

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS SORÁN KÉSZÍTETT HANGFELVÉTELEKRŐL

Az **Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.** (székhely/hivatalos levelezési cím: 1134. Budapest, Váci út 45. B. épület; elektronikus elérhetőség: ugyfel@nemzetiutdij.hu és az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége dpo@nemzetiutdij.hu; honlap címe: <https://nemzetiutdij.hu/>; telefonszám: +36 1 4368000, a továbbiakban: **NÚSZ Zrt.**) a vonatkozó, személyes adatok védelmét meghatározó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban az alábbiakban tájékoztatja az Érintetteket a személyes ügyfélszolgálaton alkalmazott hangrögzítéssel kapcsolatos adatkezelésről.

1. Adatkezelés bemutatása

A NÚSZ Zrt. a személyes ügyfélszolgálaton széles körben biztosít lehetőséget ügyintézésre az ügyfelei számára a vonatkozó jogszabályban [jelen tájékoztató keltének időpontjában a használati díj megfizetése ellenében használható autópályákról, autóutakról, főutakról és azok díjáról szóló 45/2020. (XI. 28.) ITM rendeletben foglaltaknak megfelelően, valamint az autópályák, autóutak és főutak használatáért fizetendő, megtett úttal arányos díjról szóló 2013. évi LXVII. törvény és végrehajtási rendelete (209/2013. (VI.18.) Korm. rendelet] hatálya alá tartozó útdíjfizetéssel, illetve úthasználati díjfizetéssel vagy annak elmaradásával kapcsolatos ügyekben.

A személyes ügyintézés egyik sajátossága, hogy az ügyintézés alkalmával mind a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársa, mind az Érintett a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti releváns jognyilatkozatot tesznek. Ebből fakadóan a NÚSZ Zrt. számára fontos, hogy rögzítse az ügyintézés során elhangzottakat, minthogy a hangfelvételnek a NÚSZ Zrt. és az Érintett közötti jogvita esetén döntő szerepe lehet, hiszen a felvétel alkalmas a tényállás tisztázására, illetve a NÚSZ Zrt. (vagy természetesen adott esetben az Érintett) állításának bizonyítására.

Az adatkezelés rövid, táblázatos összefoglalása:

Adatkezelő	Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt. (" NÚSZ Zrt. ")
Adatkezelés célja	A hangfelvétel készítésének célja, hogy vita esetén tisztázni lehessen az ügyintézés releváns körülményeit, meg lehessen ismerni az Érintett és az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs pontos nyilatkozatát.
Adatkezelés jogalapja	GDPR ¹ 6. cikk (1) bekezdés f) pontja (a jogi igények védelme)
Kezelt adatok köre	Az Érintett hangja és az ügyintézés során általa elmondott személyes adatok (így például név, elérhetőségi adatok, a panaszának tárgya, stb.).
Adatkezelés időtartama	Hangfelvétel készítésétől számított 5 év.
Hozzáférés a személyes adatokhoz	A NÚSZ Zrt.-n belül az alábbi személyi kör jogosult hozzáférni a felvételekhez: a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységéért felelős igazgatója és osztályvezetője, az Ügyfélkapcsolati Osztály csoportvezetői, szakértői, főmunkatársai.

Az összefoglaló csak a könnyebb áttekintés szolgáljak, kérjük olvassa el a teljes tájékoztatót.

¹ | 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 szóló európai parlament és a tanács (EU) 2016/679 rendelete - általános adatvédelmi rendelet (GDPR); A GDPR szövege ezen a linken keresztül elérhető az Európai Unió valamennyi hivatalos nyelvén

2. Érintett

Az Érintettek közé tartoznak a használati díj megfizetése ellenében használható autópályákról, autótutakról, főutakról és azok díjáról szóló 45/2020. (XI. 28.) ITM rendeletben foglaltaknak megfelelően, valamint az autópályák, autótutak és főutak használatáért fizetendő, megtett úttal arányos díjról szóló 2013. évi LXVII. törvény és végrehajtási rendelete (209/2013. (VI.18.) Korm. rendelet) hatálya alá tartozó útdíjfizetéssel, illetve úthasználati díjfizetéssel vagy annak elmaradásával kapcsolatos ügyekben a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálati irodájában személyes ügyintézését kezdeményez (a továbbiakban: **Érintett**).

3. Adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a **NÚSZ Zrt. jogos érdeke** [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont]. A NÚSZ Zrt. jogos érdeke, hogy amennyiben a NÚSZ Zrt. és az Érintett között jogvita támad, a hangfelvételt fel lehessen használni a tényállás tisztázásához vagy a NÚSZ Zrt. állításának bizonyításához (jogi igény védelme). Továbbá a NÚSZ Zrt. jogos érdeke az is, hogy amennyiben a személyes ügyintézés követően az Érintett valamely hatóság eljárását kezdeményezi (így például felügyeleti szerv, fogyasztóvédelmi hatóság) vagy polgári pert indít, akkor ezen szerv, hatóság vagy a bíróság által indított eljárás során a hangfelvételek rendelkezésre álljanak, illetve a NÚSZ Zrt. a felvételt bizonyítékként felhasználja az eljárás során (jogi igény védelme).

4. Adatkezelés célja

A hangfelvétel készítésének célja, hogy vita esetén tisztázni lehessen az ügyintézés releváns körülményeit, meg lehessen ismerni az Érintett és az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs pontos nyilatkozatát.

5. Kezelt adatok köre

Az Érintett hangja és az ügyintézés során általa elmondott személyes adatok. Az ügyintézés során jellemzően az alábbi személyes adatok hangzanak el: az Érintett neve, lakcíme, levelezési címe, rendszáma, más értesítés módja (telefonszáma, e-mail-címe), a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a panasz típusa, a panasszal érintett termék(ek) vagy szolgáltatás(ok), a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz leírása: a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése, így különösen a panaszolt szolgáltatástípus, a panasz oka és részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, a hangfelvétel azonosítószáma.

6. Adatkezelés időtartama

Hangfelvétel készítésétől számított 5 év.

8. Adatbiztonság, az adatok megismerésére jogosultak

- 8.1. Az adatkezelési időtartam lejártakor az NÚSZ Zrt. törli az Érintett adatait.
- 8.2. NÚSZ Zrt. gondoskodik a kezelt adatok biztonságáról, és minden intézkedést megtesz a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás, azaz annak érdekében, hogy az Érintettek személyes adatai a jogszabályoknak megfelelő védelemben részesüljenek.
- 8.3. Az NÚSZ Zrt. az adatbiztonság követelményének megtartásához szükséges intézkedések körében számítógépes adatbázisban, **automatikus és manuális** módon kezeli az Érintett adatait és intézkedett arról, hogy az Érintett adatainak kezelése zárt, és minden esetben

jelszóval védett rendszerben, merevlemezre mentve történjen és e rendszereket csak a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, az ahhoz elengedhetetlenül szükséges mértékben használják az adatok megismerésére jogosultak.

- 8.4. A számítógépes rendszerek tűzfalal és megfelelő vírusvédelemmel vannak ellátva.
- 8.5. NÚSZ Zrt. elvégzi a rendszer műszaki ellenőrzését és hiba észlelése vagy jelzése esetén intézkedik.
- 8.6. NÚSZ Zrt. biztosítja, hogy az adatokhoz hozzáférésére jogosultak teljeskörű, adatvédelmi szabályokról történő tájékoztatását. Adatbiztonsági garanciaként NÚSZ Zrt. vezetői tisztviselőit és munkavállalóit titoktartási kötelezettség és jogi felelősség terheli az e tevékenységük során megismert személyes adatok tekintetében.
- 8.7. NÚSZ Zrt. szűk körbe határozta meg, hogy kik férhetnek hozzá a hangfelvételekhez így a személyes adatok megismerésére csak a NÚSZ Zrt. azon munkavállalói férhetnek hozzá az Érintettek személyes adataihoz, akiknek a munkakörük ellátásához ez szükséges és ha számukra az NÚSZ Zrt. a jogosultságkiosztásra vonatkozó hozzáférést engedélyezte. A személyes adatokhoz az alábbi munkaköröket betöltő munkavállalóknak lehet hozzáférése:
a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységéért felelős igazgatója és osztályvezetője,
Ügyfélkapcsolati Osztály csoportvezetői, szakértői

