

Adatvédelmi tájékoztató a CRM rendszerhez

BEVEZETÉS

A következő információkkal áttekintést szeretnénk nyújtani az Ön személyes adatainak általunk történő kezeléséről, valamint az Ön általános adatvédelmi rendelet (GDPR) által biztosított jogairól.

KI FELELŐS AZ ADATKEZELÉSÉRT, ÉS KIHEZ FORDULHATOK EZÜGYBEN?

Az Ön személyes adataiért mindig a DEKRA Csoport azon vállalata felelős, amely függetlenül vagy másokkal együtt döntéshozatali joggal rendelkezik a személyes adatok kezelésének céljairól és eszközeiről. Ez jellemzően a DEKRA Csoport azon vállalata, amely Önnek vagy az Ön munkáltatójának szolgáltatásokat nyújtott, nyújt, nyújtani fog, vagy nyújtania kellene.

A DEKRA Csoport vállalataként a

DEKRA Expert Kft.

Székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.

Cg.: 01-09-566677

E-mail: szemle@dekra.hu az illetékes.

Adatvédelmi tisztviselőnk e-mail címe: dpo@arbconsulting.hu

MILYEN FORRÁSOKAT ÉS ADATOKAT HASZNÁLUNK FEL?

Olyan személyes adatokat kezelünk, amelyeket üzleti viszonyunk keretében ügyfeleinktől és az egyéb érintettektől begyűjtünk. Részből olyan személyes adatokat is kezelünk, amelyeket Ön a névjegykártyáján vagy egyéb médiumon keresztül, kapcsolatfelvétel céljából megadott nekünk. Ezen felül olyan személyes adatokat is kezelünk, amelyeket nyilvánosan hozzáférhető forrásból (a Dun & Bradstreet adatbázisa) jogszerűen gyűjtünk, vagy amelyeket a DEKRA Csoport egyéb vállalataitól a CRM rendszeren keresztül megkapunk.

Az ilyen személyes adatok a következők lehetnek: az Ön azonosítására szolgáló adatok (pl. megszólítás, vezetéknév, keresztnév), munkahelyi elérhetőségi adatok (pl. e-mail cím, cím, telefonszám), az Ön munkaviszonyára vonatkozó információk (pl. munkáltató, osztály / részleg, pozíció a vállalatnál). Kezelhetünk továbbá reklám- és értékesítési adatokat (pl. reklámpontszámok), iratokban szereplő adatokat, valamint a fenti kategóriákhoz hasonló, egyéb adatok is.

MILYEN CÉLBÓL KEZELJÜK A ÖN ADATAIT (AZ ADATKEZELÉS CÉLJA), ÉS MI BIZTOSÍT EHHEZ JOGALAPOT?

Személyes adatait a GDPR rendelkezéseivel, valamint minden egyéb irányadó jogszabállyal összhangban kezeljük.

Ettől függetlenül mindig adódhatnak itt meg nem nevezett, olyan helyzetek, amelyek során az Ön személyes adatait kezeljük. Ilyen esetekben, amennyiben ezt jogszabály írja elő, külön tájékoztatást nyújtunk az adott alkalomra vonatkozó adatkezelésről.

A. FELVÉTEL AZ ÜGYFÉLKAPCSOLAT-KEZELŐ RENDSZERÜNKBE (CRM)

Személyes adatait az ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerünkbe (CRM) való felvétel céljából kezeljük.

Ezen adatok elsődlegesen az Ön azonosító adatai, munkahelyének címe, munkahelyi elérhetőségei, valamint munkaviszonyára és a vállalatnál betöltött munkakörére vonatkozó adatok.

A CRM rendszerünkben végzett adatgyűjtés és -rögzítés jogalapja - jogos érdekünk, hogy Önnel mint ügyfelünkkel vagy ügyfelünk képviselőjével kapcsolatban maradjunk és kommunikálhassunk szerződések megkötése vagy teljesítése kapcsán. Ez a szerződés megfelelő teljesítéséhez és az ügyfelek kiszolgálásának biztosításához is szükséges.

A velünk való kommunikáció során és a rendszerben indított ún. Welcome Journey részeként lehetősége van arra, hogy hozzájárulását adja különböző opcionális adatkezelési műveletekhez. Ennek módjáról a CRM rendszerben történt felvételt követően küldött e-mailben kap további információkat tőlünk.

