

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ ÜGYFÉLELÉGEDETTISÉG MÉRÉS KAPCSÁN

Az Adatkezelő Bobdent Fogászati Kft. (székhely: 1164 Budapest, Művezető u. 7., képviseli: Dr. Bártfai Eszter és Dr. Orosz Gábor ügyvezetők, e-mail cím: info@bobdent.hu, adatvédelmi tisztviselő: Dr. Kusper Zsolt – Kusper Ügyvédi Iroda, kusper.zsolt@kusper.hu, tel.: +36 1 400 1167) ezúton tájékoztatja az érdeklődőket a ügyfélelégedettség mérés kapcsán kezelt személyes adatok vonatkozásában.

Ügyfélelégedettség mérés kapcsán történő adatkezelés	
<b>Cél:</b>	a visszajelzések alapján a minőség, az elégedettség javítása (emberi, fizikai és más erőforrások vonatkozásában), esetleges panaszok kivizsgálása és kapcsolattartás
<b>Érintettek:</b>	Minden természetes személy, aki az Adatkezelő minőségbiztosítási folyamatának részeként ügyfélelégedettség mérésben vesz részt (függetlenül a jogalaptól)
<b>Forrás:</b>	Érintettek
<b>Jogalap:</b>	az Adatkezelő jogos érdekén alapul.
<b>Magyarázat:</b>	Adatkezelő jogos érdeke abban ölt testet, hogy az érintettektől (páciensektől) visszajelzést kapjon, hogy folyamatait, működését, szolgáltatásait hogyan tudja még jobbá, egyszerűbbé, könnyebbé, felhasználóbarátabbá tenni, továbbá, hogy megismerje a Munkatársak hozzáállását, magatartását bevetett gyakorlatait, a kialakított fizikai környezettel, elektronikus felületek működésével kapcsolatos véleményt, és ha szükséges, megfelelő lépéseket tudjon tenni. Ezek alapján az Adatkezelő megkeresheti az érintettet ügyfélelégedettség mérése céljából akkor is, ha nem járult hozzá előzetesen, de nem keresi meg, ha a hozzájárulását visszavonta vagy megtagadta.
<b>Adatkategória:</b>	Kiküldéshez: Név, e-mail cím, esetleges panasz Kérdőív kitöltéséhez: A kérdésekre adott válaszok anonim módon is kezelhetők, amennyiben a kérdőív végén nem kér visszahívást
<b>Időtartam:</b>	cél megvalósulásáig (ideértve a szükséges javítás végrehajtását is), de maximum 1 évig; panasz esetén 5 évig
<b>Adattovábbítás:</b>	hatóság, bíróság számára történhet szükség esetén
<b>Automatizált adatkezelés, profilalkotás:</b>	Automatizált adatkezelés, profilalkotás nem történik.

### Hogyan történik az adatkezelés?

Az ügyfélelégedettség mérés történhet elektronikusan, az ügyfél e-mail címére kiküldött e-mail-ben levő linken elérhető kérdőív segítségével.

### Hogyan biztosítja az adatok védelmét az Adatkezelő?

Adatkezelő az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika és tudomány mindenkori fejlettségére és több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja,

amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- a. az adatkezeléshez használt eszközök (a továbbiakban: adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek általi hozzáféréseinek megtagadásáról,
- b. az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának megakadályozásáról,
- c. az adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról,
- d. az adatkezelő rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés útján történő használatának megakadályozásáról,
- e. arról, hogy az adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férjenek hozzá,
- f. arról, hogy ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely címzettnek továbbították vagy továbbíthatják, illetve bocsátották vagy bocsáthatják rendelkezésére
- g. arról, hogy utólag ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy mely személyes adatokat, mely időpontban, ki vitt be az adatkezelő rendszerbe
- h. a személyes adatoknak azok továbbítása során vagy az adathordozó szállítása közben történő jogosulatlan megismerésének, másolásának, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról
- i. arról, hogy üzemzavar esetén az adatkezelő rendszer helyreállítható legyen.
- j. arról, hogy az adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével sem lehessen megváltoztatni.

