

# ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

## a CRM Rendszerben kezelt adatokról

### 1. Preambulum

Az alábbi Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy a **Budapesti Metropolitan Egyetem** (székhely: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 1-9., intézményi azonosító: FI33842; a továbbiakban: Adatkezelő) ismertesse Önnel *oktatási alaptevékenységéhez kapcsolódóan, a CRM Rendszer (Rendszer) szolgáltatásaival összefüggésben kifejtett adatkezelési műveleteit megfelelve*

- 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 – General Data Protection Regulation (GDPR)) előírásaiban, és
- a hatályos magyar jogszabályokban foglaltaknak.

### 2. Adatkezelő

A Budapesti Metropolitan Egyetem adatkezelőnek minősül (továbbiakban: Adatkezelő) a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban ismertetett adatkezelései tekintetében.

Adatkezelő elérhetősége: [adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu](mailto:adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu)

Adatkezelő adatkezelési folyamatai során betartja a hatályos jogszabályok előírásait és adatkezelési gyakorlata kialakításakor maradéktalanul tiszteletben tartja a magánszemélyek alapvető jogainak és magánszférájának védelmét, kiemelt figyelemmel az Általános Adatvédelmi Rendelet előírásaira. Ha bármilyen kérdése vagy megjegyzése merül fel, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot az [adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu](mailto:adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu) címen.

### 3. A CRM Rendszer ügyfélinformációs adatbázisában végzett adatkezelés

#### 3.1. Az adatkezelés célja

Adatkezelő a CRM Rendszer használatával elősegíti az Adatkezelővel a képzési folyamat bármely szakaszában lévő (3.3 pontban részletezett) érintettekkel történő hatékony együttműködést, a jogaiknak gyakorlását és kötelezettségeiknek teljesítését, a tájékozódás megvalósítását, a proaktív szolgáltatás és szemlélet kialakítását. A CRM Rendszer web alapú, Internet kapcsolatot igénylő felhőben tárolt szoftver-szolgáltatás.

Az adatkezelés célja saját ügyfél információs adatbázis létrehozása, melyben az adatlapokon az érintettekkel történt kapcsolattartási események (e-mail küldés, telefonhívás, Neptun üzenetküldésre történő figyelemfelhívás, személyes találkozó időpontjának és tartalmának rögzítése, jövőbeni feladatok, múltbeli értesítések, emlékeztetők, kapcsolati előzmények, feladatok, az érintettel történt összes interakció) kerülnek rögzítésre.

Az adatkezelés további célja, hogy az érintettre vonatkozó kapcsolattartási és a jogviszonyával összefüggő előzmények, információk egy helyen, rendszerezetten legyenek tárolva, így szervezettebben, eredményesebben működhet együtt Adatkezelő az érintettel, a reklamáció – és panaszvizsgálás is gyorsabb, az ügyfélkövetés és a jogok és kötelezettségek teljesítése hatékonyabb.

Adatkezelő az érintettre vonatkozó adatokat, tanulmányaival összefüggő adatokat, információkat a NEPTUN Egységes Tanulmányi Rendszerből történő lekérdezés útján gyűjti, a Neptun kódok alapján.

#### 3.2. A kezelt adatok köre

Adatkezelő az alábbiakban felsorolt adatokat kezeli és kéri le a Neptun tanulmányi rendszerből:

- a) név,
- b) NEPTUN kód,
- c) elektronikus levélcím,
- d) telefonszám,
- e) állampolgársági státusz (magyar, nemzetközi érintett).

### 3.3. Érintettek köre

Az alábbi státusszal rendelkező jelentkezők/hallgatók kerülnek be a CRM rendszerbe:

- 3.3.1 Felvételt nyert
- 3.3.2 Felvételt nyert, de jogviszonyt nem létesített
- 3.3.3 Hallgatói jogviszonnyal rendelkezők
- 3.3.4 Hallgatói jogviszonnyal már nem rendelkezők:

- a) A hallgató jogviszonya tanulmányi okból vagy saját kérésre szűnik meg, az Egyetemnek a képzési szerződés alapján nincs kötelezettségvállalása a hallgató felé, vagy
- b) Az Egyetemnek a képzési szerződés alapján van kötelezettségvállalása a hallgató felé (záróvizsgáztatás, oklevélkiadás).

### 3.4. Az adatkezelés jogalapja

Adatkezelő jelen Tájékoztatóban ismertetett adatkezelése az Adatkezelő jogos érdekén (GDPR 6. § (1) f) pont) nyugszik. A jogos érdek: az egyetemi ügyintézés magas színvonalának erősítése és megőrzése. Az Adatkezelő elvégezte jogos érdeke alátámasztásához szükséges érdekmérlegelést, amelynek keretében az adatkezelés céljaira tekintettel megvizsgálta a magánszemélyek jogait és szabadságát érintő kockázatokat, hátrányokat és ezek csökkentése, mérséklése és Adatkezelő érdekeivel szembeni elsőbbségének biztosítása céljából, meghozta a szükséges intézkedéseket.

Tájékoztatjuk, hogy az adatok gyűjtése, kezelése, tárolása kizárólag a 3.1. pontban megjelölt célok érdekében történik.

### 3.5. Az adatok forrása

Az adatok az érintettől származnak.

### 3.6. Az adatokhoz hozzáférés, tárolás

Adatkezelő különös gondot fordít arra, hogy az adatokhoz kizárólag az adott feladat ellátásáért felelős szervezeti egység jogosultsággal rendelkező munkatársai, megbízottjai férjenek hozzá.

