

ÉRDEKMÉRLEGELÉSI TESZT

a személyes ügyintézésről hangfelvétel készítése

I.

Az érdekmérlegelés jogalapjának alkalmazása a személyes ügyintézésről hangfelvétel készítésével együtt járó adatkezelés esetében

A **Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.** (a továbbiakban: **NÚSZ Zrt.**) a személyes ügyfélszolgálaton széles körben biztosít lehetőséget ügyintézésre az ügyfelei számára a vonatkozó jogszabályban [jelen teszt elvégzésének időpontjában az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III. 26.) GKM rendeletben, 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] foglaltaknak megfelelően.

A személyes ügyintézés egyik sajátossága, hogy az ügyintézés alkalmával mind a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársa, mind az ügyfél 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 ügyfél közötti jogvita esetén döntő szerepe lehet, hiszen a felvétel alkalmas a tényállás tisztázására, illetve a NÚSZ Zrt. (vagy természetesen adott esetben az ügyfél) állításának bizonyítására. A NÚSZ Zrt. kiemeli, hogy több példa volt már arra, hogy az ügyfél a NÚSZ Zrt. munkavállalójának hibája, mulasztása miatt került hátrányos helyzetbe. Ilyen esetben a rögzített hangfelvétel visszahallgatása ugyanakkor egyértelművé tette, hogy nem az ügyfélnek felróható a helyzet, hanem a NÚSZ Zrt. munkavállalója mulasztott, és ennek eredményeként a NÚSZ Zrt. az ügyfél számára kedvező módon oldotta meg a problémát. Ezen túlmenően a NÚSZ Zrt. jogos érdeke továbbá az is, hogy amennyiben az ügyfél az ügyintézésrel valamely hatóság eljárását kezdeményezi, akkor ezen hatóság által indított eljárás során a hangfelvételek rendelkezésre álljanak, illetve a felvételt bizonyítékként felhasználja a hatósági eljárásban.

A NÚSZ Zrt. tisztában van azzal, hogy a személyes ügyfélkiszolgálás során hangfelvétel készítésével együtt járó adatkezelésnek meg kell felelnie 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 szóló (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: GDPR) rendelkezéseinek, így mindenekelőtt a GDPR 6. cikk (1) bekezdése szerinti megfelelő jogalappal kell rendelkeznie.

A NÚSZ Zrt. megítélése szerint az érintettek hozzájárulása nem lehet a hangfelvétel készítésének jogalapja, mivel a hozzájárulás jogalapjának a GDPR-ban és a joggyakorlatban rögzített feltételei nem teljesülnek a hangfelvétel készítésével kapcsolatban. Emellett a hozzájárulás jogalapjának esetleges alkalmazása esetén a NÚSZ Zrt. nem lenne képes annak igazolására, hogy valamennyi érintett esetében a hozzájárulás megfelel a GDPR rendelkezéseinek, illetve az Európai Adatvédelmi Testület vonatkozó iránymutatása szerinti adatvédelmi követelményeknek.

A NÚSZ Zrt. megítélése szerint a szerződéses jogalap [GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont] szintén nem alkalmazható, mivel a hangfelvétel készítése alapvetően nem a szerződés teljesítéséhez vagy a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges, hanem alapvetően a NÚSZ Zrt. (és az ügyfél) jogi igényeinek védelmét szolgálja.

A jogszabályi kötelezettség teljesítése szintén nem alkalmazható a hangfelvétel készítésének jogalapjaként, hiszen a jogszabály nem írja elő a NÚSZ Zrt. kötelezettségeként azt, hogy a személyes ügyfélszolgálaton történő ügyintézésről hangfelvételt készítsen. Habár a telefonos ügyfélszolgálaton keresztüli beszélgetés rögzítésére van jogi kötelezettség [a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdés], azonban a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján erre a jogszabályi rendelkezésre nem lehet alapozni a személyes ügyintézés esetében a hangfelvétel készítését.

A NÚSZ Zrt. a lehetséges jogalapok áttekintése során arra a következtetésre jutott, hogy a személyes ügyintézés során hangfelvétel készítésére a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában szereplő érdekmérlegelés jogalapját szükséges alkalmazni. Ezen jogalap szerint az adatkezelés jogszerűnek minősül, ha az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, és az érintett jogai nem élveznek elsőbbséget ezen jogos érdekekkel szemben.