9. Érintetti jogok, jogorvoslati lehetőségek

- 9.1. **A NÚSZ Zrt. felhívja az Érintettek figyelmét, hogy a hangrögzítés jellegére tekintettel az alábbiakban felsorolt Érintettet megillető jogok néhány esetben csak korlátozottan gyakorolhatóak.**
- 9.2. Az Érintett kérelmére írásban vagy elektronikus úton az NÚSZ Zrt. tájékoztatást ad [GDPR 15. cikk (1) bekezdés; **tájékoztatáshoz való jog**]:
 - arról, hogy milyen adatokat kezel az Érintettéről;
 - az adatkezelés céljairól;
 - azon címzettek kategóriáról, akik számára a személyes adatokat átadhatja;
 - az adatkezelés időtartamáról;
 - az Érintett jogairól és a jogorvoslati lehetőségeiről.
- 9.3. Az Érintett kérelmére a NÚSZ Zrt. a személyes adatok másolatát széles körben használt elektronikus formátumban vagy az Érintett által választott más formátumban rendelkezésére bocsátja. [GDPR 15. cikk (3) bekezdés; **hozzáférési jog, másolatkiadás iránti jog**]. A NÚSZ Zrt. biztosítja az Érintettek számára az ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását előre egyeztetett időpontban, illetve hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. Amennyiben az Érintett kéri, a NÚSZ Zrt. a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton bocsátja az Érintett rendelkezésére. Az Érintett ezen jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.
- 9.4. Az Érintett kérésének megfelelően módosítjuk, pontosítjuk a személyes adatát [GDPR 16. cikk; **helyesbítéshez való jog**]. A hangrögzítés sajátosságára tekintettel az Érintett helyesbítéshez fűződő joga nem értelmezhető a hangfelvétel vonatkozásában. Nem képzelhető el olyan eset, amikor a NÚSZ Zrt. teljesíteni tudja az Érintettnek a rögzített és tárolt felvétel tartalmának a helyesbítésére irányuló kérelmét. Ugyanakkor annak nincs akadálya, hogy az Érintett egy újabb, későbbi ügyintézés alkalmával új nyilatkozatban korigálja a korábbi, már rögzített beszélgetésben szereplő állítását, nyilatkozatát.

- 9.5. Az Érintett adataihoz való hozzáférésehez fűződő jogának gyakorlása, valamint személyes adatainak helyesbítése céljából NÚSZ Zrt.-hez fordulhat az ugyfel@nemzetiutdij.hu vagy a dpo@nemzetiutdij.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben.
- 9.6. Az Érintett kérelmére a NÚSZ Zrt. törli a hangfelvételt, feltéve, ha a GDPR 17. cikk (3) bekezdésében szereplő ok nem áll fenn [GDPR 17. cikk, **törléshez való jog**]. A NÚSZ Zrt. megtagadhatja az érintett kérelmének a teljesítését, ha a hangfelvétel szükséges a NÚSZ Zrt. jogi igények védelméhez, előterjesztéséhez [GDPR 17. cikk (3) bekezdés e) pont].
- 9.7. Az Érintett jogosult kérelmezni a személyes adatok kezelésének korlátozását (zárolását)
- ha az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi a személyes adatok törlését, és ehelyett azok felhasználásának korlátozását kéri;
 - NÚSZ Zrt.-nek már nincs szüksége a személyes adatokra, de az Érintett kéri az adatok zárolását jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
 - ha az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, ebben az esetben a zárolás arra az időszakra vonatkozik, amíg az adatkezelő megvizsgálja az érintetti kérelemben foglaltakat [GDPR 18. cikk; **adatkezelés korlátozásához való jog (zárolás)**].
- 9.8. Az Érintettnek bármikor lehetősége van tiltakozni az NÚSZ Zrt. hangrögzítése / adatkezelése ellen [GDPR 21. cikk; **tiltakozáshoz való jog**]. Ha az Érintett az ügyintézés megkezdése előtti, a hangfelvétel készítésére irányuló tájékoztatását követően tiltakozik az ellen, hogy a személyes ügyintézésről hangfelvétel készüljön, akkor a kérelmének a NÚSZ Zrt. munkavállalója eleget tesz. Ha az Érintett a személyes ügyintézés során vagy azt követően, a NÚSZ Zrt. által tárolt hangfelvétellel összefüggésben nyújt be tiltakozási kérelmet, akkor a NÚSZ Zrt. megvizsgálja, hogy fennállnak-e olyan kényszerítő erejű jogos érdekek, amelyek kizárnák a hangfelvétel törlését.
- 9.9. Az Érintett jogosult kérni hangfelvételt visszahallgassa, valamint jogosult a **hangfelvételről másolatot kérni**. A másolatot az Érintett választása alapján jegyzőkönyv formájában vagy széles körben használt elektronikus formátumban (mp3 fájl) bocsátjuk a rendelkezésére. Felhívjuk a hangfelvételekről másolatot kérő Érintettek figyelmét, hogy a hangfelvételről készült másolat átadásával az Érintett az NÚSZ Zrt. munkatársának a személyes adatainak (név és hang) a birtokába kerül, így annak adatkezelője lesz. Erre tekintettel tájékoztatjuk, hogy a hangfelvételt kizárólag jogszerű célból, a GDPR-ban és más vonatkozó jogszabályokban meghatározottak szerint használhatja fel. Tájékoztatjuk, hogy a gyakori jogellenes magatartások, amelyekről köteles tartózkodni különösen (de nem kizárólagosan) a felvétel nyilvánosságra hozatala bármilyen formában (sem videómegosztó oldalon, sem hangfelvételként más honlapon), illetve a felvételt nem adhatja át a sajtónak vagy blogoldalnak. Amennyiben NÚSZ Zrt. munkatársának az adatai jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével kárt okoz, köteles azt megtéríteni, illetőleg ha az adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével a személyiségi jogát megsérti, az érintett NÚSZ Zrt. munkatárs sérelemdíjat követelhet. Emellett lehetősége van arra is, hogy bírósághoz forduljon személyhez fűződő jogainak megsértése miatt.
- 9.10. NÚSZ Zrt. zárolási kérelmét úgy teljesíti, hogy a személyes adatokat minden más személyes adattól elkülönítetten tárolja. Így például elektronikus adatállományok esetében külső adathordozóra kimentti, vagy a papír alapon tárolt személyes adatokat külön map-

