



## A 100E Mobilfizetési díjtermékhez kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztató

A nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény (a továbbiakban: „Nmfrtv.”) 3. § (1) bekezdése alapján a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1075 Budapest, Rumbach Sebestyén u. 19-21. – a továbbiakban: „BKK” vagy „Szolgáltató”), mint szolgáltató a személyszállítási szolgáltatás értékesítését mobil fizetési rendszer útján is biztosítja. Ennek a kötelezettségének a BKK a Kormány által kijelölt szervezet által működtetett, országosan egységes mobil fizetési rendszer igénybevétele útján tesz eleget. A nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló törvény végrehajtásáról szóló 356/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „Korm.rendelet”) 2. § (1) bekezdésében a Kormány nemzeti mobil fizetési szervezetként a Nemzeti Mobilfizetési Zrt-t (1021 Budapest, Kapás utca 6-12. – a továbbiakban: „NM Zrt.”) jelölte ki.

A BKK a személyszállítási szolgáltatást 2019. június 3. napjától mobil fizetési rendszeren keresztül is értékesíti a BKK által működtetett – a Liszt Ferenc Airport 2 és a Deák Ferenc tér között közlekedő – 100E jelzésű járaton, mely értékesítést a BKK az NM Zrt. igénybevételeével végzi.

Valamennyi NM Zrt. Ügyfél és Igénybe Vevő számára biztosított a személyszállítási szolgáltatás megvásárlásának lehetősége a nemzeti mobil fizetési rendszer útján.

A jelen adatkezelési tájékoztató („Adatkezelési Tájékoztató”) célja, hogy az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak 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 szóló 2016/679/EU rendelete (általános adatvédelmi rendelet; „GDPR”) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Info tv.”) alapján az NM Zrt. tájékoztatást adjon az Ön által igénybe vett szolgáltatás során Ön által megadott személyes adatok kezelésével kapcsolatban, illetve a BKK tájékoztatást adjon az általa kezelt, Önre vonatkozó személyes adatok kezelésével kapcsolatban.

Fel szeretnénk hívni a figyelmét arra, hogy amennyiben Ön a 100E Mobilfizetési díjtermékkel kapcsolatos szolgáltatást Viszonteladón keresztül kívánja igénybe venni, úgy az Ön személyes adatainak kezelésére vonatkozó tájékoztatást a Viszonteladó adja meg Önnek.

### 1. Az adatkezelő, adatvédelmi tisztviselő, adatfeldolgozó megnevezése

A 100E Mobilfizetési díjtermékkel kapcsolatos szolgáltatás kapcsán az NM Zrt. és a BKK nem közös adatkezelők, hanem amennyiben Ön az NM Zrt-től veszi igénybe a 100E Mobilfizetési díjtermékkel kapcsolatos szolgáltatást, úgy Ön az NM Zrt-vel kerül szerződéses jogviszonyba, és az NM Zrt. a szolgáltatás teljesítése során a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint adatokat továbbít a BKK részére, mely adatok kezelése tekintetében a BKK önálló adatkezelőnek minősül.

#### 1.1. Az NM Zrt. elérhetőségei, adatvédelmi tisztviselője, adatfeldolgozója:

##### **Nemzeti Mobilfizetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

1021 Budapest, Kapás utca 6-12.

Cg: 01-10-047569

Adószám: 24151667-2-41

Képviseli: Veres Mihály vezérigazgató

Telefon: 06 1 800 8070

Fax: 06 1 800 8079

E-mail: info@nmzrt.hu

Honlap: [www.nemzetimobilfizetes.hu](http://www.nemzetimobilfizetes.hu)

Az NM Zrt. Magyarországon bejegyzett gazdasági társaság.

**Az NM Zrt. adatvédelmi tisztviselője:**

Reiniger Ügyvédi Iroda  
e-mail cím: [DPO@nmzrt.hu](mailto:DPO@nmzrt.hu)

### Az NM Zrt. által igénybe vett adatfeldolgozó(k)

Az Ön személyes adatainak kezelése során az NM Zrt. nevében az alábbi adatfeldolgozók kezelnek Önre vonatkozó személyes adatokat.

Adatfeldolgozó megnevezése	Adatfeldolgozó címe	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység
NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.; Cg: 01-10-041633	Az NM Zrt. által kezelt személyes adatok tárolása, az NM Zrt. weboldalának működtetése
Vodafone Magyarország Zrt.	1476 Budapest, Pf. 350	A szolgáltatás teljesítése során rövid szöveges üzenet ill. tömeges e-mail üzenet küldése az ügyfeleknek az NM Zrt. utasításai szerint.
Nemzeti Ütdíjfizetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1134 Budapest, Váci út 45. B épület	Call Center üzemeltetése

### 1.2. A BKK elérhetőségei, adatvédelmi tisztviselője, adatfeldolgozó(i):

#### BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság

1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.

Cg: 01-10-046840

Adószám: 23028966-4-44

Képviseli: a cégkivonatában (elérhető a <https://www.e-ceggyezek.hu> oldalon) meghatározott személyek együttesen képviselik.

Telefon: +36 1 235 1040

E-mail: [bkk@bkk.hu](mailto:bkk@bkk.hu)

Honlap: [www.bkk.hu](http://www.bkk.hu)

#### A BKK adatvédelmi tisztviselője:

Tényi Ügyvédi Iroda

1011 Budapest, Fő utca 10. 2. lp. 1. emelet 5.

[adatvedelem@bkk.hu](mailto:adatvedelem@bkk.hu)

#### A BKK által igénybe vett adatfeldolgozó(k)

Az Ön személyes adatainak kezelése során a BKK nevében az alábbi adatfeldolgozók kezelnek Önre vonatkozó személyes adatokat.

Adatfeldolgozó megnevezése	Adatfeldolgozó címe	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység
BKÜ Budapesti Közlekedési Ügyfélkapcsolatok Zártkörűen Működő Részvénytársaság	1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.	Ügyfélszolgálat működtetése, utazási jogosultság ellenőrzése
VT-ARRIVA Személyszállító és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100.	részvétel az utazási jogosultság ellenőrzésében
DDTR Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság	1117 Budapest, Budafoki út 111.	részvétel az utazási jogosultság ellenőrzésében
PFM Biztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	1117 Budapest, Budafoki út 111.	részvétel az utazási jogosultság ellenőrzésében

## 2. Értelmező rendelkezések

**2.1. NM Zrt. Ügyfél:** az a természetes-, jogi-, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki végfelhasználóként közvetlenül az NM Zrt.-vel áll szerződéses jogviszonyban a 100E Mobilfizetési díjtermék megvásárlása érdekében.

**2.2. Igénybe Vevő:** a 100E Mobilfizetési díjterméket a Viszonteladón keresztül megvásárló, a 100E Mobilfizetési díjterméket ténylegesen igénybe vevő végfelhasználó.

**2.3. Viszonteladó:** a 100E Mobilfizetési díjtermék értékesítésével üzletszerűen foglalkozó, az NM Zrt.-vel közvetlenül szerződéses jogviszonyban álló társaság, aki az NM Zrt.-től ekként megvásárolt 100E Mobilfizetési díjterméket továbbértékesíti a vele szerződéses jogviszonyban álló Igénybe Vevőknek.

**2.4. 100E Mobilfizetési díjtermék:** a mobil értékesítésű szolgáltatás tárgya, amely a nemzeti mobil fizetési rendszeren keresztül megvásárolható, a BKK 100E Deák Ferenc tér – Liszt Ferenc Reptér 2 viszonylatú autóbusz személyszállítási szolgáltatás (repülőtéri közvetlen autóbuszjárat) igénybevételére jogosító termék.

**2.5. NMFR (nemzeti mobil fizetési rendszer):** olyan rendszer, amelyben az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő a szolgáltatást helyhez nem kötött módon, távközlési eszköz, digitális eszköz vagy más információtechnológiai eszköz segítségével elért elektronikus értékesítő rendszeren keresztül vásárolja meg.

## 3. A regisztrációval és vásárlással kapcsolatos adatkezelés

### 3.1. A regisztráció és a vásárlás során megadott személyes adatok

#### 3.1.1. Regisztráció

Amennyiben Ön, mint NM Zrt. Ügyfél igénybe kívánja venni az NM Zrt. által nyújtott, 100E Mobilfizetési díjterméssel kapcsolatos szolgáltatást, úgy regisztrálnia kell az NM Zrt. webes alkalmazásában vagy mobilalkalmazásában. A regisztráció során Ön köteles megadni

- az Ön természetes személyazonosítói közül a családi és utónevét,
- az Ön felhasználónevét és jelszavát,
- e-mail címét,
- számlázási címét és
- az Ön mobiltelefon hívószámát,

és köteles elfogadni a szerződéses feltételeket, valamint köteles a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat megismerni és elfogadni.

Az NM Zrt. az Ön adatait az Ön által megadott és ellenőrzött telefonhívószám alapján tartja nyilván. A fent megadott személyes adatokon túl az NM Zrt. kezeli a szolgáltatással kapcsolatos vagy az annak igénybevétele során létrejövő azonosítót.

#### 3.1.2. Vásárlás

A regisztrációt követően Ön a 100E Mobilfizetési díjterméket az NM Zrt.-n keresztül tudja megvásárolni.

Amennyiben Ön bankkártyával fizet, úgy a fizetés gombra kattintva Ön átirányításra kerül az OTP Bank Nyrt. (székhely: 1051 Budapest. Nádor utca 16., cégjegyzékszám: 01-10-041585, a továbbiakban: „**OTP Bank Nyrt.**”) honlapjára és ezt követően Ön minden további adatot az OTP Bank Nyrt. számára ad meg.

Az NMFR egyenlegének feltöltése során Önnek ki kell választania a „Feltöltés” menüpontot, meg kell adnia a folyószámlájára feltölteni kívánt összeget és ki kell választania a feltöltési módot, ezt követően Ön választhatja, hogy megad egy szabadon választható egyedi azonosítót, amely alapján később az OTP Bank Nyrt. azonosítja a kártyát. A szabadon választható egyedi azonosítót kizárólag 16. életévüket betöltött személyek adhatják meg, ezen szabadon választható egyedi azonosító megadása nem kötelező, azonban abban az esetben, ha Ön megadja a szabadon választható egyedi azonosítót, úgy ezzel Ön kijelenti, hogy a 16. életévét betöltötte, és hozzájárulását adja ahhoz, hogy az NM Zrt. ezen azonosítót kezelje, és továbbítsa az OTP Bank Nyrt. részére. Az NM Zrt. által továbbított, szabadon választható egyedi azonosítót az OTP Bank Nyrt. kapcsolja össze az általa kezelt bankkártya adatokkal. Az első olyan fizetést követően, ahol szabadon választható egyedi azonosító megadásra került, az OTP

Bank Nyrt. internetes bankkártya elfogadói felületén az OTP Bank Nyrt. a terhelendő bankkártya adatokkal előre kitöltve ajánlja fel a fizetést az ügyfélnek.

A feltöltött egyenleg terhére történő vásárlás során Önnek meg kell adnia egy tetszőleges kártya nevet, amely az Ön saját regisztrált webes felületén, a mobil alkalmazásban meg fog jelenni, majd a fizetés gombra kattintva Ön átirányításra kerül az OTP Bank Nyrt. honlapjára és ezt követően Ön minden további adatot az OTP Bank Nyrt. számára ad meg.

A fentiek alapján, akár bankkártyával, akár az NMFR egyenlege terhére fizet, az NM Zrt. nem kezeli az Ön bankkártya adatait és a bankkártya számát sem, az NM Zrt. kizárólag az Ön által az egyenlegfeltöltés során esetlegesen megadott, szabadon választható egyedi azonosítót kezeli és továbbítja az OTP Bank Nyrt. részére.

A fentiek alapján az NM Zrt. az NMFR egyenleg terhére történő fizetésnél az Ön által az egyenlegfeltöltés során megadott, szabadon választható egyedi azonosítót, az Ön befizetéseit és az Ön egyenlegét, illetve az Ön folyószámla azonosítóját kezeli.

A fentiekre tekintettel, a bankkártyákkal kapcsolatos mindenfajta adatkezelésért kizárólag az OTP Bank Nyrt. tartozik felelősséggel.

