

Adatkezelési tájékoztató

Telefonos ügyfélszolgálati hangrögzítés

Hatálybalépés: 2026. október 16. | Adatkezelő: GDR Service Kft.

1. Az adatkezelő adatai

Név	GDR Service Kft.
Székhely	1054 Budapest, Honvéd utca 8. 1. em. 2.
Adószám	32971800-2-41
E-mail	office@gdr.hu
Telefonszám	+36 70 303 00 99
Weboldal	www.gdr.hu

A továbbiakban: Adatkezelő vagy Társaság.

2. Az adatkezelés célja

A GDR Service Kft. telefonos ügyfélszolgálatán az ügyintézőkkel folytatott beszélgetésekről hangfelvétel készül. A hangrögzítés céljai:

- A telefonon történő ügyintézés és az ügyfelek által közölt információk dokumentálása.
- A megrendelésekkel, időpont-egyeztetésekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos esetleges félreértések tisztázása.
- Az ügyfélpanaszok, reklamációk és vitás helyzetek kivizsgálása.
- Az ügyfélszolgálati munka minőségének ellenőrzése és fejlesztése.
- A Társaság és ügyfelei jogos érdekeinek, szükség esetén jogi igényeinek védelme.

A Társaság kizárólag az ügyintézőkkel folytatott telefonbeszélgetéseket rögzíti. Az automatikus telefonos menüben történő navigáció és a várakozás alatt nem készül hangfelvétel.

3. A kezelt személyes adatok köre

A telefonos ügyintézés és a hangrögzítés során az alábbi személyes adatok kezelése történhet:

- A hívó fél telefonszáma, amennyiben az rendelkezésre áll.
- A hívás időpontja és időtartama.
- A telefonbeszélgetés hanganyaga.
- A beszélgetés során önkéntesen közölt személyes adatok, például név, cím, elérhetőség, megrendelési vagy szolgáltatási információk.
- A telefonos ügyintézéshez kapcsolódó ügyfél- vagy munkalapazonosító, amennyiben ilyen adat rendelkezésre áll.

Kérjük, hogy a telefonbeszélgetés során kizárólag az ügyintézéshez szükséges személyes adatokat közölje.

4. Az adatkezelés jogalapja

A telefonos ügyintézés dokumentálására, a szolgáltatás minőségének ellenőrzésére és az esetleges jogviták tisztázására irányuló hangrögzítés jogalapja az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek.

A Társaság jogos érdeke az ügyfélkommunikáció pontos dokumentálása, az esetleges viták tisztázása, valamint az ügyfélszolgálati tevékenység ellenőrizhetősége.

A jogos érdeken alapuló adatkezelés alkalmazásának feltétele, hogy a Társaság előzetesen elvégezze és dokumentálja az érdekmérlegelési tesztet, amely igazolja az adatkezelés szükségességét és arányosságát.

Amennyiben valamely telefonos ügyintézési vagy panaszkezelési tevékenységre külön jogszabályi kötelezettség vonatkozik, annak adatkezelési jogalapját a Társaság külön határozza meg és tünteti fel.

5. Előzetes tájékoztatás

A Társaság a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetés megkezdése előtt automatikus hangüzenetben tájékoztatja a hívó felet a hangrögzítés tényéről, céljáról, megőrzési idejéről és a részletes adatkezelési tájékoztató elérhetőségéről.

A hangfelvétel készítése kizárólag az előzetes tájékoztatást követően, az ügyintézővel történő beszélgetés megkezdésekor indul.

A tájékoztatás meghallgatása vagy a hívás folytatása önmagában nem minősül GDPR szerinti hozzájáruláshoz.

6. A hangfelvételek megőrzési ideje

A Társaság a rögzített telefonbeszélgetéseket a felvétel készítésétől számított egy évig őrzi meg.

A megőrzési idő lejártát követően a hangfelvételek törlésre kerülnek, kivéve, ha egy konkrét ügyben jogszerűen indokolt azok további megőrzése, például folyamatban lévő jogvita vagy jogi kötelezettség miatt.

Az egyéves megőrzési idő alkalmazását a Társaság az adatkezelés céljaival összhangban, dokumentáltan indokolja és rendszeresen felülvizsgálja.

