Ügyiratszám: 1473/K/2009-3.

Dr. Szikora János
elnök
Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal
Budapest
Széchenyi u. 2.
1054
Tisztelt Elnök Úr!

Hivatkozva a 2278838947 iktatószámú, az egyes adóügyek telefonon történő ügyintézést lehetővé tevő ügyféltájékoztató és ügyintéző Contact Center rendszerében alkalmazandó nyomtatványra vonatkozó megkeresésére a következőket válaszolom:

A pénzügyminisztérium az egyes adótörvények és azzal összefüggő egyéb törvények módosításáról szóló T/9179. számú törvényjavaslat tervezetét nem küldte meg számomra véleményezésre. Ennek ellenére tájékoztató jelleggel megküldtem a pénzügyminisztériumnak a telefonos ügyfél-tájékoztató és ügyintézői rendszerrel összefüggő álláspontomat, melyet az alábbiakban összegzek:

Az adóügyek telefonon történő intézésének szabályait tartalmazó 34/2007. (XII. 29.) PM rendelet teszi lehetővé a telefonon történő ügyintézést, valamint meghatározza a telefonos ügyfél-tájékoztató és ügyintézői rendszerben folytatott beszélgetés fogalmát. A rendeletben meghatározott ügyek intézése során lebonyolított telefonhívások rögzítésének indokait elfogadtam.

Az Art. 52. § új (17) bekezdésében foglaltak értelmében az adóhatóság rögzíti a telefonos ügyfél-tájékoztató és ügyintézői rendszerben folytatott beszélgetéseket. Az adózó vagy képviselője kérelme alapján az általa folytatott, e bekezdés szerint megőrzött telefonbeszélgetéseit meghallgathatja.

Ezen rendelkezés az Avtv. által az érintettek részére biztosított jogokat szűkíti, az érintett ugyanis jogosult a felvételről másolatot is kérni. Az Avtv.-ben foglaltakkal az lenne összhangban, ha az érintettek figyelmét felhívná az adóhatóság a visszahallgatás lehetősége mellett a másolás kérés jogára is.

Véleményem szerint a telefonos ügyfélszolgálatok által lefolytatott telefonbeszélgetések közül nem indokolt mindegyiket rögzíteni, ezért fontos hangsúlyozni, hogy a rendelet hatálya alá nem tartozó általános tájékoztatást kérő, konkrét személyhez nem köthető telefonhívások rögzítése cél nélküli, így ennek felvételét nem támogatom.

Adatvédelmi szempontból megnyugtató módon az biztosítaná az érintettek jogait, ha a telefonközpont úgy lenne kialakítva, hogy a telefonálók számára egyértelműen különválasztható legyen a rögzített, illetve a rögzítést nem igénylő hívások köre.

Ha az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal munkatársa által hívott személy nem járul hozzá a telefonbeszélgetés rögzítéséhez, biztosítani kell számára egyéb lehetőséget a tájékoztatás kérésre. Megjegyzem az adóhatóság ennek a kritériumnak eddig is teljes mértékben eleget tett.

A véleményezésre megküldött nyilatkozatban igénylendő adatok köre természetes személy vonatkozásában üdvözlendő módon két adatból (név és adóazonosító jel) tevődik össze.

Az egyes adóügyek telefonos ügyintézését lehetővé tevő ügyfél-azonosító szám (PIN-kód) igénylése esetére benyújtandó kérelem tervezetét egyebekben adatvédelmi szempontból megfelelőnek találtam.

Budapest, 2009. június 8.

Üdvözlettel:

Dr. Jóri András