## Milyen jogai vannak az érintetteknek?

Az érintett jogai és jogalapok viszonyát a következő táblázat mutatja be, hogy az érintett számára egyértelmű legyen, hogy az alkalmazott jogalap esetén milyen jogaival élhet.

	Előzetes tájékoztatóhoz való jog	Hozzáférés joga	Helyesbítés joga	Törlés joga	Korlátozás	Adat-hordozhatóság	Tiltakozás	Hozzájárulás visszavonása
Jogos érdek	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗

## Hozzáféréshez való jog (GDPR 15. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha

ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezelés körülményeivel kapcsolatos információkhoz hozzáférést kapjon. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja, ha azokat érintett kéri.

### **Hozzájárulás visszavonásának joga (GDPR 7. cikk)**

Érintett jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

### **Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)**

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

### **Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)**

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bek. e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen.

Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

### **Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)**

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha a GDPR-ban meghatározott feltételek bármelyike megvalósul, és ebben az esetben az Adatkezelő a tároláson kívül más műveletet az adattal ne végezzen.

Ha az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

### **Törléshez (elfeledtetéshez) való jog (GDPR 17. cikk)**

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az adatkezelésnek nincs célja, hozzájárulását visszavonta és nincsen egyéb jogalapja, tiltakozás esetén nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy ha az adatokat eleve jogellenesen kezelték, továbbá az adatokat jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó

személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

### **Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)**

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha jogszabályi feltételek (automatizált adatkezelés és hozzájárulás vagy megállapodás jogalap) fennállnak .

### **Érintett hol és hogyan kérhet részletes tájékoztatást az adatok kezeléséről, továbbításáról, valamint hol és hogyan élhet jogaival?**

Adatkezelő felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintettek tájékoztatás kérésüket, hozzáférési jogukat, valamint egyéb jogaik gyakorlását Adatkezelő postai (1164 Budapest, Művezető u. 7.) vagy e-mail-es elérhetőségre (info@bobdent.hu) küldött nyilatkozattal tehetik meg. Az Adatkezelő a nyilatkozatot a beérkezéstől számított legrövidebb időn belül megvizsgálja és megválaszolja, valamint megteszi a szükséges lépéseket a nyilatkozatban, a Belső Adatvédelmi Szabályzatban, valamint jogszabályban foglaltak alapján.

### **A hatóság elérhetősége panasz (GDPR 77. cikk) esetén:**

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

www: <http://www.naih.hu>

e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Jogaival és a hatósághoz benyújtandó panasz részleteivel kapcsolatos további információért keresse fel az alábbi honlapot:  
<http://naih.hu/panaszuegyintezes-rendje.html>.

Az érintett a jogainak megsértése esetén a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz is fordulhat és többek között sérelemdíjat követelhet.

A lakóhelye szerint illetékes bíróságot itt tudja megkeresni:  
<https://birosag.hu/birosag-kereso>

## **Érdelmérlegelési teszt ügyfélelégedettség mérés kapcsán**

Az Adatkezelő Bobdent Fogászati Kft., székhely: 1164 Budapest, Művezető u. 7., képviseli: Dr. Bártfai Eszter és Dr. Orosz Gábor ügyvezetők, e-mail cím: info@bobdent.hu, tel.: +36 1 400 1167) az ügyfélelégedettség mérés során kezelt érintetti adatok Adatkezelő jogos érdeke alapján történő kezelése arányosságának és szükségességének alátámasztására létrehozta a jelen érdelmérlegelési tesztet.

### **1. Az adatkezelés rövid leírása**

Az Adatkezelő a pácienseket, mint érintetteket időről időre megkeresheti, hogy felmérje, mennyire voltak megelégedve az Adatkezelő szolgáltatásaival, Munkatársak magatartásával, folyamataival. A megkeresés e-mailben vagy telefonon is történhet.

E-mailes megkeresés esetén az érintett számára kiküldött e-mailben található linkre kattintva online történik a felmérés. Az e-mailes megkeresés esetén az e-mailben található további link segítségével az érintettek megtekinthetik a vonatkozó adatkezelési tájékoztatót. Az érintettek még az ügyfélelégedettségi kérdőívek kitöltése előtt is tiltakozhatnak az adataik ilyen módon történő kezelése ellen. Telefonos megkeresés esetén a hívást végző munkatársa tájékoztatja az érintetteket az adatkezelésről, többek között az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogairól, így a tiltakozás jogáról is. A visszaérkezett ügyfélvéleményeket az Adatkezelő feldolgozza.

