

CRM Adatkezelési tájékoztató

DEKRA Expert Kft.

Adatvédelmi tájékoztató a CRM rendszerhez

Jelen adatvédelmi tájékoztató ismerteti, hogy miként kezeljük az Ön személyes adatait, valamint tájékoztatja Önt az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályok alapján Önt megillető jogokról.

Ki felelős az adatkezelésért, és kihez fordulhatok kérdés vagy észrevétel esetén?

Az Ön személyes adatainak kezeléséért felelős adatkezelő a DEKRA csoport azon érintett társasága, amely önállóan vagy másokkal együtt meghatározza az adatkezelés céljait és eszközeit. Általános szabályként ez az a DEKRA csoporthoz tartozó társaság (vagy társaságok), amely az Ön vagy munkáltatója részére szolgáltatást nyújtott, nyújt, nyújtani fog, vagy amelynek szolgáltatást kellene nyújtania.

Magyarország területén az adatkezelő:

DEKRA Expert Kft., 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.

Adatvédelmi tisztviselőnkkel (DPO) az alábbi elérhetőségen léphet kapcsolatba:

E-mail: dpo@arbconsulting.hu

Milyen forrásokat és adatokat használunk?

Kezeljük azokat a személyes adatokat, amelyeket Ön bocsát rendelkezésünkre (például űrlapokon, e-mailben, telefonon, chaten keresztül, illetve események és webináriumok során), azokat az adatokat, amelyek az Önnel folytatott kapcsolattartásunk során keletkeznek (például megbeszélés jegyzetei, dokumentált kommunikáció vagy kampányokban való részvétel), valamint azokat az adatokat, amelyeket jogszerűen nyilvánosan hozzáférhető forrásokból vagy szakmai hálózatokból szerzünk be.

Az Önnel való kapcsolatunk jellegétől függően különösen az alábbi személyesadat-kategóriák kezelése történhet:

Azonosító és kapcsolattartási adatok

Megszólítás, név, e-mail cím, telefonszám, postai cím, valamint egyéb, a kapcsolattartáshoz szükséges információk.

Szakmai vagy szervezeti adatok

Amennyiben üzleti minőségben jár el: munkáltató, szervezeti egység, beosztás vagy szerepkör, üzleti elérhetőségek, iparág vagy szakmai érdeklődési kör.

Szolgáltatással vagy megkereséssel kapcsolatos információk

Az Ön megkeresésének vagy az igényelt szolgáltatás megértéséhez és kezeléséhez szükséges adatok. Ide tartozhatnak időpont-egyeztetési és szolgáltatási preferenciák, a megkeresés célja, releváns termék-, tárgy- vagy járműadatok, illetve egyéb, a szolgáltatás nyújtásához szükséges kontextuális információk.

Feltöltött anyagok és dokumentáció

Az űrlapok és portálok lehetővé tehetik fájlok feltöltését. Ezek a fájlok strukturálatlan tartalmat tartalmazhatnak, és az Ön döntésétől függően harmadik személyek személyes adatait is magukban foglalhatják. Az ilyen fájlokat kizárólag a megkeresés elbírálásához vagy megválaszolásához szükséges mértékben kezeljük.

Kommunikációs és marketingadatok

Kommunikációs preferenciák, feliratkozási státusz, hozzájárulási nyilvántartások, valamint a DEKRA-val folytatott interakciók előzményei (például megkeresések, megbeszélések, kampányok vagy dokumentált jegyzetek).

Online eseményekkel vagy e-mailekkel kapcsolatos technikai vagy használati adatok

- online események esetén: a munkamenet létrehozásához és fenntartásához szükséges technikai azonosítók (például IP-cím vagy eszköz-/böngészőinformációk), részvételi adatok és interakciós adatok (például chat, kérdés-válasz vagy szavazásban való részvétel)
- e-mailes kommunikáció esetén: olyan metaadatok, amelyek annak megállapítására szolgálnak, hogy az üzenet kézbesítésre került-e vagy történt-e interakció (például megnyitási vagy kattintási jelek, amelyeket nyomkövető pixelek generálnak). Az Ön e-mail kliensétől vagy beállításaitól függően ezek a jelek blokkolhatók vagy anonimizálhatók.

