

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### a KIFÜ ügyfélszolgálati tevékenység során megvalósuló adatkezelésekről

**Az adatkezelő neve:** Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség

Rövid neve: KIFÜ

Székhely: 1134 Budapest, Váci út 35.

Adószám: 15598316-2-41

Törzsszám: 598316

Statisztikai számjel: 15598316 8411 312 01

Honlap: [www.kifu.gov.hu](http://www.kifu.gov.hu)

E-mail: [info@kifu.gov.hu](mailto:info@kifu.gov.hu)

Telefonszám: +36 1 795 2861

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: [adatvedelem@kifu.gov.hu](mailto:adatvedelem@kifu.gov.hu)

---

#### Az adatkezelésre irányadó jogszabályok:

- Az Európai Parlament és 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 (általános adatvédelmi rendelet), a továbbiakban GDPR
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- 2003. évi C. tv az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: NMHH rendelet)
- 268/2010. (XII.3) Korm.rendelet a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökségről
- 5/2011. (II.3.) Korm.rendelet a Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Programról

Jelen adatkezelési tájékoztató célja, hogy a KIFÜ által nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódóan biztosított ügyfélszolgálati tevékenység során megvalósuló adatkezelésekről tájékoztassa az érintetteket.

#### A tevékenység ismertetése:

A Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség IKT szolgáltatások nyújtásával összefüggésben ügyfélszolgálatot működtet, lehetővé téve az igénybevevő intézmények, valamint a felhasználók számára a szolgáltatás működésével kapcsolatos észrevételek, panaszok bejelentését e-mailben, telefonon, illetve egyes szolgáltatások esetén a felhasználók számára kialakított portálon keresztül, ticket beküldésével.

Ticket alatt értendő: Bármely típusú ügyfélbejelentésből keletkező virtuális jegy (nem csak hiba), amely tartalmazza bejelentés részleteit (bejelentés tartalma és időpontja, bejelentő elérhetősége stb.)

A beérkezett megkeresések feldolgozására, dokumentálására és a hozott intézkedések rögzítésére a KIFÜ **OTRS hibajegykezelő és folyamatkezelő** szolgáltatásmenedzsment szoftvert használ. A beérkezett és feldolgozott ticketek adatai migrálásra kerülnek az igénybevevő intézmények és a nyújtott szolgáltatások nyilvántartására szolgáló **Intézeti Információs Rendszerbe (IIR)**, ahol a név, e-mail cím, valamint a jelzett probléma dátuma és tartalma jelenik meg. A **Dashboard online adminisztratív felületen** a köznevelési ügyfélkör hozzáféréssel rendelkező felhasználói megtekinthetik a szolgáltatásaikkal kapcsolatos információkat és módosítási igényeket, bejelentéseket adhatnak le.

**A hívásrögzítéssel kapcsolatosan a telefonáló az alábbi automata tájékoztatást hallja a hívás fogadását megelőzően:**

Az ügyfélszolgálat telefonos megkeresése esetén az ügyintézés a KIFÜ által szerződötetett üzenetközvetítő szolgáltatást nyújtó partner útján történik, akik a hívásokat rögzítik. Ezen partnerünk a beérkezett hívások és jelzett problémák hatékony kezelése érdekében hozzáférnek a KIFÜ IIR-ben tárolt ügyféléadatbázisához.

*„Üdvözljük! Ön a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség központi ügyfélszolgálati és hibabejelentő számát hívta! Tájékoztatjuk, hogy hívását jogszabályi kötelezettségünk teljesítésére rögzítjük és egy évig megőrizzük. Részletes adatkezelési tájékoztatónkat a honlapunk adatvédelmi felületén találja.”*

Sikertelen hívás esetén a rendszer kijelzi a hívószámot, melyet visszahívás céljából őriz meg a telefonos ügyfélszolgálat a visszahívásig.

