

## Adatkezelési tájékoztató a NAK ügyfélszolgálati telefonvonalán keresztül történő beszélgetésekről készült hangfelvételek kezelésével kapcsolatban

Frissítve: 2022.08.30.

### 1. Adatkezelő megnevezése

**Magyar Agrár-, Élelmiszergazdasági és Vidékfejlesztési Kamara (a továbbiakban: NAK)**

Székhely: 1115 Budapest, Bartók Béla út 105-113.

Telefon: +36 80 900 365

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@nak.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nak.hu)

Honlap: <https://www.nak.hu/>

### 2. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége

Adatvédelmi tisztviselő e-mail címe: [adatvedelem@nak.hu](mailto:adatvedelem@nak.hu)

### 3. A kezelt adatok köre, célja, jogalapja

**3.1. Személyes adat:** az azonosított vagy azonosítható természetes személyre („Önre” vagy „Érintettre”) vonatkozó bármely információ.

**3.2. Jelen adatkezelési tájékoztató kizárólag a NAK ügyfélszolgálatával telefonon folytatott beszélgetés során kezelt személyes adatokra vonatkozik.** Tájékoztatjuk, hogy a NAK személyes adatait egyéb okból is jogosult lehet kezelni.

**Érintettek köre:** azok, akik a NAK-kal a telefonos ügyfélszolgálatán keresztül veszik fel a kapcsolatot, vagy kéri az ügyfélszolgálattól az ebből a célból megadott elérhetőségen visszahívásukat.

#### 3.3. Milyen személyes adatokat kezel a NAK Önről, milyen célból és jogalapon?

Adatai	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja
<b>Az érintett telefonszáma (amennyiben ezt az érintett láthatóvá tette). A hangfelvétel és a beszélgetés során elhangzott információk:</b> az Érintett hangja, vezetékneve, utóneve, egyéb tagi azonosításra alkalmas adat, illetve a megkereséssel kapcsolatos információk, továbbá minden	<p>A hangfelvétel kezelésének a céljai:</p> <p>Amennyiben a beszélgetés során elhangzott kérdés megválaszolása nem az ügyfélszolgálat kompetenciájába tartozik, úgy a hangfelvételek kezelésének célja a kérés változatlan tartalmú felidézése, kizárólag a feltett kérdés írásbeli rögzítése és a kompetens NAK szervezeti egységhez való továbbítása, illetve későbbi megválaszolása.</p> <p>Amennyiben az elhangzott kérdés megválaszolása az ügyfélszolgálat kompetenciájába tartozik vagy a kompetens szervezeti egységtől kapott információk alapján már tud válaszolni, úgy a hangfelvétel kezelésének a célja, hogy a NAK pontos és a</p>	<p>A NAK az Ön által rendelkezésre bocsátott adatokat a közérdekű feladata végrehajtásához szükséges mértékben kezeli a GDPR<sup>1</sup> 6. cikk (1) bekezdés e) pontja alapján.</p> <p>Jogsabályi alapok: Az E-ügyintézési törvény<sup>2</sup> 26. § (3) bekezdése alapján „Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv - önállóan vagy más elektronikus ügyintézészt biztosító szervekkel együttműködve - telefonon és más elektronikus úton is elérhető ügyfélszolgálatot működtet a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó</p>

<sup>1</sup> 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 (a továbbiakban: „GDPR”).

<sup>2</sup> Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény.

<p>olyan információ, amelyet az Érintett közvetlenül bocsát a NAK rendelkezésére a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül.</p>	<p>NAK-ra vonatkozó jogszabályoknak, illetve a NAK Alapszabályában foglaltak szerinti teljeskörű, valós tájékoztatást nyújtson, így ennek körében minőségbiztosítási célból kezeljük a hanganyagot, hogy az Önnek adott tájékoztatás megfelelőségét biztosítsuk, ennek körében pontos, megfelelő, teljeskörű, lényegre törő és udvarias hangvételi tájékoztatást nyújtunk és ezt a jövőben is biztosítani tudjuk.</p> <p>Amennyiben a beszélgetés során vagy a későbbiekben esetleges reklamáció kivizsgálásához szükséges a hangfelvétel, a visszahallgatásával megfelelő módon tudjuk kezelni a felmerülő reklamációt (pl.: tagsági jogviszony, tagdíjfizetés, csekk kiküldés).</p> <p>A feltett kérdések rögzítése segítségével a NAK gyakori kérdések- válaszok összefoglalót készít anonim módon, amely a tagoknak nyújtott tájékoztatást szolgálja.</p> <p>A telefonszám kezelésének céljai: amennyiben az érintett kérdésének megválaszolása nem lehetséges azonnal a tájékoztatás megadása visszahívás keretében, valamint az érintett azonosítása.</p>	<p><i>szabályai szerint azzal az eltéréssel, hogy az ügyfélszolgálatnak hetente legalább 40 órában elérhetőnek kell lennie.”</i></p> <p>NAK törvény<sup>3</sup> (2. Az agrárkamara szolgáltatási közfeladatai című fejezet)16. § (2) bekezdés a) pontja alapján <b>„a kamara tagjai részére térítésmentes alapszolgáltatásként biztosítja a kamarai ügyfélszolgálat igénybevételét”.</b></p> <p>NAK törvény 16. § (1) bekezdése b) pontja alapján <i>„Az agrárkamara szolgáltatási közfeladatai keretében tájékoztatást nyújt a gazdasággal összefüggő magyar és külföldi jogszabályokról, valamint a gazdálkodó szervezetek tevékenységét érintő gazdaságpolitikai döntésekről és intézkedésekről”</i></p> <p>A NAK a NAK törvény 16. § (2) bekezdés a) pontja alapján <i>„A kamara tagjai részére térítésmentes alapszolgáltatásként általános gazdasági és szakmai tájékoztatókat tart.”</i></p> <p>A NAK törvény 16. § (9) bekezdése alapján <i>„Az agrárkamara részt vesz a közösségi forrásból is támogatott tanácsadási, tájékoztatási feladatok ellátásában.”</i></p>
---	---	---