### **2. A jogalap meghatározása**

Az Adatkezelő az általa ügyfélelégedettség-mérési tevékenysége (kérdőívek online kitöltése, illetve telefonos kérdőív felvétel és a beérkezett adatok feldolgozása) során végzett adatkezelés jogalapja az Adatkezelő jogos érdeke (amennyiben nem a hozzájárulás alapján történik az adatkezelés). Az ügyfélelégedettség-mérésben való részvétel teljesen önkéntes, ezen felül az ügyfél a kérdőív kitöltése, illetve a telefonos válaszadás során külön dönthet úgy, hogy hozzájárul-e ahhoz, hogy az Adatkezelő az adott válaszokat összekösse az érintett személyével.

### **3. Az Adatkezelő jogos érdekének meghatározása**

Az Adatkezelő adatkezeléssel kapcsolatos jogos érdeke a gazdasági tevékenységének hosszú távon eredményes és szakszerű, valamint ügyfélközpontú végzése, amelyből az Adatkezelő megfelelő gazdasági eredmény elérését várja, és amely egyúttal az Adatkezelő vevőinek és ügyfeleinek is érdeke.

Az Adatkezelő fenti érdeke törvényes (az megfelel mind az uniós, mind a magyar jognak), kellően egyértelmű (kellően konkrét), továbbá egy valós és fennálló érdeket képvisel (azaz nem csupán egy elméleti érdek).

#### **4. Megvalósítható-e az Adatkezelő célja személyes adatok kezelése nélkül?**

Az Adatkezelő megvizsgálta, vajon az általa elérni kívánt cél megvalósítható-e személyes adatok kezelése nélkül. Egyértelmű, hogy ezt a célt nem lehet elérni személyes adatok kezelése nélkül, mivel meg kell határozni azoknak a körét, akik a felmérést megelőző valamely időszakban szolgáltatásait igénybe vették. Az érintettek személyes adatai a megkereséshez elengedhetetlenül szükségesek, az adatok feldolgozásához pedig hozzáadott értéket képviselnek, mert személyhez köthetően adható visszajelzés a Munkatársak irányába (a visszajelzések azonban csak akkor kerülnek összekötésre a válaszadó személyes adataival, ha ahhoz a válaszadó kifejezetten hozzájárul).

Kérdőív alapján fény derülhet panaszra, amelyet egyébként az érintett nem tárt volna fel, így azonban lehetőség nyílik a konkrét panasz kezelésére, az érintett felé visszajelzésre, szükség esetén kártalanításra, kedvezmény nyújtására, amely anonim visszajelzés esetén nem tudna megvalósulni.

A fentiek alapján megállapítható, hogy nem áll rendelkezésre olyan alternatív megoldás, amelynek alkalmazásával az Adatkezelő tervezett célja megvalósítható. Ezért az Adatkezelő meghatározta azokat a garanciákat, amelyek az érintettek személyes adatok védelméhez fűződő jogát a lehető legteljesebb mértékben biztosítják.

#### **5. Az adatkezelés célja, a kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama**

Az adatkezelés célja:

Természetes személyek megkeresése ügyfél-elégedettség felmérése céljából, a visszaérkezett adatok (ügyfél-elégedettségi visszajelzések, vélemények) feldolgozása a szolgáltatások folyamatos fejlesztése, az ügyféligenyek jobb felmérése érdekében.

Az ügyfelek vonatkozásában kezelt személyes adatok köre kiküldéshez:

- (i) név;
- (ii) e-mail cím;

Az ügyfelek vonatkozásában kezelt személyes adatok köre értékeléshez:

- (i) páciens által visszaküldött válaszok, amennyiben azok nem anonim adatok, mert az érintett kéri a kapcsolatfelvételt.

Az adatkezelés időtartama cél megvalósulásáig (ideértve a szükséges javítás végrehajtását is), de maximum 1 évig tart.

