

Telefonközpont szabályzat

1.1. Az Enerlend Kft. a következő esetekben az Érintettel történt telefonbeszélgetést és a kijelzett hívószámot rögzíti:

- a) a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett vagy onnan kezdeményezett hívások;
- b) a telefonos értékesítési tevékenység során kezdeményezett hívások;
- c) a hátralékkezelési tevékenység során kezdeményezett hívások;
- d) adatvédelmi incidens bejelentése esetén;
- e) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott egyéb esetekben.

A rögzített hanganyagokat harmadik fél által biztosított tárhelyszolgáltatással tároljuk, úgy, mintha saját tárhelyen kezelnénk.

Amennyiben nem járul hozzá a hívás rögzítéséhez, kérjük, szakítsa meg a hívást és írjon az info@enerlend.hu címre nevével, telefonszámával, megkeresés céljával és a visszahívás kérésével.

1.2. Az adatkezelés jogalapja (1.1. a), b), c) pontok esetén):

- a szerződéses jogok/kötelezettségek teljesítése
- szerződésből eredő jogi igények igazolása

(Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont)

1.3. Ha a hívó nem tartozik az érintett körbe:

- az adatkezelés jogalapja az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) f) pontja
- jogos érdek: a kommunikáció tartalmának bizonyíthatósága

1.4. A 1.1. e) pont szerinti esetben:

- jogalap: jogos érdek (6. cikk (1) f))

1.5. A hanganyagok megőrzési ideje:

- ha nem jön létre szerződés: max. 5 év
- ha létrejön szerződés: max. 8 év

(Pénzmosási törvény 57. § (1) bekezdés alapján)

1.6. Az érintett is rögzítheti a beszélgetést, ha:

- erről a beszélgetés elején tájékoztatja a céget
- csak ugyanazon céllal rögzíti, mint a cég
- nem hozza nyilvánosságra, kizárólag jogvita esetén használható fel

Vita esetén az Enerlend Kft. által készített hangfelvétel az irányadó.