

Adatkezelési tájékoztató

a Magyar Posta Zrt. csomagküldemény kézbesítésével kapcsolatos elégedettségi kérdőívének kiküldéséhez

1. Adatkezelő

Magyar Posta Zrt. (Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., Cg. 01-10-042463, adószám: 10901232-2-44), levelezési cím: 1540 Budapest, honlap: www.posta.hu.

A Magyar Posta Zrt adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége: adatvedelem@posta.hu.

2. Mi jogosítja fel a Postát az adatok kezelésére?

Az adatokat a Magyar Posta Zrt. az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján kezeli, mivel az szükséges az alábbi jogos érdekének érvényesítéséhez:

A Magyar Posta Zrt. jogilag és társadalmilag is elismert jogos érdeke, hogy a szolgáltatásában érintett személyek véleményének kikérésével előmozdítsa az ügyfelei elégedettségének, valamint a gazdasági hatékonyságának és eredményességének növelését és ennek előfeltételeként ellenőrizze és javítsa az ügyfelekkel kapcsolatban álló munkavállalóinak a munkavégzését, amit a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 11/A. § is elismer.

3. Milyen adatokat kezelünk?

| Adat megnevezése | Miért? |
|--|--|
| név | az érintett megszólításacéljából a kérdőív kitöltésére felkérő e-mail üzenetben |
| e-mail cím | az érintettel való kapcsolatfelvétel céljából a kérdőív kitöltésére felkérő e-mail üzenet eljuttatása útján |
| küldeményazonosító | <ul style="list-style-type: none">– a kérdőívben megfogalmazott véleménnyel érintett ügyfélkontaktus megállapítása céljából– a kérdőívben megfogalmazott véleménnyel érintett csomagküldemény-kézbesítési szolgáltatás és jellemzőinek azonosítása céljából, valamint az arra vonatkozó véleményeknek a területi, időbeli és a szolgáltatás jellemzői alapján történő elemzése céljából– a csomagküldeménnyel érintett ügyfélkapcsolatban részt vevő munkavállaló megállapítása céljából és a munkavállaló munkavégzésére, szolgáltatói magatartására vonatkozó vélemények elemzése céljából |
| Magyar Posta Zrt. és/vagy MPL brandje szolgáltatásával kapcsolatos vélemény (1-10) | az érintett szolgáltatásról alkotott véleményének megismerése útján a Magyar Posta Zrt.-ről alkotott ügyfélvélemény elemzése és ezzel összefüggésben a szolgáltatás javítása céljából |
| Kapott-e értesítő üzeneteket csomagjának státuszával kapcsolatban? | az érintettnek a szolgáltatás minőségére, szabályosságára vonatkozó tapasztalata megismerése útján a szolgáltatás minőségének javítása céljából |
| Kollégánk a kézbesítést megelőzően telefonált-e? | az előírt szolgáltatói magatartással kapcsolatos érintetti tapasztalat megismerése útján a szolgáltatás minőségének a javítása céljából |
| Magyar Posta Zrt. kollégájával való elégedettség (1-10) | az előírt szolgáltatói magatartással kapcsolatos érintetti tapasztalat megismerése útján a szolgáltatás minőségének a javítása céljából |
| Mennyire ajánlaná a szolgáltatást rokonainak/ismerőseinek? | az érintett szolgáltatásról alkotott véleményének megismerése útján a Magyar Posta Zrt.-ről alkotott ügyfélvélemény elemzése és ezzel összefüggésben a szolgáltatás javítása céljából |
| irányítószám | a vélemények területi megoszlásának elemzéséhez |

A nevet és az e-mail címet, valamint a küldemény azonosítóját a Magyar Posta Zrt. a feladótól veszi fel a küldemény feladása során. A kérdőívben megadott adatokat az érintett kitöltő adja meg a Magyar Posta

Zrt. részére. A kérdőív kitöltése önkéntes és a kitöltő szabadon választja meg, hogy a kérdőív kitöltése esetén melyik kérdésre kíván válaszolni és melyikre nem.

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy a kérdőívben megadott adatokat a Magyar Posta Zrt. a küldeményazonosítóhoz kötötten veszi fel, a véleményeket nem köti a címzett személyéhez. A Magyar Posta Zrt. nem végez olyan elemzést, ami a véleményt adó személyére vonatkozóan eredményezne megállapításokat vagy vonna le következtetéseket.

4. Milyen célból kezeli a Posta az adatokat?

Az adatkezelés célja, hogy a Magyar Posta Zrt.

- a szolgáltatása nyújtásával érintett lehető legszélesebb körű véleményező és a közösségi médián keresztül véleményformáló ügyfélkört elérje, velük a kapcsolatot felvegye,
- ezen személyek tapasztalatait, véleményét a lehető legszélesebb körben megismerje,
- a vélemény kéréssel kifejezze ügyfelei felé, hogy számára fontos az ügyfele és ügyfelének a véleménye, ezzel pedig fokozza az ügyfélelégedettséget és a Magyar Posta Zrt. társadalmi megbecsültségét,
- az összesített vélemények alapján
- a véleményeket területi, időbeli és szolgáltatás típusok alapján összesítve, elemezve működésének optimalizálása a szolgáltatási fejlesztése érdekében célzott intézkedéseket tudjon meghatározni és érvényesíteni, valamint
- a visszaküldött válaszok összesített elemzésének eredményeit indikátorként felhasználja a munkavállalóinak a munkavégzésének szolgáltatói magatartásának ellenőrzésére, munkavállalói kompetenciájának és szakmai tudásának fejlesztésére.