## **6. Az érintettek érdekei az adatkezelés vonatkozásában**

Az Adatkezelő által végzett adatkezelés az érintettek személyes adatok védelméhez fűződő jogait és érdekeit érintheti. Az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos ésszerű elvárásai az alábbiak szerint foglalhatók össze:

- (i) előzetes tudomásszerzés lehetősége a személyes adatok gyűjtéséről és további kezeléséről;
- (ii) átlátható működés és eljárás;
- (iii) adatminimalizálás (mind az adatok köre, mind az adatkezelés időtartama tekintetében);
- (iv) megfelelő biztonsági intézkedések az adatok védelme érdekében;
- (v) tiltakozási jog és az adatok törlésének biztosítása az érintett kérelme esetén.

## **7. A személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásának arányossága**

Az Adatkezelő a fentieket egybevetve az alábbiak miatt arra a következtetésre jutott, hogy az adatkezelés arányos az érintettek személyes adatai védelméhez fűződő jogának érvényesüléséhez képest:

- (i) az Adatkezelő transzparens módon jár el az érintettek tájékoztatása során (közérthető és világos módon megfogalmazott előzetes tájékoztatás, beleértve a jelen érdekmérlegelési tesztről szóló tájékoztatást is, adatvédelmi tájékoztató elérhetősége stb.);
- (ii) az Adatkezelő a gyűjtött adatok körét a lehető legszűkebbre szabja, és az adatokat csak a szükséges ideig tárolja;
- (iii) a kezelt személyes adatok nem minősülnek különleges adatnak;
- (iv) az érintettek részvétele az ügyfél-elégedettségi felmérésben teljesen önkéntes, továbbá az érintett az Adatkezelővel nem áll alá-fölérendeltségi viszonyban (például, annak nem munkavállalója), azaz nincs olyan érdekütközés, amely az Adatkezelő és az érintettek közötti viszonyt az érintett terhére billentené el;
- (v) az adatkezelés módja nem invazív jellegű (nem történik nagymértékű feldolgozás, adatbányászat, profilalkotás stb.);
- (vi) az érintettekre gyakorolt hatás elhanyagolható az Adatkezelő által az adatkezeléstől remélt előnyhöz képest, illetve az Adatkezelő érdekei egybeesnek az érintettek érdekével, ugyanis mindkettő az Adatkezelő által az érintetteknek (és leendő ügyfeleknek) nyújtott szolgáltatás színvonalának emelése;
- (vii) az adatokat az egyének vonatkozásában döntések meghozatalára vagy más lépések megtételére csak annyiban használják fel, hogy az Adatkezelő tevékenységét illetően adott negatív visszajelzés esetén az érintettet adott esetben megkeresik további tájékoztatás-kérés

- érdekében, azonban mindez szintén a szolgáltatás színvonalának emelését célozza;
- (viii) az Adatkezelő által végzett adatkezelés fizikailag csak Magyarország területén történik, megfelelő biztonsági intézkedések mellett (fizikai, hardver és szoftver által biztosított védelem), az Adatkezelő személyes adatokat nem továbbít külföldre;
  - (ix) az Adatkezelő személyes adatokat tartalmazó anyagot harmadik személyekkel nem oszt meg, nem tesz közzé, kivéve az által igénybe vett adatfeldolgozót, amely az ügyfél-elégedettségi kérdőívek kiküldését és a visszaérkezett adatok összesítését végzi az Adatkezelő részére; az adatfeldolgozó által igénybe vehet al-adatfeldolgozókat, amelyek magatartásáért felelős;
  - (x) az érintetteknek lehetőségük van általánosan és feltétel nélkül tiltakozni személyes adataik kezelése ellen, bármikor dönthetnek úgy, hogy nem vesznek részt az adatkezelésben, továbbá kérhetik adataik haladéktalan törlését az Adatkezelőtől.

\* \* \*

**A fentiek alapján az Adatkezelő meggyőződése szerint az Adatkezelő adatkezeléshez fűződő érdeke az Adatkezelő által a tevékenysége során alkalmazott garanciák folytán a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával**