

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a telefonon történő megkeresésekhez kapcsolódó hangfelvétel rögzítéséhez

BBOX Solutions Kft. (a továbbiakban: **BBOX**) adatkezelőként tiszteletben tartja mindazon személyek magánszféráját, akik számára személyes adatot adnak át és elkötelezett ezek védelmében.

A BBOX kiemelt figyelmet fordít rá, hogy tevékenysége megfeleljen a mindenkor hatályos jogszabályi követelményeknek, továbbá az adóügyi fejlesztésekkel foglalkozó szektor elvárásainak.

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban (a továbbiakban: „**Tájékoztató**”), valamint a hozzá kapcsolódó, a BBOX által nyújtott egyéb tevékenységekre vonatkozó tájékoztatókban, belső szabályzatokban, illetve az üzleti partnerekkel megkötött szerződésekben foglaltakkal kívánja biztosítani, hogy adatkezelési tevékenysége megfeleljen a mindenkor hatályos jogszabályoknak és adatkezelése során érvényesüljenek az adatkezelés alapelvei: jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, alapértelmezett és beépített adatvédelem és az elszámoltathatóság elve.

Tájékoztatásul közöljük, hogy a **BBOX üzleti partnere kizárólag jogi személy lehet. A BBOX természetes személyekkel nem létesít kereskedelmi kapcsolatot, gazdasági tevékenysége során nem hoz létre fogyasztói szerződéseket.**

A BBOX Általános Szerződési Feltételeiben, illetve az egyes termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételek között megtalálható adatvédelemre vonatkozó rendelkezések, valamint a mindezek alapján megkötött egyedi szerződések és hozzájuk kapcsolódó nyilatkozatok főszabályként csak visszautalnak a jelen Tájékoztatóban foglaltakra, illetőleg, ha a BBOX által nyújtott adott termék vagy szolgáltatás sajátosságai miatt szükséges, esetleg eltérhetnek azoktól.

A BBOX fenntartja a jogot arra, hogy a jelen Tájékoztató tartalmát bármikor, külön értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa vagy visszavonja. A hatályos, valamint a módosított Tájékoztatók a BBOX weblapján (www.bbox.hu) elérhetők vagy kérelemre elküldjük Önnek.

A jelen Tájékoztató célja, hogy a telefonon történő megkereséséhez kapcsolódó hangfelvételek rögzítésére vonatkozó adatkezelésnek a megkezdése előtt Ön (mint a BBOX üzleti partnere, leendő üzleti partnere, más érintett) tájékozódhasson arról, hogy a BBOX milyen személyes adatokat gyűjt Önről, és hogy azt miért, mire és hogyan használjuk fel, valamint, hogy Önt milyen jogok illetik meg, és azokat hogyan gyakorolhatja.

A BBOX az üzleti partnerével, illetve egyéb érintettekkel folytatott telefonbeszélgetést – az erre vonatkozó előzetes figyelmeztetéssel és figyelemfelhívással – jogosult rögzíteni és az ilyen hangfelvételt a szerződés létrehozásával, fenntartásával vagy elszámolási, panaszkezelési célból tárolni és bizonyítékként felhasználni.

Minden hangfelvétellel rögzített telefonbeszélgetés esetén, annak megkezdésekor a BBOX tájékoztatást ad arról, hogy a beszélgetés hangfelvétellel rögzítésre kerül.

A telefonbeszélgetés rögzítéséhez hozzájárulni nem kívánó érintettek számára a BBOX bármely más ügyintézési elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljára. A telefonon történő megkeresésekhez kapcsolódó hangfelvétel rögzítéséről szóló figyelemfelhívást a jelen Tájékoztató tartalmazza.

KÉRJÜK, FIGYELMESEN OLVASSA EL A JELEN TÁJÉKOZTATÓT, ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY MEGÉRTSE, HOGY HOGYAN KEZELJÜK A SZEMÉLYES ADATAIT.

