

## TÁJÉKOZTATÓ SZEMÉLYES ADATKEZELÉSRŐL A NÚSZ ZRT. TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁT IGÉNYBEVEVŐK RÉSZÉRE

### Tisztelt Ügyfelünk!

Jelen tájékoztató célja, hogy kellően részletes és érthető tájékoztatást nyújtson a NÚSZ Zrt. telefonos ügyfélszolgálatát („Contact Center”) igénybevevő – valamely jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, vagy természetes személy képviselőjében, vagy a saját maga nevében eljáró – természetes személy („Természetes Személy”) számára a NÚSZ Zrt. („Adatkezelő”) által működtetett telefonos ügyfélszolgálat általi adatkezelési tevékenység („Adatkezelés”) kapcsán.

### I. Jogi háttér:

A NÚSZ Zrt. – mint kizárólagos állami tulajdonban álló gazdasági társaság – jogszabályi kijelöléssel és felhatalmazással rendelkezik az időarányos úthasználati rendszer („HD vagy e-matricás rendszer”) díj-szedési, díjellenőrzési és pótdíjazási<sup>1</sup>, valamint a megtett úttal arányos elektronikus útdíjszedési rendszer (a továbbiakban: „UD rendszer”) útdíjszedői, útdíjellenőrzés-támogatói, valamint egyetemes útdíjszolgálati<sup>2</sup> feladatainak Magyar Állam javára történő ellátására.

A NÚSZ Zrt. e tevékenységének ellátása során köteles a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fogyasztóvédelmi törvény”) előírásainak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtetni az ügyfélpanaszok kezelése céljából. A NÚSZ Zrt. a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül kérdésre felvilágosítást nyújt az e-matricás, illetve az UD rendszer szolgáltatásaival kapcsolatban is.

A NÚSZ Zrt. az Adatkezelése során köteles betartani az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info törvény), valamint a GDPR (AZ EURÓPAI PARLAMENT 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 rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseit.

### II. Alapfogalmak:

**Ügyfél (jelen tájékoztató címzettje):** a NÚSZ Zrt. telefonos ügyfélszolgálatát felvilágosítás kérése vagy panasz intézése céljából megkereső Természetes Személy.

**Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

**Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

1 | közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény, illetve az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III. 26.) GKM rendelet alapján

2 | az autópályák, autóutak és főutak használatáért fizetendő megtett úttal arányos díjról szóló 2013. évi LXVII. törvény végrehajtásáról szóló 209/2013. (VI. 18.) Korm. rendelet

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

**Hangrögzítés:** a Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdésében előírtak értelmében a telefonon tett szóbeli panasz, illetve a NÚSZ Zrt. és az Ügyfél közötti telefonos kommunikáció rögzítése a NÚSZ Zrt. által használt, zárt, biztonságos rendszerben.

### III. Adatkezelés köre, jogalapja, célja és időtartama:

Személyes adat megnevezése	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
rendszám (kizárólag abban az esetben válik személyes adattá, ha összekapcsolhatóvá válik az Ügyféllel, feltéve, hogy az Ügyfél igazolja, hogy az adott rendszámmal rendelkező gépjármű tulajdonosa/üzembentartója/egyéb jogcímen használója!)	ügyfélpanasz elintézése, illetve szóbeli kommunikáció az ügyféllel (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) bek.)	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek.)
Ügyfél neve, lakcíme	ügyfélpanasz elintézése (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) és (5) bek.)	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek.)
valamennyi egyéb személyes adatnak tekinthető adat, amelyet az Ügyfél a panaszügyintézés, illetve a NÚSZ Zrt.-vel történő telefonos kommunikáció során önként a NÚSZ Zrt. rendelkezésére bocsát	ügyfélpanasz elintézése (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) és (5) bek.)	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek.)

Ezen adatokat a NÚSZ Zrt. az ügyfélpanaszok intézésének, illetve az ügyfélkommunikációnak a fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelése, továbbá a hatékony és ügyfélbarát ügyintézés megvalósítása céljából kezeli. A személyes adatok rögzítése az Ügyféllel történt beszélgetés Hangrögzítésével történik.

A személyes adatok kezelésének jogalapját az előbbiekben hivatkozott törvényi rendelkezések és jogos érdekek jelentik, így Önnek mint Ügyfélnek tisztában kell lennie azzal, hogy a személyes adatainak kezelése nélkül panaszügyének elintézése lehetetlenné válik.

### IV. Az Adatkezelésbe az Adatkezelő részéről bevont személyek, Adatfeldolgozó:

Adatkezelésre a NÚSZ Zrt. telefonos ügyfélszolgálati munkatársai és a telefonos ügyfélszolgálati terület vezetője jogosult. Az Adatkezelésben Adatfeldolgozó nem vesz részt.

