kezelő jelentkezéséig szíves türelmét kérjük.”

- 2) **Az adatkezelés célja:** Az érintettek számára telefonon keresztül nyújtott információszolgáltatás teljesítése, annak minőségbiztosítási célú elemzése, a közölt információk visszakereshetősége az adatok pontosítása érdekében.
- 3) **Az adatkezelés jogalapja:** Az érintett (Ön) hozzájárulása. [Rendelet 6. cikk (1) a)] A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha Ön a hangrögzítésről szóló tájékoztatást követően a hívást fenntartja.
- 4) **A személyes adatok címzettjei, a címzettek kategóriái:** A hangfelvételek elemzését végző munkavállalóink, továbbá a telefonbeszélgetések rögzítéséhez az Ügyviteli rendszer szolgáltató az általa által biztosított tárhely és szoftver révén.
- 5) **A kezelt adatok köre:** Az érintett által a telefonhívás során közölt adatok (például *név; rendszám stb.*); az Ön hangja, továbbá **telefonszám** – azonosítás; **dátum, óra, perc** – azonosítás.
- 6) **Az érintettek köre:** Minden természetes személy (ideértve a jogi személyek természetes személy képviselőit is), aki az ügyfélszolgálati célra megadott telefonon az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkavállalóinkkal kapcsolatba lép.
- 7) **Az adatkezelés időtartama:** A hangfelvétel készítését követő 30 napig.

4. A weboldalon keresztül ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó adatkezelésünkről

- 1) Az egyes problémák bejelentésének megkönnyítésére az <https://erzsebetvarosimegoldasvonal.hu/> weboldalon található bejelentő felület szolgál.
- 2) **Az adatkezelés célja:** Az érintettek számára a probléma bejelentésének megkönnyítése, az ügyintézési folyamat áttekinthetővé tétele.
- 3) **Az adatkezelés jogalapja:** Az érintett (Ön) hozzájárulása. [Rendelet 6. cikk (1) a)]
- 4) **A személyes adatok címzettjei, a címzettek kategóriái:** A bejelentés támajától függően a témában hatáskörrel rendelkező Adatkezelő.
- 5) **A kezelt adatok köre: név** - azonosítás, **e-mail cím** - azonosítás, valamint kapcsolatfelvétel például pontosítás érdekében, **telefonszám** - azonosítás, valamint kapcsolatfelvétel például pontosítás érdekében; **dátum, óra, perc** - azonosítás, statisztikai célok teljesítése.
- 6) **Az érintettek köre:** Minden természetes személy (ideértve a jogi személyek természetes személy képviselőit is), aki a weboldalon keresztül bejelentést tesz.
- 7) **Az adatkezelés időtartama:** 5 évig.

5. Mik az Ön, mint érintett jogai?

- 1) Ön kérelmezheti tőlünk:
 - a) személyes adataihoz való hozzáférést,
 - b) személyes adatainak helyesbítését,
 - c) személyes adatainak törlését,
 - d) az adott adatkezelés korlátozását,
 - e) személyes adatainak hordozhatóságát,
 - f) továbbá tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.
- 2) Bármely érintetti jogának gyakorlására irányuló kérelemről is legyen szó, indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül kötelesek vagyunk Önt tájékoztatni a kérelem nyomán hozott intézkedéseinkről. Szükség esetén – figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát – ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról azonban kötelesek vagyunk a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatni Önt.
- 3) Amennyiben nem tennénk intézkedéseket az Ön kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül, akkor is kötelesek vagyunk tájékoztatni Önt az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy:
 - a) Ön panaszt nyújthat be a Hatósághoz
A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei
Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Telefon: +36 1 391 1400
Telefax: +36 1 391 1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Web: <https://naih.hu/>
 - b) és élhet bírósági jogorvoslati jogával, a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt (a törvényszékek elérhetőségéről az alábbi linken tájékozódhat: <https://birosag.hu/birosag-kereso>).
- 4) Ha megalapozott kétségeink lennének az Ön személyazonosságával kapcsolatban valamely érintetti jogának gyakorlására irányuló kérelme benyújtása során, akkor további, a személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérhetjük Öntől. Amennyiben bizonyítható, hogy nem áll módunkban Önt azonosítani, megtagadhatjuk az érintetti jog gyakorlására irányuló kérelme teljesítését.

- 5) Az érintetti kérelmekre vonatkozó tájékoztatás és intézkedés főszabály szerint díjmentes. Ha azonban a kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre észszerű összegű díjat számíthatunk fel, vagy megtagadhatjuk a kérelem alapján történő intézkedést. A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása azonban minket terhel.
- 6) További tájékoztatásért kérjük, olvassa el az egyes adatkezelők weboldalain keresztül elérhető részletes adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatókat! Ezeket könnyen elérheti a jelen dokumentum 2. pontjában elhelyezett linkekre kattintva.