**Az adatkezelés célja:** A KIFÜ által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült igények, kérdések, módosításkérések, panaszok, észrevételek kezelése a zavartalan és hatékonyabb szolgáltatás biztosítása érdekében, ezen belül a beérkezett bejelentések hatékony ügyintézése, valamint minőségbiztosítási célból.

**Az adatkezelés jogalapja:** Az adatkezelésre a GDPR 6. cikk c) pontja szerinti adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése érdekében kerül sor. A jogi kötelezettség az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 141. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettség.

**A kezelt adatok köre:** név; telefonszám; e-mailcím; intézmény neve; intézmény címe; végpont azonosító; hívás oka; hang.

**Az érintettek kategóriái:** A KIFÜ ügyfélszolgálatával telefonon, e-mailben, levélben kapcsolatot felvevő természetes személyek.

A KIFÜ IKT-szolgáltatásait igénybevevők, jellemzően a kijelölt kapcsolattartóik útján, de KIFÜ szolgáltatásokkal, projektekkel, a KIFÜ által üzemeltetett alkalmazásokkal (HulladékRadar) összefüggésben az egyes felhasználóknak is lehetőségük van hibabejelentésre.

A felhasználók az adott intézmény pedagógusai, diákjai, rendszergazdái valamint a KIFÜ által üzemeltetett egyes alkalmazások felhasználói lehetnek, akik az adott szolgáltatást használják.

Az igénybevevői kör meghatározása: az 5/2011. (II. 3.) Korm.rend. 5.§ (1) alapján bármely felsőoktatási és köznevelési intézmény, kutató-fejlesztő hely, közgyűjtemény és más oktatási, tudományos és kulturális szervezet, valamint a kormányzati célú hírközlési szolgáltató.

**Az adatkezelés ideje:** Az ügyintézés során felvett adatokat KIFÜ a szolgáltatás nyújtásának idejére, de legalább 3 évig megőrzi (szolgáltatás megszüntetésétől értendően is).

A hangfelvételek az Eht. 121.§ (1) bekezdésére való tekintettel 1 évig kerülnek megőrzésre.

A ticketek beküldésével rögzítésre kerülő adatok fél évenként archiválásra kerülnek a KIFÜ rendszerében. A KIFÜ az adatkezelés szükségességét háromévente felülvizsgálja.

A kijelölt műszaki, technikai kapcsolattartók személyében bekövetkező változások esetén az új kapcsolattartókkal történik a kapcsolattartás, de az IIR-ben a már rögzített ticket adatokban a korábbi kapcsolattartó által használt e-mailcím tárolásra kerülnek a fentiekben meghatározottak szerint.

**Az adatok forrása:** Az érintett

**Az adatkezelés módja:** elektronikus

### Adattovábbítás történik-e: Nem

#### Adatfeldolgozó igénybevétele:

A KIFÜ a telefonos ügyfélszolgálati tevékenység végzésére adatfeldolgozót vesz igénybe üzenetközvetítő szolgáltatás formájában, az adatfeldolgozás keretei szerződésben kerülnek meghatározásra. Ez az adatfeldolgozási tevékenység csak a telefonos megkeresések során megvalósuló adatkezeléseket érinti, a beérkező hívások adatai ticketing formában 10 percen belül, a KIFÜ által meghatározott személyes adatokat is tartalmazó tartalommal kerülnek továbbításra a KIFÜ felé érdemi ügyintézésre. A hívásrögzítés szintén az adatfeldolgozó feladata.

A fentiekén túl a KIFÜ, feladatai megvalósításának érdekében közreműködő szolgáltatókat vesznek igénybe. A közreműködő szolgáltatók a KIFÜ-vel állnak szerződéses kapcsolatban, a szolgáltatás nyújtása kapcsán érkező ticketek megoldása során szükséges lehet az egyes végpontokon helyszíni munkavégzésre (pl. kapcsolat helyszíni kiépítése, eszközök felszerelése, beüzemelése, garanciális, jótállási szolgáltatások stb.), melyhez a ticketben található adatok (kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mailcíme, jelzett hiba, vagy telepítési igény, cím) továbbításra kerülnek a közreműködő szolgáltató számára a szolgáltatás biztosítása, vagy zavartalan nyújtása/hiba elhárítása céljából.