1. ADATKEZELŐ MEGNEVEZÉSE

A www.bbox.hu weblap üzemeltetőjének adatai:

Üzemeltető neve: **BBOX Solutions Kft.**
 Ügyvezető: Hódosi Norbert
 Székhely: 2040 Budaörs, Gyár utca 2.
 Telefon: +36 23 880 738
 Cégjegyzékszám: 13-09-161242
 Adószám: 24227436-2-13

Az Adatkezelő adatai:

Cégnév: **BBOX Solutions Kft.**
 Székhely: 2040 Budaörs, Gyár u. 2.
 Fióktelep: 1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 6./A
 Weblap: www.bbox.hu
 Telefon: +36 23 880 738
 E-mail: bbox@bbox.hu
 E-mail adatvédelmi kérdésekben: adatvedelem@bbox.hu
 Adatvédelmi Tisztviselő: nincs

Adatfeldolgozás: Az adatfeldolgozók tekintetében az egyes tevékenységekhez kapcsolódóan adunk felvilágosítást (lásd lentebb vagy kérelemre)

2. AZ ADATKEZELÉS ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ JOGSZABÁLYOK

2.1 A BBOX által végzett adatkezelésekre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR);
- 48/2013. (XI. 15.) NGM rendelet a pénztárgépek műszaki követelményeiről, a nyugtakibocsátásra szolgáló pénztárgépek forgalmazásáról, használatáról és szervizeléséről, valamint a pénztárgéppel rögzített adatok adóhatóság felé történő szolgáltatásáról;
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény
- az Adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény
- a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény (Be.)
- a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény (Szabálysértési törvény)

3. AZ ADATOK FORRÁSA

3.1 Az Önre vonatkozó adatok az alábbi módon kerülhetnek a BBOX birtokába:

Bizonyos adatokat közvetlenül Öntől kapunk, ez esetben vagy az Ön hozzájárulása vagy az Ön munkáltatója és a BBOX között létrejövő szerződés adja az adatgyűjtés jogalapját.

Előfordulhat olyan eset is, hogy más, Önre vonatkozó adatokat nyilvános adatbázisból, vagy harmadik személyektől, más adatkezelőktől is kaphatunk, például: az Ön munkáltatójától, az Ön munkáltatójával szerződéses kapcsolatban álló üzleti partnerünktől vagy hatóságtól. Más adatkezelőtől a BBOX csak abban az esetben vesz át személyes adatokat, amennyiben a személyes adatok átadásáról a BBOX és az eredeti adatkezelő szerződésben megállapodtak és a személyes adatainak átadásához Ön az eredeti adatkezelő számára hozzájárulását adta, vagy ha a személyes adatok átadását/továbbítását jogszabály írja elő vagy teszi lehetővé. Bizonyos esetekben jogos érdek érvényesítése mellett is jogosult lehet a BBOX az Ön személyes adatainak átvételére/kezelésére, amennyiben az Ön hozzájárulása nem áll rendelkezésre.

4. A TELEFONON TÖRTÉNŐ MEGKERESÉSEKHEZ KAPCSOLÓDÓ ADATOK KEZELÉSE

4.1.1 A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja:

Személyes adat	Az adatkezelés célja
Az Érintett hangja és az ügyintézés során általa elmondott személyes adatok (név /vezeték és keresztnév/, beosztás, munkahelyi email-címe és munkahelyi telefonszáma, egyéb elérhetőségi adatok, a panasz vagy az igényelt szolgáltatás tárgya, helye, ideje, módja, típusa, oka, leírása, az Érintett igénye/kérése	A hangfelvétel készítésének célja, hogy vita esetén tisztázni lehessen az ügyintézés releváns körülményeit, meg lehessen ismerni az Érintett és az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkavállaló pontos nyilatkozatát. A szerződésből eredő jogok, kötelezettségek, panaszok dokumentálása. A felek együttműködésének, a szerződésszerű teljesítésnek, illetve a felek eljárásának dokumentálása. A felek telefonon tett jognyilatkozatainak bizonyítása.

