Ügyiratszám: 699/K/2008-3

[...] részére

Tisztelt [...]!

Megkaptam beadványát, melyben egyes cégek telefonos ügyfélszolgálatának eljárást kifogásolja. Az ügyben a következő tájékoztatást adom:

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 2. § 1. pontja szerint személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Továbbá a 3. § (1) bekezdése alapján személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli.

A telefonbeszélgetések rögzítéséről nem rendelkezik külön törvény, így az csak az érintett hozzájárulásával történhet. Az Avtv. 2. § 6. pontja szerint a hozzájárulás az érintett kívánságának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul. Ezért a beszélgetés megkezdésekor a hívást kezdeményező ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a beszélgetés hanganyagát rögzítik. Ezzel a tájékoztatással annak lehetőségét kell megteremteni, hogy az ügyfél eldönthesse: hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetését rögzítsék, vagy személyesen kívánja az ügyfélszolgálati helyiséget felkeresni. Emellett álláspontom szerint az ügyfélszolgálatoknak rendelkezésre kell bocsátaniuk az ügyfél számára egy olyan telefonszámot is, ahol a lezajlott beszélgetésekről nem készül hangfelvétel. Amennyiben az ügyfélszolgálat nem kínál fel olyan telefonszámot, ahol a kezdeményezett hívásokat nem rögzítik, biztosítani kell annak lehetőségét, hogy az ügyfél személyesen is választ kaphasson kérdéseire. A rögzített hanganyag mindkét fél által hozzáférhető és felhasználható kell, hogy legyen, amennyiben annak bizonyítása válik szükségesé, hogy mi hangzott el a rögzített beszélgetés során. Ha rögzítik a beszélgetést, az ügyfél számára biztosítani kell, hogy az általa kezdeményezett, és hozzájárulásával készített hangfelvétellel rendelkezhessen. A különböző ügyfélszolgálatok eltérő gyakorlatot alakítottak ki az ügyfél rendelkezési jogának biztosítására. Van olyan ügyfélszolgálat, ahol magát a hangfelvételt adják ki az érintettnek, és van olyan ügyfélszolgálat is, ahol az érintett kérelmére a beszélgetésről készített jegyzőkönyvet bocsátják rendelkezésre.

Ha a fenti feltételeknek nem felel meg a telefonos ügyfélszolgálatot működtető cég eljárás, akkor ez a személyes adatok védelme szempontjából jogellenes tevékenységnek minősül.

Amennyiben kívánja, hogy az ügyben az Adatvédelmi Biztos Irodája vizsgálatot folytasson le, kérem, nevezze meg az érintett cégeket.

A személyes adatok védelmével és a közérdekű adatok nyilvánosságával kapcsolatos kérdéseivel kérem a jövőben is forduljon hozzám bizalommal.

Budapest, 2008. május 30.

Üdvözlettel,

Az adatvédelmi biztos jogkörében eljárva:

Dr. Szabó Máté

az állampolgári jogok országgyűlési biztosa