Amennyiben nem kívánja, hogy az ügyfélszolgálattal való telefonbeszélgetése rögzítésre kerüljön: erre az esetre azt javasoljuk, hogy a kérdéseivel, észrevételeivel forduljon falugazdász irodáinkhoz (a falugazdász irodák elérhetőségére, valamint az Önhöz legközelebb eső ügyfélszolgálati iroda elérhetőségére az alábbi linken tud rákeresni: <https://www.nak.hu/kamara/ugyfelszolgalat-es-falugazdaszok>), vagy lépjen velünk kapcsolatba egyéb közzétett elérhetőségeink egyikén, így például e-mailben, postai úton, hivatali kapun vagy e-iroda felületen keresztül.

#### 4. Az adatkezelés időtartama

A NAK a rögzített telefonbeszélgetést a telefonbeszélgetés napjától számított 5 évig kezeli az E-ügyintézési törvény 26. § (3) bekezdése és a Fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján, ezt követően a hangfelvétel automatikusan törlésre kerül.

#### 5. A kezelt személyes adatok köre és forrása, amennyiben azokat nem az érintett bocsátotta rendelkezésére

A NAK kizárólag az Ön által a telefonbeszélgetés során rendelkezésre bocsátott adatokat kezeli.

#### 6. A személyes adatok címzettjei

<sup>3</sup> A Magyar Agrár-, Élelmiszergazdasági és Vidékfejlesztési Kamaráról szóló 2012. évi CXXVI. törvény.

Adatfeldolgozó (az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel, azonban döntési jogosultságot nem kap, csupán az adatkezelő döntéseit hajtja végre):

Adatfeldolgozó a hanganyagok kezelése során:

**ADERTIS Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Kft.** (Székhely:1133 Budapest, Gogol u. 13., Cégjegyzék száma: 01-09-919558) biztosítja a hanganyagok kezelésére szolgáló szoftvert és a szoftver működésének támogatását.

Egyéb címzettek:

A hangfelvételt a NAK erre feljogosított munkavállalói, a telefonbeszélgetésben résztvevő személy, a megfelelő jogosultsággal rendelkező hatóság (pl. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság), illetve bíróság megismerheti.

Egyedi vizsgálat keretében közhatalmi szervek, uniós vagy tagállami joggal összhangban hozzáférhetnek személyes adataihoz, ezen szervek nem minősülnek címzetteknek.

## **7. Jogai gyakorlása**

Adatkezelő az érintetti jogai gyakorlására irányuló kérelmét annak beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 1 hónapon belül teljesíti. A kérelem beérkezésének napja a határidőbe nem számít bele. Adatkezelő szükség esetén, figyelembe véve a kérelem bonyolultságát és a kérelmek számát, az 1 hónapos határidőt további két hónappal meghosszabbíthatja. A határidő meghosszabbításáról a NAK a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet.

Ön az érintetti jogai gyakorlására irányuló kérelmét Adatkezelőhöz címzett, (az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az érintett jogait megfelelően védelme érdekében) az Ön azonosítására alkalmas formában, jogosult benyújtani az 1. pontban jelölt elérhetőségek valamelyikére. Adatkezelő köteles meggyőződni az érintett és a jogával élni kívánó személy személyazonosságának egyezéséről.