4.1.2 Az adatkezelés jogalapja:

Jogos érdek: a szerződésben foglaltak hatékony teljesítésének elősegítése, igazolása. A telefonon történő megkeresés során megadott személyes adatok kezelésének jogszerűsége a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint (illetve tekintettel az Infotv. 6. § (1) bekezdés b) pontjára) az adatkezelő jogos érdekére alapítható (*érdekmérlegelési tesztet lásd alább az 1. számú mellékletben*).

Panaszok vagy kérések esetén az adatkezelés jogalapja: szerződéses vagy jogi követelések megalapozása, gyakorlása, vagy védelme, bizonyos esetekben azonban a BBOX jogos érdekére vagy meghatározott jogi előírásra hivatkozhatunk, amelyek alapján az Ön személyes adatait a jogi kötelezettségeink teljesítése céljából kezelhetjük.

4.1.3 A címzettek kategóriái:

A rögzített hangfelvételek meghallgatására jogosultak köre: a BBOX jogosultsággal rendelkező munkavállalói.

A rögzített hangfelvételek adathordozóra történő rögzítésére jogosultak köre: a BBOX jogosultsággal rendelkező munkavállalói.

4.1.4 Adattovábbítás: A hangfelvétel célját érintő esemény (panasz) kivizsgálásában közreműködő személyek (BBOX jogosultsággal rendelkező munkavállalói).

4.1.5 Harmadik országba történő adattovábbítás: Nincsen

4.1.6. Adattörlésre előírányzott határidő:

A BBOX a személyes adatokat a belső szabályzatok szerinti időtartamig őrzi meg.

Jogos érdek jogalapra hivatkozva és annak céljából a személyes adatokat tartalmazó hangfelvételt felhasználás hiányában (**legfeljebb 60 /hatvan/ naptári napig**) őrizzük meg, ezt követően töröljük.

4.1.7 Technikai és szervezési intézkedések: Lásd külön pontban vagy kérelemre.

5. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK ÉS TÁROLÁSÁNAK MÓDJA, INFORMÁCIÓBIZTONSÁG

5.1 A személyes adatának tárolására az adatkezelés céljának megvalósulását követően nem kerül sor. Az adatmegőrzés időtartama attól a céltól függ, amely az adat használatát meghatározza, vagy amely az adott jogszabályban meghatározott jogi kötelezettség teljesítéséhez, illetőleg jogvédelmi célból szükséges. A BBOX az adatkezelés időtartamának lejártával a tárolt személyes adatokat törli.

5.2 A BBOX a személyes adatokat keletkezésük módjának megfelelően többek között a következő módszerekkel tárolja:

- a) azokat az adatokat, amelyeket írásbeli nyilatkozat, illetve írásbeli szerződés foglal magában, az adatkezelés időtartama alatt az eredeti írásbeli formában, illetve az eredeti dokumentumról készített, elektronikus másolat formájában és elektronikus adat formájában is tárolja;
- b) e-maileket, telefonszámokat elektronikus adat formájában tárolja.
- c) hangfelvételek tárolását a hangfelvétel rögzítését készítő szolgáltató cég végzi (lásd 6.4. pont).

5.3 A BBOX elkötelezetten védi a személyes adatokat a jogellenes használat, jogellenes továbbítás, módosítás, elérhetetlenség, megsemmisülés vagy az ellen hogy azok elveszzenek, és megtesz minden szükséges intézkedést a személyes adatok bizalmasságának megőrzése érdekében. A BBOX megfelelő mértékű műszaki és szervezeti intézkedéseket tesz az érintettek személyes adatainak védelme érdekében, azonban kérjük, vegye figyelembe, hogy egyetlen rendszer sem nyújthat teljes mértékben kielégítő védelmet.

