

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Ügyfélszolgálati tevékenység miatt történő személyes adatok kezeléséről

Hatályos: 2020.02.11-től

A Crosssec Solutions Kft. a személyes adatok kezelését a vonatkozó jogszabályok, így elsősorban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), valamint az Európai Parlament és a tanács (EU) 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 2016/679. számú rendelete (általános adatvédelmi rendelet) tiszteletben tartása mellett végzi.

Az általános adatvédelmi rendelet előírásainak eleget téve, ezúton tájékoztatjuk az Ön személyes adatainak kezeléséről:

1. Az adatkezelő

Az adatkezelő neve	Crosssec Solutions Kft.	
Az adatkezelő címe – székhely	1052 Budapest, Deák F. tér 3. II. em.	
Az adatkezelő címe – telephely	7632 Pécs, Közraktár u. 5.	
Az adatkezelő elérhetőségei	e-mail	adatvedelem@crosssec.com
	telefon	06-20/666-7894
	honlap	www.crosssec.com
Adatvédelmi tisztségviselő neve (ha van)	-	
Adatvédelmi tisztségviselő elérhetőségei	-	

2. A kezelt adatok:

A Crosssec Solutions Kft. az ügyfélszolgálattal kapcsolatba lépő személyek személyes adatait bizalmasan kezeli. Az alábbi táblázatban szereplő adatokon kívül, az Ön által megadott, a levelekben vagy csatolmányokban szereplő személyes adatokat is kezeljük, tároljuk, mivel nem megoldható az üzenetek tartalmának szegmentált kezelése. Kérjük, az üzenetekben és az esetleges csatolmányokban kizárólag a feltétlenül szükséges személyes adatokat szerepeltesse.

A kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogalapja

Személyes adat	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja
Vezetéknév	Ügyfélszolgálati rendszer működtetése, illetve az ügyfél megszólítása és azonosítása	Szerződött ügyfeleink esetében a szerződés teljesítéséhez szükséges, egyéb esetben az Érintett hozzájárulása (ráutaló magatartás alapján)
Keresztnév		
E-mail cím	Az üzenet elküldése, valamint a válaszüzenet küldése miatti technikai adatkezelés, ügyfélszolgálati rendszer működtetése	
Cégnév	A kapcsolódó szerződés azonosítása	
Egyéb személyes adat, melyet a bejelentés szövege vagy csatolmánya tartalmaz	Az írásos ügyfélszolgálati csatornákon (e-mail, űrlap) lehetőség van dokumentumot csatolni. Amennyiben a csatolt fájl tartalmaz személyes adatot, az is a kezelt adatok körét képezi, technikailag nem megoldható a csatolmány leválasztása az adatkezelési folyamatról. Az adatkezelés célja az ügyfelek/bejelentők által jelzett kérés, kérdés megválaszolása, probléma kezelése, megoldása.	
Telefonszám	Írásbeli megkeresés esetén amennyiben az üzenetküldő azt szeretné, hogy telefonon keressük fel, szükséges megadni az elérhetőségét.	Jogos érdek – technikailag nem megkerülhető
	A telefonos ügyfélszolgálat működtetése során a rendszer automatikusan tárolja és rögzíti a telefonszámot. (ha a rögzítéshez nem járul hozzá az ügyfél, a telefonszám abban az esetben is rögzítésre kerül)	
Beszélgetés és az abban elhangzó személyes adatok	A telefonos ügyfélszolgálat működtetéséhez kapcsolódóan a bejelentett probléma rögzítése és minőségbiztosítási célból történő tárolás	Az Érintett hozzájárulása (ráutaló magatartás alapján – amennyiben nem járul hozzá a hívás rögzítéséhez,

		<i>megszakíthatja a vonalat)</i>
<i>Technikai metaadatok</i>	<i>Az ügyfélszolgálati rendszer üzemeltetése miatt szükséges az informatikai azonosító adatok kezelése. Pl.: IP cím, hozzávetőleges lokáció</i>	<i>Jogos érdek – technikailag nem megkerülhető</i>

Az adatkezelés (tárolás) időtartama:

Az ügyfélszolgálatot felkereső személyek adatait a hozzájárulás visszavonásáig tároljuk, de legfeljebb 5 évig. Hozzájárulását az adatvedelem@crosssec.com címre küldött levélben vonhatja vissza. Szerződéses ügyfelek esetében az ügyfélszolgálat igénybevételéhez kapcsolódó adatokat a szerződés megszűnésétől számított legfeljebb 5 évig tároljuk.

Az adatkezelés során történik-e profilalkotás?

Igen		
Nem	X	

Az adatkezelés során történik-e automatikus döntéshozatal?

		Automatizmus rövid, érthető leírása
Igen		
Nem	X	

Amennyiben igen, az Érintettnek joga van manuális, emberi beavatkozást kérni.