Az Adatkezelő elérhetőségei:

székhely: 1134 Budapest, Váci út 45. B. épület,

postacíme: 1380 Budapest, Pf. 1170.,

tel.: +36 1 4368 000

e-mail: [ugyfel@nemzetiutdij.hu](mailto:ugyfel@nemzetiutdij.hu)

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége:

[dpo@nemzetiutdij.hu](mailto:dpo@nemzetiutdij.hu),

tel.: +36 1 4368 000

További, az adatvédelmi tisztviselőre vonatkozó információkról a [www.nemzetiutdij.hu/Adatvédelem](http://www.nemzetiutdij.hu/Adatvedelem) menüpont alatt vagy személyesen, ügyfélszolgálati munkatársunktól tájékozódhat.

#### **V. Önnek, mint ügyfélnek az alábbi jogai vannak az Adatkezeléssel kapcsolatosan:**

1. Tájékoztatáshoz való jog. A GDPR 15. cikk (1) bekezdésének megfelelően, Ön tájékoztatást kérhet az NÚSZ Zrt. által kezelt személyes adatokról. Ebben az esetben az NÚSZ Zrt. az Ön által megjelölt elérhetőségére (e-mail cím, levelezési cím) továbbítja az alábbi információkat:
  - milyen személyes adatokat kezel Önről;
  - milyen adatkezelés célokból;
  - az adatkezelés időtartama;
  - Önt adatkezeléssel összefüggésben megillető jogokról;
  - a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak („Adatvédelmi Hatóság”) címzett panasz benyújtásának jogáról.
2. Másolat kéréséhez való jog. A GDPR 15. cikk (3)-(4) bekezdése alapján Ön másolatot kérhet az NÚSZ Zrt. által kezelt személyes adatokról. Ebben az esetben az NÚSZ Zrt. az Ön által megjelölt elérhetőségére (e-mail cím, levelezési cím) továbbítja azokat a személyes adatokat, amelyeket Önről a NÚSZ Zrt. kezel. A NÚSZ Zrt. a Fogyasztóvédelmi törvény előírását alkalmazva az Ön kérésére, 30 napon belül díjmentesen biztosítja ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, illetve hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot biztosít. Amennyiben Ön kéri, a NÚSZ Zrt. a hangfelvételről készült másolatot elektronikus úton bocsátja rendelkezésére. Ön ezen jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A hangfelvétel kiadásának mindössze az a feltétele, hogy a NÚSZ Zrt. az Ön azonosítását elvégezhesse. A NÚSZ Zrt. Önt a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.
3. Helyesbítéshez való jog. A GDPR 16. cikke alapján, kérelmére az Ön kérésének megfelelően módosítjuk, pontosítjuk a személyes adatát.
4. Törléshez való jog. Ön kérheti, hogy töröljük személyes adatát, amennyiben annak jelen tájékoztató szerinti adatkezelési célja megvalósult, vagy amennyiben az adatkezelés jogszerűtlenül történt.
5. Korlátozáshoz való jog. Ön kérheti az adatkezelés korlátozását az alábbi esetekben:
  - ha vitatja a személyes adatok pontosságát, akkor addig korlátozzuk az adatkezelést, amíg az NÚSZ Zrt. ellenőrzi a személyes adatok pontosságát;
  - az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
  - az NÚSZ Zrt.-nek már nincs szüksége a személyes adatokra, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy

Az adatkezelés korlátozására irányuló kérelmében esetében azt is meg kell jelölni, hogy melyik okból kéri a korlátozást. Az NÚSZ Zrt. az adatkezelés korlátozására irányuló kérelmét úgy teljesíti, hogy a személyes adatokat minden más személyes adattól elkülönítetten tárolja. Így például elektronikus adattállományok esetében külső adathordozóra kimentti, a papír alapú iratokat pedig külön mappában tárolja.

6. A joggyakorlás közös szabályai. Az NÚSZ Zrt. a kérelmét legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, amely legfeljebb két hónappal meghosszabbítható.

A kérelem megtagadása esetén az NÚSZ Zrt. a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a megtagadás indokairól, valamint arról, hogy panaszt nyújthat be az Adatvédelmi Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Az NÚSZ Zrt. fenntartja magának azt a jogot, hogy ha 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 az NÚSZ Zrt. meggyőződjön arról, hogy a kérelem a jogosult személytől származik.

#### **VI. Jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben az Ön megítélése szerint az NÚSZ Zrt. adatkezelése nem felel meg a jogszabályi követelményeknek, akkor az Adatvédelmi Hatóság (Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9., e-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) eljárását kezdeményezheti.

Emellett Önnek joga van a NÚSZ Zrt. adatkezelésével szemben bírósághoz fordulni. A pert - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

kelt: Budapesten, 2020. november 13. napján

Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.