#### Az adatfeldolgozó megnevezése:

Az ügyfélszolgálatra beérkező ticketek feldolgozása kapcsán a KIFÜ az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe:

Adatfeldolgozó	Közreműködés leírása
<b>CallComm Zrt.</b> Székhely: 4400 Nyíregyháza, Derkovits utca 119 Adószám: 25376241-2-15 Cégjegyzékszám: 15-10-040395	0-24 órás hívásfogadási kapacitás biztosítását és telefonos ügyfélszolgálati feladatok elvégzése. Adatfeldolgozó feladata KIFÜ ügyfeleitől érkező adminisztratív és műszaki jellegű hívások élőhangos fogadása, a hívó fél érdemben történő tájékoztatása a megadott kérdéskörökben, a kérések rögzítése és továbbítása KIFÜ felé.
<b>AI-adatfeldolgozó: VCC Live Hungary Kft.</b> Székhely: 1123 Budapest, Nagyenyed utca 8-14. Cégjegyzékszám: 01-09-735941 Adószám: 13452696-2-43	VCC szoftver biztosítása, amely lehetővé teszi a hanghívások rögzítését és tárolását, a munkafolyamatok monitorozását, riportok, statisztikák készítését.
<b>MVM Net Távközlési Szolgáltató Zrt.</b> székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút. 59., cégjegyzékszám: 01-10-047348., adószám: 23843862-2-44	Nyilvános elektromos hírközlési hálózat használat biztosítása kapcsán hibajelzések megoldása a Diákháló Program, továbbá a magyar kutatási és oktatási hálózat hozzáférési hálózata és a kutatói gerinchálózat működtetésével összefüggésben
<b>Magyar Telekom Nyrt.</b> székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36., cégjegyzékszám: 01-10-041928, adószám: 10773381-2-44	Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat hasznosítása a Diákháló Programban
<b>Vodafone Magyarország Zrt.</b> székhely: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6., cégjegyzékszám: 01-10-044159,	Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat hasznosítása a Diákháló Programban

adószám: 11895927-2-44,	
<b>Axian Szolgáltató, Kereskedelmi és Szaktanácsadó Kft.</b> székhely: 8000 Székesfehérvár, Sereg u. I -5. cégjegyzékszám: 07-09-009667 adószám: 13091882-2-07	felügyelt, digitális hozzáférési szolgáltatás igénybevétele
<b>Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt.</b> 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy Zs. E. utca 70. cégjegyzékszám: 06 10 000219 Adószám: 11592277-2-06	Internet szolgáltatás biztosítása A szolgáltatás nyújtása kapcsán helyszíni hibaelhárítás
<b>Invitech ICT Services Kft.</b> székhely: 2040 Budaörs, Edison utca 4. cégjegyzékszám: 13 09 190552 adószám: 25836965-2-13	hálózati szolgáltatások biztosítása (internet)
<b>Antenna Hungária Magyar Műsorszóró és Rádióhírközlési Zrt.</b> székhely: 1119 Budapest, Peczvál József u. 31-33. cégjegyzékszám: 01 10 042190 adószám: 10934730-2-44	Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat hasznosítása a Közép Magyarországi Régió (KMR) köznevelési és szakképzési intézményei részére
<b>Delta-Systems Kft.</b> székhely: 1033 Budapest, Szentendrei út 39-53. cégjegyzékszám: 01-09-882938 adószám: 1397877 4-2-41	Közösségi internet hozzáférési pontok fejlesztése - eszközök szállítása és telepítése
<b>XCOPY Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.</b> székhely: 1103 Budapest, Gyömrői út 86. cégjegyzékszám: 01-09-269315 adószám: 10900750-2-42	Iskolai wifi-hálózat kiépítése Észak Magyarországi Rágió