Nem alkalmazunk nem létfontosságú technikai azonosítókat nyomkövetési célokra, kivéve, ha ahhoz jogszabály alapján hozzájárulás szükséges, és azt Ön megadta.

Milyen célból és milyen jogalapon kezeljük az Ön adatait?

Az Ön személyes adatait az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletével (GDPR) és más alkalmazandó jogszabályokkal összhangban kezeljük. Bizonyos helyzetekben olyan személyes adatokat is kezelhetünk, amelyek itt nem kerülnek felsorolásra; amennyiben azt jogszabály előírja, az adott kontextusra vonatkozó külön adatvédelmi tájékoztatót bocsátunk rendelkezésére.

A. Felvétel egy ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) rendszerbe

Az Ön adatait CRM rendszerünkben gyűjtjük és tároljuk az Önnel fennálló kapcsolatunk kezelésének és dokumentálásának céljából. Ez magában foglalja a kapcsolattartást, a megkeresések megválaszolását, a kért információk nyújtását, valamint a szolgáltatások előkészítését vagy teljesítését. A körülményektől függően ez kiterjedhet az azonosító és kapcsolattartási adatokra, szakmai vagy szervezeti információkra, szolgáltatással kapcsolatos adatokra vagy a kommunikáció előzményeire. A CRM rendszerben gondoskodunk az adatok minőségéről is (például frissítés, duplikációk kiszűrése és az interakciók dokumentálása).

Jogalap:

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja (jogos érdek). Jogos érdekeink közé tartozik a kapcsolatok hatékony kezelése, az ügyfolyamatok koordinálása és a zökkenőmentes

szolgáltatásnyújtás biztosítása. Elvégeztük a szükséges érdekmérlegelést, és megállapítottuk, hogy az adatkezelés arányos, és nem sérti az Ön érdekeit vagy alapvető jogait.

Adatfeldolgozó: Salesforce Germany GmbH adatfeldolgozási szerződés alapján.

B. Hírlevelek és közvetlen e-mail marketing

Amennyiben feliratkozik, az Ön elérhetőségi adatait és az Ön által igényelt szolgáltatásokat arra használjuk, hogy e-mailben releváns információkat küldjünk ajánlatainkról. Nyilvántartjuk a feliratkozási státuszt és a hozzájárulásokat; Ön bármikor leiratkozhat az egyes e-mailekben található linken keresztül vagy preferenciáinak frissítésével.

Jogalap: A GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja (hozzájárulás).

Adatfeldolgozó: Salesforce Germany GmbH adatfeldolgozási szerződés alapján.

C. A hírlevelekkel való interakciók elemzése

Annak érdekében, hogy megértsük, mely tartalmak relevánsak, javítsuk a kézbesíthetőséget és elkerüljük a nem kívánt üzenetek küldését, alapvető interakciókat elemzünk e-mailjeinkkel kapcsolatban. A Salesforce Marketing Cloud automatikusan nyomkövető pixelt ágyaz be minden e-mailbe annak megállapítására, hogy az üzenet kézbesítésre került-e, megnyitották-e vagy rákattintottak-e. Ezeket az interakciós jeleket a CRM-profiljához kapcsoljuk annak érdekében, hogy időben értékelni tudjuk kommunikációnk teljesítményét.

Amennyiben visszavonja a hírlevelek fogadására vonatkozó hozzájárulását, megszüntetjük a további üzenetek küldését, és e célból nem kezeljük tovább az interakciós adatokat. Az Ön e-mail kliensétől vagy beállításaitól függően egyes interakciók (például megnyitások) technikailag nem mérhetők.

Jogalap: A GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja (hozzájárulás).

Adatfeldolgozó: Salesforce Germany GmbH adatfeldolgozási szerződés alapján.

