

Adatkezelési tájékoztató

a NAV Infóvonal ügyfeleinek, a beszélgetések rögzítéséhez kapcsolódó adatkezelésről

1. Az adatkezelő és adatfeldolgozó megnevezése

Adatkezelő: Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)

Székhely: 1054 Budapest, Széchenyi utca 2.

Postacím: 1373 Budapest, Pf. 561.

E-mail: **nav_kozpont@nav.gov.hu**

Telefon: +36 (1) 428-5100

Adatfeldolgozó: Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (NISZ Zrt.)

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.

E-mail: info@nisz.hu

Telefon: 459-4200

Adatvédelmi tisztviselő: dr. Balaska Andrea (ki.szszf@nav.gov.hu)

2. Az adatkezelés jogalapja

2.1. 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR) 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján az ügyfélszolgálati beszélgetések kötelező rögzítése a NAV-ra, mint adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja alapján az adatkezelés a NAV-ra, mint adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat, az ügyfelek tájékoztatásának végrehajtásához szükséges;

2.2. Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény 124. § (5) bekezdése, mely szerint: *Az állami adó- és vámhatóság a telefonos ügyféltájékoztató és ügyintéző rendszerben folytatott beszélgetést elektronikusan adathordozóra rögzíti, és annak anyagát az adó megállapításához való jog, illetve ha az hosszabb, akkor az adó végrehajtásához való jog elévüléséig, illetve a folyamatban levő bírósági eljárás befejezéséig megőrzi. Az adózó vagy képviselője kérelme alapján az általa folytatott, e bekezdés szerint megőrzött telefonbeszélgetéseit meghallgathatja, valamint azokról másolatot kérhet.*

3. Adatkezelési tevékenységek

3.1. Ügyfelekkel folytatott beszélgetés rögzítése.

4. A kezelt adatok célja, köre és időtartama

4.1.

Az adatkezelés célja	Kezelt adatok
Az ügyfelekkel folytatott beszélgetés rögzítésének célja az érintetti jogok biztosítása, az esetleges panaszok kivizsgálása	Hangfelvétel, annak ügynevezett metaadatai: hívásirány, hívás időpontja, hívó fél telefonszáma, hívott szám, választott menüpont, ügyintéző azonosítója, hívás egyedi azonosítószáma, vonalat bontó fél. Konkrét ügy azonosított ügyfél általi intézése esetén továbbá az érintett adóazonosító jelét, valamint képviseleti eljárás esetén a képviseleti joggal rendelkező érintett adóazonosító jelét.

4.3. Az adatkezelés időtartama

A NAV az ügyfelekkel folytatott beszélgetést az adó megállapításához való jog, illetve ha az hosszabb, akkor az adó végrehajtásához való jog elévüléséig, illetve a folyamatban levő bírósági eljárás befejezéséig őrzi meg.

5. Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések

5.1. Az adatokhoz való hozzáférés és az adattovábbítás

A személyes adatokhoz kizárólag a NAV, mint adatkezelő alkalmazottai férhetnek hozzá. Minden, a rendszerben zajló művelet naplózott és visszakereshető.

Szerepkör	Jogosultság/konfiguráció
UserAdmin	Operátor/Supervisor felvétele Operátor/Supervisor adatok módosítása Operátor/Supervisor terminálása

Supervisor	Hangok keresése Hangok visszahallgatása Hangok letöltése Saját hangok keresése Saját hangok visszahallgatása Saját hangok letöltése
Panaszkezelő	Hangok keresése Hangok visszahallgatása Hangok letöltése Hangok törlése (deleted flag) Saját hangok keresése Saját hangok visszahallgatása Saját hangok letöltése
Szakértő	Hangok keresése Hangok visszahallgatása Hangok letöltése
Agent	Privát megjegyzés létrehozása Privát megjegyzés törlése Hang visszajátszás Saját interakciók visszakeresése Publikus megjegyzések megtekintése Riport futtatása

A NAV kizárólag jogszabályban meghatározott módon és célból adja át az általa kezelt személyes adatokat más szervek, személyek részére. A NAV kizárólag a rögzített hanganyagot vagy annak leiratát jogosult és kötelezett továbbítani.

5.2. Adatbiztonsági intézkedések

A rögzített személyes adatokat a NAV az adatfeldolgozója szerverein tárolja. A személyes adatok tárolásához a NAV más szolgáltatását nem veszi igénybe, adatfeldolgozóként a NISZ Zrt-t bízza meg. A NAV megfelelő informatikai, technikai és személyi intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az általa kezelt személyes adatokat védje – többek között – a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen.

Minden művelet, ami a rendszeren belül történt, visszakereshető. A rendszer minden olyan műveletet naplóz, amelyet felhasználó kezdeményezett. A naplózás (Felhasználói szintű loggolás) során eltárolja, hogy ki változtatott, mikor változtatott, mit változtatott, és mi lett az új érték.

6. Az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogok

6.1. A hozzáféréshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül a NAV-tól írásban tájékoztatást kérjen arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy megismerje azt, hogy

- a NAV
 - milyen személyes adatait;
 - milyen jogalapon;
 - milyen adatkezelési céllal;
 - mennyi ideig kezeli; továbbá, hogy
- a NAV kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait;
- milyen forrásból származnak a személyes adatai (amennyiben nem az érintett bocsátotta azokat a NAV rendelkezésére);

A hozzáféréshez való jog gyakorlása keretében jogosult arra, hogy a beszélgetésről másolatot kérjen. Konkrét ügyet intéző, azonosított ügyfél esetén adóazonosító jelének megadásával, általános tájékoztatást igénylő ügyfél esetén a rögzített hívás során használt telefonszámának és a hívás időpontjának (nap, óra, perc) megadásával kérhet másolatot a beszélgetésről.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az érintett jogainak védelme érdekében a NAV köteles meggyőződni az érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának egyezéséről, ennek érdekében a tájékoztatás az érintett személyének azonosításához kötött.

6.2. A helyesbítéshez való jog

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül írásban kérheti, hogy a NAV módosítsa, aktualizálja valamely személyes adatát.

6.3. A törléshez való jog

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti a NAV-tól személyes adatainak törlését.

A törlési kérelmet a NAV abban az esetben utasítja el, ha továbbra is rendelkezik jogalappal az adatok további tárolására, felhasználására. Ilyen például az, ha felvétel törlésére jogszabályi rendelkezés nem ad lehetőséget.

6.4. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait a NAV zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A zárolás addig tart, amíg az érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását.

Az adat zárolását kérheti az érintett például abban az esetben, ha az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy az adatokat a NAV ne törölje. Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig a NAV tovább tárolja a személyes adatot, ezt követően törli.

6.5. A tiltakozáshoz való jog

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint a NAV a személyes adatát a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben a NAV-nak kell igazolnia, hogy a személyes adat kezelését olyan jogszerű okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

7. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítés

Ha az érintett úgy ítéli meg, hogy a NAV a személyes adatainak kezelése során megsértette a hatályos adatvédelmi követelményeket, akkor

- panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11 postacím: 1374 Budapest, Pf. 603.; E-mail: **ugyfelszolgalat@naih.hu**, honlap: **www.naih.hu**), vagy
- lehetősége van adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye vagy a tartózkodási helye, illetve a NAV székhelye szerint illetékes törvényszéknél nyújtja-e be keresetét. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a **<https://birosag.hu/birosag-kereso>** oldalon. A NAV székhelye szerint a perre a Fővárosi Törvényszék rendelkezik illetékességgel.