pába helyezi át. NÚSZ Zrt. a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből kezeli. Az adatkezelés korlátozásának e feloldásáról előzetesen tájékoztatni fogjuk.

- 9.11. NÚSZ Zrt. az Érintett kérelmének beérkezését követő egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet a hozott intézkedésekről. A kérelem megtagadása esetén NÚSZ Zrt. a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a megtagadás indokairól, valamint arról, hogy panaszt nyújthat be a Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.
- 9.12. A joggyakorlás díjmentes. Bizonyos esetekben NÚSZ Zrt. az adminisztratív költségeken alapuló, **díjat számíthat fel**, vagy **megtagadhatja** a kérelem alapján történő intézkedést, ha az Érintett az adatairól második alkalommal kér másolatot, ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy ha az Érintett kérelem – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó.
- 9.13. NÚSZ Zrt. fenntartja magának azt a jogot, hogy amennyiben megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó személy kilétét illetően, akkor az Érintett **személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérje**. Ilyen esetnek tekinthető különösen az, ha az Érintett a másolat kéréséhez való jogával él, amely esetben indokolt, hogy NÚSZ Zrt. meggyőződjön arról, hogy a kérelem a jogosult személytől származik.
- 9.14. Amennyiben az Érintett megítélése szerint a NÚSZ Zrt. eljárása nem felel meg a jogszabályi követelményeknek, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti, illetve az adott bíróságához fordulhat. A Hatóság honlapjának címe: www.naih.hu. Amennyiben az Érintett megítélése szerint a NÚSZ Zrt. megsértette a személyes adatok védelméhez fűződő jogát, akkor a bírósági eljárást is kezdeményezhet és követelheti az adatai jogellenes kezelésével vagy adatbiztonság megszegésével az Érintettnek okozott kár megtérítését, személyiségi jogsérelem esetén sérelemdíj megfizetését. Bírósági jogérvényesítés esetén az Érintett a pert lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

10. Egyéb rendelkezések

- 10.1. Amennyiben NÚSZ Zrt. módosítja az Adatkezelési Tájékoztatót, akkor erről a honlapon közleményt helyez el, hogy az Érintett megismerhesse azt.
- 10.2. Ha a NÚSZ Zrt. a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatja az Érintettet erről az eltérő célról és minden releváns kiegészítő információról.
- 10.3. Ha a NÚSZ Zrt. más címmel is közli az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közzétevésekor tájékoztatja erről az Érintettet.

Hatályos: 2020. december 1. napjától.

Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.