A jogalap alkalmazásához a NÚSZ Zrt.-nek be kell mutatnia azt, hogy a hangfelvétel készítéséhez valós, tényleges jogos érdekekkel rendelkezik, az adatkezelés szükséges ezen jogos érdek teljesüléséhez és az adatkezelés arányosan korlátozza az érintettek jogait, magánszféráját. Jelen érdekmérlegelési tesztet a NÚSZ Zrt. azért készítette el, hogy az elszámoltathatóság elvére [GDPR 5. cikk (2) bekezdés] figyelemmel bemutassa, hogyan teljesíti az érdekmérlegelés joglapjának alkalmazásából fakadó követelményeket.

II.

A NÚSZ Zrt. jogos érdekének bemutatása

Az adatkezelés bemutatása	<p>A NÚSZ Zrt. a személyes ügyfélszolgálaton széles körben biztosít lehetőséget ügyintézésre az ügyfelei számára. Személyes ügyintézés tárgya lehet többek között a használati díj szedésével kapcsolatos ügy, megtett úttal arányos úthasználati jogosultsággal kapcsolatos ügy vagy pótdíjjal összefüggő ügyek.</p> <p>A NÚSZ Zrt. a személyes ügyintézés során azért készít hangfelvételt, mert az ügyintézés során mind a NÚSZ Zrt. munkavállalója, mind az ügyfél polgári jogi szempontból releváns nyilatkozatot tesznek. Ezen nyilatkozatoknak fontos szerepe lehet egy későbbi jogvita alkalmával, így például a tényállás tisztázása során. A NÚSZ Zrt. kiemeli, hogy több példa is volt már arra, hogy a NÚSZ Zrt. munkavállalói hibáztak az ügyintézés során. Amennyiben ezt az ügyfél jelezte a NÚSZ Zrt.-nek, a hangfelvétel visszahallgatása nyomán a NÚSZ Zrt.-nek lehetősége volt a mulasztás korrigálására.</p> <p>A hangfelvételeket a NÚSZ Zrt. partnere által készített szoftver ("Calgo szoftver") rögzíti. A NÚSZ Zrt. a rögzített felvételeket a fióktelepén lévő</p>
----------------------------------	--

	<p>szervereken tárolja, a NÚSZ Zrt. kizárólagos használatában lévő helyiségben, ahová csak a NÚSZ Zrt. erre feljogosított munkavállalói léphetnek be, harmadik személyek a szerverekhez nem férhetnek hozzá. A felvételek kezelését, tárolását kiszolgáló informatikai rendszer esetében a karbantartást, illetve más szükséges informatikai feladatokat ellátó - a NÚSZ Zrt.-vel szerződéses viszonyban álló - cég munkavállalói e feladataik ellátása során nem férhetnek hozzá a hangfelvételekhez.</p>
Az adatkezelő jogos érdeke	<p>A NÚSZ Zrt. elsődleges jogos érdeke, hogy amennyiben a NÚSZ Zrt. és az ügyfél között jogvita támad, a hangfelvételt fel lehessen használni a tényállás tisztázásához vagy a NÚSZ Zrt. állításának bizonyításához (jogi igény védelme).</p> <p>A NÚSZ Zrt. jogos érdeke az is, hogy amennyiben a személyes ügyintézés követően az ügyfél 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).</p>
Miért fontos az adatkezelés az Adatkezelő számára?	<p>A NÚSZ Zrt. kiemeli azt is, hogy szolgáltatásait igénybe vevő ügyfelek száma, illetve a NÚSZ Zrt. és az ügyfelek közötti tranzakciók mennyisége miatt észszerűen számítani lehet arra, hogy az ügyfél és a NÚSZ Zrt. között jogvita támadhat, illetve adott esetben az ügyfél valamely szerv, hatóság vagy bíróság eljárását kezdeményezi. Erre tekintettel a NÚSZ Zrt.-nek fontos, hogy a hangfelvételek útján be tudja mutatni az ügyfél és a NÚSZ Zrt. közötti tényleges kommunikációt, illetve a felvételt felhasználhassa az állítása alátámasztásaként.</p> <p>Ezzel összefüggésben a NÚSZ Zrt. kiemeli, hogy az eljárásjog általános jogelvének tekinthető, hogy az ügy szempontjából releváns tényeket annak kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy az állítását a hatóság (bíróság) valószínűleg fogadja el. Ilyen esetben a személyes ügyintézés során az elhangzottak rögzítése a NÚSZ Zrt. jogi igényének érvényesítéséhez és előterjesztéséhez kapcsolódik.</p> <p>A NÚSZ Zrt. számára kiemelten fontos az ügyfelek elégedettsége, az ügyfelek magas színvonalon történő kiszolgálása. A NÚSZ Zrt. elismeri, hogy bizonyos esetekben a munkavállalói is hibázhatnak. A hangfelvétel rögzítésével, illetve annak visszahallgatásával egyértelműen meg lehet állapítani, ha a NÚSZ Zrt. munkavállalója mulasztott, és ennek eredményeként a NÚSZ Zrt. az ügyfél számára kedvező módon tudja megoldani az ügyfél problémáját.</p> <p>Emellett a NÚSZ Zrt. megjegyzi, hogy az ügyfél szintén hozzáférhet a beszélgetéshez (visszahallgathatja, másolatot kérhet róla) és a hangfelvételt az ügyfél is felhasználhatja a saját álláspontjának alátámasztásául (akár hatósági eljárásban, akár peres eljárásban), tehát tekintetben a személyes ügyintézésről hangfelvétel készítése az ügyfél érdekét is szolgálhatja.</p>

<p>Milyen jogszabályi rendelkezés áll az adatkezelés háttérében?</p>	<p>A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény, valamint az autópályák, autóutak és főutak használatának díjáról szóló 36/2007. (III. 26.) GKM rendelet a NÚSZ Zrt.-t jelölte ki az időarányos úthasználati rendszer díjszedési, díjellenőrzési és pótdíjazási feladatainak Magyar Állam javára történő ellátására.</p> <p>Az autópályák, autóutak és főutak használatáért fizetendő megtett úttal arányos díjról szóló 2013. évi LXVII. törvény végrehajtásáról szóló 209/2013. (VI. 18.) Korm. rendelet a NÚSZ Zrt jelölte ki a megtett úttal arányos elektronikus útdíjszedési rendszer útdíjszedői, útdíjellenőrzés-támogatói, valamint egyetemes útdíjszolgáltatói feladatainak Magyar Állam javára történő ellátására.</p> <p>Az Fgytv. 17/B. § (1) bekezdése értelmében <i>"a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás (...) a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra."</i></p> <p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 63. §-a értelmében <i>"ha a tényállás tisztázása azt szükségessé teszi, a hatóság az ügyfelet nyilatkozattételre hívhatja fel."</i> Az Ákr. 65. § (1) bekezdése szerint <i>"a hatóság, ha a tényállás tisztázása során szükséges, (...) felhívhatja az ügyfelet okirat vagy más irat bemutatására."</i> Amennyiben a személyes ügyintézés során olyan nyilatkozat hangzik el akár az ügyfél, akár a NÚSZ Zrt. munkavállalója részéről, amelynek relevanciája van az ügy megítélése szempontjából, akkor az eljáró hatóság a tényállás tisztázáshoz az Ákr. rendelkezései alapján a hangfelvétel továbbítását kérheti.</p> <p>A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) alapján <i>"törvény eltérő rendelkezése hiányában a perben jelentős tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a bíróság valósnak fogadja el (a továbbiakban: bizonyítási érdek), továbbá a bizonyítás elmaradásának vagy sikertelenségének a következményeit is ez a fél viseli."</i> A Pp. 268. § (2) bekezdése értelmében <i>"bizonyítási eszközként különösen (...) hangfelvétel (...) vehető igénybe."</i> Amennyiben az ügyfél és a NÚSZ Zrt. között polgári per indul, akkor a Pp. rendelkezései szerint a NÚSZ Zrt.-nek kell bizonyítani az olyan állításait, amelynek valósnak történő elfogadása a NÚSZ Zrt. érdekében áll. A Pp. lehetővé teszi, hogy a NÚSZ Zrt. hangfelvétel felhasználásával tegyen eleget a bizonyítási kötelezettségének.</p>
---	--

III.

Az adatkezelés szükségességének és alkalmasságának bemutatása

Az adatkezelés szükségességének bemutatása	<p>Az adatkezelés szükségességét elsődlegesen az támasztja alá, hogy a NÚSZ Zrt. korábban már jónéhány alkalommal felhasználta a személyes ügyintézés során készített hangfelvételeket.</p> <p>A NÚSZ Zrt. tapasztalatai szerint havonta legalább tíz alkalommal szükséges a felvételek visszahallgatása az ügyfél kérésére. Az ügyfél leggyakrabban arra hivatkozik, hogy az ügyintéző mulasztott, hibázott, vagy valamilyen adatát pontatlanul rögzítette. Így például olyan esetekben kellett visszahallgatnia a felvételt, amikor az ügyfél arra hivatkozott, hogy nem kapott helyes tájékoztatást az ügyintézőtől.</p>
Milyen hátrány érné az Adatkezelőt abban az esetben, ha nem végezhetné az adatkezelést?	<p>Amennyiben egy hatósági eljárásban vagy polgári perben a NÚSZ Zrt. számára nem állna rendelkezésre az ügyintézésről készített hangfelvétel, akkor ez megnehezítheti vagy ellehetetlenítheti a tényállás valósággal egyező tisztázását, illetve a NÚSZ Zrt. az állításait nem tudná bizonyítékkal alátámasztani.</p> <p>Ha nem készülne hangfelvétel az ügyintézésről, akkor az ügyfél is elesne annak lehetőségétől, hogy hitelt érdemlően rámutasson a NÚSZ Zrt. munkavállalójának hibázására, mulasztására. Ilyen helyzetben a NÚSZ Zrt. nem biztos, hogy az ügyfélnek adna igazat a felmerülő jogvitában, hiszen vélhetően két egymásnak ellentmondó állítás állna csak rendelkezésére, és nem lenne olyan bizonyíték, amely alapján egyértelműen tisztázni lehetne, hogy történt-e mulasztás.</p>
Az adatkezelés miért tekinthető alkalmasnak a jogos érdek teljesülése szempontjából?	<p>A NÚSZ Zrt. informatikai rendszere a személyes ügyintézés alkalmával az ügyfél által elmondottakat rögzíti objektív, hiteles módon. A felvételeket a NÚSZ Zrt. nem vágja meg, nem módosítja, így a rögzített beszélgetés az ügyfélnek és a NÚSZ Zrt. munkavállalójának pontos nyilatkozatát tartalmazza. A NÚSZ Zrt. megállapítása szerint az így készült hangfelvétel alkalmas arra, hogy egyértelmű, hiteles bizonyíték legyen egy esetleges jogvita esetén.</p>
Van-e más alternatíva az adatkezelés céljának eléréséhez?	<p>A NÚSZ Zrt. kiemeli, hogy előre nem lehet meghatározni azt, hogy milyen hosszúságú és "tartalmú" lesz az ügyintézés, hogy annak során elhangzik-e olyan nyilatkozat, amely polgári jogi szempontból releváns lehet. Emellett a NÚSZ Zrt. azt sem tudja előre meghatározni, hogy valamely ügyfél esetében a NÚSZ Zrt.-nek szüksége lehet-e a hangfelvételre egy eljárás során vagy sem (vagyis a későbbiekben lesz-e bármilyen okból további eljárás). Így tehát elkerülhetetlen, hogy a NÚSZ Zrt. az ügyféllel folytatott valamennyi személyes ügyintézés során elhangzottakat rögzítse, hiszen az ügyintézés időpontjában még nem lehetséges annak meghatározása, hogy az elhangzottaknak lesz-e később relevanciája. Ebből fakadóan a NÚSZ Zrt. megítélése szerint a személyes ügyintézésről történő hangfelvétel-készítésnek nincs más észszerűen alkalmazható alternatívája.</p>

IV.

