Ügyszám: 2848/K/2009-3.

[…]

jogi igazgató részére

Tisztelt Jogi Igazgató Úr!

Hivatalomhoz intézett beadványa szerint a […] Zrt. egységesen szeretné szabályozni a különböző kommunikációs csatornákon rögzített hangfelvételek kezelését, mellyel kapcsolatban állásfoglalásomat kérte.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 2. § 1. pontja értelmében személyes adat bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az Avtv. 3. §-a értelmében személyes adatot csak akkor lehet kezelni, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete elrendeli.

Az Avtv. 2. § 6. pontja értelmében hozzájárulás: az érintett kívánságának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez.

A telefonos ügyfélszolgálatok által rögzített hangfelvételek kezelésére világos és egyértelmű rendelkezést tartalmaz a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLX. törvény 17/B §-a, melynek alapján […] Zrt. ügyfélszolgálatára beérkező valamennyi panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, és a felvételt öt évig meg kell őrizni.

A közelmúltban a telefonos ügyfélszolgálatok által rögzített hangfelvételekkel kapcsolatban tett, és az interneten is közzétett (http://abiweb.obh.hu/abi/index.php?menu=aktualis/allasfoglalasok/2009&dok=213_H_2009) állásfoglalásomban felhívtam a telefonos ügyfélszolgálatot működtető szolgáltatók, cégek figyelmét az adatkezelést érintő kiemelkedően fontos követelményekre, mint például az ügyfél információs önrendelkezési jogának biztosítására, az adatbiztonság megteremtésére, célhoz kötött adatkezelésre.

Fentiektől eltérő jogi megítélés alá esik a forgalomirányításban használt híradástechnikai eszközökön (URH-rádión) zajló kommunikáció rögzítése. Az ilyen berendezéseket alapvetően a […] Zrt. munkavállalói használják a munkajogi jogviszonyból eredő feladataik ellátása céljából. Hatályos törvény nem rendeli el az ilyen beszélgetések rögzítését, azonban például forgalombiztonsági okból, bűnügyi vagy kártérítési igény érvényesítése okán méltányolható érdek fűződhet a felvételek rögzítéséhez és tárolásához.

Indokoltnak tartom, hogy a munkavállalók a munkába lépéskor, illetve a készülék átvételekor (vagy esetleg utólag) megfelelő tájékoztatást kapjanak a készülék használatának szabályairól, valamint arról a tényről, hogy a munkáltató a híradástechnikai eszközökön folytatott beszélgetéseket rögzíti.

Javaslom egy, a munkavállalók által is hozzáférhető adatkezelési és adatvédelmi szabályzat megalkotását, amely pontosan meghatározza a hangfelvételek kezelésének célját, módját, feltételeit, a tárolás idejét, a hozzáférés és visszakereshetőség szabályait. Lényeges, hogy pontosan definiált cél érdekében történjen a hangrögzítés, és csak ezen cél megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig tárolja azokat a […] Zrt.

Az utasok által is használható, baleset bejelentése céljából használható jelzőrendszerek esetén szükséges az utasok előzetes tájékoztatása arról, hogy a beszélgetésről felvétel készül, és ezt mennyi ideig, milyen célból őrzi meg a […] Zrt. A tájékoztatás egyik lehetséges formája, ha a társaság a készülék közvetlen környezetében egy írásos tájékoztatót helyez el. Az ilyen hangfelvételekre is

vonatkozik – az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetésekhez hasonlóan – az az adatkezelői kötelezettség, hogy hangfelvételt kérelem esetén az érintett utas rendelkezésére kell bocsátani.

Felhívom a figyelmet továbbá arra, hogy nyomozó- és egyéb hatóság eljárás lefolytatása érdekében megkeresheti az adatkezelőt, azonban olyan adat kiadására nem kötelezheti, ami nincs az adott szolgáltató/cég birtokában. Kötelező adatkezelést csak törvény rendelhet el. Mindazonáltal a készletre történő adatgyűjtést sem az Alkotmánybíróság, sem az adatvédelmi biztosi gyakorlat nem tekinti jogszerűnek. Erre tekintettel az adatkezelés célját és a tárolás idejét körültekintően kell meghatározni.

Személyes adatok védelmével és közérdekű adatok nyilvánosságával kapcsolatos beadványával forduljon a jövőben is bizalommal hivatalomhoz.

Budapest, 2009. október 30.

Üdvözlettel:

Dr. Jóri András