

TÁJÉKOZTATÓ SZEMÉLYES ADATKEZELÉSRŐL A NÚSZ ZRT. SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁT IGÉNYBEVEVŐK RÉSZÉRE

Tisztelt Ügyfelünk!

Jelen tájékoztató célja, hogy kellően részletes és érthető tájékoztatást nyújtson a NÚSZ Zrt. személyes ügyfélszolgálati irodáinak szolgáltatásait 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 személyes 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 útdíjszolgálatói² feladatainak Magyar Állam javára történő ellátására.

A NÚSZ Zrt. e tevékenységének ellátása során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fogyasztóvédelmi törvény”) előírásainak megfelelően személyes ügyfélszolgálatot működtet az ügyfélpanaszok kezelése és általános, az úthasználati jogosultsággal kapcsolatos ügyintézés céljából (a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységéről bővebben itt olvashat: https://nemzetiutdij.hu/customer_services/index).

A NÚSZ Zrt. az Adatkezelés 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. személyes ügyfélszolgálatát felvilágosítás kérése, az úthasználattal kapcsolatos ügyintézés 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, autópályákról, főutakról és azok díjáról szóló 45/2020. (XI. 28.) ITM rendelet („Díjrendelet”) alapján

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

Hangrögzítés: a személyes ügyfélszolgálaton tett szóbeli panasz, illetve a NÚSZ Zrt. és az Ügyfél közötti, úthasználati jogosultsággal kapcsolatos ügyintézással, tájékoztatással kapcsolatos szóbeli kommunikáció rögzítése a NÚSZ Zrt. által használt, zárt, biztonságos rendszerben.

Kamerás megfigyelés: a személyes ügyfélszolgálat ügyfélterében vagyonvédelmi és biztonsági okokból elhelyezett – nem élőképes, hangot nem rögzítő – térfelügyelő kamera által készített felvétel, amely alkalmas arra, hogy az azon szereplő természetes személy a képmása alapján beazonosításra kerüljön. A kamerás megfigyelésről szóló részletes tájékoztató a jelen adatkezelési/adatvédelmi tájékoztató elválaszthatatlan mellékletét képezi.

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

Személyes adat megnevezése	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
rendszer szám	Ügyfélpanasz és pótdíj-ügyintézés, Díjrendelet szerinti szolgáltatásnyújtás, illetve szóbeli kommunikáció az ügyféllel (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) bek.; a 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), a Hangrögzítés alkalmazását az Adatkezelő és az Ügyfél érdekmérlegelési teszttel alátámasztott jogos érdeke indokolja	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek., illetve Ptk. 6:22. § szerinti, polgári jogi igényre vonatkozó általános elévülési időtartam)
Ügyfél neve, lakcíme, aláírása	Ügyfélpanasz és pótdíj-ügyintézés, Díjrendelet szerinti szolgáltatásnyújtás, illetve szóbeli kommunikáció az ügyféllel (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) bek., valamint (5) bek. a) és e) pont; a 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) a Hangrögzítés alkalmazását az Adatkezelő és az Ügyfél érdekmérlegelési teszttel alátámasztott jogos érdeke indokolja	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek., illetve Ptk. 6:22. § szerinti, polgári jogi igényre vonatkozó általános elévülési időtartam)
Ügyfél képmása	személy- és vagyonvédelem az adatkezelő nyilvánosság számára nyitva álló ügyintézését szolgáló helyiségekben (GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja szerinti jogos érdek, illetve az az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) 5. § (1) bek. c) pontja szerinti érdek (az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárítása vagy megelőzése), érdekmérlegelési teszttel alátámasztva, mely elérhető a nemzetiutdij.hu/Adatvedelem menüpont alatt vagy papír alapon a NÚSZ Zrt. személyes ügyfélszolgálatain	15 munkanap, kivéve, ha az érintett a felvétel zárolását kéri
valamennyi egyéb személyes adatnak tekinthető adat, amelyet az Ügyfél a panasz-ügyintézés, illetve a NÚSZ Zrt.-vel történő személyes kommunikáció során önként a NÚSZ Zrt. rendelkezésére bocsát	Ügyfélpanasz és pótdíj-maximalizálás elintézése (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) bek. és (5) bek. c) pont, a 36/2007. (III.26.) GKM rendelet 7/A. § (12) bek. szerinti pótdíj-maximalizálás) a Hangrögzítés alkalmazását az Adatkezelő és az Ügyfél érdekmérlegelési teszttel alátámasztott jogos érdeke indokolja	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek., illetve Ptk. 6:22. § szerinti, polgári jogi igényre vonatkozó általános elévülési időtartam)

Ezen adatokat – a képmás kivételével – a NÚSZ Zrt. az ügyfélpanaszok intézésének, illetve az ügyfélkommunikációnak a fogyasztóvédelmi előírásoknak és a Díjrendeletnek való megfelelése, továbbá a hatékony és ügyfélbarát ügyintézés megvalósítása céljából kezeli. A személyes adatok rögzítése az Ügyféllel történt beszélgetés Hangrögzítésével történik, a NÚSZ Zrt. és az Ügyfél Hangrögzítéshez fűződő jogos érdekeit alátámasztó érdekmérlegelési teszt alapján, mely elérhető a [nemzetiutdij.hu/Adatvédelem](http://nemzetiutdij.hu/Adatvedelem) menüpont alatt, vagy az ügyintézés megkezdése előtt elkérhető a NÚSZ Zrt. személyes ügyintéző munkatársától.

Jegyzőkönyv felvételére az Ügyfél kifejezett kérése esetén kerül sor.

IV. Az Adatkezelésbe az Adatkezelő részéről bevont személyek:

Adatkezelésre a NÚSZ Zrt. személyes ügyfélszolgálati munkatársai és a személyes ügyfélszolgálati terület vezetői jogosultak. 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/Adatvédelem](http://www.nemzetiutdij.hu/Adatvedelem) menüpont alatt vagy személyesen, ügyfélszolgálati munkatársunktól tájékozódhat.

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

- Tájékoztatáshoz való jog.** A GDPR 15. cikk (1) bekezdésének és az Info tv. 14. §-ának 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.
- Másolat kéréséhez való jog.** A GDPR 15. cikk (3)-(4) bekezdése és az Info tv. 14. §-a 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.

Hangfelvétel rögzítése esetén a NÚSZ Zrt. az Ön kérésére 30 napon belül díjmentesen biztosítja ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását előre egyeztetett időpontban, illetve hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. Amennyiben Ön kéri, a NÚSZ Zrt. a hangfelvételtől 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.

Olyan panaszügyintézés esetén, melynek kapcsán az ügyintézésről jegyzőkönyv is felvételre került, a jegyzőkönyv egyik példányát munkatársunk átadja Önnek.

Ügyfél képmása körében, az ügyféltérben elhelyezett kamera felvétele tekintetében az érintett kérheti a felvételek zárolását (korlátozását), ehhez elég jogos érdekére hivatkozni, és ezt nem kell igazolnia. Az érintett ezen jogos érdeke nemcsak a hatósághoz fordulás lehet. A zárolt felvétel 30 napon túl is tárolható. Ha az érintett másolatot is kér a felvételtől, ennek okát nem kell megjelölnie.

3. **Helyesbítéshez való jog.** A GDPR 16. cikke és az Info tv. 14. §-a 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 jogszertlenül 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: Budapest, 2020. december 1.

Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.