

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
AZ ISTYLE HUNGARY KFT. FÜGGETLEN KÖZVETÍTŐI TEVÉKENYSÉGÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TELEFONOS PANASZKEZELÉSÉVEL ÉS
A HANGFELVÉTELEK RÖGZÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN

1. TÁJÉKOZTATÁS AZ ISTYLE TELEFONOS PANASZKEZELÉSÉRŐL

Az iStyle Hungary Kft. (a továbbiakban: iSTYLE) mint pénzügyi szolgáltatás független közvetítője, az ezen tevékenységéhez kapcsolódó, telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyféllel történő telefonos kommunikációt köteles hangfelvétellel rögzíteni és a hangfelvételt 5 évig megőrizni. Erről az Ügyfelet az iSTYLE a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A telefonos panaszkezelés, valamint az ennek során kezelt személyes adatokkal kapcsolatban az iSTYLE, mint adatkezelő az általános adatvédelmi rendelet (Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete, a továbbiakban: Rendelet, vagy GDPR) valamint az alábbiakban felsorolt jogszabályok rendelkezései szerint jár el:

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § (2) bek.
- Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet 1. sz. melléklet 3.2., 3.3., 3.4. pontjai
- A befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet

2. AZ ADATKEZELŐ ÉS AZ ADATFELDOLGOZÓ ADATAI

Az iSTYLE adatai:

cégnév: iSTYLE Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (röviden: iStyle Hungary Kft.)

székhely: 1033 Budapest, Ángel Sanz Briz út 13. D épület

email cím: bolt@istyle.hu

honlap: <https://www.istyle.hu>

A telefonon történő panaszbejelentést az iSTYLE a +36 1 428 8000 telefonszámon fogadja, minden munkanapon 10 órától 16 óráig és hétfői napokon 8 órától 20 óráig.

A rögzített felvételeket a Comnica Kft. tárolja mint adatfeldolgozó.

A Comnica Kft. adatai:

cégnév: Comnica Korlátolt Felelősségű Társaság (rövid név Comnica Kft.)

székhely: [1119 Budapest, Mohai út 38.](#)

adószám: 14242036-2-43

telefonszám: + 36 1 255 0990

email cím: info@comnica.com

honlap: <https://comnica.hu/comnica-communications/>

Az iSTYLE, mint adatkezelő nem felel azért, ha a Comnica Kft. saját céljára végez adatkezelést vagy adatfeldolgozást, vagy bármilyen egyéb módon megsérti az adatfeldolgozásra vonatkozó szerződést. A Comnica Kft. által végzett adatkezeléssel kapcsolatos felelősség a Comnica Kft -t terheli.

3. AZ ISTYLE ÁLTAL A TELEFONOS PANASZBEJELENTÉS SORÁN KEZELT ADATOK

A hang személyes adat, a hang rögzítése önmagában is adatkezelésnek minősül. Az iSTYLE a fent hivatkozott jogszabályi előírások alapján rögzíti és kezeli a hangfelvételt.

Az iSTYLE a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyföltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Előfordulhat az is, hogy az Ügyfél önkéntesen bocsájt az iSTYLE rendelkezésére személyes adatnak minősülő információkat.

A Rendelet szerinti különleges adatok megadása a panaszkezeléshez nem szükséges, ilyen adatokat az iSTYLE nem kér.

4. AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA ÉS CÉLJA

Az adatkezelés jogalapja a Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerint az adatkezelőre vonatkozó **jogi kötelezettség**.

Az adatkezelés célja: **panaszkezelés**

5. TÁJÉKOZTATÁS A HANGFELVÉTELEK RÖGZÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN

A telefonos panaszkezelés során az iSTYLE rögzíti az Ügyfél telefonszámát és magát a beszélgetést, ideértve a beszélgetés során az Ügyfél által megadott személyes adatokat is.

6. A HANGFELVÉTELEK ADATKEZELÉSÉNEK IDŐTARTAMA

Az iSTYLE mint független közvetítő a hangfelvételt, a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

7. A HANGFELVÉTELEK TÁROLÁSÁNAK HELYE

A hangfelvételek az adatfeldolgozó a Comnica Kft. szerverén kerülnek tárolásra.

8. AZ ÜGYFÉL JOGAI A HANGFELVÉTELEKKEL KAPCSOLATBAN

Hozzáférési jog

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Helyesbítéshez való jog

A helyesbítéshez való jog nem érvényesíthető – fogalmilag kizárt – a rögzített hangfelvételek vonatkozásában.

Törléshez, az adatkezelés korlátozásához való jog

Az Ügyfél, ha jogai gyakorlása érdekében szüksége van a felvételre, kérelmezheti, hogy az iSTYLE a felvételt az 5 év elteltével ne törölje. A kérelem teljesítéséhez a jogos érdek igazolása szükséges. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A joggyakorlás módja

Az érintetteknek az adtkezeléssel kapcsolatban a Rendelet szerint érvényesíthető jogairól, a joggyakorlás módjáról az iSTYLE mindenkori Adatkezelési Tájékoztatójában <https://istyle.hu/adatkezelesi-tajekoztato> található részletes tájékoztatás. A jelen tájékoztató az általános szabályoktól eltérő rendelkezéseket rögzíti.

Jogorvoslat

Jogainak megsértése esetén az érintett a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (röviden: NAIH, cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, email: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: <https://www.naih.hu>) panasszal élhet, továbbá bírósághoz fordulhat. A per elbírálása az illetékes Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az Ügyfél választása szerint - az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Törvényszék előtt is megindítható.

Felhívjuk Ügyfeleink szíves figyelmét, hogy amennyiben esetleg az Ügyfél készít hangfelvételt az iSTYLE telefonos ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetésről, ezzel az Ügyfél is adatkezelővé válik és a Rendeletben foglalt kötelezettségek terhelik!

9. AZ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ HATÁLYBALÉPÉSE, KÉSŐBBI MÓDOSÍTÁSA

A jelen adatkezelési tájékoztató hatálybalépésének napja: 2020 március 31.

Az iSTYLE fenntartja a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, előzetes értesítés nélkül - a módosítás közzétételét követő hatállyal - módosítsa, frissítse. A tájékoztató mindenkori tartalma az hatályos jogi szabályozásokkal összhangban frissítésre kerül.