Adatkezelési tájékoztató

a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységéhez kapcsolódó adatkezeléseihez

1. Adatkezelő megnevezése

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság)
Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.
Telefon: +36 (1) 391-1400
Fax: +36 (1) 391-1410
E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

2. Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége

A Hatóság adatvédelmi tisztviselője: dr. Kiss Attila
Közvetlen elérhetőségei: e-mail címe: dpo@naih.hu; telefonszáma: +36 (1) 391-1470

3. Az adatkezelés célja és a kezelt adatok köre

A Hatóság telefonon, e-mailben és e-Papír szolgáltatás útján is elérhető ügyfélszolgálatot működtet a személyes adatok védelmére és a közérdekű, illetve közérdekből nyilvános adatok megismerésére vonatkozó jogok és követelmények érvényesülésének elősegítése, valamint az ügyfelek tájékoztatása érdekében. Mivel a telefonos ügyfélszolgálat során a Hatóság nem tudja kétséget kizáró módon megállapítani a hívó fél személyazonosságát, ezért csak általános tájékoztatást, és azonosítást nem igénylő szolgáltatásokat tud az ügyfél számára e módon nyújtani.

Digitális szolgáltatást (elektronikus ügyintézést) biztosító szervezetként a Hatóság köteles az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó fogyasztóvédelmi előírások szerint.

A hívás kapcsán a Hatóság kezeli a hívás időpontját, az ügyfél/érintett hívószámát, a hangfelvételen az ügyfél/érintett hangját, valamint a beszélgetés során az ügyfél/érintett által előadott további személyes adatait (például nevét, hívása okát, elérhetőségeit, hatósági eljárásban az iratbetekintésre felajánlottak közül az általa választott időpontot). A hívás egyedi azonosítója az ügyfél/érintett hívószáma és a hívás pontos időpontja, rejtett számról érkező hívás esetén a hívás pontos időpontja.

4. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés az általános adatvédelmi rendelet (a továbbiakban: GDPR)[1] 6. cikk (1) bekezdés e) pontján alapul, a Hatóság közérdekű feladatainak végrehajtása érdekében szükséges, tekintettel

[1] Az Európai Parlamenti 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről.

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotv.) 38. § (2) bekezdésében[2] és a GDPR 57. cikk (1) bekezdés b-d) pontjaiban[3] foglalt feladataira;
- a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáp tv.) 18. § (4) bekezdésére[4] és az ott hivatkozott a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgy. tv.) 17/B. § (3) bekezdésének[5] rendelkezéseire;

a hívás során esetlegesen elhangzó különleges személyes adatok esetében figyelembe véve a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) és g) pontját is.

5. A kezelt személyes adatok forrása

A kezelt adatok forrása az érintett.

6. A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái[6]

A Hatóság nem vesz igénybe adatfeldolgozót, a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységéhez kapcsolódóan kezelt adatokat nem továbbítja más címzett számára, ide nem értve a közhatalmi szervek egyedi eljárása keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban az adatokhoz történő hozzáférést.

7. A személyes adatok tárolásának ideje

A hangfelvételeket a Hatóság a rögzítéstől számított öt évig őrzi meg, figyelemmel a Dáp tv. 18. § (4) bekezdésére és az Fgy. tv. 17/B. § (3) bekezdésére.

8. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

8.1. Határidő és a joggyakorlás lehetőségei

---

[2] Infotv. 38. § „*(2) A Hatóság feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése, továbbá a személyes adatok Európai Unión belüli szabad áramlásának elősegítése.*

[3] GDPR 57. cikk (1) „*b) elősegíti a nyilvánosság figyelmének felkeltését és az ismeretek terjesztését a személyes adatok kezelésével összefüggő kockázatok, szabályok, garanciák és jogok vonatkozásában. Különös figyelmet fordít a kifejezetten gyermekekre irányuló tevékenységekre;*

c) a tagállami joggal összhangban tanácsot ad a nemzeti parlamentnek, a kormánynak és más intézményeknek és szerveknek a természetes személyek jogainak és szabadságainak a személyes adataik kezelése tekintetében történő védelmével kapcsolatos jogalkotási és közigazgatási intézkedésekről;

d) felhívja az adatkezelők és az adatfeldolgozók figyelmét az e rendelet szerinti kötelezettségeikre;

e) kérelemre tájékoztatást ad bármely érintettnek az e rendelet alapján őt megillető jogok gyakorlásával kapcsolatban, és e célból adott esetben együttműködik más tagállamok felügyeleti hatóságaival;”