5.4 A szervezeti intézkedések magukban foglalják a BBOX épületeikben a fizikai hozzáférések ellenőrzését, munkavállalók oktatását, a papír alapú akták elzárását megfelelő helyiségekbe. A technikai intézkedések magukban foglalják a rendszereinkhez történő hozzáféréshez kapcsolódó titkosítást, jelszóvédelmet és a vírusirtó szoftverek használatát.

5.5 A BBOX a papír alapon vagy elektronikus formában tárolt személyes adatokat székhelyén, fióktelepén, szerverén kezeli, tárolja. A BBOX azon szerverével kapcsolatban, amely az elektronikus formában tárolt személyes adatokat tárolja, – illetéktelen személyek hozzáféréseinek megakadályozása érdekében – információbiztonsági rendszert alkalmaz, így a szerveren tárolt adatokhoz kizárólag a BBOX arra feljogosított munkatársai férhetnek hozzá feladataik végzése céljából (dedikált hozzáférési jogok, naplózott hozzáférés, egyedi belépőkód).

6. SZEMÉLYES ADAT TOVÁBBÍTÁSA, FELDOLGOZÁSA

6.1 Az Ön adatait harmadik személyek alábbi kategóriáival oszthatjuk meg:

- a) az Ön munkáltatója;
- b) a 48/2013 (XI.15) NGM rendeletben meghatározott hatóságok;
- c) hatóság vagy bíróság részére a szabálysértési vagy büntetőeljárás lefolytatása érdekében /A Be. 261-265. §, 309. § (1) bekezdés, 315-317. §, és a Szabálysértési törvény 75. § (1) bekezdés a) pontja, 78. § (3) bekezdés/
- d) szolgáltatóink és alvállalkozóink beleértve, de nem kizárólagosan az alábbiakat: fizetési szolgáltatók, technikai és kiegészítő szolgáltatást nyújtók, közreműködők, felhőszolgáltatást nyújtók.

6.2 A BBOX korlátoz (szerződéssel vagy törvényi rendelkezéssel) minden olyan harmadik személyt, akinek számára az Ön adatait továbbítjuk, abban a vonatkozásban, hogy ne legyenek képesek arra, hogy eltérő célja használják az Ön adatait, mint amilyen célra mi használjuk ezeket.

6.3. Amennyiben a személyes adatainak továbbításával kapcsolatban kérdése van, kérjük, írjon nekünk a következő email-címre: adatvedelem@bbox.hu

6.4 ADATFELDOLGOZÓ:

GDPR megfeleléssel rendelkező, írásbeli szerződésben megbízott harmadik személy adatfeldolgozókat vesz igénybe a BBOX a szerződéseit teljesítése érdekében állandó vagy eseti megbízás alapján. A BBOX kérésre tájékoztatja az érintettet az adatfeldolgozó személyéről valamint adatfeldolgozási tevékenységének részleteiről.

A BBOX hangfelvétel rögzítéséhez és kezeléséhez adatfeldolgozót vesz igénybe, aki a hangfelvétel rögzítésével kapcsolatos szolgáltatásokat (tárhely-szolgáltatás, hangrögzítés) biztosítja, és ennek keretében – a vele fennálló szerződés tartamáig – kezeli a személyes adatokat. Az általa végzett művelet a személyes adatok rögzítése és tárolása. A szolgáltató adatai:

Cégnév	Székhely, Adatfeldolgozás Helye	Tevékenység Leírása, Célja	Weblap
Opennetworks Kft.	1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.	Hangrögzítés és tárhely szolgáltatás	www.opennet.hu

7. PROFILKOTÁS

7.1 A BBOX, mint adatkezelő profilalkotást nem végez, automatizált döntéshozatalt nem alkalmaz, valamint közhatalmi jog birtokában személyes adatokat nem kezel.

8. AZ ÖN JOGAI

8.1 A személyes adataihoz kapcsolódóan Önnek meghatározott jogai vannak.

8.2 Amennyiben ezekhez kapcsolódóan további információt szeretne kapni, vagy bármelyikkel élni kíván, bármikor kapcsolatba léphet velünk.

