

Adatkezelési tájékoztató
a MÁV Személyszállítási Zrt. telefonos ügyfélszolgálatára által alkalmazott Voicebot (ELVIRA)
alkalmazásával összefüggésben végzett adatkezeléséről

1. Az Adatkezelő személye és elérhetősége**MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
Adószám: 13834492-2-44
E-mail: informacio@mavcsoport.hu
a továbbiakban: Adatkezelő.

2. Az Adatfeldolgozók személye és elérhetősége**MÁV Magyar Államvasutak Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Cégjegyzékszám: 01-10-042272
Adószám: 10856417-2-44
a továbbiakban: Adatfeldolgozó 1.

Az Adatfeldolgozó1 biztosítja az Adatkezelő által alkalmazott Voicebot (ELVIRA) (a továbbiakban: Voicebot) alkalmazás használata során keletkezett hangfelvételek rögzítését, a hangfelvételek tárolására szolgáló szerverszolgáltatást, továbbá a hanganyagok rendelkezésre állását.

NTT DATA Business Solution Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1117 Budapest, Neumann János u. 1.
Cégjegyzékszám: 01-09-363811
Adószám: 10960273-2-43
a továbbiakban: Adatfeldolgozó 2.

Az Adatfeldolgozó2 az Adatkezelővel kötött szolgáltatási szerződés alapján elvégzi a Voicebot használata során felmerülő hibák elemzését, kijavítását, továbbá a Voicebot rendszer fejlesztését.

3. Az érintett személye: valamennyi természetes személy, aki az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatát belföldi menetrendi és díjszabási adatokról történő tájékoztatás céljából felhívja és a hívást az Adatkezelő által alkalmazott mesterséges intelligencia alapú automata robottal, a „Voicebottal” folytatja le (a továbbiakban: érintett).

4. Az adatkezelésre vonatkozó információk

Az Adatkezelő a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtet, azonban a belföldi menetrendi és díjszabási tájékoztatás hatékonyságának növelése érdekében üzemelteti a Voicebot rendszert, amely egy mesterséges intelligencia technológia segítségével működő, élőszóval irányítható robot. A Voicebot a lebonyolított hívást hangfelvétel útján rögzíti, illetve a beszélgetést szöveges formában leiratozza, amely alapját képezi a Voicebot működésének, illetve ez szükséges a felmerülő hibák kijavításához és annak fejlesztéséhez.

Az adatkezelés célja	Az érintettek belföldi utazásokhoz kapcsolódó menetrendi adatokról és az ahhoz kapcsolódó díjszabásról való automatizált módon történő tájékoztatásának biztosítása a nap 24 órájában, továbbá a tájékoztatás ilyen	A Voicebot működésének analitikai célú elemzése, a feltárt hibák javítása, a használat és a visszajelzések alapján az alkalmazás fejlesztése, különös tekintettel a Voicebot tanítására.
-----------------------------	---	--

	módon történő megvalósulásának igazolása.	
Az adatkezelés jogalapja	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján jogi kötelezettség teljesítése, tekintettel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdésére.	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az adatkezelés szükséges az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez, amely bban nyilvánul meg, hogy Adatkezelőnek jogos gazdasági, üzleti érdeke fűződik ahhoz, hogy a Voicebot alkalmazást fejlessze annak érdekében, hogy az utasait, illetve a leendő utasait gyors, pontos és színvonalas tájékoztatásban részesítse, amely egyrészt a telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásminőségének javításában, másrészt az ügyfélszolgálat tehermentesítésében nyilvánul meg. Mindazonáltal a Voicebot alkalmazás az érintettek érdekét is szolgálja, hiszen az ügyfélszolgálat gyors elérhetősége és pontos tájékoztatás által magasabb ügyfélélményt nyújt.
A kezelt személyes adatok kör	Az érintett hangja és a beszélgetés során elhangzó, ilyen formában a rögzített hangfelvételen szereplő más – előre meg nem határozható – személyes adatok, valamint a telefonhívás szövegszerű leírata.	
Az adatkezelés időtartama	Az adatkezelő a 4.3. pontban kezelt személyes adatokat az Fgytv. 17/B.§ (3) bekezdés alapján a telefonhívás lebonyolítását követő 5 évig kezeli.	

5. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

Az érintett elsősorban az Adatkezelő 1. pontban megjelölt elérhetőségein keresztül előterjesztett kérelmében gyakorolhatja az őt megillető érintetti jogokat. Tájékoztatjuk az érintettet, hogy az Adatkezelő bármely elérhetőségén előterjesztheti az érintetti jog gyakorlására irányuló kérelmét, azonban javasoljuk, hogy azt az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén keresztül tegye meg.

Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban egy hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Az Adatkezelő elsősorban olyan formában teljesíti az érintett kérelmét, ahogyan azt az érintett kéri. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, úgy az Adatkezelő – az érintett eltérő kérése hiányában – elektronikus úton adja meg a választ.

Az Adatkezelő az érintetti jogok gyakorlását díjmentesen biztosítja az érintett részére. Amennyiben az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, 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. Az Adatkezelő mindaddig megtagadhatja az érintett jogainak gyakorlására irányuló kérelme teljesítését, ameddig az érintett kétséget kizáróan nem azonosítható. Az Adatkezelő az érintett azonosítása céljából a GDPR 11. cikk (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően kiegészítő információkat kérhet az érintettől az érintett azonosítása céljából.

5.1. A hozzáféréshez való jog és másolatkéréshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. A hozzáférés joga alapján érintett jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon: az adatkezelés célja és jogalapja, a kezelt személyes adatok kategóriái, az adatkezelés időtartama, az adattovábbítás címzettje (ki és milyen célból kapja vagy kapta meg az érintett

személyes adatait), az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai és a jogérvényesítés módja, a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga.

Az érintett kérésére az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait – rendelkezésére bocsátja. Az érintett által első alkalommal kért másolatot az Adatkezelő térítésmentesen bocsátja az érintett rendelkezésére, minden további másolatért az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

5.2. Az adatok módosításához, helyesbítéséhez és kiegészítéséhez való jog

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérheti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését. Adatkezelő a helyesbítésről értesíti az érintettet.

5.4. A személyes adatok törléséhez való jog („elfeledtetéshez való jog”)

Az érintett kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha a személyes adatok kezelése jogellenes, ha a személyes adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, ha az érintett tiltakozott az adatkezeléssel szemben és nincs elsőbbséget élvező jogszerű indok az adatkezelésre, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte. Adatkezelő a személyes adatok törléséről értesíti az érintettet. Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez (pl. a fogyasztóvédelmi törvény és a számviteli törvény szerinti megőrzési időre vonatkozó előírások miatt a személyes adatok megőrzése kötelező), továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

5.5. A személyes adatok kezelésének korlátozása

Az Adatkezelő bármely elérhetőségen kérheti, hogy a személyes adatainak kezelését az Adatkezelő korlátozza amennyiben:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg az Adatkezelő ellenőrzi az adatok helyességét);
- az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi az adatok törlését és kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de az érintettnek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

A korlátozás addig tart, amíg azt az érintett által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat – a tárolás kivételével – csak az érintett hozzájárulásával; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez; vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében; vagy fontos közérdekből kezeljük. Az Adatkezelő az érintett kérésére történt korlátozás feloldásáról az érintettet előzetesen tájékoztatja.

5.6. Tiltakozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon a személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló kezelése ellen, azaz a jelen adatkezelési tájékoztató 4. pontjában foglalt adatkezeléssel szemben. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő 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. Amennyiben az érintett tiltakozik a jelen adatkezelési tájékoztató 4. pontjában foglalt adatkezeléssel szemben, úgy az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy az érintett személyes adatai ne kerüljön felhasználásra a fejlesztés bevezetésére irányuló elemzés keretében.

5.7. Jogorvoslati lehetőségek

Ha az érintettnek a személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az adatvedelem.szemely@mavcsoport.hu elérhetőségen teheti meg. Amennyiben részletesebben szeretne tájékozódni az Adatkezelő által biztosított érintetti jogokról, az érintetti jogok gyakorlásának módjáról és a kérelem elbírálásának részleteiről, úgy látogasson el a <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutatkozas/adatkezelesi-tajekoztatok> honlapra, amelyen az érintetti jogok gyakorlásának elősegítése céljából kérelem formanyomtatványok is elérhetőek.

Amennyiben az érintett az Adatkezelő által végzett adatkezeléssel nem ért egyet vagy úgy véli, hogy az Adatkezelő megsértette valamely jogát, úgy panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál a következő elérhetőségek bármelyikén (*székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., telefon: +36 (1) 391-1400 / +36 (30) 683-5969 / +36 (30) 549-6838, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu*).

Amennyiben az érintett az Adatkezelő által végzett adatkezeléssel nem ért egyet vagy úgy véli, hogy az Adatkezelő megsértette valamely jogát, úgy az érintett közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelővel szemben bírósághoz, amely kérelmet az érintettnek a lakóhelye, illetve tartózkodási helye vagy az Adatkezelő székhelye szerinti bírósághoz kell benyújtania. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

6. Az adatkezelésekkel összefüggésben alkalmazott jogszabályok

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete 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 vagy GDPR),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

**MÁV Személyszállítási Zrt.
Adatkezelő**