[4] Dáp tv. 18. § „*(4) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet – önállóan vagy más digitális szolgáltatást biztosító szervezetekkel együttműködve – telefonon és más elektronikus úton is elérhető ügyfélszolgálatot működtet a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó szabályai szerint azzal az eltéréssel, hogy az ügyfélszolgálatnak hetente legalább 40 órában elérhetőnek kell lennie. A 9. § (2) bekezdés a)–i) pontja szerinti szervek külön megállapodás alapján a Kormány rendeletében kijelölt országos telefonos ügyfélszolgálat útján is biztosíthatják az e bekezdés szerinti feladatok ellátását.”*

[5] Fgy. tv. 17/B. § (3) *„(…) Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. (…)”*

[6] A címzett fogalmát lást GDPR 4. cikk 9. pont.

8.1.1. A Hatóság az Fgy. tv. alapján, az ügyfél – hívásazonosítóját és a hívás tárgyát is tartalmazó – kérésére, az ügyfél erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja:

a) ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről készített másolatot.

8.1.2. A Hatóság a GDPR szerinti érintett jogai gyakorlására irányuló, 8.2. pontok szerinti, az ügyfél hívásazonosítóját és a hívás tárgyát is tartalmazó érintetti kérelmét az annak beérkezésétől számított legfeljebb egy hónapon belül teljesíti. A kérelem beérkezésének napja a határidőbe nem számít bele. A Hatóság szükség esetén, figyelembe véve a kérelem bonyolultságát és a kérelmek számát, ezt a határidőt további két hónappal meghosszabbíthatja. A határidő meghosszabbításáról a Hatóság a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

8.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogok

8.2.1. A hozzáféréshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül a Hatóságtól tájékoztatást kérjen arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy megismerje azt, hogy

- a Hatóság
  - milyen személyes adatait;
  - milyen jogalapon;
  - milyen adatkezelési cél miatt;
  - mennyi ideig

  kezeli; továbbá, hogy
- a Hatóság kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait;
- milyen forrásból származnak a személyes adatai;
- a Hatóság alkalmaz-e automatizált döntéshozatalt, valamint annak logikáját, ideértve a profilalkotást is.

A Hatóság az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett erre irányuló kérésére első alkalommal díjmentesen bocsátja a rendelkezésére, ezt követően adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az érintett jogainak védelme érdekében a Hatóság köteles meggyőződni az érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának egyezéséről, ennek érdekében a tájékoztatás, az adatokba történő betekintés, illetve azokról másolat kiadása is az érintett személyének azonosításához kötött.

8.2.2. A helyesbítéshez való jog

Az érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a Hatóság módosítsa valamely személyes adatát. Amennyiben az adatra a helyesbítés fogalmilag

értelmezhető, és az érintett hitelt érdemlően igazolni tudja a helyesbített adat pontosságát, a Hatóság a kérést legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségen értesíti az érintett személyt.

8.2.3. Az adatkezelés korlátozásához (zároláshoz) való jog

Az érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a személyes adatai kezelését a Hatóság korlátozza (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával) amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát (ebben az esetben a Hatóság arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg ellenőrzi a személyes adatok pontosságát);
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- 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).

8.2.4. A tiltakozáshoz való jog

Az érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül a saját helyzetéből fakadó okra hivatkozással tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint a Hatóság a személyes adatát a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben a Hatóságnak kell igazolnia, hogy a személyes adat kezelését olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

8.2.5. A törléshez való jog

A tájékoztatóban ismertetett adatkezelés kapcsán az érintett csak akkor élhet a törléshez való jogával, ha a Hatóságra ruházott közhatalmi jogosítványok gyakorlása keretében végzett, vagy a Hatóság közérdekű feladatainak végrehajtásához az adat nem szükséges. Mivel a Fgy. tv. 5 éves megőrzést ír elő a hangfelvételek kapcsán, így ez az érintett által eredményesen 5 éven belül nem gyakorolható. A levéltárba adandó iratok vonatkozásában az adatok törlése az iratok integritásának sérelme nélkül nem valósítható meg, ezért a törlési kérelem e vonatkozásban nem teljesíthető.

9. Jogorvoslathoz való jog

Ha az érintett úgy ítéli meg, hogy a Hatóság a személyes adatainak kezelése során megsértette a hatályos adatvédelmi követelményeket, akkor

- panaszt nyújthat be a Hatósághoz (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., , honlap: www.naih.hu), vagy
- lehetősége van adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím), illetve a Hatóság székhelye szerint illetékes törvényszéknél nyújtja-e be keresetét. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso oldalon. A Hatóság székhelye szerint a perre a Fővárosi Törvényszék rendelkezik illetékességgel.