A 100E Mobilfizetési díjtermék a vásárlás pillanatában még nem érvényes, és nem is indul el automatikusan az érvényességi ideje, ezért Önnek használat előtt érvényesíteni kell a 100E Mobilfizetési díjterméket az adott járművön.

Az NM Zrt. tárgyhónapot követő első naptári napon számlát készít az Ön által végzett tárgyhavi vásárlásokról, melyet elérhetővé tesz az NMFR rendszerben az Ön regisztrációja alatt. A számla elkészültéről az NMFR rendszer automatikus értesítést küld az Ön e-mail címére.

Az NM Zrt. Ügyfelek fentiek szerinti személyes adatai az NM Zrt. Ügyfelektől származnak. Az NM Zrt. az NM Zrt. Ügyféltől kapott személyes adatokat nem ellenőrzi. A megadott adatok megfelelőségéért, valamint azok valóságtartalmáért kizárólag az azt megadó személy felel.

Amennyiben Ön a fent megjelölt személyes adatokat nem adja meg az NM Zrt. részére, úgy Ön nem tudja igénybe venni az adott szolgáltatást mobil fizetési rendszer útján.

Amennyiben Ön, mint Igénybe Vevő a Vízszeladótól kívánja igénybe venni a 100E Mobilfizetési díjtermékhez kapcsolatos szolgáltatást, úgy Önnek regisztrálni kell a Vízszeladó weboldalán vagy ezen oldalon letölthető mobilalkalmazásban, és Önnek a szolgáltatás nyújtás céljából szükséges adatait a Vízszeladónak kell megadnia, illetve ebben az esetben a Vízszeladón keresztül tudja megvásárolni a 100E Mobilfizetési díjterméket. A Vízszeladó és Ön közötti szerződéssel kapcsolatos adatkezelésért kizárólag a Vízszeladó tartozik felelősséggel.

### **3.1.3. Visszaváltás**

Az NM Zrt. lehetőséget biztosítani Önnek a 100E Mobilfizetési díjtermék visszaváltására visszaváltási költség nélkül abban az esetben, ha a 100E Mobilfizetési díjtermék még nem került érvényesítésre. A visszaváltás kapcsán az NM Zrt. a visszaváltás tényét, a visszaváltott 100E Mobilfizetési díjtermék és tranzakció adatait kezeli. Amennyiben a 100E Mobilfizetési díjtermék érvényesítésre került, úgy annak visszaváltására nincsen lehetőség.

## **3.2. Az adatkezelés jogalapja és célja**

A regisztráció és a vásárlás során az Ön által megadott, fent hivatkozott személyes adatokat az NM Zrt. – a hozzájáruláson alapuló adatkezelést kivéve - az Nmfrtv. 6. § (2) bekezdése, az Ekszvtv. 13/A. § (1) – (3) bekezdése és az Sztv. 7. §-a alapján kezeli az alább rögzített célokból:

- a) az ügyfél azonosíthatósága,
- b) a tömegközlekedési/személyszállítási szolgáltatás díja megfizetésének ellenőrzése,
- c) a tömegközlekedési/személyszállítási szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- d) a tömegközlekedési/személyszállítási szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából,
- e) a tömegközlekedési/személyszállítási szolgáltatás nyújtása,

- f) az ügyfélegyenleg kezelése.

### 3.3. Az adatkezelés időtartama

Az Nmfrtv. 6. § (4) bekezdése alapján az NM Zrt. a regisztráció és a vásárlás során az Ön által megadott, fent hivatkozott személyes adatokat az adatkezelés céljának megszűnéséig, de legfeljebb az Önnel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig, míg a könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § alapján 8 évig kezelheti.

## 4. A 100E Mobilfizetési díjtermék érvényesítésével és ellenőrzésével kapcsolatos adatkezelés

A 100E Mobilfizetési díjtermék érvényességének ellenőrzését a BKK adatfeldolgozója, a BKÜ Budapesti Közlekedési Ügyfélkapcsolatok Zártkörűen Működő Részvénytársaság (BKÜ) jegyellenőre és/vagy a BKK megbízásából eljáró jegyellenőri feladatokat is ellátó biztonsági őr (a DDTR Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság és a PFM Biztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság által foglalkoztatott személyek) és/vagy az adott buszjáratot üzemeltető tömegközlekedési szolgáltató, a VT-ARRIVA Személyszállító és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság járművezető munkavállalója végzi. A 100E Mobilfizetési díjtermék érvényességének ellenőrzése céljából a Korm.rendelet 33. § (4) bekezdése és a GDPR 6. cikk c) pontja alapján az NM Zrt. az ellenőri készülékekkel végzett ellenőrzés során adatot szolgáltat a BKÜ által végzett ellenőrzéshez az alábbiak szerint.

A járművezető/biztonsági őr a saját telepített mobil eszköze által megjelenített, az adott járművön érvényes biztonsági kód és az Ön készülékén megjelenő jegykép és biztonsági kód összevetésével szemrevételezéssel ellenőrzi a díjtermék érvényességét.

A megvásárolt díjtermékek ellenőrzését a fentiekén kívül a BKÜ jegyellenőrök is elvégezhetik úgy, hogy a 100E Mobilfizetési díjtermék QR kódjának beolvasása után az NM Zrt. rendszeréből megkapják az adott díjtermékhez tartozó egyedi tranzakció azonosítót, az érvényesítés időpontját, valamint azt, hogy melyik járművön történt az érvényesítés és az adott díjtermék státuszát (érvényes vagy érvénytelen). Abban az esetben, ha ezen adatok alapján megállapítható, hogy Ön a díjterméket nem érvényesítette, az helyszíni pótdíjazási eljárást von maga után, melynek során az Önről a pótdíjazás kapcsán felvett adatokat a BKK/BKÜ összekapcsolja az NM által továbbított adatokkal.

## 5. A 100E Mobilfizetési díjtermék kapcsán felmerülő panaszokkal, bejelentésekkel kapcsolatos adatkezelés

Az NM Zrt. az Nmfrtv. 8. §-a alapján a bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az NM Zrt. Ügyfelek és az Igénybe Vevők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton történő eléréssel. Az NM Zrt. által kiszervezett Call Center-t a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint az NM Zrt. adatfeldolgozója üzemelteti.