**Az adatkezelés végző szervezeti egység megnevezése:** Első sorban Szolgáltatás Menedzsment Főosztály, Ügyféléltámozatási Főosztály, IKT Üzemeltetési Főosztályon kívül a beérkezett jelzés tartalma alapján az ügyintézésben közreműködő további szervezeti egységek (például):

- számlázással kapcsolatosan a Gazdasági Főosztály,
- projektből való támogatottság esetén a Projektmódszertani Főosztály,
- fejlesztést igénylő megkeresés esetén az IKT fejlesztési Főosztály,
- külön iktatást igénylő esetekben az Ügyviteli Iroda

## 1 FOGALMAK

**„adatkezelő”:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;

**„adatkezelés”:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közléstovábbítás,

terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

**„az adatkezelés korlátozása”**: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;

**„adatfeldolgozó”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

**„címzett”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;

**„az érintett hozzájárulása”**: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

**„adatvédelmi incidens”**: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

**„harmadik fél”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;

**„személyes adat”**: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó, egy vagy több tényező alapján azonosítható;

## 2 AZ ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A KIFÜ az érintettek személyes adatait a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelet (GDPR) alapelveivel és előírásaival összhangban kezeli.

A KIFÜ úgy tervezi meg és hajtja végre az adatkezelési műveleteket, hogy az érintettek magánszférájának védelme megfelelő módon biztosított legyen. A technika mindenkori fejlettségére tekintettel megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adatbiztonság érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, az adatok károsodása és véletlen elvesztése, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

A KIFÜ az adatkezelés megkezdése előtt minden esetben gondoskodik az érintett megfelelő tájékoztatásáról, ennek érdekében a GDPR 13. cikkében foglalt tartalommal adatkezelési tájékoztatót készít és tesz elérhetővé. Hangrögzítés esetén az adatkezelésre és a tájékoztató elérhetőségére a hívás előtti szöveges tájékoztató hívja fel a figyelmet. A tájékoztatót és annak esetleges módosításait az adatkezelést végző munkatárs készíti el, és jóváhagyásra megküldi az adatvédelmi tisztviselő részére. Az adatkezelési tájékoztató elérhetővé tétele előtt az adatkezelés nem kezdhető meg.

A KIFÜ személyes adatokat kizárólag a GDPR 6. cikkében meghatározott jogalappal kezel.

A KIFÜ megbízásából adatfeldolgozó tevékenységet végző természetes vagy jogi személyek, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetek adatvédelmi kötelezettségeit a KIFÜ az adatfeldolgozóval kötött szerződésben rendezi.

A KIFÜ adatkezelést végző munkatársai és a KIFÜ megbízásából az adatkezelésben résztvevő, annak valamely műveletét végző szervezetek alkalmazottjai a megismert személyes adatokat üzleti titokként kezelik. A személyes adatokat kezelő és azokhoz hozzáférési jogosultsággal rendelkező személyek Titoktartási nyilatkozatot tesznek.

A KIFÜ-ben kezelt személyes adatok nyilvánosságra hozatala - kivéve, ha arra az érintett felhatalmazást ad, illetve ha azt törvény rendeli el - tilos. A KIFÜ foglalkoztatottaival, szállítóival, illetve ügyfeleivel kapcsolatos - személyes adatokon is alapuló - összesített statisztikai adatok közölhetők, amennyiben azokból nem ismerhető fel az, akire az adat vonatkozik. Az adat közzétevése előtt az adat közzétevése köteles meggyőződni arról, hogy a közölt adatok alapján nem lehetséges természetes személyek azonosítása.

A KIFÜ kezelésében lévő személyes adat nyilvánosságra hozatalát törvény - az adatok körének meghatározásával - közérdekből elrendelheti. Az adatok egyéb esetben történő nyilvánosságra hozatalához az érintett hozzájárulása, különleges adat esetében írásbeli hozzájárulása szükséges. Kétség esetén azt kell vélelmezni, hogy az érintett a hozzájárulását nem adta meg.