JOGALAP

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja.

B. HÍRLEVELEK ÉS/VAGY E-MAILBEN KÜLDÖTT KÖZVETLEN HIRDETÉSEK

A portfóliónkba tartozó szolgáltatásokkal és ajánlatokkal kapcsolatos információkat tartalmazó, személyre szabott (az ún. Preference Center-ben megadhatja érdeklődési köreit) hírlevelek és reklámot tartalmazó e-mailek küldése céljából kezeljük személyes adatait. Az ún. Preference Center használatának módjáról szintén a CRM rendszerben történt felvételt követően küldött e-mailben kap további információkat tőlünk.

Ezek elsősorban az Ön azonosítására szolgáló információk, valamint az Ön által kiválasztott témakörökre vonatkozó adatok és a munkahelyi elérhetőségek.

Az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor, a jövőre nézve visszavonhatja. Hozzájárulásának visszavonása esetén nem küldünk további marketing e-maileket.

JOGALAP

GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont.

C. A HÍRLEVÉL KÉZHEZVÉTELÉT KÖVETŐ FELHASZNÁLÓI TEVÉKENYSÉGEK ELEMZÉSE

Piackutatás (a címzettek hírlevél megnyitási és olvasási szokásainak elemzése) céljából kiértékelhetjük a hírlevelünkkel kapcsolatos tevékenységeit (pl. hírlevelek megnyitása, hírlevelekben foglaltakkal kapcsolatos kattintások, megnyitó személye), és hozzárendelhetjük azokat az Ön személyéhez.

Ezek elsősorban az Ön azonosítására szolgáló információk, az Ön hírlevél kézhezvételét követő magatartásával kapcsolatos adatok, valamint a munkahelyi elérhetőségek.

Az adatkezeléshez adott hozzájárulást bármikor, a jövőre nézve visszavonhatja. Amennyiben visszavonja hozzájárulását, hírlevelünk kézbesítését követően tanúsított magatartását nem rögzítjük és nem értékeljük ki.

JOGALAP

GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont.

D. CÉGES ÜGYFÉLBÁZISRA KITERJEDŐ GLOBÁLIS ÜGYFÉLELEGEDETTSÉG-MÉRÉS

Céges ügyfeleink körében globális ügyfélelégedettség-mérést végzünk, amellyel összefüggésben úgynevezett Net Promoter Score (NPS) kérdőívvel keressük meg partnereink kapcsolattartóit elektronikus úton. Ennek keretében lehetőséget biztosítunk ügyfeleinknek arra, hogy szolgáltatásaink minőségét, illetve annak színvonalát értékeljék. A globális ügyfélelégedettség-méréssel kapcsolatos kérdőívek továbbítása érdekében a kapcsolattartók CRM adatbázisban szereplő elektronikus levelezési címének kezelésére szolgáltatásaink minőségének fejlesztéséhez, ezáltal az ügyfeleink megtartásához fűződő jogos gazdasági érdekünk alapján kerül sor. A beérkezett válaszokat, értékeléseket a válaszadó személlyel nem összekapcsolható módon, hanem adatösszességként elemezzük. Ugyanakkor ügyfeleink a kérdőíven szereplő e-mail címen keresztül felvehetik velünk a kapcsolatot a DEKRA csoporton belül végzett ügyfélelégedettség-mérés lebonyolításával, eredményével összefüggésben.

JOGALAP

GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont.

KINEK VAN HOZZÁFÉRÉSE AZ ADATAIMHOZ?

A DEKRA Csoporton belül azon szervezeti egységek férnek hozzá személyes adataihoz, amelyeknek szerződéses és jogszabályi kötelezettségeik teljesítéséhez erre szükségük van. A DEKRA Csoporton belül ide tartozik – többek között – a DEKRA SE (Stuttgart) által központilag üzemeltetett adatfeldolgozó-központ.

Adataihoz az általunk igénybe vett szolgáltatók és megbízottak is hozzáférhetnek, amennyiben megfelelnek a vonatkozó titoktartási és adatvédelmi követelményeknek. Ezek számítástechnikai, telekommunikációs, tanácsadó, valamint kereskedelmi és marketing szolgáltatók lehetnek.

