



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 pótdíjazási¹, valamint a megtett úttal arányos elektronikus útdíjszedési rendszer (a továbbiakban: „UD rendszer”) útdíjszedői, útdíjellenőrzés-támogatói, valamint egyetemes útdíjszolgálati² 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 a használati díj megfizetése ellenében használható autópályákról, autótutakról, főutakról és azok díjáról szóló 45/2020. (XI. 28.) ITM rendelet („Díjrendelet”) alapján

² | az autópályák, autótutak 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
rendszer szám	Ügyfélpanasz elintézése, illetve szóbeli kommunikáció az ügyféllel, a Díjrendelet szerinti szolgáltatásnyújtás, pótdíjjal kapcsolatos ügyintézés (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) bek.; Díjrendelet 14-15. §-ai szerinti pótdíj-maximalizálás, a pótdíj éves matricavásárlással történő rendezése (16. §) és egyéb, az Adatkezelő által az ügyfél számára a Díjrendelet 18-19. §-ai alapján elvégezhető szolgáltatások elvégzése)	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek.)
Ügyfél neve, lakcíme, anyja neve	Ügyfélpanasz elintézése, illetve szóbeli kommunikáció az ügyféllel, a Díjrendelet szerinti szolgáltatásnyújtás, pótdíjjal kapcsolatos ügyintézés és ehhez kapcsolódó telefonos azonosítás (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) és (5) bek.; Díjrendelet 14-15. §-ai szerinti pótdíj-maximalizálás, a pótdíj éves matricavásárlással történő rendezése (16. §) és egyéb, az Adatkezelő által az ügyfél számára a Díjrendelet 18-19. §-ai alapján elvégezhető szolgáltatások elvégzése)	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, illetve szóbeli kommunikáció az ügyféllel, a Díjrendelet szerinti szolgáltatásnyújtás, pótdíjjal kapcsolatos ügyintézés (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) és (5) bek.; Díjrendelet 14-15. §-ai szerinti pótdíj-maximalizálás, a pótdíj éves matricavásárlással történő rendezése (16. §) és egyéb, az Adatkezelő által az ügyfél számára a Díjrendelet 18-19. §-ai alapján elvégezhető szolgáltatások elvégzése)	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek.)



Ezen adatokat a NÚSZ Zrt. az ügyfélpanaszok intézésének, illetve az ügyfélkommunikációnak a fogyasztóvédelmi előírásoknak és a Díjrendeletnek való megfelelése, a telefonáló azonosítása, továbbá a hatékony és ügyfélbarát ügyintézés megvalósítása céljából kezeli. A személyes adatok rögzítése az Ügyféllel történt beszélgetés Hangrögzítésével történik. A telefonáló azonosítása olyan adatok alapján történik, amelyek az Adatkezelőnél az ügyel kapcsolatban már rendelkezésre állnak.

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:

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

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége:

dpo@nemzetiutdij.hu,

tel.: +36 1 4368 000

További, az adatvédelmi tisztviselőre vonatkozó információkról a www.nemzetiutdij.hu/Adatvedelem menüpont alatt vagy személyesen, ügyfélszolgálati munkatársunktól tájékozódhat.

V. Önnek, mint Ügyfélnek az alábbi jogai vannak az Adatkezeléssel kapcsolatban:

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 hangfelvételtől készült másola-



tot 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 azonosító-számról 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 jog-szerűtlenül 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 adatállományok 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) 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, 2021. március 2. napján

Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.