

KÖZÖS ÁLLÁSFOGLALÁSA

a telefonos ügyfélszolgálatokon történő hívásrögzítések szabályaival kapcsolatban

Az Adatvédelmi Biztos és a Magyar Energia Hivatal a villamos energia- és földgázelosztási és közüzemi szolgáltatási engedéllyel rendelkező társaságok (továbbiakban: engedélyesek) által működtetett telefonos ügyfélszolgálatokban (Call Center) végzett hívásrögzítések jogszerűségével kapcsolatosan az alábbiakat fogalmazta meg. Az állásfoglalás kiadásának célja a Call Centerek által alkalmazott gyakorlatok egységesítése, valamint a fogyasztók jogainak védelme.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) szerint a hangfelvétel készítése és tárolása adatkezelésnek számít. Az adatkezeléshez az érintett hozzájárulását be kell szerezni. A hozzájárulás megadásának szükségszerű előfeltétele, hogy az ügyfelet tájékoztassák az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítéséről. Ennek elmaradása esetén a beszélgetés hanganyaga jogszerűen nem rögzíthető.

A telefonos ügyfélszolgálatokhoz érkező hívások közül nem indokolt mindegyiket rögzíteni. A hívásrögzítés elmaradhat azokban az esetekben, amikor az ügyfél kizárólag általános, konkrét személyhez nem köthető információkat kér. Elengedhetetlen azonban azoknak a hívásoknak a rögzítése, amelyek az ügyfél, illetve a betelefonáló személy jogához, jogos érdekét érintő kérdéshez kötődnek. A telefonos ügyfélszolgálatok menürendszerét célszerűen úgy javasolt kialakítani, hogy az ügyfelek számára egyértelműen különválasztható legyen a rögzített, illetve a rögzítést nem igénylő hívások köre.

A rögzített hanganyagokat az engedélyeseknek védeniük kell a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen. Amennyiben az engedélyes az említett követelményeket teljesíti, szabadon dönthet arról, hogy milyen adathordozón tárolja a hívások hanganyagát.

A rögzített hívások hanganyagában való keresés lehetőségét technikailag lehetővé kell tenni annak érdekében, hogy egy esetleges jogvita esetén a hangfelvétel visszakereshető legyen. A rögzített hívásokat olyan formában kell tárolni (vagy a hívásokról olyan nyilvántartást kell vezetni), hogy a visszakereséshez elegendő legyen a fogyasztó azonosítójának és a hívás témájának ismerete. Hangsúlyozandó, hogy a hívó személy jogosult megismerni (visszahallgatni) az ügyintézővel folytatott beszélgetésről készült felvételt, illetve a felvételről másolatot kérhet. A másolat kiadásának ingyenesnek kell lennie, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos kérelmet még nem nyújtott be az érintett engedélyeshez [Avtv. 12. § (3) bekezdés].

A rögzített hívások tárolási ideje a célhoz kötött adatkezelés követelménye alapján határozható meg. A kiindulópont az, hogy az adatkezelő csak az érintettel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges ideig kezelheti a hangfelvételeket. A tipikusan határozatlan időre kötött általános közüzemi szerződések esetében a hanganyagokat legkevesebb két éven át szükséges tárolni. Amennyiben az adatkezelés céljára való tekintettel az adatok tárolása már nem szükséges, a felvételeket törölni kell.

Végezetül fel kívánjuk hívni az engedélyesek figyelmét a következőkre:

- a telefonos ügyintézésen túl a papíron, illetve személyesen történő ügyintézés lehetőségét is biztosítani kötelesek a fogyasztók számára,
- mint adatkezelők önálló felelősséggel tartoznak a fent meghatározott követelmények teljesítéséért.

Budapest, 2005. december 8.

Dr. Pétefalvi Attila
Adatvédelmi Biztos

Horváth J. Ferenc
elnök
Magyar Energia Hivatal