Az adatkezelés arányosságának bemutatása

Milyen forrásból szerzett, milyen személyes adatok kezel az Adatkezelő?	<p>A személyes ügyintézés során az ügyfél személyesen jelenik meg és tesz nyilatkozatot, így tehát a személyes adatok forrása közvetlenül az ügyfél.</p> <p>A hangfelvétel készítése során a NÚSZ Zrt. az ügyfél hangját kezeli, illetve az ügyintézés során az által elmondott további személyes adatokat. Az ügyintézés során jellemzően az alábbi személyes adatok hangozhatnak 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 szolgáltatás(ok), a panasz oka, a panaszos igénye, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése, a hangfelvétel azonosítószáma.</p>
Mi az adatkezelés időtartama?	<p>A NÚSZ Zrt. a hangfelvételeket főszabály szerint - a Ptk. 6:22. § (1) bekezdésére tekintettel - öt évig tárolja, ennek elteltét követően törli. A NÚSZ Zrt. ugyanakkor megjegyzi, hogy ebben az esetben az elévülés idő hosszabb is lehet, hiszen a Ptk. 6:24. §-a meghatározza azt az esetkört, amikor az elévülés nyugszik, illetve a Ptk. 6:25. §-a pedig arról rendelkezik, amikor az elévülés megszakad. Ezen törvényi rendelkezések alapján elképzelhető, hogy az elévülési idő hosszabb lesz, mint öt év. Ugyanakkor ezek kivételes esetköröknek tekinthetők, és ezért a NÚSZ Zrt. a hangfelvételek tárolása során az öt éves időtartamot tekinti főszabálynak.</p> <p>A NÚSZ Zrt. továbbá azt is kiemeli, hogy amennyiben a személyes ügyintézés követően olyan bírósági eljárás indul, amelyik éveken keresztül elhúzódik, akkor a hangfelvétel tárolásának az időtartamát az eljárás jogerős befejezése vagy a rendkívüli jogorvoslat lezárása jelenti. Ez ugyancsak egy ritka, kivételes esetnek tekinthető, épp ezért a NÚSZ Zrt. a hangfelvételek tárolása esetében az öt éves időtartamot tekinti főszabálynak.</p>
Milyen érintetti körre vonatkozik az adatkezelés? Milyen kapcsolat van az érintettek és az Adatkezelő között?	<p>A személyes ügyintézés során a hangfelvétel készítése alapvetően ügyfelekre vagy a NÚSZ Zrt. volt ügyfeleire terjed ki. Az ügyfél és a NÚSZ Zrt. között tehát a GDPR (47) preambulumbekkezdése szerinti "<i>releváns és megfelelő kapcsolat</i>" követelménye megállapítható, hiszen az ügyfél és a NÚSZ Zrt. között aktív, fennálló ügyfélkapcsolat van, vagy az érintett korábban igénybe vette a NÚSZ Zrt. valamely szolgáltatását.</p> <p>Ezen túlmenően bizonyos esetekben a hangfelvétel készítése olyan érintettekre is vonatkozhat, akik valamely az ügyfél képviseletében járnak el, így különösen egy gazdasági társaság képviselőjére vagy az ügyfél által meghatalmazott személyre. Ekkor a NÚSZ Zrt.-vel szerződést kötő természetes vagy jogi személy tekinthető ügyfélnek, a képviselő ügyintézése ezen szerződéshez kapcsolódik. Ebben az esetben a hangfelvétel készítése szükségszerűen kiterjed az ügyfelet képviselő érintett hangjára (is). A NÚSZ Zrt. megítélése szerint ez nem befolyásolja azt, hogy "<i>releváns és megfelelő kapcsolat</i>" állhasson fenn a NÚSZ Zrt. és a képviselő között. A képviselő nem saját nevében jár el, nem a saját ügyét intézi, hanem a nyilatkozatait az általa képviselt természetes vagy jogi</p>

	<p>személy nevében teszi meg, és a joghatások is a képviselttel kapcsolatban állnak be. A képviselőnek tisztában kell lennie azzal, hogy a munkájának vagy feladatának ellátása szükségszerűen együtt járhat a személyes adatainak (így például hangjának) kezelésével. Erre tekintettel a képviselő és a NÚSZ Zrt. között GDPR (47) preambulumbekzdése szerinti "releváns és megfelelő kapcsolat" áll fenn.</p>
<p>Az érintettek számíthatnak a jogos érdek jogalapjának alkalmazásával végzett adatkezelésre?</p>	<p>A NÚSZ Zrt. munkavállalói a személyes ügyintézés megkezdése előtt az alábbi szöveggel kifejezett tájékoztatást nyújtanak arról, hogy az ügyintézésről hangfelvétel készül: <i>"az ügyintézésről xxxx azonosító számon hangfelvétel készül a jogi igények védelme érdekében. Az adatkezelési tájékoztató elérhető a honlapunkon és az ügyfélszolgálati irodában is."</i></p> <p>A NÚSZ Zrt. a személyes ügyintézésről hangfelvétel készítésével együtt járó adatkezelés esetében GDPR 13. cikk (1)-(2) bekezdésének megfelelő adatkezelési tájékoztatóval rendelkezik. Az adatkezelési tájékoztató a NÚSZ Zrt. valamennyi ügyfélszolgálati irodájában kinyomtatva az ügyfelek rendelkezésére áll. Ezen túlmenően a NÚSZ Zrt. honlapjáról is elérhető a hangrögzítésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató.</p>
<p>Az érintettek számára egyértelmű és könnyen megérthető az adatkezelés?</p>	<p>A hangfelvétel készítésének szükségessége nyilvánvaló lehet az érintettek számára is, hiszen tisztában vannak azzal, hogy köztük és a NÚSZ Zrt. között szerződés áll fenn, és a személyes ügyintézésen elhangzottaknak jogi relevanciája van.</p> <p>Az ügyfelek az az ügyintézés megkezdése előtt tájékoztatást kapnak a NÚSZ Zrt. jogos érdekéről, illetve arról is, hogy hol érhető el az adatkezelési tájékoztató, amelyen keresztül részletes felvilágosítást kaphatnak az adatkezelés valamennyi körülményéről. Ez szintén elősegíti azt, hogy az érintettek tisztában legyenek a hangfelvétel készítésének alapvető körülményeivel.</p> <p>Ezen túlmenően, ha az érintettnek bármilyen további kérdése lenne az adatkezeléssel kapcsolatban, akkor azt közvetlenül fel tudja tenni az ügyintézőnek, így az azonnali tájékoztatáson keresztül egész biztosan egyértelműek lesznek az érintett számára a hangfelvétel készítésének körülményei.</p>
<p>Milyen kedvezőtlen és kedvező hatással jár az adatkezelés az érintettek magánszférájára?</p>	<p>Az ügyfelek abban az esetben élhetik meg negatívan azt, hogy az ügyintézésről hangfelvétel készül, ha olyan kifejezéseket használnak vagy úgy fogalmazzák (káromkodnak, emelt hangon beszélnek), hogy azt a későbbiekben megbánják. A NÚSZ Zrt. kiemeli, hogy ha az érintett az ügyintézés során nem megfelelően fogalmazott volna vagy emelt hangon beszélt volna a NÚSZ Zrt. munkavállalójával, akkor ennek nincs semmilyen negatív következménye rá nézve, hiszen a NÚSZ Zrt. mindig objektíven, tárgyilagosan tekint a konkrét ügyre (érintetti kérésre, nyilatkozattételre), és a NÚSZ Zrt. döntése, eljárása nem függ attól, hogy az ügyfél milyen módon fejezte ki magát az ügyintézés során.</p> <p>A NÚSZ Zrt. megjegyzi, hogy az informatikai rendszer a hangfelvétel készítése során az ügyfél által elmondottakat objektív, hiteles módon rögzíti. Ebből fakadóan a rögzített hangfelvétel tartalmával kapcsolatban az érintetteket nem érheti negatív hatás, hiszen a hangfelvétel a valóságban</p>