Ön, mint az adatkezeléssel érintett természetes személy jogosult:

- a) az adatkezelésről tájékoztatást kérni;
- b) hozzáférni az Önre vonatkozó általunk kezelt személyes adataihoz;
- c) az Önre vonatkozó általunk kezelt személyes adat törlését kérni;
- d) az adat kezelésének korlátozását kérni;
- e) személyes adatainak hordozható formában való kiadását és továbbítását kérni;
- f) tiltakozni a személyes adatok általunk történő használata ellen.
- g) Ezúton tájékoztatjuk, hogy a hangrögzítés sajátosságára tekintettel az érintett helyesbítéshez fűződő joga nem értelmezhető a hangfelvétel vonatkozásában. Nem képzelhető el olyan eset, amikor a BBOX teljesíteni tudja az érintettnek a rögzített és tárolt felvétel tartalmának a helyesbítésére irányuló kérelmét. Ugyanakkor annak nincs akadálya, hogy az érintett egy újabb, későbbi ügyintézés során új nyilatkozatban korrigálja a korábbi, már rögzített beszélgetésben szereplő állítását, nyilatkozatát.

8.3 Minden fenti vonatkozásban érkező kérést ésszerű időn belül válaszolunk meg, miután meggyőződünk az Ön személyazonosságáról (a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokban és a GDPR-ban meghatározott határidőn, azaz 30 napon belül).

9. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- a) **személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („**érintett**”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.
- b) **adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.
- c) **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.
- d) **adatifeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.
- e) **címzett:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.
- f) **harmadik személy:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy

azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

g) **technikai és szervezési intézkedések:** az adatkezelő által az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelően meghatározott eljárásrend annak biztosítása és bizonyítása céljából, hogy a személyes adatok kezelése a GDPR-ral összhangban történik. Ezeket az intézkedéseket az adatkezelő felülvizsgálja és szükség esetén naprakésszé teszi.

h) **közreműködő:** az a személy, akinek vagy amelynek adatait, illetve a rá vonatkozó információkat a BBOX kezeli vagy azok birtokába jut, többnyire valamely az üzleti partnernek nyújtott szolgáltatás biztosítása kapcsán. Ilyen személy lehet például, aki az üzleti partnerrel megkötendő szerződés teljesülése érdekében közreműködik (üzleti partner megbízottja, képviselője, tanú, tolmács, fordító).

i) **profilalkotás:** személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;

10. JOGORVOSLATI TÁJÉKOZTATÁS

10.1 Amennyiben a BBOX adatkezelésével kapcsolatban kérdése vagy problémája van, kérjük, írjon nekünk a következő email-címre: adatvedelem@bbox.hu

10.2 Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

10.3 Magyarországon az adatvédelmi felügyeleti hatóság: dr. Péterfalvi Attila, Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.; Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.; Telefon: 06-1-391-1400; Fax: 06-1-391-1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; Honlap: <http://www.naih.hu>)

KÖSZÖNJÜK, HOGY ELOLVASTA TÁJÉKOZTATÓNKAT!

Ha bármilyen kérdése van a jelen Tájékoztatóval kapcsolatban, vagy azzal kapcsolatban, hogy hogyan gyűjtjük, tároljuk vagy használjuk a személyes adatait, kérjük, írjon nekünk a következő email-címre: adatvedelem@bbox.hu

Budaörs, 2021. szeptember 20.