5. Meddig kezeli a Magyar Posta Zrt. az adatokat?

A Magyar Posta Zrt. a kérdőív kiküldéséhez használt címzetti nevet és e-mail címet – mivel azt a küldeményhez kapcsolódóan a feladáskor a feladótól vette fel – a küldemény felvételét, azaz a postára adását követő ötödik naptári év végéig kezeli. [Postatv. 55. § (7) bek.]. A kérdőív kiküldésének céljára azonban az e-mail cím, a küldemény sikeres kézbesítési eseményéhez kapcsolódóan röviddel a sikeres kézbesítést követően kerül csak felhasználásra.

Amennyiben az érintett kitölti a kérdőívet, akkor a kérdőív küldeményazonosítóhoz rendelt nyilvántartott adatait a kérdőív kitöltése hónapját követő 1 évig kezeli.

6. Kiknek adjuk át az Érintettek adatait (Kik az Érintettek adatainak címzettjei)?

A Magyar Posta Zrt. az adatok kezeléséhez adatfeldolgozót vesz igénybe:

NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft. (1034 Budapest, Kenyeres utca 28., Cégjegyzékszám: 01 09 682439, Adószám: 11904458-2-41, <https://nrc.hu/>, Email: piackutatas@nrc.hu)

Az adatfeldolgozó az alábbi tevékenységeket végzi:

- a kitöltött kérdőívek adatainak gyűjtése és átadása a Magyar Posta Zrt. részére,

7. Milyen jogok illetik meg az érintetteket?

a. Általános tájékoztatás

A személyes adatokkal kapcsolatban igényét bármikor bejelentheti az alábbi elérhetőségeken:

- levélben: Ügyfélszolgálati Igazgatóság címén: 3512 Miskolc,
- faxon: a 06-46-320-136 számon,
- e-mailben: az ugyfelszolgalat@posta.hu e-mail-címen,
- telefonon: a 06-1-767-8282 számon,
- személyesen: a Magyar Posta Zrt., Budapest X. ker., Üllői út 114-116. szám alatt és a Magyar Posta Zrt. üzemeltetésében lévő állandó postahelyeken,

Amennyiben az érintett ÉnPostám regisztrációval rendelkezik, tiltakozását az ÉnPostám fiókjában is jelezheti a Profil Center oldalon a regisztrációs adatok szerkesztésére kattintva.

A Magyar Posta Zrt. az érintett kérelmére a választ indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelme benyújtásától számított 1 hónapon belül adja meg. Ha a kérelem nagyon összetett vagy nagyszámú kérelem kerül benyújtásra, akkor a Magyar Posta Zrt. jogosult meghosszabbítani 2 hónappal ezt a határidőt, de erről az érintettet 1 hónapon belül értesíteni fogjuk.

Ha valamely okból nem tudjuk az érintett kérelmét teljesíteni, akkor ennek okairól is fogjuk az érintettet tájékoztatni a kérelme benyújtásától számított 1 hónapon belül.

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy megalapozatlan vagy ugyanazokra az adatokra vonatkozóan rendszeresen ismétlődő, túlzó kérelmeik esetén a teljesítés díját felszámíthatjuk, vagy megtagadjuk a kérelmet.

A Magyar Posta Zrt. tájékoztatja az érintetteket, hogy amennyiben törlési, helyesbítési vagy az adatkezelés korlátozására vonatkozó kérelmükben jelzik, hogy a Magyar Posta Zrt. tájékoztassa Őket azokról, akik az adataikat feldolgozták, vagy akiknek azok továbbításra kerültek, akkor a Magyar Posta Zrt. e személyekről is tájékoztatja az érintetteket a kérelmük teljesítésére vonatkozó válaszában.

b. Hozzáférés, tájékoztatás kérése:

Az érintettek, bármikor kérhetnek tájékoztatást arról, hogy a Magyar Posta Zrt. kezeli-e az adataikat, és ha igen, akkor azokhoz hozzáférést is kaphatnak.