	<p>ténylegesen lezajlott beszélgetést (nyilatkozatokat) rögzíti</p> <p>A hangfelvétel készítése ugyanakkor kedvező helyzetet teremthet az ügyfél számára, hiszen a felvételeket az ügyfél is visszahallgathatja vagy másolatban megkaphatja, illetve az ügyfél is felhasználhatja, ha megítélése szerint a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársa hibázott vagy mulasztott volna. Vagyis a rögzített felvétel az ügyfelek érdekeit is szolgálhatja.</p>
<p>Mik az érintettek érdekei, ésszerű elvárásai az adatkezeléssel összefüggésben?</p>	<p>Az ügyfelek ésszerű elvárása, hogy abban az esetben, ha nem szeretnék, hogy a személyes ügyintézésről hangfelvétel készüljön, akkor lehetőségük legyen tiltakozni a hangrögzítés ellen. Ha pedig a személyes ügyintézésről hangfelvétel készül, akkor az ügyfelek jogos elvárása az, hogy a felvételekhez csak egy szűk munkavállalói kör férhessen hozzá, és csak indokolt esetben. Az érintettek jogos elvárása az is, hogy a NÚSZ Zrt. informatikai rendszerében ellenőrizhető legyen az, hogy a NÚSZ Zrt. mely munkavállalója fért hozzá a hangfelvételhez. Az ügyfelek érdeke, hogy az NÚSZ Zrt. biztosítsa a számukra is annak lehetőségét, hogy a felvételeket visszahallgassák, illetve a hangfelvételről másolatot kaphassanak.</p> <p>A NÚSZ Zrt. adatkezelése megfelel ezen érintetti elvárásoknak. Egyrészt amennyiben az ügyfelek a NÚSZ Zrt. munkavállalójának tájékoztatását követően úgy nyilatkoznak, hogy nem szeretnék, ha hangfelvétel készülne a személyes ügyintézésről, akkor a NÚSZ Zrt. munkavállalója eleget tesz az ügyfél kérelmének, és nem indítja el a hangrögzítést. Így tehát az ügyfelek kontrollálhatják a személyes adataik kezelését, vagyis azt, hogy az ügyintézésről készüljön-e hangfelvétel vagy sem.</p> <p>Másrészt a NÚSZ Zrt. szűk körben határozta meg, hogy kik férhetnek hozzá a hangfelvételekhez: csak azok a munkavállalói férhetnek hozzá az érintettek személyes adataihoz, akiknek a munkakörük ellátásához ez szükséges és ha számukra az NÚSZ Zrt. a jogosultságkiosztásra vonatkozó hozzáférést engedélyezte. Az alábbi személyi kör jogosult hozzáférni a felvételekhez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységéért felelős igazgatója és osztályvezetője, – az Ügyfélkapcsolati Osztály csoportvezetői, szakértői, főmunkatársai. <p>A NÚSZ Zrt. azt is meghatározta, hogy milyen esetben lehet hozzáférni (visszahallgatni a felvételeket), így tehát ha az ügyfél ezt kéri, ha az ügyfél valamilyen GDPR szerinti érintetti jogát kívánja gyakorolni, vagy pedig ha valamilyen eljárásban bizonyítékként be kell csatolni a hangfelvételt. Ezen túlmenően a felvételek felhasználhatóak a munkavállaló munkavégzésének ellenőrzésére, de ebben az esetben az értékelés semmilyen módon nem hat ki az érintettre: az ellenőrzés célja annak megállapítása, hogy az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatárs a NÚSZ Zrt. által meghatározott követelmények szerint járt-e el.</p> <p>A NÚSZ Zrt. informatikai biztonsági intézkedésként logikai hozzáférés-korlátozást alkalmaz. A hozzáférés-korlátozásnak köszönhetően a</p>