7. A hangfelvételekhez való hozzáférés

A hangfelvételekhez kizárólag a Társaság megfelelő jogosultsággal rendelkező munkatársai férhetnek hozzá, az ügyintézés, a panaszkezelés, a minőségellenőrzés vagy jogi igények kezelése érdekében.

A hangfelvételek kezelése jogosultsághoz kötött rendszerben történik.

A Társaság a hangfelvételeket nem használja fel nyilvános közzétételre vagy reklámcélra külön megfelelő jogalap nélkül.

8. Adatfeldolgozók és adattovábbítás

A GDR Service Kft. telefonos ügyfélszolgálatának működtetéséhez a One Magyarország Zrt. által biztosított telefonközponti szolgáltatást veszi igénybe.

Szolgáltató	One Magyarország Zrt.
Székhely	1112 Budapest, Boldizsár utca 2.
Weboldal	www.one.hu
Feladat	Telefonközponti szolgáltatás, a hangfelvételek rögzítése és tárolása

A GDR Service Kft. ügyintézőivel folytatott telefonbeszélgetések hangfelvételeinek rögzítése és tárolása a One Magyarország telefonközponti rendszerében történik. A hangfelvételek megőrzési ideje a rögzítéstől számított egy év.

A GDR Service Kft. a hangfelvételekhez való hozzáférést az arra jogosult munkatársakra korlátozza. A felvételeket kizárólag az ügyintézés dokumentálása, a panaszok kivizsgálása, a szolgáltatás minőségének ellenőrzése és a jogszerű igényérvényesítés céljából használja fel.

A One Magyarország Zrt. személyesadat-kezelésben betöltött szerepét, az esetleges további adatfeldolgozókat és az Európai Gazdasági Térségen kívüli adattovábbításra vonatkozó információkat a szolgáltatási és adatfeldolgozási szerződések alapján kell meghatározni.

A Társaság személyes adatokat harmadik személynek kizárólag megfelelő jogalap és szükségesség esetén továbbít, például hatósági megkeresés vagy jogi eljárás keretében.

9. Az érintettek jogai

A telefonbeszélgetésben érintett személy a GDPR rendelkezéseivel összhangban jogosult lehet:

- tájékoztatást kérni a személyes adatai kezeléséről;
- hozzáférést kérni a róla kezelt személyes adatokhoz, ideértve az őt érintő hangfelvételt is;
- kérni a pontatlan személyes adatok helyesbítését;
- kérni személyes adatainak törlését, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak;
- kérni az adatkezelés korlátozását;
- tiltakozni a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen;
- az alkalmazandó jogszabályi feltételek fennállása esetén élni az adathordozhatósághoz való jogával.

A fenti jogok nem minden esetben korlátlanok; gyakorlásuk feltételeit a GDPR határozza meg.

A hangfelvétel kiadása előtt a Társaság jogosult az igénylő személyazonosságát megfelelő és arányos módon ellenőrizni, valamint más személyek jogait védeni.

10. Adatkezeléssel kapcsolatos kérelmek

Az érintettek az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseiket és kérelmeiket az alábbi elérhetőségen nyújthatják be:

Címzett	GDR Service Kft.
E-mail	office@gdr.hu
Postai cím	1054 Budapest, Honvéd utca 8.

A Társaság a kérelmekre indokolatlan késedelem nélkül, főszabály szerint a beérkezéstől számított egy hónapon belül válaszol.

11. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az érintett úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése sérti a vonatkozó adatvédelmi jogszabályokat, panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz.

Hatóság	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
Weboldal	www.naih.hu
E-mail	ugyfelszolgalat@naih.hu

Az érintett jogosult továbbá a vonatkozó jogszabályok szerint bírósági jogorvoslatot igénybe venni.

12. A tájékoztató módosítása

A GDR Service Kft. fenntartja a jogot, hogy jelen adatkezelési tájékoztatót a jogszabályi környezet, a telefonos ügyfélszolgálat működése vagy az adatkezelési gyakorlat változása esetén módosítsa.

A mindenkor hatályos tájékoztató a www.gdr.hu weboldalon érhető el.