D. Ügyfél-elégedettségi felmérések

Az Ön hozzájárulásával önkéntes felmérésekben való részvételre hívjuk meg annak érdekében, hogy javítsuk termékeinket és szolgáltatásainkat. Kezeljük a meghívásokat, összegyűjtjük a válaszokat és elemezzük az eredményeket. A felmérés jellegétől függően válaszait összekapcsolhatjuk CRM-profiljával az élmény kontextusának megértése érdekében; erről a meghívóban tájékoztatjuk. Hozzájárulását bármikor visszavonhatja; ebben az esetben megszüntetjük a további meghívók küldését és válaszainak e célból történő felhasználását.

Jogalap: A GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja (hozzájárulás).

Adatfeldolgozó: Salesforce Germany GmbH adatfeldolgozási szerződés alapján.

E. Webináriumok és online események

Online eseményeket szervezünk és rögzítünk, valamint kezeljük az emlékeztetőket, hozzáférési linkeket, a részvétel nyilvántartását, kapcsolódó anyagokat, opcionális felméréseket és – adott esetben – felvételeket. Ez magában foglalja az Ön azonosító és kapcsolattartási adatainak, regisztrációs és munkamenet-információinak, technikai azonosítóinak (például eszköz-/böngészőinformáció vagy csatlakozáskor használt IP-cím), valamint interakciós adatainak (például chat, kérdés-válasz vagy szavazások) kezelését. Amennyiben egy munkamenet rögzítésre kerül, a résztvevők hang- és/vagy képfelvétele az esemény tájékoztatásának megfelelően rögzítésre kerülhet. Ön dönthet úgy, hogy nem kér nem létfontosságú marketingkövetést, és ahol szükséges, külön hozzájárulást kérünk képmása vagy hangja felvételekben való megjelenítéséhez.

Jogalap:

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja (részvétel/regisztráció)

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja (eseményszervezés, biztonság és alapvető elemzések)

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja (nem létfontosságú marketingkövetésekhez és – szükség esetén – a képmás/hang rögzítéséhez adott hozzájárulás)

Adatfeldolgozók: Livestorm SAS (webinárium-plattform) és Salesforce Germany GmbH adatfeldolgozási szerződések alapján.

Kik kapják meg az adataimat?

A DEKRA csoporton belül azok az egységek férnek hozzá az Ön adataihoz, amelyeknek erre szerződéses vagy jogi kötelezettségek teljesítéséhez, illetve a jelen adatvédelmi tájékoztatóban ismertetett célok eléréséhez szükségük van. Ide tartoznak a DEKRA SE által Stuttgartban üzemeltetett adatfeldolgozó központok, valamint a helyi és regionális szinten működtetett adatfeldolgozó központok, ahol az érintett DEKRA adatkezelők kezelik az Ön adatait.

Szolgáltatóink és megbízottaink szintén kaphatnak adatokat e célokra, feltéve, hogy megfelelnek a titoktartási és adatvédelmi követelményeknek. Ezek a szolgáltatók jellemzően az IT-szolgáltatások, a távközlés, a tanácsadás, valamint az értékesítés és marketing területén működnek.

A DEKRA csoporton kívüli adattovábbítások tekintetében személyes adatokat kizárólag akkor osztunk meg, ha azt jogszabály írja elő, ha Ön hozzájárulását adta, ha az szükséges szerződéses jogviszony létesítéséhez, teljesítéséhez vagy megszüntetéséhez, vagy ha a DEKRA csoportnak ehhez jogos érdeke fűződik. A lehetséges címzettek többek között:

- Hatóságok és közintézmények (például adóhatóságok vagy ügyészségek), amennyiben jogi vagy hatósági kötelezettség áll fenn
- A DEKRA csoport más társaságai kockázatkezelési célból, ha azt jogszabály vagy szabályozás előírja

- Szolgáltatók, amelyek adatfeldolgozóként járnak el adatfeldolgozási szerződés alapján

A CRM rendszerben történő adatkezelést elsősorban a Salesforce Germany GmbH (Erika-Mann-Str. 31, 80636 München) végzi. A Salesforce-szal adatfeldolgozási szerződést kötöttünk. Az adatkezelés során adatok továbbítására kerülhet sor a Salesforce Egyesült Államokban található szervereire. A Salesforce kötelező erejű vállalati szabályokat (Binding Corporate Rules – BCR) fogadott el annak érdekében, hogy lehetővé tegye a személyes adatok EU/EGT területéről az EU/EGT-n kívüli Salesforce-helyszínekre történő továbbítását. További információk itt érhetők el: compliance.salesforce.com