Az adatokhoz az Ügyfélszolgálati és Tanulmányi Igazgatóság, a Kontrolling Igazgatóság, a KarrierCentrum, az Oktatásszervezési Központ, továbbá osztályfőnöki munkakörben dolgozó oktató férhet hozzá.

A személyes adatok, információk tárolására felhőalapú ügyfélkezelő rendszert szolgáltat Adatkezelő részére szerződés alapján a MiniCRM Szolgáltató és Kereskedelmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint Adatfeldolgozó:

- Székhely: 1075 Budapest, Madách Imre út 13-14.
- Vezérigazgató: Leskó Norbert
- Email: help@minicrm.hu
- Telefon: +36 (1) 999 - 0402
- Weboldal: <https://www.minicrm.hu/>
- Cégjegyzékszám: 01-10-047449
- EU Adószám: HU 23982273

A szerver elhelyezésnek szolgáltatója:

- Név: Telekom Rendszerintegráció Zrt. - T-Systems Cloud &Data Center
- Cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36.,
- Telefon: 1400
- E-mail: info@t-systems.hu Weboldal: <http://www.t-systems.hu/>
- Tárolt adatok: rendszer naplók, CRM rendszerben tárolt adatok.
- Műveletek: rack szekrény szolgáltatás, Internet kapcsolat biztosítás, áram biztosítás.

### 3.7. Az adatkezelés tartama

A 3.2. pontban meghatározott személyes adatok, információk:

- a Neptun rendszerbe történő bekerüléstől tárolódnak a CRM rendszerben a 3.3.1. pontban részletezett jelentkezők esetén,
- a Neptun rendszerbe történő bekerüléstől a félév utolsó napjáig tárolódnak a CRM rendszerben a 3.3.2. pontban részletezett jelentkezők esetén.
- 3 évig tárolódnak a CRM rendszerben, egyéb biztonsági logok pedig 365 napig:
  - 3.3.1; 3.3.3 és a 3.3.4. a) pontban részletezett hallgatók esetén a jogviszony megszűnésének dátumától számítva,
  - 3.3.4. b) pontban részletezett hallgatók esetén a kötelezettségvállalás teljesítésének dátumától számítva.

### 3.8. Az adatok továbbítása

Adatkezelő az érintettekkel történő kapcsolattartási események során kezelt adatokat nem továbbítja az Adatkezelőn kívül álló harmadik fél részére.

### 4. Az adatok bizalmassága és biztonsága

Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmasan kezeli, az adatok megőrzése érdekében megtesz minden az adattároláshoz, feldolgozáshoz kapcsolódó informatikai és egyéb biztonságos adatkezelést elősegítő intézkedést.

Az adatkezelő és az adatfeldolgozó a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja.

Adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és működteti, hogy a kezelt adatok

- kizárólag az arra feljogosított számára legyenek hozzáférhetők,
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek legyenek szerverszintű és alkalmazás szintű védelmi eljárások révén,
- az adatok változatlansága és a változtatások igazolhatósága biztosított legyen, - az adatok rendelkezésre álljanak az adatkezelés teljes tartama alatt.

### 5. Az Önt megillető jogok

Tájékoztatjuk, hogy az Önt jogszabály alapján megillető jogokat az adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu email-címen érvényesítheti.

Tájékoztatjuk, hogy bármely Adatkezelőhöz intézett kérelem útján érvényesítheti az Önt megillető jogokat, amely alapján a jogszabályban – hivatkozással GDPR megfelelő cikkeire - megjelölt keretek között:

- bármikor, ingyenesen visszavonhatja hozzájárulását (7. cikk, illetőleg 13. cikk c) pontja)
- hozzáférést kérhet az Önről kezelt személyes adatokhoz, illetve másolatukhoz (15. cikk);
- tájékoztatást kérhet az adatkezelés főbb jellemzőit (célja, kezelt adatok köre, bevont adatfeldolgozók, adatkezelés tartam) illetően (15. cikk);
- **bármikor visszavonhatja hozzájárulását azonban az csak a hozzájárulása visszavonását követő időszakra vonatkozóan köti az Adatkezelőket (7. cikk (3));**
- kérheti az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatok indokolatlan késedelem nélkül helyesbítését vagy a hiányos személyes adatok kiegészítését (16. cikk);

- kérheti az Önre vonatkozó személyes adatok indokolatlan késedelem nélküli törlését (17. cikk);
- kérheti az adatok használatának korlátozását (18. cikk);
- kérheti azt, hogy az Önre vonatkozó, Ön által megadott adatokat széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja vagy másik adatkezelő számára közvetlenül továbbítsuk (20. cikk);
- tartózkodási helye, munkahelye vagy a vélelmezett jogsértés helye szerinti felügyeleti hatóságnál eljárást kezdeményezhet (77. cikk).

#### **6. Az érintett jogorvoslati joga bíróság előtt, felügyeleti hatósághoz címzett panasz, kérdések**

Adatvédelemmel kapcsolatos kérdéseivel, kéréseivel kérjük, forduljon hozzánk az adatvedelmitisztviselo@metropolitan.hu e-mail címen!

Az Ön megkeresésére tájékoztatás kérése esetén legfeljebb 30 napon belül, az Ön által megadott elérhetőségen válaszolunk.

Az érintett által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR-t.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

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

postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9

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

telefon: +36 (1) 391-1400

fax.: +36 (1) 391-1410

honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)