A kezelt személyes adatok forrása:

A személyes adatok közvetlenül az Érintettől származnak, a megkeresés küldéséhez kapcsolódó önkéntes adatszolgáltatás útján kerülnek az adatkezelőhöz.

Az adatok továbbításra kerülnek:

Adatfeldolgozók (az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatokat végzők)	HappyFox Inc – ügyfélszolgálati szoftver (hibajegykezelő) (47 Discovery, Suite 170 Irvine, California 92618)
	Google Ireland Ltd. G-Suite – levelezés (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland)
	InfoComplex Kft. – rendszergazda (7632 Pécs, Littke József u. 21.)
	Aircall.io, Inc – telefonos ügyfélszolgálati szoftver, hívásrögzítés, telekommunikációs szolgáltatás (33 West 17th Street New York, New York 10011)
	HubSpot – CRM rendszer HubSpot Ireland Limited (One Dockland Central, Guild Street, Dublin 1, Ireland) HubSpot Inc. 25 First Street, Cambridge, MA 02141 USA
	Telenor Magyarország Zrt. – mobil telekommunikációs szolgáltató (2045 Törökbálint, Pannon út 1.)
Címzettek	

Az adatfeldolgozók pontban foglalt és külföldi illetékességű szolgáltatók igénybevétele esetén az Érintett – jelen tájékoztató elfogadásával - kifejezetten hozzájárul az adatainak külföldre történő továbbításához.

Harmadik (EU-n kívüli) országba történő továbbítás:

Mely adatfeldolgozón keresztül	Mely országba	Továbbítás garanciái	Harmadik országba továbbítás oka
HappyFox Inc	USA	Privacy Shield https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000PCp7AA&status=Active	ügyfélszolgálati rendszer adattárolás
Google	USA	Privacy Shield https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active	e-mail adattárolás
Aircall.io, Inc	USA	Privacy Shield https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt00000000TWczAA&status=Active	telefonos ügyfélszolgálat adattárolás
HubSpot	USA	Privacy Shield https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt00000000TN8pAA&status=Active	CRM rendszer adattárolás

Közös adatkezelés történi:

Igen	
Nem	X

Közös adatkezelő(k) neve, elérhetősége:

--	--

Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések:

Hozzáférés	<p><i>Az Ön által megadott személyes adatokhoz kizárólag az ügyfélszolgálati és marketing tevékenységben részt vevő, valamint az üzenetben megjelölt téma/kérdés/kérés megválaszolásában/megoldásában illetékes munkatársak, férnek hozzá, feladataik ellátása érdekében, valamint az ügyvezető ismerheti meg az adatokat. Ezt jogosultságkezeléssel biztosítjuk, továbbá minden munkatársunk titoktartási kötelezettséggel tartozik.</i></p> <p><i>Az adatvédelem során az ISO 27001-2014 információbiztonsági szabvány iránymutatásait is követjük, jelenleg is érvényes tanúsítvány mellett.</i></p>
Adatbiztonsági intézkedés	<p><i>Az adatkezelő az Ön személyes adatait a vállalat telephelyén található szervereken tárolja.</i></p> <p><i>Adatfeldolgozóink megfelelő garanciákkal rendelkeznek.</i></p> <p><i>Az ISO 27001-2014 szabvány alkalmazása alapján történik az adatok védelme mind a jogosulatlan hozzáférés vagy változtatás, mind az esetleges nem tervezett adatvesztés ellen.</i></p>

Az Érintett jogai:

X	Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről
X	Hozzáférhet, kikérheti a tárolt adatokat
X	Kérheti személyes adatainak helyesbítését (ha vitatható az adatok pontossága, kérheti az adatok felhasználásának zárolását vagy korlátozását)
X	Amennyiben a jogalap az érintett hozzájárulása, bármikor visszavonhatja a hozzájárulását, ezáltal kérheti személyes adatainak törlését vagy zárolását, azokra az adatokra vonatkozóan, amelyek nem a törvényi megfelelés vagy szerződés teljesítése miatt vannak kezelve és tárolva (az adatkezelés felfüggesztését, ami nem azonos a törléssel).
X	Amennyiben a jogalap jogos érdek vagy közhatalmi jogosítvány alapján történik, az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, azonban a tiltakozás nem jelenti adatainak azonnali hatályú törlését.
-	Amennyiben az adatkezelő végez automatikus döntéshozatal járó adatkezelést, az érintett kérheti a döntés manuális felülvizsgálatát.
X	Panaszt nyújthat be az adatvédelmi hatósághoz
X	Jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.)

A személyes adatok kezeléséhez az Érintett önkéntes hozzájárulása szükséges.**Ennek megfelelően, amennyiben a fentiekkel egyetért, kérjük, szíveskedjen jelölni az adatkezelés elfogadását és a hozzájárulást.**
CROSSEC
 solutions