Webináriumok és online események esetében a Livestorm SAS-t vesszük igénybe adatfeldolgozóként. A Livestorm a nevünkben kezeli az azonosító és kapcsolattartási adatokat, a regisztrációs adatokat, a részvételi adatokat és a munkamenethez kapcsolódó technikai azonosítókat (például IP-cím vagy eszközinformáció). A Livestorm az EU-n kívül elhelyezkedő szolgáltatókat vagy infrastruktúrát is igénybe vehet; ilyen esetben megfelelő garanciákat alkalmaz, például az EU általános szerződési feltételeit (Standard Contractual Clauses). További információk itt találhatóak: livestorm.co/legal-center

Egyéb címzettek lehetnek azok a szervezetek, amelyek részére Ön hozzájárulását adta, vagy amelyek részére jogos érdekmérlegelés alapján továbbíthatók személyes adatok.

Történik-e adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére?

A személyes adatok továbbítására az Európai Unión kívüli országokba (harmadik országokba) akkor kerülhet sor, ha az szükséges a CRM működéséhez, kommunikációs szolgáltatásokhoz, illetve webináriumok és online események lebonyolításához. Az ilyen adattovábbítások kizárólag akkor történnek meg, ha megfelelő garanciák biztosítják az Európai Unión belülivel egyenértékű védelmi szintet.

Különösen:

- A Salesforce a személyes adatokat az Egyesült Államokban és más harmadik országokban található szerverekre továbbíthatja a jóváhagyott kötelező erejű vállalati szabályai alapján.
- A Livestorm az EU-n kívül található szervereken vagy aladatfeldolgozók útján kezelhet adatokat. Az adattovábbítás az EU általános szerződési feltételei vagy egyéb jogszerű garanciák alapján történik.
- A DEKRA működését támogató egyéb IT-szolgáltatók személyes adatokat kizárólag akkor kezelhetnek harmadik országokban, ha megfelelő garanciák állnak fenn (például kötelező erejű vállalati szabályok, általános szerződési feltételek vagy megfelelőségi határozatok).

A harmadik országok hatóságai részére történő adattovábbítás kizárólag a vonatkozó jogszabályok által előírt esetekben és a megfelelő adatvédelmi garanciák mellett történik.

Mennyi ideig őrizzük meg az adataimat?

Az Ön személyes adatait addig kezeljük, ameddig az szükséges a szerződéses és jogi kötelezettségek teljesítéséhez, illetve ameddig az adatkezeléshez jogos érdek

fűződik. Amennyiben Ön hozzájárulást adott, az adatkezelés a hozzájárulás visszavonásáig történik.

Amennyiben az adatkezelés már nem indokolt, a személyes adatokat rendszeresen töröljük, kivéve, ha azok további megőrzése korlátozott ideig az alábbi célok valamelyike érdekében szükséges:

- Kereskedelmi és adójogi megőrzési kötelezettségek teljesítése, például a számviteli törvény alapján. A megőrzési idő jellemzően 8 év.
- Bizonyítékok megőrzése a jogszabályi elévülési határidőkön belül. A magyar polgári törvénykönyv (Ptk.) szerinti általános elévülési idő 5 év.

Milyen adatvédelmi jogok illetnek meg?

A jogszabályi feltételek mellett Ön jogosult:

- a kezelt adatokhoz való hozzáférésre (GDPR 15. cikk)
- a pontatlan adatok helyesbítésére (GDPR 16. cikk)
- az adatok törlésére (GDPR 17. cikk)
- az adatkezelés korlátozására (GDPR 18. cikk)
- az adathordozhatósághoz való jogra (GDPR 20. cikk)
- az adatkezelés elleni tiltakozásra (GDPR 21. cikk)
- a hozzájárulás bármikori visszavonására, a jövőre nézve (GDPR 7. cikk (3) bekezdés)
- panasz benyújtására egy felügyeleti hatóságnál, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése sérti a GDPR-t (GDPR 77. cikk)

Köteles vagyok adatokat megadni?