Az adatkezelési cél megszűnését követően az adatok törlésére az adatot ténylegesen kezelő foglalkoztatott gondoskodni köteles. A törlést az adatgazda, valamint az adatvédelmi tisztviselő bármikor jogosult ellenőrizni.

A KIFÜ Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot készít, melyet honlapján nyilvánossá tesz.

### 3 ÉRINTETTET MEGILLETŐ JOGOK

#### **Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés**

Az érintettnek joga van arra, hogy a KIFÜ által tárolt személyes adatait és a kezelésükkel kapcsolatos információkat megismerhesse, bármikor kikérje, ellenőrizze, hogy az Adatkezelő milyen adatot tart nyilván róla, továbbá jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon.

Az érintettnek joga van a telefonos ügyfélszolgálat igénybevétele során készült hangfelvételek visszahallgatására, illetve kikérésére.

Az érintett az adatokhoz való hozzáférésre irányuló kérelmét írásban köteles eljuttatni a KIFÜ részére és az igényelt adatokat írásban (elektronikusan vagy postai úton küldött levélben) adja meg a KIFÜ, szóbeli tájékoztatást ezzel összefüggésben nem ad.

#### **Hozzáférési jog gyakorlása esetén a tájékoztatás a következő adatokra terjed ki:**

- kezelt adatok körének meghatározása,
- adatkezelés célja, ideje, jogalapja a kezelt adatok körének tekintetében,
- adattovábbítás: kinek a részére kerültek továbbításra az adatok, vagy kerülnek továbbításra a későbbiekben,
- adatforrás megjelölése.

KIFÜ a személyes adatok papíralapú vagy elektronikus másolatát első alkalommal ingyenesen biztosítja az érintett részére. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő adminisztratív költségeken



alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton kéri a másolat kiadást úgy, az információkat e-mailben, széles körben használt elektronikus formátumban bocsátja az Adatkezelő az érintett rendelkezésére.

Az érintett a tájékoztatást követően, amennyiben az adatkezeléssel, a kezelt adatok helyességével nem ért egyet úgy a jelen tájékoztatóban meghatározottak szerint kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, kiegészítését, törlését, kezelésének korlátozását, tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, illetve a Hatóság vagy az illetékes bíróság eljárását kezdeményezheti.

Az érintett igényelheti a hangfelvétel kiadását, amennyiben valamely jogának érvényesítése miatt arra szüksége van. Az érintett azonban csak azon hangfelvétel kiadását kérheti, amelyen egyértelműen ő folytat beszélgetést az ügyfélszolgálati munkatárssal. A felvétel kiadására vonatkozó igényét e-mailben, postai úton vagy telefonon jelezheti, a telefonbeszélgetés időpontjának, a hívószám megadásának és a felhasználás céljának megjelölésével. A Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség a hangfelvételt e-mailben – eltérő kérelem hiányában - és a kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 30 napon belül biztosítja.

#### **Kezelt személyes adatok helyesbítéséhez, kiegészítéséhez való jog**

Az érintett kérelmére a KIFÜ indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti az érintett által, írásban megjelölt pontatlan személyes adatokat, illetve a hiányos adatok kiegészítését elvégzi az érintett által megjelölt tartalommal, továbbá minden olyan címzettet tájékoztat a helyesbítésről, kiegészítésről, akivel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet e címzettek adatairól tájékoztatja, ha ezt írásban kérelmezi.

#### **Adatkezelés korlátozásához való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy írásbeli kérelme esetén az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a KIFÜ ellenőrizze a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- KIFÜ-nek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy KIFÜ jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

KIFÜ az érintettet, akinek kérelmére korlátozta az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

#### **Törléshez (elfeledtetéshez) való jog**

Az érintett kérésére a KIFÜ indokolatlan késedelem nélkül törli az érintettre vonatkozó személyes adatokat, ha a meghatározott indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat a KIFÜ gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs jogszerű ok az adatkezelésre,
- d) az érintett tiltakozik a rá vonatkozó személyes adatok közvetlen üzletszerzés célból történő adatainak kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik,
- e) a személyes adatokat a KIFÜ jogellenesen kezeli;