Az NM Zrt. ügyfélszolgálatának elérhetőségei a következők:

0-24 órában hívható telefonszám	+36-36-889-889
Külföldről hívható vezetékes szám	+36-36-889-889
Információs vonal	+36 1 989 0000

#### E-mail

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

#### Személyes

Cím 1027 Budapest, Kapás utca 6-12., "A" épület, földszint \*

A BKK, mint Szolgáltató önálló ügyfélszolgálatot működtet, és a BKK oldalán a BKÜ végzi a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatos feladatokat.

A BKK ügyfélszolgálati irodáinak elérhetőségei a <https://bkk.hu/magunkrol/elerhetoseg/> weboldalon megtalálhatóak.

A Vizonteladók önálló ügyfélszolgálatot működtetnek, a Vizonteladók adatkezelési tájékoztatójában rögzített elérhetőségekkel.

A panaszok, ügyfélbejelentések kezelését az NM Zrt., a BKK, a BKÜ és a Vizonteladó(k) aszerint végzik önállóan vagy közösen (és továbbítják egymás felé a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat), hogy az Ön által megtett panasz mely szervezet feladatkörét érinti kizárólagosan. Amennyiben ilyen kizárólagosság nem merül fel, úgy a panasz megválaszolásával kapcsolatban az érintett szervezetek együttműködve járnak el és e körben egymás között a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat osztanak meg.

## 5.1. A panaszok, bejelentések kezelésének általános szabályai

- I. Amennyiben az NM Zrt.-hez, a BKK-hoz vagy a Vizonteladóhoz olyan panasz, bejelentés érkezik, mely tartalom szerinti kompetenciák alapján érinti a BKK-t is (vagyis a tömegközlekedési/személyszállítási szolgáltatással függ össze), úgy a BKK (BKÜ) válaszolja meg a panaszt, bejelentést.
- II. Abban az esetben, ha a panasz, bejelentés megválaszolása a tartalom szerinti kompetenciák alapján bizonyos részében az NM Zrt. vagy a Vizonteladó, más részek tekintetében a BKK hatáskörébe tartozik, úgy, ha a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél közvetlenül az NM Zrt.-hez fordult, az NM Zrt. 5 munkanapon belül oly módon továbbítja a BKK részére a panaszt, bejelentést, hogy a megküldéssel egyidőben átadja a panasz, bejelentés illetékességébe, vagy Vizonteladója illetékességébe tartozó részének megválaszolásához szükséges adatokat, vagy intézkedik a szükséges vizsgálat megkezdéséről és a vizsgálati eredmény 10 munkanapon belül törőtnő utólagos megküldéséről a BKK felé. Ezen panaszt, bejelentéseket a BKK (BKÜ) válaszolja meg.
- III. Abban az esetben, ha a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél közvetlenül az NM Zrt.-hez, vagy a Vizonteladókhoz fordul, és a panasz, ügyfélbejelentés kivizsgálása alapján az NM Zrt. vagy a Vizonteladó megállapítja, hogy a panasz, bejelentés kizárólag a BKK hatáskörébe tartozik, úgy az NM Zrt. a bejelentést az érkezést követő naptól számított 5 munkanapon belül továbbítja a BKK felé. Ebben az esetben a panaszt, bejelentést BKK (BKÜ) válaszolja meg.
- IV. Abban az esetben, ha a szolgáltatási igénybe vevő ügyfél közvetlenül BKK-hoz fordul és a panasz, bejelentés kivizsgálása alapján a bejelentés kizárólag az NM Zrt. vagy Vizonteladók hatáskörébe tartozik, úgy a bejelentést a BKK a beérkezést követő 5 munkanapon belül továbbítja az NM Zrt. felé. Ebben az esetben a bejelentést az NM Zrt., vagy a Vizonteladó válaszolja meg.
- V. Amennyiben az NM Zrt. Ügyfél / Igénybe vevő a 100E Mobilfizetési díjtermékre vonatkozó olyan kérelmet, panaszt nyújt be a BKK-hoz, az NM Zrt.-hez, vagy a Vizonteladóhoz, amely a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelmet is tartalmaz, úgy a kérelem/panasz benyújtását követő 5 munkanapon belül az illető fél köteles a kérelmet/panaszt a többi fél részére továbbítani. A panasz elbírálására illetékes fél köteles indokolatlan késedelem nélkül, de a kérelem/panasz beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatni Ügyfeleket/Igénybe vevőket és szükség esetén a többi felet a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelem/panasz nyomán hozott intézkedésekről.

Az NM Zrt. az Fgytv. 17/A. §-a, és a Korm.rendelet 19. §-a alapján, a BKK az Fgytv. 17/A. és 17/B §-a alapján kezeli az ügyfélszolgálathoz beérkező, a 100E Mobilfizetési díjtermékkel kapcsolatos valamennyi panaszt, a panaszban rögzített adatokat, a panaszkezelés során az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő által megadott adatokat, valamint a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát.

Az NM Zrt. az ügyfélszolgálat és az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő közötti telefonos kommunikációról készült hangfelvételt a GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján jogos érdeke alapján kezeli, mivel az NM Zrt.-nek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevővel kapcsolatban felmerülő bármilyen jogvita, panasz esetén bizonyíthatóak legyenek a jogvita körülményei. Az érdekmérlegelési tesztet a jelen tájékoztató 1. sz. melléklete tartalmazza.

A BKK (BKÜ) az ügyfélszolgálat és az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő közötti telefonos kommunikációról készült hangfelvételt a Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése alapján kezeli.

Az adatkezelés célja, hogy az NM Zrt. Ügyféllel/Igénybe Vevővel kapcsolatban felmerülő bármilyen jogvita, panasz esetén a panasz, bejelentés kivizsgálható, elbírálható legyen.

Az NM Zrt. által kiszervezett Call Center-t a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság üzemelteti, így ezen társaság az NM Zrt. megbízásából tárolja a beérkező panaszokat, a panaszban rögzített adatokat, a panaszkezelés során az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő által megadott adatokat, a hangfelvételeket, a jegyzőkönyveket és a válaszokat az alábbi határidőig. A BKK esetében a BKÜ végzi a panaszkezelést, így ezen társaság a BKK megbízásából tárolja a beérkező panaszokat, a panaszban rögzített adatokat, a panaszkezelés során az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő által megadott adatokat, a hangfelvételeket, a jegyzőkönyveket és a válaszokat az alábbi határidőig.

