



# GDPR adatkezelési körkép

TMSI Kft.

2018 március

Felmérés a GDPR ügyfél-kommunikációval kapcsolatos elvárásainak magyarországi helyzetéről.

## Vezetői összefoglaló

Az EU GDPR néven ismert rendelete a személyes adatok kezeléséről, igen sok publicitást kapott az elmúlt időkből. Konferenciákon ismertetik, újságcikkek szólnak róla naponta és a hatóság is igen aktív.

Ugyanakkor nincsenek megbízható adatok a hazai állapotokról, nincs mivel összevetni a saját szervezetünk állapotát, felkészültségét, megfelelési szintjét. Bár többek között a 2011. évi CXII. törvény („Infotörvény”) is már elég régóta szabályozza a személyes adatok kezelését, még mindig vannak hiányosságok, fehér foltok.

A TMSI Kft. mint az „[in nuce](#)” GDPR felkészítő csomag alkotója, most egy **mintavételes felmérést** készített a magyarországi cégek és szervezetek felkészültségi szintjének egy vonzatáról, mégpedig az egyik legkockázatosabb területről, az **ügyfélkommunikációról**.

Mind az Infotörvény, mind a GDPR rendelet szerint az érintettnek joga van információt kapni az adatait kezelő szervezetektől, többek között az általuk kezelt személyes adatokról, azok felhasználási céljáról és módjáról, a helyesbítési, törlési és jogorvoslati lehetőségeiről.

Cégünk ennek folyamatnak a jelenlegi hazai gyakorlatára volt kíváncsi, néhány hónappal a GDPR rendelet alkalmazása előtt.

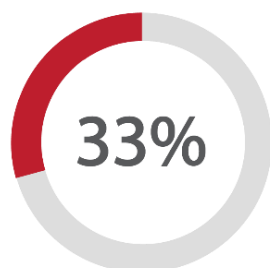
Több mint száz különböző méretű és tulajdonú céget kerestünk meg magánszemélyként adatkéréssel az elmúlt három hónap alatt, és az ebből fakadó tapasztalatainkat összegeztük az alábbi elemzésben.

Kötelező adatkezelési nyilatkozat a szervezetek honlapjainak közel **egy harmadánál** nem elérhető. Ráadásul ezek zömmel magyar tulajdonú cégek és állami intézmények.

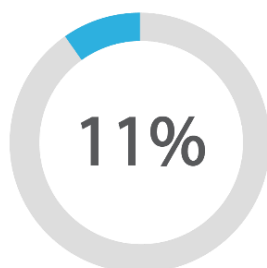
Azon cégek aránya, akiknél nincs adatkezelési nyilatkozat a honlapon és nem is reagáltak a megkeresésünkre (azaz, az adatkezelési elveket és törvényeket teljesen semmibe vevők) **közel 10%!**

Az adatkérő hitelesítését (verifikációt) a válaszoló adatkezelők mindössze 14,3%-a végezte el. Azok aránya, akik **érdemi hitelesítés nélkül is kiadtak személyes adatokat több mint 11%** volt.

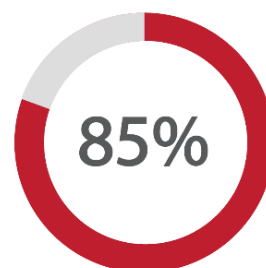
Talán a legfontosabb tanulság, hogy a válaszadóknak **közel 85%-a pontatlan választ adott** az adatkérésre.



■ kötelező adatkezelési nyilatkozat a szervezetek közel egy harmadánál nem elérhető

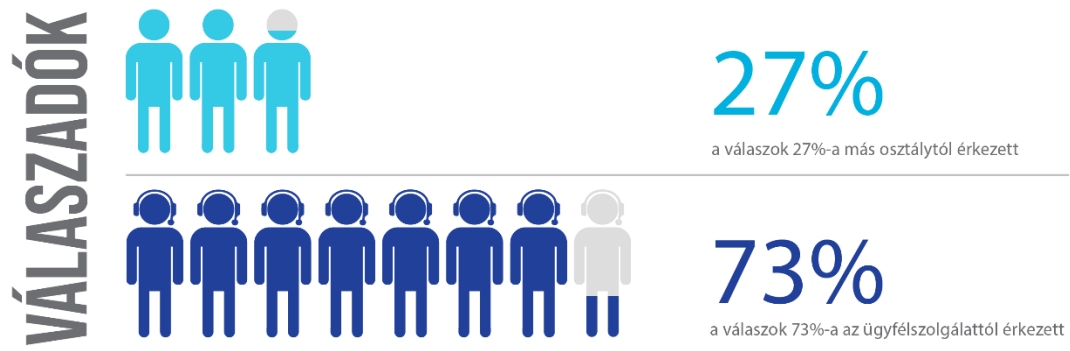


■ azok aránya, akik érdemi hitelesítés nélkül is kiadtak személyes adatokat



■ azok aránya, akik pontatlan választ adtak az adatkérésre

A pontatlanságok oka többek között a **nem megfelelő belső kommunikáció**, hiszen a válaszok 73%-a az ügyfélszolgálatról érkezett, akik tapasztalataink szerint nem feltétlenül rendelkeztek a megfelelő képzettséggel a helyes válaszadáshoz.