- f) a személyes adatok gyűjtésére közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett a törléshez, elfeledtetéshez való jogával nem élhet, ha az adatkezelés szükséges

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- c) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez való jog gyakorlása lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

### **Adathordozhatósághoz való jog**

Az adathordozhatóság azt teszi lehetővé, hogy az érintett megszerezhesse és a továbbiakban felhasználhassa a KIFÜ rendszerében megtalálható általa átadott „saját” adatait, saját céljaira és különböző szolgáltatókon keresztül. Minden esetben az érintett által átadott adatokra korlátozódik a jogosultság, egyéb adatok hordozhatóságára lehetőség nincs. (pl. statisztika, tranzakciós adatok stb.)

Az érintett a rá vonatkozó, a KIFÜ rendszerében megtalálható személyes adatokat:

- tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja,
- jogosult más adatkezelőhöz továbbítani,
- kérheti az adatok közvetlen továbbítását a másik adatkezelőhöz – ha ez technikailag megvalósítható a KIFÜ rendszerében.

KIFÜ az adathordozhatóságra vonatkozó kérelmet kizárólag e-mailben vagy postai úton írt kérelem alapján teljesíti. A kérelem teljesítéséhez szükséges, hogy az Adatkezelő meggyőződjön arról, hogy valóban az arra jogosult érintett kíván élni e jogával. Ehhez szükséges, hogy az érintett kérelmében megadja a következő adatait annak érdekében, hogy az Adatkezelő be tudja azonosítani az igénylőt a rendszerében lévő adatok felhasználásával. Ezen adatok: név, születési név, lakcím, születési dátum, telefonszám, email cím, ez utóbbi két adat megadása akkor kötelező, ha azokat az igénylő lapon is feltüntette vagy egyéb módon KIFÜ rendelkezésére bocsátotta (pl. hírlevél feliratkozás). Az érintett e jog keretében a név, születési név, email cím, telefonszám, lakcím adatok hordozhatóságát igényelheti. A jog gyakorlása nem jár automatikusan az adatnak a KIFÜ rendszereiből való törlésével, ezért az érintett e jogának gyakorlását követően is használhatja KIFÜ szolgáltatását.

### **Az érintetti jogok érvényesítése**

Az érintett a fenti jogai érvényesítését a KIFÜ honlapjáról letöltött dokumentum-sablon (<https://kifu.gov.hu/letoltheto-urlapok-dokumentumok>), vagy azzal megegyező tartalmú kérelem benyújtásával kezdeményezheti. A kérelem elektronikus úton, vagy postai úton, illetve személyesen is benyújtható.

### **Kérelem teljesítésének határideje**

KIFÜ indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható, de ez esetben a késedelem okainak megjelölésével KIFÜ a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást a KIFÜ elektronikus úton adja meg, kivéve, ha azt az érintett másként kéri.

### **Jogorvoslathoz való jog**



Ha az érintett úgy ítéli meg, hogy a KIFÜ a személyes adatainak kezelése során megsértette a hatályos adatvédelmi követelményeket, akkor

- panaszt nyújthat be a Hatósághoz  
Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság,  
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 a KIFÜ 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 KIFÜ székhelye szerint a perre a Fővárosi Törvényszék rendelkezik illetékességgel.

A KIFÜ fenntartja a jogot az adatkezelési tájékoztató változtatására a változó jogszabályi és szolgáltatási környezethez igazodva. Erről az érintetteket tájékoztatjuk.

## VERZIÓKÖVETÉS

Verzió száma	Érvényesség kezdete	Leírás (módosítás, új elemek, törlés)
v1.0	2020. október 15.	Tájékoztató elfogadása
v1.1	2020. október 30.	NAIH címváltozás miatt módosítva
v2.0	2023. július 27.	Szervezeti és jogszabályi változások átvezetése, hívásrögzítés őrzési idejének változása, IIR adatbázishoz való adatfeldolgozói hozzáférés