Az NM Zrt./BKK a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-a alapján a panaszt, a panaszban rögzített adatokat, a panaszkezelés során az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő által megadott adatokat, a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. Az NM Zrt./BKK a hangfelvételeket a reklamáció, panasz, kérelem, megkeresés elintézésétől (lezárásától) számított 5 (öt) évig őrzi meg.

Az NM Zrt. a Korm. rendelet 21. § (1) bekezdése alapján jogosult a panaszt, bejelentést továbbítani a BKK - illetve az adatfeldolgozójaként eljáró BKÜ - részére. Ennek keretében a BKK – illetve a BKÜ - jogosult az ügyfélszolgálati feladatokhoz egyedi tranzakciók lekérdezésére is, az adott panasz kivizsgálásához szükséges valamennyi adattal együtt, elősegítve, hogy a konkrét ügy valamennyi részlete kivizsgálható, megválaszolható legyen.

A Korm.rendelet 21. § (3) bekezdése alapján az NM Zrt. és a BKK kötelesek együttműködni a panaszok, bejelentések kezelése körében, így ezen rendelkezés alapján a BKK továbbítja a panaszt, bejelentést az NM Zrt. részére, ha a fenti 5.1. pontban foglaltak szerint ez szükséges, és a továbbított panaszokat, bejelentéseket az NM Zrt. a Korm.rendelet 19. §-a és az Fgytv. 17/A. §-a alapján kezeli.

A Korm.rendelet 26. §-a alapján az NM Zrt. és a Visszonteladó jogosultak továbbítani egymás között a panaszokat, bejelentéseket, ha a fenti 5.1. pontban foglaltak szerint ez szükséges.

Az NM Zrt. az ügyfélszolgálatán kamerás megfigyelő rendszert alkalmaz, mellyel kapcsolatos adatkezelési szabályokat a [www.nemzetimobilfizetes.hu](http://www.nemzetimobilfizetes.hu) weboldalon elérhető adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

## 6. A személyes adatok címzettjei

### 6.1. Visszonteladók

Amennyiben Ön, mint Igénybe Vevő a Visszonteladótól kívánja igénybe venni a 100E Mobilfizetési díjtermékhez kapcsolatos szolgáltatást, úgy Önnek regisztrálni kell a Visszonteladó weboldalán vagy ezen oldalon letölthető mobilapplikációban, és Önnek a szolgáltatás nyújtás céljából szükséges adatait a Visszonteladónak kell megadnia, illetve ebben az esetben a Visszonteladón keresztül tudja megvásárolni a 100E Mobilfizetési díjterméket. A Visszonteladó és Ön közötti szerződéssel kapcsolatos adatkezelésért kizárólag a Visszonteladó tartozik felelősséggel.

Az NM Zrt. személyes adatot nem tartalmazó havi elszámolást támogató összesítő analitikát ad át a Visszonteladónak.

A Korm.rendelet 26. §-a alapján az NM Zrt. és a Visszonteladó jogosultak továbbítani egymás között a panaszokat, bejelentéseket, ha a fenti 5.1. pontban foglaltak szerint ez szükséges.

A fentiekén túlmenően az NM Zrt. semmilyen személyes adatot nem ad át a Visszonteladónak.

### 6.2. BKK

Az Nmftrtv. 6. § (3) bekezdése alapján a szolgáltatás nyújtása céljából az NM Zrt. jogosult a BKK számára azokat az adatokat továbbítani, melyek a szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlenül

szükségesek, a BKK pedig az adatkezelés céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig jogosult kezelni ezen személyes adatokat.

A Korm. rendelet 21. § (1) bek. szerint az NM Zrt. a szolgáltatással kapcsolatban beérkezett panaszt, bejelentést jogosult továbbítani a BKK részére, ha a fenti 5.1. pontban foglaltak szerint ez szükséges.

A Korm.rendelet 33. §-a alapján az NM Zrt. a BKK-val kötött szolgáltatási szerződés alapján támogatási szolgáltatásokat nyújt a BKK részére az alábbiak szerint.

- a) az NM Zrt. beazonosítja az ügyfelet, és megvizsgálja a mobilfizetési szolgáltatás igénybevételének jogosultságát,
- b) a Mobilfizetési díjtermék értékesítése kapcsán technológiai támogatást nyújt és adatot szolgáltat a BKK nevében végzett ellenőrzéshez.

### 6.3. Jogszabályon alapuló kötelező adattovábbítás

Amennyiben jogszabály az adattovábbítást az adatkezelők számára kötelezően előírja, az adatkezelők az általuk kezelt személyes adatokat a jogszabály alapján az adatok megismerésére jogosult címzett részére továbbítják.

## 7. Adatbiztonság

Mindkét adatkezelő a mobilfizetéssel kapcsolatos szerződés teljesítése, illetve a tömegközlekedési/személyszállítási szolgáltatás nyújtása kapcsán tudomásukra jutott adatokat a vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezéseit figyelembe véve bizalmasan kezelik, azokat harmadik személy, vagy szerv, szervezet részére csak a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén teszik hozzáférhetővé.

Adatkezelők mindent megtesznek annak érdekében, hogy az általuk kezelt személyes adatokat megvédjék a jogosulatlan hozzáféréstől, azok megváltoztatásától, a törléstől, a sérüléstől, a megsemmisüléstől, valamint a nyilvánosságra hozástól. Az adatkezelés során mindvégig gondoskodnak az adatok bizalmasságáról és sérthetetlenségéről.

Az adatkezelők a fentiek érdekében az alábbi biztonságtudatosági irányelveket alkalmazzák:

Szükséges és elégséges hozzáférés: minden munkavállalónak csak annyi joga van az adatok megismerése területén, ami a munkája elvégzéséhez szükséges, és csak annyi időre ismerheti meg az adatokat, amíg a munkája elvégzéséhez az szükséges. Az adatkezelők munkavállalóit titoktartási kötelezettség terheli.

