Ügyszám: 213/H/2009.

Állásfoglalás a telefonos ügyfélszolgálatok által rögzített hangfelvételekkel kapcsolatban

Az elmúlt időszakban számos állampolgári panasz, illetve kérdés érkezett az Adatvédelmi Biztos Irodájához a telefonos ügyfélszolgálatok azon gyakorlatával kapcsolatban, mely szerint a beérkező hívásokat rögzítik. A kérdések és panaszok száma szükségszerűvé és indokolttá teszi, hogy a tárgyban az alábbi, összefoglaló jellegű állásfoglalást tegyem közzé.

Hangrögzítés

Bankok, távközlési illetve közüzemi szolgáltatatók által működtetett telefonos ügyfélszolgálatoknál elterjedt gyakorlat, hogy a betelefonáló ügyfelet gépi hang tájékoztatja a hívás rögzítéséről. A leggyakrabban előforduló kérdés, hogy jogszerűnek tekinthető-e, hogy hangfelvételt készítenek az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésekről.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv. vagy adatvédelmi törvény) 2. § 1. pontja értelmében 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. Az emberi hang, amennyiben az természetes személlyel összefüggésbe hozható, az adatvédelmi törvény által védett személyes adat. Az Avtv. 3. § (1) bekezdése értelmében hangfelvétel készítése és tárolása adatkezelésnek minősül. A hangfelvétellel kapcsolatos műveletek során az adatkezelőnek különös körültekintéssel kell eljárnia, hiszen az emberi hang elemzéséből meghatározott technikai módszerekkel az érintettre vonatkozó további következtetéseket lehet levonni.

Az adatkezelés akkor tekinthető jogszerűnek, ha arra törvény ad felhatalmazást, vagy ahhoz az érintett hozzájárul [Avtv. 3. § (1) bekezdés].

Ilyen felhatalmazás található az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben, amelynek 141. § (1) bekezdése az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelezettségévé teszi, hogy a hibabejelentéseket hangfelvétellel vagy elektronikus úton rögzítsék, és azt legalább egy évig megőrizzék.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2008. szeptember 1-jén hatályba lépett módosítása a hatékonyabb fogyasztói jog- és igényérvényesítés érdekében állapít meg az ügyfélszolgálatok működésére vonatkozó szabályokat. E törvény 17/B. §-a úgy rendelkezik, hogy a közüzemi, a pénzügyi, a biztosítási, illetve a foglalkoztatói nyugdíj szolgáltató intézmény és egyéb vállalkozás az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt köteles hangfelvétellel rögzíteni, és a felvételt öt évig megőrizni.

Törvényi felhatalmazás hiányában az érintett hozzájárulása akkor tekinthető az adatkezelés jogalapjának, ha az önkéntes, megfelelő tájékoztatáson alapul, és az érintett félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez [Avtv. 2. §. 6. pont]. Ezért a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy a beszélgetés hanganyagát rögzítik, valamint arról, hogy az adatkezelő honlapján vagy ügyfélszolgálati helyiségeiben megismerheti a telefonos ügyfélszolgálatok által rögzített beszélgetésekre vonatkozó részletes szabályokat: mi az adatkezelés célja, jogalapja, időtartama, valamint milyen feltételek mellett kezelik az adatokat. Ezzel a tájékoztatással annak lehetőségét kell megteremteni, hogy az ügyfél információs önrendelkezési jogával élve eldönthesse: hozzájárul-e ahhoz, hogy az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetését rögzítsék, vagyis személyes adatait kezeljék. Az önkéntes hozzájárulás akkor tekinthető biztosítottnak, amennyiben a szolgáltató megteremti annak lehetőségét, hogy az ügyfél a rögzítés nélküli beszélgetést válassza, vagy az adott problémával kapcsolatban személyesen lépjen

kapcsolatba az ügyfélszolgálattal, s mindezen lehetőségekről az ügyfelet megfelelően tájékoztatja.

A rögzítés célja

A jogszerű adatkezelésnek szükséges, de nem elégséges feltétele az érintett hozzájárulásának beszerzése vagy a törvényi felhatalmazás. Az adatkezelésnek ugyanis mindvégig meg kell felelnie a célhoz kötöttség követelményének, amely szerint személyes adatot kezelni csak valamely jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelés célját úgy kell meghatározni, hogy abból egyértelműen felismerhető legyen mind a hívó, mind a hívott fél érdeke. Az adatalany számára mindvégig nyilvánvalónak kell lennie, hogy személyes adatait milyen célból kezelik, vagyis az adatkezelés mely jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében nélkülözhetetlen.

Pénzintézetek estében például törvényes cél, ha a telebank rendszerben az ügyleti megbízást tartalmazó hívást a bank rögzíti annak érdekében, hogy az ügyfél kérelme dokumentálható legyen.

További követelmény, hogy a cél jól körülhatárolt legyen. E kívánalomnak nem tesz eleget sem a meglehetősen homályosan megfogalmazott *„minőségbiztosítási cél”*, sem az adatkezelők által gyakran megjelölt *„oktatási cél”*, amely a hívások rögzítése nélkül is megvalósítható.