	<p>hozzáférési jogot meghaladó mértékben vagy jogosulatlanul nem lehet hozzáférni a felvételekhez. Az informatikai rendszer naplózza azt is, hogy mely munkavállaló, mikor, milyen személyes adatokon és milyen adatkezelési műveletet hajtott végre.</p> <p>A NÚSZ Zrt. díjmentesen biztosítja azt ügyfelek számára, hogy az ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását előre egyeztetett időpontban, illetve hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. Amennyiben az ügyfél kéri, a NÚSZ Zrt. a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton bocsátja az ügyfél rendelkezésére.</p>
<p>Mi a valószínűsége annak, hogy az érintettek negatív hatásokat tapasztalhatnak az adatkezelés során?</p>	<p>A NÚSZ Zrt. megítélése szerint, ha az ügyfél és a NÚSZ Zrt. munkavállalója között normális, tárgyilagos, az ügyintézés tárgyáról szóló beszélgetés zajlik, akkor annak rögzítése, bizonyos esetekben való visszahallgatása, nem jelenthet kedvezőtlen hatást a magánszférára.</p> <p>Továbbá azt is érdemes kiemelni, hogy az ügyfél tiltakozhat az ellen, hogy az ügyintézésről hangfelvétel készüljön, amely esetben nem jön létre adatkezelés. Az ügyfélnek a hangrögzítés során is lehetősége van a felvétel leállíttatása útján tiltakozni a további hangrögzítés ellen.</p>
<p>Az adatkezelés ellehetleníti-e vagy korlátozza-e az érintettek a GDPR 15-21. cikk szerinti jogai gyakorlását?</p>	<p>Az érintett a GDPR 15. cikk szerinti tájékoztatáshoz való jogát teljeskörűen tudja gyakorolni, minthogy az NÚSZ Zrt. az ügyfél kérésére tájékoztatást nyújt a 15. cikk (1) bekezdésében felsorolt körülményekről.</p> <p>A NÚSZ Zrt. emellett biztosítja az ügyfelek számára ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását előre egyeztetett időpontban. A NÚSZ Zrt. továbbá hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. Amennyiben az ügyfél kéri, a NÚSZ Zrt. a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton bocsátja az ügyfél rendelkezésére. Az ügyfél ezen jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.</p> <p>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 ügyfélnek a rögzített és tárolt felvétel tartalmának a helyesbítésére irányuló kérelmét. Ugyanakkor annak nincs akadálya, hogy az ügyfél egy újabb, későbbi ügyintézés alkalmával új nyilatkozatban korrigálja a korábbi, már rögzített beszélgetésben szereplő állítását, nyilatkozatát.</p> <p>A NÚSZ Zrt. korlátozott körben tud eleget tenni az érintett törlési kérelmének, tekintettel arra, hogy a GDPR maga is meghatároz a törlési kérelmet korlátozó rendelkezéseket. A GDPR 17. cikk (3) bekezdés e) pontja értelmében a GDPR-nak a törlésre vonatkozó rendelkezései nem alkalmazandók abban az esetben, ha az adatkezelés szükséges jogi igények előterjesztéséhez, védelméhez. Mivel a hangfelvétel szükséges lehet a NÚSZ Zrt. jogi igényeinek védelméhez, előterjesztéséhez, erre tekintettel a NÚSZ Zrt. nem tudja teljesíteni az érintett törlési kérelmét.</p>