Adatait a DEKRA Csoporton kívülre csak továbbítjuk, ha ezt jogszabály írja elő nekünk, ha ehhez Ön hozzájárult, vagy ez szükséges az Önnel való szerződéses kapcsolat kezdeményezéséhez, végrehajtásához vagy megszüntetéséhez, vagy ha az adatkezelőnek vagy a DEKRA Csoportnak jogos érdeke fűződik ahhoz. Ezen feltételek mellett a személyes adatokat a következő címzetteknek továbbíthatjuk:

- hatóságok (pl. adóhatóság, büntetőbizottságok) részére jogszabályi kötelezettség vagy hatósági kötelezés alapján (pl. jogszabályban rögzített adatszolgáltatási kötelezettség),
- azon szolgáltatók, amelyeket adatfeldolgozási szerződés alapján az adatfeldolgozásba bevontunk.

Az adatok kezelése főként CRM rendszerünkben, a Salesforce Germany GmbH, (Erika-Mann-Str. 31, 80636 München) elnevezésű szolgáltatókon (a továbbiakban: Salesforce) keresztül történik. A DEKRA SE a Salesforce-al adatfeldolgozási szerződést kötött. Az adatfeldolgozás keretében az Ön személyes adatait a Salesforce szerveréről az Egyesült Államokba továbbíthatják. A Salesforce kötelező erejű vállalati szabályokat (kötelező érvényű belső adatvédelmi előírásokat) fogadott el, ezzel lehetővé tette a személyes adatoknak az EU-ból és az EGT-ből a Salesforce EU-n és EGT-n kívüli telephelyeire történő továbbítását. A Salesforce kötelező érvényű vállalati adatvédelmi előírásai itt olvashatók: <https://compliance.salesforce.com/en/salesforce-bcrs>, de akár e-mailben is kérheti őket az info-de@salesforce.com e-mail címen. Az adatok Salesforce általi feldolgozásáról itt talál további információkat: https://www.salesforce.com/de/company/privacy/full_privacy/

Adatait továbbá azon címzetteknek is továbbíthatjuk, amelyek tekintetében az adattovábbításhoz hozzájárulását adta, vagy ahol az érdekmérlegelést követően jogosultak vagyunk az Ön személyes adatainak közlésére.

ADATAIMAT TOVÁBBÍJTÁK HARMADIK ORSZÁGBA VAGY NEMZETKÖZI SZERVEZETEKNEK?

Európai Unión kívüli országok (harmadik országok) részére történő adattovábbítás a következő esetekben történhet:

- Amennyiben az egyedi esetekben szükséges, az Ön személyes adatait lehetőség szerint úgy továbbítjuk az Egyesült Államokban vagy harmadik országban működő IT szolgáltatóink felé a DEKRA Csoport számítástechnikai műveleteinek biztosítása céljából, hogy azok megfeleljenek az európai adatvédelmi szabályoknak.
- A DEKRA termékei iránt érdeklődők személyes adatait – hozzájárulásukkal – a CRM rendszeren belül az Egyesült Államokba is továbbíthatjuk.

Az érintettek hozzájárulásával, valamint érdekmérlegelést követően egyedi esetekben továbbíthatunk személyes adatokat (pl. jogosultsági adatokat) az adatvédelem Európai Unióban biztosított szintjének garantálása mellett.

MEDDIG ŐRZIK MEG ADATAIMAT?

Személyes adatait addig kezeljük, amíg az szerződéses és jogszabályi kötelezettségeink teljesítéséhez szükséges, illetőleg, ameddig azok kezeléséhez jogos érdekeink fűződhetnek.

Ha a fentiek szerinti jogalapunk az Ön személyes adatainak kezelésére megszűnt, azokat rendszeres időközönként (a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás érdekében kezelt adatokat 3, míg a hírlevelek és reklámot tartalmazó üzenetek küldése érdekében kezelt adatokat 5 évente) töröljük, kivéve, ha azok kezelése korlátozott időtartamra a következő célok teljesítése érdekében szükséges:

- Kereskedelmi- és adójogi megőrzési kötelezettségek teljesítése esetén, amelyek eredhetnek például: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése szerinti – legalább – 8 éves megőrzési kötelezettségből.

- Polgári peres eljárás során bizonyítékként való felhasználás, amely tekintetében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. § (1) bekezdése 5 éves el-évülési időn belüli megőrzést tesz lehetővé.

MILYEN ADATVÉDELMI JOGAIM VANNAK?