Abban az esetben, ha az adatkezelő az eredetitől eltérő célra kívánja a hangfelvételt használni, akkor ahhoz szintén törvényi felhatalmazás vagy az érintett külön e célra vonatkozó, kifejezett hozzájárulása szükséges.

Ügyfél jogai

Az érintettel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt mindkét félnek joga van megismerni, ezért az ügyfél számára biztosítani kell, hogy erre vonatkozó kérése esetén a hangfelvételt visszahallgathassa, illetve arról másolati példányt kapjon. Ennek teljesítésére az ügyfélszolgálatot működtető szolgáltatónak 30 napja van. A másolatot ingyenesen kell az ügyfél rendelkezésére bocsátani, ha a folyó évben az adott hívásra nézve azonos kérelmet még nem nyújtott be az érintett adatkezelőhöz [Avtv. 12. § (3) bekezdés].

Az információs önrendelkezési jogból fakadóan ugyanakkor az ügyfél maga is készíthet felvételt a telefonbeszélgetésről. Az ügyfél az adatkezelés során az adatkezelővel szemben támasztott követelményeknek megfelelően köteles eljárni. A hangfelvételt kizárólag az eredetileg meghatározott cél érdekében lehet felhasználni, és azt illetéktelen harmadik személynek nem lehet átadni. A tisztességes és törvényes adatkezelés követelményébe ütközik az adatkezelő magatartása, ha a hanganyagot bármilyen módon manipulálja.

Hangsúlyozni kívánom, hogy nem az ügyfélszolgálatot működtető társaság hivatott megítélni, hogy indokolt-e a hangfelvételnek az érintett általi felhasználása, vagyis kérelem esetén az adatkezelő mérlegelés nélkül köteles kiadni az érintettel folytatott beszélgetés felvételét, és a hanganyag másolata nem helyettesíthető a telefonbeszélgetésről készített jegyzőkönyvvel. Ismeretes, hogy léteznek olyan informatikai megoldások, amelyekkel egy hangfájl tartalom- illetve másolásvédelme biztosítható. Álláspontom szerint az adatkezelő jogszerűen jár el, ha az érintett kérésére a kérdéses hangfelvételt védelemmel, tanúsítvánnyal vagy elektronikus aláírással ellátva bocsátja az érintett rendelkezésére, amely az esetleges későbbi manipulációt kimutathatóvá teszi.

Ügyfélszolgálatot működtető adatkezelő kötelezettségei

A telefonos ügyfélszolgálatot működtető adatkezelők a hívások rögzítésével adatkezelőkké válnak, így felelősek az érintettek – fentiekben ismertetett – információs önrendelkezési jogának biztosításáért, valamint az adatbiztonsági követelmények teljesítéséért.

Minthogy az Avtv. értelmében személyes adatot, így hangfelvételt kezelni csak a cél megvalósulásához szükséges ideig és mértékben lehet, a szolgáltató kizárólag a jogszabály által előírt, illetve az előfizetői szerződésből eredő igények teljesítéséhez szükséges ideig kezelheti a hangfelvételeket. Ezt követően a rögzített adatállományt – beleértve minden biztonsági másolatot is – törölni kell. Az érintett információs önrendelkezési jogából fakadó igényeit szintén a tárolási időn belül kell az adatkezelőnek teljesíteni.

Az adatkezelő köteles gondoskodni továbbá az adatok biztonságáról, és a technikai adatvédelem követelményeinek megtartásáról. Az Avtv. 10. § (2) bekezdés értelmében a rögzített hangfelvételeket megfelelő technikai-informatikai eszközökkel védeni kell a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen. Értelemszerűen kell alkalmazni a banktitok védelmére vonatkozó szabályokat a tárolt hangfelvételekre is, különös tekintettel a felvételekhez történő hozzáférés szabályainak rögzítése során. Mindazonáltal az érintett jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat, és a jogellenes adatkezeléssel, valamint az adatbiztonsági szabályok megszegésével okozott károkért az adatkezelő kártérítési felelősséggel tartozik (Avtv. 17. § -18. §).

A telefonos ügyfélszolgálatok menürendszerét úgy kell kialakítani, hogy az ügyfelek számára egyértelműen különválasztható legyen a rögzített, illetve a rögzítést nem igénylő hívások köre. A telefonbeszélgetés megkezdése előtt közölni kell, ha a rögzítés kötelező, és meg kell jelölni az azt elrendelő jogszabályt is. Az érintettet egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, az érintett jogairól és kötelességeiről. A tájékoztatás biztosítható az adatkezelő honlapján vagy ügyfélszolgálati helyiségeiben megismerhető részletes tájékoztatóra való utalással is. Abban az esetben, ha jogszabály nem rendeli el a hívás rögzítését, biztosítani kell az ügyfelek számára a rögzítés nélküli hívások kezdeményezését.

Budapest, 2009. március 31.

Dr. Jóri András