

# **Adatkezelési tájékoztató a MÁV-START Zrt. telefonos ügyfélszolgálatát által alkalmazott Voicebot (ELVIRA) alkalmazásával összefüggésben végzett adatkezeléséről**

## **1. Adatkezelő megnevezése**

Név: MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.  
Cégjegyzékszám: 01-10-045551  
Adószám: 13834492-2-44  
E-mail: [informacio@mav-start.hu](mailto:informacio@mav-start.hu)  
a továbbiakban: Adatkezelő.

### ***Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:***

E-mail: [adatvedelem@mav-start.hu](mailto:adatvedelem@mav-start.hu)  
Postai cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. – a borítékon kérjük megjelölni a következőket: „Adatvédelmi tisztviselő részére”.

## **2. Adatfeldolgozó megnevezése**

2.1. Név: MÁV Magyar Államvasutak Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.  
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.

2.2. Név: 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 „Voicebot” 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.

#### *4.1. Az adatkezelés célja*

a) 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 módon történő megvalósulásának igazolása.

b) A Voicebot működésének analitikai célú elemzése, a feltárt hibák javítása, a használat és a visszajelzések alapján az alkalmazás fejlesztése, különös tekintettel a Voicebot tanítására.

#### *4.2. Az adatkezelés jogalapja*

a) a 4.1. a) pontban foglalt cél esetén az adatkezelés jogszerűségét a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapozza meg (jogi kötelezettség teljesítése), tekintettel arra, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (3) bekezdése előírja a hangfelvétel készítésének és öt évig történő megőrzésének kötelezettségét.

b) a 4.1. b) pontjában foglalt adatkezelési cél esetén az adatkezelés jogszerűségét a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő jogos érdeke biztosítja. Az 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.

#### *4.3. A kezelt személyes adatok köre*

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.

#### *4.4. 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**

#### ***5.1. A tájékoztatás kéréséhez való jog***

Az érintett tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, valamint az adatkezelés korlátozását. Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelő nevéről, címéről (székhelyéről), az adatfeldolgozók nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, illetve az érintettet az adatkezeléssel összefüggő jogairól. Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 1 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. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Adatkezelő megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Az Adatkezelő mindaddig

megtagadhatja az érintetti jogainak gyakorlására irányuló kérelem teljesítését, ameddig az érintettet kétséget kizáróan nem tudja azonosítani.

### **5.2. Hozzáféréshez 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, az adatkezeléssel érintett személyes adatok kategóriái, az adatkezelés időtartama, arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai és 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 kért további másolatokért az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

### **5.3. 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. Az adatok törléséhez való jog („elfeledtetéshez való jog”)**

Az érintett kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az érintett visszavonja hozzájárulását; ha azon adatok kezelése jogellenes, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, 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, továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

### **5.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog**

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 személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha 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 a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezeléssel szemben tiltakozik, úgy az Adatkezelő minden esetben egyedileg bírálja el az érintett kérelmét.

## 5.7. Jogorvoslati lehetőségek

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet az alábbi elérhetőségek egyikén:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
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  
Telefax: +36 (1) 391-1410  
E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
Honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet, úgy az érintett közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelővel szemben, amely kérelmet az Adatkezelő székhelye szerinti vagy a lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz kell benyújtania. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Ha az érintettnek a személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az [adatvedelem@mav-start.hu](mailto:adatvedelem@mav-start.hu) elérhetőségen teheti meg. Amennyiben részletesebben szeretne tájékozódni a MÁV-START Zrt. által biztosított érintetti jogokról, az érintetti jogok gyakorlásának módjáról és a kérelem elbírálásának részleteiről, úgy látogasson el a <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/erintetti-jogok-es-azok-gyakorlasi-tajekoztatas> honlapra.

## 6. Releváns 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-START Zrt.**  
**Adatkezelő**