A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság telefonos ügyfélszolgálatán rögzített hangfelvétel visszahallgatásának vagy másolat biztosításának igénylése

Alulírott ……(teljes név olvashatóan) a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény 18. § (4) bekezdésére[1] és az ott hivatkozott, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdésének[2] rendelkezéseire figyelemmel kérem a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) telefonos ügyfélszolgálatával folytatott telefonhívás:

[ ] hangfelvételének Hatóság ügyfélszolgálatán történő visszahallgatását

vagy

[ ] hangfelvételéről másolat küldését.

A hívásom azonosításához szükséges adatok hívószám kijelzéssel kezdeményezett hívás esetén:

- **a telefonszám, amelyről a Hatóságot hívta : +…….–…….–……..**
- **a hívás időpontja: 20…..év ……..hónap ……. nap, ……óra ……perc**
- **a beszélgetés tárgya:**

A hívásom azonosításához szükséges adatok hívószám kijelzés tiltásával indított hívás esetén:

- **a hívás időpontja: 20…..év ……..hónap ……. nap, ……óra ……perc**
- **a beszélgetés tárgya:**

A hangfelvétel másolatát / a visszahallgatásra biztosított időpontokat:

[ ] **e-mail útján** kérem megküldeni a következő címre: ……

[ ] **a személyes tárhelyemre** (ügyfélkapumra/DÁP alkalmazásba) kérem megküldeni, ehhez teljes nevem, születési nevem, születési hely és idő, anyja neve: ……...

[ ] **személyesen szeretném átvenni** a Hatóság ügyfélszolgálatán (időpont egyeztetés szükséges)

[ ] **postai úton** az alábbi címre kérem postázni: ……..

A Hatóságnak a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységéhez kapcsolódó adatkezeléseire vonatkozó adatkezelési tájékoztatóban foglaltak alapján tudomásom van arról, hogy a felvételek visszahallgatására és/vagy a hangfelvétel másolatára csak a rögzítéstől számított öt éven belül van lehetőségem, továbbá arról, hogy a díjmentes másolat küldésére hangfelvételenként egy alkalommal vagyok jogosult.

A Hatóság a hangfelvétel másolatát jelszóval védetten továbbítja, amely jelszó a telefonhívás időpontja kötőjellel elválasztva (év-hónap-nap).

Kelt: …....., ……év ….....hó ….....nap

……
igénylő aláírása, vagy
törvényes vagy meghatalmazott képviselője saját kezű aláírása
(ha nem e-Papír útján kerül benyújtásra)

[1] Dáp tv. 18. § *„(4) A digitális szolgáltatást biztosító szervezet – önállóan vagy más digitális szolgáltatást biztosító szervezetekkel együttműködve – telefonon és más elektronikus úton is elérhető ügyfélszolgálatot működtet a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó szabályai szerint azzal az eltéréssel, hogy az ügyfélszolgálatnak hetente legalább 40 órában elérhetőnek kell lennie. A 9. § (2) bekezdés a)–i) pontja szerinti szervek külön megállapodás alapján a Kormány rendeletében kijelölt országos telefonos ügyfélszolgálat útján is biztosíthatják az e bekezdés szerinti feladatok ellátását.”*

[2] Fgy. tv. 17/B. § (3) *„(…) Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. (…)”*