Felelősségek szétválasztása: az adatkezelők tevékenységük végzése során szétválasztják a végrehajtó, a megvalósító és ellenőrző funkciókat, a fejlesztési és üzemeltetési feladatok elvégzését.

Bizalmasság: az információkat csak az arra jogosultak ismerhetik meg, az adatkezelők mindent megtesznek azért, hogy illetéktelen személy ne legyen képes az információkhoz hozzájutni. Az adatkezelők ennek érdekében megfelelő hozzáférés-védelem és/vagy rejtjelezési eljárásokat alkalmaznak.

Sértetlenség: az adatkezelők mindent megtesznek annak érdekében, hogy egy adott információt vagy rendszert csak az arra jogosultak változtathassanak meg. Az adatkezelők ennek érdekében hozzáférés védelmi rendszereket, kriptográfia megoldásokat, víruskeresési eljárásokat és konzisztencia-vizsgálatot alkalmaznak.

## 8. Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő GDPR szerinti jogai és jogérvényesítési lehetőségek

**Amennyiben Ön, mint Igénybe Vevő a Viszonteladótól kívánja igénybe venni a 100E Mobilfizetési díjtermékhez kapcsolatos szolgáltatást, a Viszonteladó és Ön közötti szerződéssel kapcsolatos adatkezelésért kizárólag a Viszonteladó tartozik felelősséggel, és a Viszonteladó köteles tájékoztatni az Igénybe Vevőket a jojaikról és jogérvényesítési lehetőségeikről.**



Amennyiben az NM Zrt. Ügyfél / Igénybe vevő a 100E Mobilfizetési díjtermékre vonatkozó kérelmet, panaszt nyújt be a BKK-hoz, az NM Zrt-hez, vagy a Vízszolgáltatóhoz, amely a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelmet is tartalmaz, úgy a kérelem/panasz benyújtását követő 5 munkanapon belül az illető fél köteles a kérelmet/panaszt a többi fél részére továbbítani. A panasz elbírálására illetékes fél köteles indokolatlan késedelem nélkül, de a kérelem/panasz beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatni az NM Zrt. Ügyfeleket/Igénybe vevőket és szükség esetén a többi felet a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelem/panasz nyomán hozott intézkedésekről.

## 8.1. Tájékoztatáshoz való jog, és az érintett jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedések

Az Adatkezelő/Szolgáltató annak érdekében, hogy az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő részére az Adatkezelő/Szolgáltató által kezelt személyes adatok kezelésére vonatkozó, valamennyi információt megadja, a jelen tájékoztatót közzéteszi az NM Zrt. weboldalán, a [www.nemzetimobilfizetes.hu](http://www.nemzetimobilfizetes.hu) oldalon és a Szolgáltató weboldalán, a <https://bkk.hu/adatkezelesi-tajekoztatok/> oldalon. Az Adatkezelő/Szolgáltató a személyes adatok megszerzésének időpontjában az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő rendelkezésére bocsátja a jelen tájékoztatóban foglalt információkat. Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő bármikor jogosult a jelen tájékoztatóban meghatározott elérhetőségeken tájékoztatást kérni az Adatkezelő/Szolgáltató által kezelt, rá vonatkozó személyes adatokról.

Az Adatkezelő/Szolgáltató megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedésekkel kapcsolatos tájékoztatást megadja.

Az Adatkezelő/Szolgáltató az információkat/tájékoztatást írásban vagy más módon – ideértve adott esetben az elektronikus utat is – adja meg. Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő személyazonosságát.

Az Adatkezelő/Szolgáltató elősegíti az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő jelen tájékoztatóban foglalt jogainak a gyakorlását. Az Adatkezelő/Szolgáltató az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az ügyfelet nem áll módjában azonosítani.

Attól függően, hogy a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelem a fenti 5.1. pontban foglaltak alapján mely társaság hatáskörébe tartozik, az Adatkezelő, a Szolgáltató, illetve a Vízszolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az NM Zrt. Ügyfelet/Igénybe Vevőt a jogaival kapcsolatos kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adott társaság a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az NM Zrt. Ügyfelet/Igénybe Vevőt. Ha az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást az adott társaság elektronikus úton adja meg, kivéve, ha az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő azt másként kéri.

Ha az adott társaság, akinek a fenti 5.1. pont alapján a hatáskörébe tartozik a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelem, nem tesz intézkedéseket az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az NM Zrt. Ügyfelet/Igénybe Vevőt az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő panaszt nyújthat be a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)), és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Az adott társaság a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az adott társaság, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre, észszerű összegű díjat számíthat fel vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

## 8.2. Hozzáférés, helyesbítés, törlés, adatkezelés korlátozás

### 8.2.1. Hozzáférési jog

Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől/Szolgáltatótól tájékoztatást kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a jelen tájékoztatóban foglalt információkhoz **hozzáférést** kapjon. Az NM Zrt. Ügyfél a [www.nemzetimobilfizetes.hu](http://www.nemzetimobilfizetes.hu) honlapon történt bejelentkezést követően a személyes oldalán közvetlenül hozzáférhet az adatkezelő által kezelt személyes adataihoz, azokat áttekintheti.

Az Adatkezelő/Szolgáltató az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő rendelkezésére bocsátja. Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő által kért további másolatokért az Adatkezelő/Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő kérésére, az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

- a) az Adatkezelő/Szolgáltató biztosítja az ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,
  - b) az Adatkezelő/Szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít.
- Amennyiben az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton bocsátja rendelkezésre az Adatkezelő/Szolgáltató. Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő a fenti a)-b) pontban meghatározott jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

### 8.2.2. Helyesbítéshez való jog

Az NM Zrt. Ügyfél a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat a [www.nemzetimobilfizetes.hu](http://www.nemzetimobilfizetes.hu) honlapon történt bejelentkezést követően maga **helyesbítheti** vagy a fent megjelölt elérhetőségeken az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő kérheti az Adatkezelőt/Szolgáltatót a pontatlan adat helyesbítésére, mely kérésnek az Adatkezelő/Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül eleget tesz.