Ön a következő jogokkal rendelkezik, amennyiben teljesülnek a joggyakorlás feltételei:

- ▶ a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési jog az általunk kezelt adatok tekintetében,
- ▶ a GDPR 16. cikke szerinti helyesbítéshez való jog,
- ▶ a GDPR 17. cikke szerinti törléshez való jog,
- ▶ a GDPR 18. cikke szerinti adatkezelés korlátozásához való jog,
- ▶ a GDPR 20. cikke szerinti adathordozhatósághoz való jog,
- ▶ a GDPR 21. cikke szerinti tiltakozáshoz való jog,
- ▶ amennyiben megadta hozzájárulását adatai kezeléséhez, ezt a hozzájárulást a GDPR 7. cikk (3). bekezdése alapján a jövőre nézve hatálytalanná teheti,
- ▶ a GDPR 77. cikke szerint jogosult a felügyeleti hatóságnál (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9., e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, telefon: +36-1-3911400, fax: +36-1-391-1410) panaszt tenni, amennyiben úgy véli, hogy az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése sérti a GDPR előírásait.

VAN-E ADATSZOLGÁLTATÁSI KÖTELEZETTSÉGEM?

Üzleti viszonyunk keretében azon személyes adatokat kell rendelkezésünkre bocsátania, amelyek az üzleti viszony kezdeményezéséhez, folytatásához és befejezéséhez, valamint az ezzel kapcsolatos szerződéses kötelezettségek teljesítéséhez szükségesek, vagy amelyek gyűjtésére jogszabályok által kötelezettek vagyunk. Ezen adatok nélkül nem biztosított az Önnel vagy munkaadójával történő szerződés megkötése, teljesítése és megszüntetése. A hozzájárulás alapján kezelt adatok esetében adatszolgáltatási kötelezettsége nem áll fenn.

MILYEN MÉRTÉKBEN ALKALMAZUNK AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATALT VAGY PROFILALKOTÁST?

Alapjában véve nem használunk teljesen automatizált döntéshozatali módszereket, a GDPR 22. cikkének megfelelően. Ha egyes esetekben mégis ilyen folyamatokat használnánk, arról és az azzal kapcsolatos jogairól külön tájékoztatjuk, amennyiben ezt jogszabályban előírják számunkra.

Az Ön személyes adatait részben automatizáltan kezeljük azzal a céllal, hogy bizonyos személyes jellemzőket kiértékeljünk (profilalkotás). A profilalkotást pl. a következő esetekben alkalmazzuk:

- Azért, hogy termékeinkről célzott tájékoztatást és tanácsadást nyújthassunk, kiértékelő eszközöket alkalmazunk. Ezek az Önnel való kapcsolattartást és az Ön által kért

hirdetések megjelenítését teszik lehetővé, ideértve a piac- és közvélemény-kutatást is.

TÁJÉKOZTATÁS A GDPR 21. CIKKE SZERINTI TILTAKOZÁSI JOGRÓL – EGYEDI ESETEKRE ÉRVÉNYES TILTAKOZÁSI JOG

Önnek jogában áll egyedi körülményeiből eredő okokból a személyes adatainak azon kezelése ellen tiltakozni, amely a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont (érdekmérlegelés szerinti adatkezelés) alapján történik. Ugyanez érvényes a GDPR 4. cikk 4. pont szerinti profilalkotásra is. Amennyiben tiltakozást terjeszt be, személyes adatait nem kezeljük többé, kivéve, ha bizonyítjuk, hogy azt olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy, ha adatai kezelése jog érvényesítése, gyakorlása vagy védelme érdekében szükséges.

A TILTAKOZÁS VAGY A HOZZÁJÁRULÁS VISSZAVONÁSÁNAK CÍMZETTJE

A tiltakozást vagy a hozzájárulás visszavonását formai kötöttségek nélkül az Adatkezelő vagy az adatvédelmi tisztviselő részére kell címezni. Az tájékoztató levél alján található linkre is kattinthat. E jogok gyakorlása ingyenes.

A JELEN ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ FRISSÍTÉSE ÉS MÓDOSÍTÁSAI

A jelen Adatvédelmi tájékoztató 2024 novemberében frissült.

Az Adatvédelmi tájékoztató jövőbeli, a változó adatvédelmi jogszabályok, illetve adatkezelési körülmények lekövetése érdekében történő módosításának jogát fenntartjuk. A lényeges tartalmi változásokról külön értesítést küldünk.