## **8. Az Ön adatkezeléshez fűződő jogai**

### **8.1. A hozzáféréshez való jog**

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

- az Adatkezelő milyen személyes adatait;
- milyen jogalapon;
- milyen adatkezelési cél miatt;
- mennyi ideig kezeli; továbbá, hogy
- az Adatkezelő 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 NAK rendelkezésére);
- az Adatkezelő alkalmaz-e automatizált döntéshozatalt, valamint annak logikáját, ideértve a profilalkotást is.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az érintett jogainak védelme érdekében az Adatkezelő köteles meggyőződni az érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának egyezéséről, ennek érdekében a tájékoztatás, az adatokba történő betekintés, illetve azokról másolat kiadása is az érintett személyének azonosításához kötött.

A másolatot a NAK egy alkalommal díjmentesen bocsátja az Érintett rendelkezésére, a kiadásra kerülő beszélgetésben szereplő Ügyfélszolgálaton dolgozó NAK megbízott vagy munkatárs hangja pedig torzítás útján a beszélgetés tartalmának változatlan visszaidézhetősége mellett felismerhetetlenné tételre kerül, valamint a NAK ügyfélszolgálati tevékenységet végző, nevét bemondó munkatárs/megbízott neve kisípolásra kerül, az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó személy személyes adatainak védelméhez fűződő jog biztosítása érdekében.

## **8.2. A helyesbítéshez való jog**

Ön Adatkezelő 1. pontban megadott elérhetőségein keresztül kérheti, hogy Adatkezelő módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja az e-mail címét). Amennyiben Ön hitelt érdemlően igazolni tudja a helyesbített adat pontosságát, a kérését legfeljebb egy hónapon belül teljesítjük, és erről az Önt az Ön által megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti Adatkezelő.

## **8.3. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog**

Ön az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a személyes adatai kezelését az Adatkezelő zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával) amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát (ebben az esetben az Adatkezelő arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg ellenőrzi a személyes adatok pontosságát);
- az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- Ön tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben).

A zárolás addig tart, amíg az érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását.

## **8.4. A tiltakozáshoz való jog**

Ön Adatkezelő 1. pontban megadott elérhetőségein keresztül saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint a NAK a személyes adatát a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben az Adatkezelőnek kell igazolnia, hogy a személyes adat kezelését olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## **8.5. A törléshez való jog**

Az érintett személy az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti Adatkezelőtől a személyes adatainak a törlését, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatra már nincs szükség abból a célból, amely miatt gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- az érintett visszavonta a személyes adatainak kezelésére adott hozzájárulását és az adatkezelésre nincs más jogalap;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

A személyes adat nem törölhető, amennyiben annak kezelésére az alábbi okok miatt szükség van:

- személyes adatok kezelését előíró az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;

- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

**Tájékoztatjuk, hogy amennyiben tiltakozik a hangfelvétel kezelése ellen, akkor amennyiben azt a NAK-nak jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez, illetve a NAK közfeladata ellátásának igazolásához nem szükséges megőriznie, akkor haladéktalanul töröljük.**

### **9. Jogorvoslathoz való jog**

Ha Ön úgy ítéli meg, hogy Adatkezelő a személyes adatainak kezelése során megsértette a hatályos adatvédelmi követelményeket, akkor

- panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9. E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://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 (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím), illetve az Adatkezelő székhelye szerint illetékes törvényszéknél nyújtja-e be keresetét. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso> oldalon. A NAK székhelye szerint a perre a Fővárosi Törvényszék rendelkezik illetékességgel.

### **10. Adatbiztonság**

Az adatkezelési tevékenység során a megadott személyes adatokat, adatállományokat kizárólag az Adatkezelő által arra felhatalmazott személyek ismerhetik meg. Az Adatkezelő munkatársai megtesznek minden biztonsági intézkedést annak érdekében, hogy azokat jogosulatlan személy ne ismerhesse.

Az Adatkezelő informatikai rendszere és hálózata védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések ellen. Az üzemeltető a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik, így az Adatkezelő valamennyi felhasználói számítógépén folyamatosan vírusvédelmi rendszer üzemel. Az internethez kapcsolódó informatikai berendezések, szoftverek, operációs rendszerek, céges e-mail postafiókok, belső hálózati felhasználói fiókok az Adatkezelő tulajdonát képezik. Az adattároló eszközök az Adatkezelő kizárólagos rendelkezése alatt állnak.

### **11. Fogalmak**

Jelen tájékoztatóban használt fogalmak a GDPR szerinti jelentéssel bírnak.

A GDPR elérhető az alábbi címen:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=HU>

### **12. Záró rendelkezések**

Adatkezelő jelen tájékoztató egyoldalú módosításának jogát fenntartja, változás esetén Önt a módosításról <https://www.nak.hu/kamara/adatvedelem> url címen elérhető honlapján tájékoztatja.