### 8.2.3. Törléshez való jog

Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő nem jogosult a törléshez való jogával élni, amennyiben az adatkezelés jogszabályon alapul, illetve amennyiben az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges. Ugyanakkor az Adatkezelő/Szolgáltató ezen esetekben is törli a személyes adatot, ha az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának a jelen tájékoztatóban meghatározott határideje lejárt, vagy a személyes adatot jogellenesen kezeli az Adatkezelő/Szolgáltató, vagy ha azt a bíróság vagy a NAIH elrendelte.

Az Adatkezelő továbbá törli a hozzájárulás alapján kezelt személyes adatot, ha az NM Zrt. Ügyfél visszavonja a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja.

Az Adatkezelő törli a személyes adatot, ha az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő a 8.3. pontban írtak szerint tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre.

### 8.2.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő/Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül (a) az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő/Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát; (b) az adatkezelés jogellenes, és az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását; (c) az Adatkezelőnek/Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez. Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

A helyesbítésről, a törlésről, az adatkezelés-korlátozásról az ügyfelet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították.

### 8.3. Tiltakozás a személyes adat kezelése ellen

A GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló adatkezeléssel kapcsolatban az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő/Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő/Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

### 8.4. Hozzájárulás visszavonása

Az NM Zrt. Ügyfél jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

### 8.5. Panasz és bírósági jogorvoslat, kártérítés és sérelemdíj

Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő a jelen tájékoztatóban rögzített elérhetőségeken bejelentést, panaszt tehet az Adatkezelőnél/Szolgáltatónál. Amennyiben a bejelentés, a panasz a Visszonteladóval kötött szerződést érinti, úgy az Igénybe Vevő a Visszonteladó adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint tehet bejelentést, panaszt a Visszonteladónál.

A fentiekén túl, abban az esetben, ha a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, úgy az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) panaszt benyújtani.

Az NM Zrt. Ügyfél/Igénybe Vevő az Adatkezelő, a Szolgáltató, a Visszonteladó illetve - az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben - az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint valamely társaság, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

Azt, hogy az adatkezelés a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott megfelel, az Adatkezelő, a Szolgáltató, a Visszonteladó illetve az adatfeldolgozó köteles bizonyítani.

A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A perben fél lehet az is, akinek egyébként nincs perbeli jogképessége. A perbe a Hatóság az érintett pernyertessége érdekében beavatkozhat.

Ha az érintett a GDPR megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt (sérelemt) szenvedett, az elszenvedett kárért az Adatkezelőtől/Szolgáltatótól/Visszonteladótól vagy az adatfeldolgozó(k)tól kártérítésre, illetve sérelemdíjra jogosult.

### 8.6. A BKK érintetti tájékoztatója

A BKK az Ügyfél / Igénybe vevő, illetve egyéb érintettek adatainak kezelésére, jogaira és jogainak érvényesítésére vonatkozóan tájékoztatja ezen személyeket, hogy a BKK adatkezelésére vonatkozóan a részletes szabályokat a BKK honlapján a <https://bkk.hu/adatkezesi-tajekoztatok/> címen találhatják.

## 9. Egyéb rendelkezések

Az NM és a BKK fenntartja a jogot, hogy jelen tájékoztatót egyoldalúan bármikor módosítsa. A módosítás hatálybalépése előtt az adatkezelők a tervezett módosításról az érintetteket honlapjaikon,

illetve az NM applikáción keresztül tájékoztatják. A módosítások hatálybalépését követően a szolgáltatás igénybevétele ezen módosított feltételek elfogadását jelenti az érintett részéről.

Budapest, 2019. május 31.

Nemzeti Mobilfizetési Zrt. és BKK Zrt.

# 1. számú melléklet: Érdekmérlegelési teszt az adatkezelő ügyfélszolgálatára betelefonálók hangjának rögzítése, kezelése kapcsán

A jelen érdekmérlegelési teszt alkalmazásában adatkezelőnek minősül a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. (székhely, levelezési cím: 1021 Budapest, Kapás utca 6-12.; a továbbiakban: „*adatkezelő*”), míg az érintettek (a továbbiakban: „*érintett*”) az adatkezelő ügyfélszolgálatára betelefonáló személyek.

## I. Fennáll-e a jogos érdek az adatkezelők részéről?

### I.1. Az adatkezelési cél pontos leírása

Az adatkezelő kezeli az adatkezelő ügyfélszolgálatával esetlegesen folytatott telefonbeszélgetésekről készített hangfelvételeket. A hangfelvételen a betelefonáló hangja rögzítésre kerül.

Amennyiben az érintett telefonon panaszt terjeszt elő, illetve a panasszal kapcsolatban telefonon bármilyen nyilatkozatot tesz, úgy ezen panaszt, nyilatkozatot tartalmazó hangfelvétel kezelésének célja, hogy a felmerült vita (a továbbiakban: „*Vitás ügyek*”) esetén az ezzel összefüggésben, telefonon tett jognyilatkozatok bizonyíthatóak legyenek.

Az adatkezelő által tehát konkrétan meghatározásra került, hogy milyen célból kíván a jogos érdekre hivatkozni. Tekintettel arra, hogy az esetlegesen felmerülő jogviták pontos köre nem határozható meg, így az adatkezelő további pontosítással nem tud élni.

### I.2. A jogos érdek bemutatása

Amennyiben Vitás ügyek felmerülnek, úgy elengedhetetlen, hogy a panaszt, vagy a panasszal kapcsolatban tett jognyilatkozatokat rögzítő hangfelvétel útján az adatkezelő bizonyítani tudja a panasz tárgyát, a panasszal kapcsolatban tett jognyilatkozatokat, intézkedéseket.

A jogos érdek valódi, hiszen bármikor felmerülhet az adatkezelő és az érintett között jogvita.

**A jogos érdek fennállása a fentiek alapján megállapítható, ezért a továbbiakban vizsgálható a szükségesség kérdése.**

\*

## II. Szükséges-e az adatkezelés?

### II.1. Miért feltétlenül szükséges és alkalmas az adatkezelés az érdek eléréséhez?

Az adatkezelő a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény szerint telefonos ügyfélszolgálatot köteles működtetni, így az érintettek telefonon is jogosultak panaszt előterjeszteni, telefonon is tehetnek nyilatkozatokat, kérelmeket terjeszthetnek elő. Amennyiben az adatkezelő nem őrizné meg a telefonbeszélgetés hanganyagát, úgy az adott panasszal kapcsolatban kevés, vagy adott esetben semmilyen olyan bizonyítási eszköz nem lenne, mellyel bizonyítani tudná a saját érveit, a megtett intézkedéseket.