Üzleti kapcsolatunk keretében köteles megadni azokat a személyes adatokat, amelyek a kapcsolat létesítéséhez, teljesítéséhez és megszüntetéséhez, valamint a kapcsolódó szerződéses kötelezettségek teljesítéséhez szükségesek, továbbá azokat az adatokat, amelyeket jogszabály alapján kötelesek vagyunk gyűjteni. Ezen adatok hiányában előfordulhat, hogy nem tudunk Önnel vagy munkáltatójával szerződést kötni, azt teljesíteni vagy lezárni.

Milyen mértékben alkalmazunk automatizált döntéshozatalt vagy profilalkotást?

A GDPR 22. cikke értelmében nem alkalmazunk kizárólag automatizált döntéshozatalt.

Bizonyos esetekben automatizált elemzéseket alkalmazunk az érdeklődési körök jobb megértése és a kommunikáció személyre szabása érdekében, amely a GDPR 4. cikk (4) bekezdése szerinti profilalkotásnak minősül. Ez magában foglalja például a kapcsolatok szegmentálását az interakciós előzmények, kommunikációs preferenciák vagy szolgáltatási érdeklődés alapján, valamint ezen szegmensek felhasználását relevánsabb információk nyújtására vagy a nyomkövetési tevékenységek prioritizálására. Ezek az elemzések nem járnak Önre nézve joghatással, és nem érintik Önt hasonlóan jelentős mértékben.

Amennyiben egyedi esetekben további automatizált döntéshozatali formákat vezetnénk be, erről – jogszabályi kötelezettség esetén – külön tájékoztatjuk.

Tájékoztatás az Ön tiltakozási jogáról a GDPR 21. cikke alapján

Eseti tiltakozáshoz való jog

Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon – a saját helyzetével kapcsolatos okokból – személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján (jogos érdek) alapuló kezelése ellen. Ez a jog a fenti rendelkezések alapján végzett profilalkotásra is kiterjed a GDPR 4. cikk (4) bekezdése értelmében. Tiltakozás esetén a továbbiakban nem kezeljük az Ön személyes adatait, kivéve, ha olyan kényszerítő erejű jogos okokat tudunk igazolni, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy ha az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükséges.

Tiltakozás a közvetlen üzletszerzési célú adatkezeléssel szemben

Egyes esetekben személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból kezeljük. Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak közvetlen üzletszerzési célú kezelése ellen. Ez a jog a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódó profilalkotásra is kiterjed. Amennyiben tiltakozik a közvetlen üzletszerzési célú adatkezelés ellen, személyes adatait a továbbiakban nem kezeljük e célból.

Hol nyújthat be tiltakozást vagy vonhatja vissza hozzájárulását?

Tiltakozását vagy hozzájárulásának visszavonását az adatkezelőnek vagy az adatvédelmi tisztviselőnek is benyújthatja. Külön forma nem szükséges. A gyors és hatékony ügyintézés érdekében kérjük, használja az erre a célra biztosított online űrlapot: [Online űrlap](#)

Alternatívaként az Ön által kapott tájékoztató e-mail végén található linkre is kattinthat. A továbbításért a szokásos alapidíjakon felül nem számítunk fel költséget.

A jelen adatvédelmi tájékoztató frissítései

Jelen adatvédelmi tájékoztató legutóbb 2026 márciusában került frissítésre. Fenntartjuk a jogot, hogy az adatvédelmi tájékoztatót a jövőben az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokkal összhangban módosítsuk, és szükség esetén a hatályos körülményekhez igazítsuk. A tartalom lényeges módosításairól külön tájékoztatást nyújtunk.

DEKRA Expert Műszaki Szakértői és Felőtképző Kft.

1134 Budapest, Róbert K. krt. 70-74.

Ügyvezetők: Lőrincz Barbara, Márton Balázs

Felőtképzési nyilvántartási szám: B/2020/001185

Felőtképzési engedélyszám: E/2020/000023

www.dekra.hu