1. számú melléklet

Érdelmérlegelési teszt – a telefonon történő megkeresésekhez kapcsolódó hangfelvétel adatainak kezelésére vonatkozóan –

Adatkezelés tárgya:	A BBOX által kötött szerződésekben (a továbbiakban: „ szerződés ”) foglalt illetve adott szerződéssel kapcsolatban eljáró kapcsolattartó személyek, munkavállalók (továbbiakban: „ Érintett ”) és általuk megadott egyes személyes adatok kezelése
Jogos érdek jogalap:	A BBOX a GDPR 6. cikkében és az Infotv.-ben foglaltak megvizsgálását követően arra jutott, hogy a szerződésben foglaltak hatékony teljesítésének elősegítése, igazolása. A telefonon történő megkeresés során megadott személyes adatok kezelésének jogszerűsége a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint (illetve tekintettel az Infotv. 6. § (1) bekezdés b) pontjára) az adatkezelő jogos érdekére alapítható.
Kezelendő személyes adatok:	Az Érintett hangja és az ügyintézés során általa elmondott személyes adatok (név /vezeték és keresztnév/, beosztás, munkahelyi email-címe és munkahelyi telefonszáma, egyéb elérhetőségi adatok, a panasz vagy az igényelt szolgáltatás tárgya, helye, ideje, módja, típusa, oka, leírása, az Érintett igénye/kérése. A személyes adatokat az Érintett bocsátja rendelkezésre.
Adatkezelés célja:	A hangfelvétel készítésének célja, hogy vita esetén tisztázni lehessen az ügyintézés releváns körülményeit, meg lehessen ismerni az Érintett és az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkavállaló pontos nyilatkozatát. A szerződésből eredő jogok, kötelezettségek, panaszok dokumentálása/kivizsgálása. A felek együttműködésének, a szerződésszerű teljesítésnek, illetve a felek eljárásának dokumentálása. A felek telefonon tett jognyilatkozatainak bizonyítása.
Jogos érdek:	A BBOX által a szerződésben foglaltak hatékony teljesítésének elősegítése, igazolása.
Az érintett jogai, amelyek sérülhetnek:	Hangfelvételhez fűződő jog, természetes személy azonosíthatósága egyéb adatok alapján.
Érdelmérlegelés:	A BBOX érdeke a tevékenységének minél hatékonyabb ellátása, annak elérésére, hogy a szerződésben vállalt kötelezettségei szakmai teljesítésére tudjon megfelelő időt fordítani. A szerződés teljesítéséhez kapcsolódó adminisztratív feladatok, igények (például a telefonos ügyintézés során igényelt szolgáltatások, szerződéses feladatok teljesítésével kapcsolatos panaszok dokumentálása/kivizsgálása) esetében a leghatékonyabb eszköz a hangfelvételek rögzítése. Az Érintettel a BBOX-nak releváns és megfelelő kapcsolata áll fenn, hiszen az Érintett az adatkezelő üzleti partnerének alkalmazásában áll. Az Érintett érdekeit is szolgálja a nyilatkozatok objektív és hiteles rendelkezésre állása. A hangfelvételek felhasználhatóak a munkavállaló munkavégzésének ellenőrzésére is, amely célja annak megállapítása, hogy az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkavállaló a BBOX által meghatározott követelmények szerint járt-e el. Korlátozott tárolási idő és hozzáférés korlátozás jellemzi a folyamatot.
Garanciák:	A BBOX kizárólag a szerződésben foglaltak teljesítése, panaszok dokumentálása/kivizsgálása érdekében kezeli az érintett adatait. Az informatikai rendszer a hangfelvétel készítése során a felek által elmondottakat objektív, hiteles módon rögzíti, a hangfelvétel a valóságban ténylegesen lezajlott beszélgetést (nyilatkozatokat) rögzíti. A szerződésben foglalt titoktartási rendelkezések is kötik a BBOX-ot. Hozzáférés korlátozás: A BBOX-nál szigorú belső adatkezelési eljárásrend van hatályban, az adatokhoz kizárólag arra jogosultak férnek hozzá; az adatok nem kerülnek továbbításra.
Összegzés:	A BBOX a fentiek alapján úgy ítéli meg, hogy megállapítható a jogos érdeke az üzleti partnerével kötött szerződésben foglalt illetve adott szerződéssel kapcsolatban eljáró kapcsolattartó adatainak kezelésére, a jogos érdek nem írja felül az egyén jogai és szabadságjogai.