A hangrögzítés sajátosságára tekintettel a GDPR 18. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti korlátozáshoz való jog nem értelmezhető. A helyesbítéshez való jognál írtakra figyelemmel, nem képzelhető el olyan eset, amikor az érintett a rögzített és tárolt hangfelvétel tartalmának a pontosságát vitathatná. Ugyanakkor a NÚSZ Zrt. megjegyzi, hogy a GDPR 18. cikk (1) bekezdés b)-d) pontjai szerinti korlátozáshoz való jog gyakorlásának nincs semmilyen akadálya. A NÚSZ Zrt. az érintett kérelmére korlátozza az adatkezelést attól függően, hogy a GDPR 18. cikk (1) bekezdés esetkörei közül melyikre hivatkozott a kérelmében vagy kérelme melyik esetkörnek feleltethető meg.

Az ügyfél a GDPR 21. cikk szerinti tiltakozáshoz való jogát teljeskörűen tudja gyakorolni. Egyrészt, ha a NÚSZ Zrt. munkavállalója 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 ügyfél a személyes ügyintézését 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.

V.

Az érdekmérlegelési teszt eredménye

A NÚSZ Zrt. a személyes ügyfélszolgálaton széles körben biztosít lehetőséget ügyintézésre az ügyfelei számára a NÚSZ Zrt. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban. A NÚSZ Zrt. a személyes ügyintézés során azért készít hangfelvételt, mert az ügyintézés során mind a NÚSZ Zrt. munkavállalója, mind az ügyfél polgári jogi szempontból releváns nyilatkozatot tesznek. Ezen nyilatkozatoknak fontos szerepe lehet egy későbbi jogvita alkalmával, így például a tényállás tisztázása során. Emellett az ügyfél is jelezheti azt, hogy a NÚSZ Zrt. munkavállalója hibázott és ebben az esetben a hangfelvétel visszahallgatásával a NÚSZ Zrt. az ügyfél számára kedvező döntést hozhat.

Az adatkezelés szükségességét elsődlegesen az támasztja alá, hogy a NÚSZ Zrt. korábban már jónéhány alkalommal felhasználta a személyes ügyintézés során készített hangfelvételeket. A NÚSZ Zrt. tapasztalatai szerint havonta legalább tíz alkalommal szükséges a felvételek visszahallgatása az ügyfél kérésére. Az ügyfél leggyakrabban arra hivatkozik, hogy az ügyintéző mulasztott, hibázott, vagy valamilyen adatát pontatlanul rögzítette. Így például olyan esetekben kellett visszahallgatnia a felvételt, amikor az ügyfél arra hivatkozott, hogy nem kapott helyes tájékoztatást az ügyintézőtől.

A NÚSZ Zrt. az adatkezelés arányossága körében mindenekelőtt kiemeli, hogy amennyiben az ügyfelek a NÚSZ Zrt. munkavállalójának tájékoztatását követően úgy nyilatkoznak, hogy nem szeretnék, ha hangfelvétel készülne a személyes ügyintézésről, akkor a NÚSZ Zrt. munkavállalója eleget tesz az ügyfél kérelmének, és nem indítja el a hangrögzítést. Így tehát az ügyfelek kontrollálhatják személyes adataik kezelését, vagyis hogy az ügyintézésről készüljön-e hangfelvétel vagy sem. Másrészt azt is fontos hangsúlyozni, hogy amennyiben készül hangfelvétel, akkor a NÚSZ Zrt. biztosítja az ügyfelek számára annak lehetőségét, hogy a

felvételeket visszahallgassák, illetve a hangfelvételről másolatot kaphassanak. Ezen túlmenően a NÚSZ Zrt. intézkedéseket tett annak érdekében is, hogy a felvételekhez indokolt esetben, csak egy szűk munkavállalói kör férhessen hozzá, illetve az informatikai rendszerben ellenőrizhető legyen az, hogy a NÚSZ Zrt. mely munkavállalója fér hozzá a felvételhez. A NÚSZ Zrt. megítélése szerint, ha az ügyfél és a NÚSZ Zrt. munkavállalója között normális, tárgyilagos, az ügyintézés tárgyáról szóló beszélgetés zajlik, akkor annak rögzítése, bizonyos esetekben való visszahallgatása, nem jelenthet kedvezőtlen hatást a magánszférára.

A NÚSZ Zrt. mindezekre figyelemmel úgy értékelte, hogy a személyes ügyintézésről hangfelvétel készítéséhez fűződő jogos érdek elsőbbséget élvez az érintettek jogaival, érdekeivel szemben, így az adatkezelésre alkalmazható a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogalap.

Budapest, 2020. szeptember 24.

Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.