### II.2. Rendelkezésre állnak-e alternatív megoldások, amelyekkel a cél elérhető?

Az adatkezelő számára nincs alternatív, kevésbé korlátozó eszköz az esetleges ügyfélszolgálati, panasszal kapcsolatos hangfelvételek megőrzésénél.

**Az adatkezelés jogos érdekének szükségessége is megállapítható, így a továbbiakban vizsgálható az arányosság kérdésköre.**

\*

## III. Arányos-e az adatkezelés?

### III.1. Az adatkezelő jogos érdeke

Az adatkezelés célja, hogy az adott Vitás ügy esetén az adatkezelő megfelelő bizonyítékokkal rendelkezzen saját állításainak alátámasztására. Amennyiben az adatkezelő nem rendelkezik ezen bizonyítékokkal, úgy csorbulna a védekezéshez való joga. Egy Vitás ügy esetén a védekezéshez való jog tekintetében elengedhetetlen, hogy az adatkezelő rendelkezzen megfelelő bizonyítékokkal a saját állításainak alátámasztására.

### **III.2. Az érintett érdeke**

Az adatkezelés az érintett információs önrendelkezéshez való jogát érinti, amely jog azonban szükséges és arányos módon korlátozható.

#### **a.) Az adatok jellege**

A kezelt adatok nem tartalmaznak különleges adatokat.

#### **b.) Az adatkezeléssel járó kedvező és kedvezőtlen hatások az érintett számára**

Az érintett számára az e jogalapon történő adatkezelés nem jár kifejezett előnnyel, viszont Vitás ügy esetén az érintettnek is érdekében állhat, hogy az adatkezelőnél rendelkezésre álljanak a Vitás ügy előzményeivel kapcsolatos bizonyítékok. Ugyanakkor az adatkezelés nem eredményez az érintett jogaiba történő drasztikus, szükségtelen beavatkozást.

#### **c.) Az érintett észszerű elvárásai**

Az érintett számolhat azzal, hogy amennyiben panaszt terjeszt elő, úgy az esetleges jogérvényesítés céljából az adatkezelő megőrzi az érintett hangját is rögzítő hangfelvételt.

#### **d.) Az érintett és az adatkezelő státusza, a köztük lévő kapcsolat**

Az érintett az adatkezelő által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő, míg az adatkezelő a nemzeti mobil fizetési szervezetként kijelölt, állami tulajdonú szerv.

#### **e.) Az adatkezelés módja**

Az adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatát adatfeldolgozó útján működteti, és az adatfeldolgozó panasz esetén az esetleges későbbi bizonyíthatóság érdekében kizárólag tárolja a hangfelvételeket, illetve az adatkezelő szükség esetén bizonyítékként felhasználja a hangfelvételeket, azokon egyéb műveletet sem az adatkezelő, sem az adatfeldolgozó nem végez. Az adatkezelő az adatokhoz való hozzáférést azon személyek számára teszi lehetővé, akik Vitás ügy esetén a Vitás ügy elintézésében részt vesznek. Az adatkezelés hatásai előreláthatóak és kiszámíthatóak.

Az adatkezelő a célhoz kötöttség elvét megvalósítva csupán addig kezeli a hangfelvételeket, amíg arra az igényérvényesítés érdekében szükség van.

#### **f.) Az érintett tájékoztatása az adatkezelésről**

Az adatkezelő által nyújtott szolgáltatások igénybevételét megelőzően az érintettnek lehetősége van megismerni az adatkezelő által végzett adatkezelési tevékenységet, figyelemmel az Adatkezelési Tájékoztatóra.

## **IV. Milyen eredménnyel zárult az érdekmérlegelési teszt?**

### **IV.1. A jogos érdek fennáll**

Vitás ügy esetén az adatkezelő vitathatatlan érdeke, hogy a védekezés körében fel tudja mutatni az esetleges Vitás ügy alapját képező, illetve ahhoz kapcsolódó hangfelvételt.

### **IV.2. Az adatkezelés szükséges**

Vitás ügy esetén a rögzített hangfelvétel kétséget kizáróan tudja rekonstruálni a megtörtént eseményeket. Ennek hiányában az adatkezelőnek nagyon kevés, vagy adott esetben semmilyen

bizonyíték nem állna rendelkezésre védekezése előterjesztéséhez. A leírtak alapján tehát az adatkezelőnek jogos érdeke fűződik a hangfelvételek megőrzéséhez, tehát az adatkezelés szükséges.

#### **IV.3. Az adatkezelés arányosan korlátozza az érintett jogait és érdekeit:**

Az érintettek információs önrendelkezési joga nem egy abszolút, korlátozhatatlan alapjog, így az bizonyos, szükséges és arányos esetekben korlátozható. A szükségesség fentebb már megvizsgálásra került. Az adatkezelő vitathatatlanul méltányolható érdeke a hangfelvétel megőrzése, és bizonyítás esetén történő felhasználása. Tekintettel arra, hogy az adatok csak akkor kerülnek felhasználásra, ha ez Vitás ügy esetén szükséges, valamint az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozója gondoskodik az adatok biztonságos megőrzéséről, és azokhoz csak bizonyos korlátozott személyi kör férhet hozzá, így az adatkezeléssel elérni kívánt cél arányos az érintett információs önrendelkezési jogának esetleges korlátozásával.

Az adatkezelés nem eredményezi az érintett jogainak szükségtelen és aránytalan korlátozását. Az érintett már az adatgyűjtést megelőzően megismeri az adatkezelő adatkezelésének elveit, szabályait, az adatkezelés módját, célját, időtartamát.

Az adatokat meghatározott ideig őrzi meg az adatkezelő, valamint az adatokhoz csak meghatározott személyi kör férhet hozzá.

\*\*\*

**A leírtak alapján megállapítható, hogy az érintett információs önrendelkezési joga az adatkezeléssel nem szenved aránytalan korlátozást, az adatkezelés szükséges és arányos.**