Ha kérelmükben konkrétan nem jelölik meg az érintettek, hogy mikre kíváncsiak a rájuk vonatkozó adatkezeléssel kapcsolatban, akkor az adataikon túl az alábbiakról ad a Magyar Posta Zrt. tájékoztatást:

- milyen adataikat kezeli a Magyar Posta Zrt.,
- azokat honnan szerezte (adatok forrása),
- milyen célból kezeli a Magyar Posta Zrt. az adataikat (az adatkezelés céljáról),
- mi jogosítja fel a Magyar Posta Zrt.-t az adatok kezelésére (jogalapjáról),
- mikortól és meddig kezeli a Magyar Posta Zrt. az adataikat (időtartamáról),
- azokról, akikkel az adatokat közölte vagy közölni fogja Magyar Posta Zrt.,
- milyen jogok illetik meg az érintetteket az adataik kezelésével kapcsolatban.

c. Az adat helyesbítésének (módosításának) kérése:

Az érintett kérheti az adatának helyesbítését. Ez azt jelenti, hogy ha rossz, nem valós adatát kezeli a Magyar Posta Zrt. akkor kérheti annak módosítását, a helyes, valós adat kezelését. A módosítani kért adat valóságát alá kell támasztania, és igazolnia kell azt is, hogy kérheti az adat módosítását. A Magyar Posta Zrt. csak így tudja megítélni azt, hogy az új adat valós-e, és ha igen, akkor módosíthatja-e a régit. Ha nem egyértelmű, hogy a kezelt adat helyes-e vagy pontos-e, akkor a Magyar Posta Zrt. az adatot nem helyesbíti, hanem korlátozza mindaddig, amíg ellenőrzésre kerül az adat pontossága.

d. Az adat törlésének kérése:

Az érintett kérheti adatainak törlését.

Ha az érintett az adatainak a törlését kérte, a Magyar Posta Zrt. ezt a törlési kérést az adatkezeléssel szembeni tiltakozásnak tekinti, mivel az adatkezelésre a Magyar Posta Zrt. jogos érdeke alapján kerül sor [Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont].

e. Tiltakozás az adatkezeléssel szemben

Az érintett tiltakozhat is a rá vonatkozó adatkezelés ellen, mivel az adatkezelésre a Magyar Posta Zrt. jogos érdeke alapján kerül sor [Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont]. Ha nincs olyan ok, ami miatt az adatot muszáj kezelni, akkor az adatkezelést a Magyar Posta Zrt. megszünteti, az adatokat pedig törli.

Amennyiben az érintett ÉnPostám regisztrációval rendelkezik, tiltakozását az ÉnPostám fiókjában is jelezheti a Profil Center oldalon a regisztrációs adatok szerkesztésére kattintva.

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy az érintett az ellen tiltakozik, hogy a kérdőív kitöltésére felkérő üzenetet kapjon, akkor a Magyar Posta Zrt. pedig a tiltakozással érintett e-mail címet tiltólistára veszi, hogy a jövőben az érintett hasonló megkeresést ne kapjon. Ennek a módszernek az alkalmazását a postai szolgáltatás nyújtásának és ebből fakadóan a kapcsolódó adatkezeléseknek az a jellemzője indokolja, hogy a Magyar Posta Zrt. küldeményalapú adatkezeléseket folytat és így a feladó által megadott elérhetőségi adatot minden esetben külön az adott feladott küldeményhez kapcsolódóan veszi fel, aminek következtében az érintett tiltakozásai joga csak akkor tud hatékonyan érvényesülni, ha a Magyar Posta Zrt. a tiltakozással érintett e-mail címet, minden egyes küldeménytranzakció esetében összefuttatja a

küldeményhez felvett e-mail címmel annak érdekében, hogy egyezés esetén az üzenet ne kerülhessen kiküldésre.

f. Az adatkezelés korlátozásának kérése

Az érintett kérheti, hogy a Magyar Posta Zrt. korlátozza az adatainak kezelését. Ebben az esetben az érintett adatait a Magyar Posta Zrt. nem fogja felhasználni, azokat csak tárolja. Az érintett adatainak kezelését akkor korlátozza a Magyar Posta Zrt., ha az érintett

- vitatja, hogy a Magyar Posta Zrt. által kezelt adatai pontosak, de még ellenőrizni kell az érintett adatai pontosságát,
- ellenzi, hogy adatait a Magyar Posta Zrt. törölje, és kéri azok megőrzését,
- igényli, hogy adatait Magyar Posta Zrt. megtartsa, mert azok felhasználásával jogi igényt szeretne érvényesíteni,
- tiltakozott az adatkezelés ellen és még meg kell vizsgálni, hogy az érintett tiltakozása megalapozott-e, azaz áll-e fenn olyan kényszerítő jogos ok, ami miatt nem lehet azt teljesíteni vagy sem.

A Magyar Posta Zrt. az érintettet a korlátozás feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

8. Hova fordulhat jogai védelmében?

Ha sérelmesnek véli azt, ahogy a Magyar Posta Zrt. a személyes adatait kezeli, akkor javasoljuk, hogy először a Magyar Posta Zrt.-t keresse meg panaszával. A panaszát minden esetben megvizsgáljuk, és mindent megteszünk azért, hogy kezeljük azt.

Ha a panasz ellenére továbbra is sérelmezi azt, ahogy a Magyar Posta Zrt. kezeli az adatait, vagy nem kíván panaszt tenni, hanem közvetlenül hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9., E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu).

Lehetőség van továbbá arra is, hogy adatainak védelme érdekében bírósághoz forduljon. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújtja-e be keresetét.

A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso> oldalon.