

Adatkezelési Tájékoztató

A Lechner Tudásközpont Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság ügyfélszolgálatának működtetésével kapcsolatos adatkezelésekről

Jelen különös adatkezelési tájékoztató kiegészíti a Lechner Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Adatkezelő) Általános Adatkezelési Tájékoztatóját.

Az Adatkezelő elérhetősége:

Az Adatkezelő nevét, azonosító adatait, valamint az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségét, továbbá az érintetti jogokat az Általános Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, melynek elérhetősége:

<https://lechnerkozpont.hu/sites/default/files/doc/adatvedelem/altalanos-adatkezelesi-tajekoztato.pdf>

Jelen adatkezelési tájékoztatóval érintett adatkezelések:

1. Call center / telefonos ügyféltámogatás
2. Ügyfelekkel történő levelezés és írásbeli tájékoztatás
3. Ügyfélelégedettség mérése
4. Panaszkezelés

Az adatkezelések célja, jogalapja és időtartama

Adatkezelés megnevezése	Cél	Jogalap	Megőrzési idő
Call center / telefonos ügyféltámogatás	Az ügyfélmegkeresések fogadása, dokumentálása, válaszadás	GDPR 6. cikk (1) c) pont – jogi kötelezettség teljesítése	A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése szerint.
Ügyféllevelezés és írásbeli tájékoztatás	Az ügyfelek tájékoztatása, kapcsolattartás, ügyintézés	GDPR 6. cikk (1) e) pont – közfeladat ellátása	Irattári tervben foglaltak szerint
Ügyfélelégedettség mérése	Szolgáltatás minőségének javítása	GDPR 6. cikk (1) f) pont – jogos érdek	Irattári tervben foglaltak szerint
Panaszkezelés	Panaszok kivizsgálása, ügyintézés, jogszabályi kötelezettség teljesítése	GDPR 6. cikk (1) c) pont – jogi kötelezettség teljesítése	A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése szerint.

A kezelt személyes adatok köre: Az ügyintézés típusától függően: név, lakcím, e-mail cím, telefonszám, ügyfél által megadott ügyszám vagy azonosító, panasz vagy megkeresés tartalma, ügyfél-elégedettségvi visszajelzés.

Az érintettek köre: Mindazon természetes személyek, akik az LTK ügyfélszolgálatával kapcsolatba lépnek, megkeresést, bejelentést, panaszt nyújtanak be vagy információt kérnek.

Adattovábbítás és adatfeldolgozás: Az adatok feldolgozása Magyarország területén történik. Az adatkezelő nem vesz igénybe alvállalkozót, és nem továbbít adatot harmadik országba vagy nemzetközi szervezethez. Az adatkezelés során külső adatfeldolgozók bevonására csak jogszerű adatfeldolgozói szerződés alapján kerülhet sor.

Az adatok biztonsága: Az LTK az adatkezeléseket az IBF előírásai szerint végzi, a személyes adatokhoz való hozzáférést naplózza, és gondoskodik azok technikai és szervezési védelméről.

A tájékoztató hatálya: A jelen adatkezelési tájékoztató az LTK Ügyfélkapcsolati Ostzányának valamennyi ügyfélszolgálati csatornájára (telefon, e-mail, postai, online) kiterjed.