

Érintetti tájékoztató

Sorszám	29000-149/132-1/2019.ORFKAV
Adatkezelés megnevezése	Elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos telefonhívások rögzítése
Adatkezelés célja	Az elektronikus ügyintézésrel összefüggésben a 2. szintű ügyfélszolgálatra beérkező hívások hanganyagának rögzítése, hangfelvétel készítése
Adatkezelés jogalapja	GDPR 6. cikk (1) bekezdése) pont; az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 26. § (3) bekezdése; a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése
Érintettek kategóriái	A telefonos bejelentők és a 2. szintű ügyfélszolgálatot ellátó munkatársak
Személyes adatok kategóriái	Természetes személyek azonosítására alkalmas hangfelvétel, illetve a telefonhívás során elhangzó személyes adatok köre.
Személyes adatok különleges kategóriái, vagy a GDPR 10. cikke szerinti bűnügyi adatok kategóriái	Nincs
Címzettek	Nincs
Adatfeldolgozó neve, képviselője	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1081 Budapest, Csokonai utca 3.)
Harmadik országba, nemzetközi szervezet számára történő továbbítás	Nem történik.
Tárolás időtartama, törlési határidő	Az adatkezelő szerv az érintett személy által megadott személyes adatokat, a természetes személy azonosítására alkalmas hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig tárolja.
Adatbiztonsági intézkedések általános leírása	Nincs

A rendőrségi adatkezelő szerv a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja alapján, az érintett hozzájárulásával nyilvántartja a második szintű ügyfélszolgálatot igénybe vevő személyek és a második szintű ügyfélszolgálatot ellátó személyek személyes adatait, a fentiekben meghatározottak szerint.

A rendőrségi adatkezelő szerv az érintett személyek személyes adatait az adatlapon meghatározott céltól eltérő célra nem használja fel.

Az adatkezeléssel összefüggésben az adatkezelést végző szerv adatvédelmi tisztviselőjén keresztül bármikor:

- **tájékoztatást kérhet az adatkezelésre vonatkozóan és hozzáférést kérhet a rá vonatkozóan kezelt adatokhoz,**
- **pontatlan adatok esetén helyesbítést vagy a hiányos adatok kiegészítését kérheti,**
- **a hozzájárulása alapján kezelt adatok törlését kérheti,**
- **adatai kezelése ellen tiltakozhat,**
- **kérheti az adatkezelés korlátozását.**

A rendőrségi adatkezelő szervek adatkezelései tekintetében az adathordozhatósághoz való jog nem gyakorolható.

Tájékoztatás kérése alapján – amennyiben az nem esik törvényben meghatározott érdekből korlátozás alá – megismerheti, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e a rendőrségi adatkezelő szervnél, és jogosult arra, hogy a rá vonatkozóan kezelt adatok kapcsán tájékoztatást kapjon arról, hogy

- milyen célból kezeli,
- mi jogosítja fel az adatok kezelésére (jogalapjáról),
- mikortól és meddig kezeli az adataikat (időtartamáról),
- milyen adatokat kezel, és azok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja,
- a személyes adatok címzettjeiről, illetve a címzettek kategóriáiról,
- harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbításról,
- amennyiben azokat nem az érintettől gyűjtötte, akkor az adatok forrásáról,
- az automatizált döntéshozatal jellemzőiről, ha ilyet alkalmaz az adatkezelő,
- az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogairól,
- jogorvoslati lehetőségeiről.

A tájékoztatás iránti és hozzáférésre irányuló kérelmekre a rendőrségi adatkezelő szerv legkésőbb 30 napon belül válaszol. Az érintett a róla kezelt személyes adatokról kért további másolatokért az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Egyes esetekben – például bűncselekmények megelőzése vagy üldözése érdekében – törvényi rendelkezések alapján a tájékoztatást a rendőrségi adatkezelő szerv megtagadhatja, ekkor a válaszban minden esetben megjelölésre kerül, hogy mely törvényi rendelkezés alapján kellett megtagadni a tájékoztatást, és az érintett milyen jogorvoslati lehetőséget vehet igénybe.

Az adat helyesbítésének (módosításának) kérése esetén a módosítani kért adat valóságát az érintettnek alá kell támasztania, és igazolnia kell azt is, hogy valóban az arra jogosult személy kéri az adat módosítását. A rendőrségi adatkezelő szerv csak így tudja megítélni azt, hogy az új adat valós-e, és ha igen, akkor módosíthatja-e a régit.

Amennyiben nem egyértelmű, hogy a kezelt adat helyes-e vagy pontos-e, akkor a rendőrségi adatkezelő szerv az adatot nem helyesbíti, csak megjelöli, azaz jelzi, hogy azt az érintett kifogásolta, de nem biztos, hogy helytelen. Az adatkezelő a kérés hitelességének megerősítését követően, indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti a pontatlan személyes adatokat, illetve kiegészíti a kérelemmel érintett adatokat. A helyesbítésről vagy megjelölésről a rendőrségi adatkezelő szerv az érintettet értesíti.

Az adat törlésének, zárolásának kérése esetén az érintett kérheti adatainak törlését, ami azt jelenti, hogy a rendőri adatot kezelő szerv köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha:

- a személyes adatokat jogellenesen kezelték

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amiért kezelték,
- ha az érintett hozzájárulásán alapult az adatok kezelése és azt visszavonta, és más jogalap az adatok további kezelését nem teszi jogszerűvé,
- a rendőrségi szerv számára az adatok törlését előíró jogszabály ilyen kötelezettséget állapít meg, és annak még nem tett eleget.

Olyan adatnak a törlését vagy zárolását azonban a rendőrségi adatkezelő szerv nem végezheti el, aminek a kezelésére közhatalom gyakorlása, jogi kötelezettsége teljesítése keretében van szükség, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez kezel. Ezt az adatot ugyanis kötelező használni, nyilvántartania. A törlésről vagy zárolásról a rendőrségi adatkezelő szerv az érintettet tájékoztatja.

Kérheti az adatkezelés korlátozását, amelynek az adatkezelő akkor tesz eleget, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze 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 tiltakozik az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokaival elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben).

Ha az adat korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat 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 lehet kezelni. A rendőrségi adatkezelő szerv az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja az érintettet.

Jogosult arra is, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor **tiltakozzon** személyes adatainak a rendőrségi adatkezelő szervre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett, feladata végrehajtásához szükséges adatok kezelése, valamint a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést 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.

Amennyiben az érintett úgy ítéli meg, hogy az adatkezelés a GDPR vagy az Infotv. rendelkezéseibe ütközik, illetve sérelmesnek véli azt, ahogy a rendőrségi adatkezelő szerv a személyes adatait kezeli, akkor javasoljuk, hogy először a rendőrségi adatkezelő szervet keresse meg panaszával. A panasz minden esetben kivizsgálásra kerül.

Ha a panasz ellenére továbbra is sérelmezi azt, ahogy a rendőrségi adatkezelő szerv kezeli az adatait, vagy közvetlenül hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor

22/c, postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5. E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu).

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) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújtja-e be keresetét.

A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso> oldalon.