A GDPR rendelet alkalmazásával, 2018 május 25. után, az ilyen pontatlanságok jóval költségesebbek lehetnek, főleg ahogyan a felhasználók tudatossága is növekszik. Egy helytelen, felületes, vagy rossz válasz a jelzett határidő után már nagyon sokba kerülhet.

**A felmérés tanulsága szerint érdemes lenne a felkészülés során erre a területre jóval nagyobb figyelmet fordítani.**



## Mire voltunk kíváncsiak?

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, (általános adatvédelmi rendelet, „GDPR rendelet”) **már 2016. május 25. óta hatályos**, szabályait viszont **2018. május 25-től kell alkalmazni**.

A TMSI Kft. már az [in nuce GDPR felkészítő csomag](#)jának elkészítések is komoly piaci ismeretekkel és tapasztalattal rendelkezett, de alapos, komoly méretű kutatási adatok a hazai piacról nem álltak rendelkezésre. A GDPR rendelet komplexitása miatt cégünk is csak egy nagyon kis szegmens felmérésére vállalkozhatott, emiatt az egyik legkritikusabb pontnak tekintett **szervezeti kommunikációt** vettük górcső alá.

Az EU rendelet szerint az adatkezeléssel érintett magánszemélyeknek joguk van az átlátható tájékoztatáshoz, azaz *„Az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon - ideértve adott esetben az elektronikus utat is - kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.”*

Amiről az adatkezelőknek információt kell nyújtania („ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtik”):

- az adatkezelőnek és - ha van ilyen - az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- ... az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- adott esetben a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy

nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat.

- a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól;
- az érintett azon jogáról, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való jogáról;
- ...a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
- arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása;
- ha az adatkezelő a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további



adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és ... minden releváns kiegészítő információról.

A rendelet szerint „Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. .... Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.”

Az érintettnek ezen kívül joga van a helyesbítéshez és törléshez („az elfeledtetéshez való jog”), az adatkezelés korlátozásához, a személyes adatok helyesbítéséhez, és az adathordozhatósághoz is.

**A TMSI Kft. ebben a felmérésben arra kereste a választ, hogy a hazai cégek és szervezetek néhány hónappal a GDPR rendelet alkalmazása előtt, mennyire felelnek meg a rendelet elvárásainak?**

## Hogyan készült?

Négy magánszemély küldött ki e-mailben adatkérő leveleket az alábbi tartalommal:

„Tisztelt Cég,

Érdeklődni szeretnék, hogy rólam, mint magánszemély fogyasztóról milyen személyes adatokat kezelnek, tárolnak, és ezeket meddig szándékozzák megőrizni.

Kérem jelezzék, hogy az adataimat kinek adják tovább, és hogyan kérhetem ezek törlését.

Üdvözlettel

XXX”

A fenti leveleket kollégáink több mint száz magyarországi cégnek, szervezetnek (iskolák, önkormányzatok, szövetségek, stb.) küldték el azonos időben, 2017 november 18.-án.

A leveleinkre kapott válaszokat december folyamán összegeztük és elemeztük. Ahol pótlólagos információt, azonosítást kértek, oda második körös tisztázó levelet is küldtünk, 2018 január 3-án.

Az ebben a két körben begyűjtött válaszokat elemeztük jelen felmérésben, tehát az

adatgyűjtés teljes időszaka három hónapon át, 2017 november 18-tól 2018 február 18-ig tartott.

**Teljeskörűség:** A százas mintavétel mennyire mérvadó? Abból indultunk ki, hogy egy közvéleménykutatás „1000 fős reprezentatív mintán készített felmérést” ki tud vetíteni egy tízmilliós lakosságú ország véleményére, álláspontjára. Ezen arányok alapján a száz megkérdezettre kiterjedő mintavétel elég jól kellene, hogy képviselje mintegy **egy millió** hazai cég és szervezet aktuális állapotát a kérdéses témában, ami feltehetően a működő hazai cégek és szervezetek nagyjából teljes spektruma.

A mintavételnél alapelvünk volt, hogy a mintánkból akkor vonhatunk le megfelelő következtetéseket a teljes tömegre vonatkozóan, ha a mintának nagyjából hasonló az összetétele, mint a teljes tömegnek. Ezért bízunk benne, hogy a felmérésünkben található megállapítások jelentős mértékben tükrözik a jelenlegi hazai helyzetet.

## Jogi helyzet

A felmérésben tárgyalt adatkezelés jogi megközelítése jelenleg (2018 március) bizonytalannak mondható.

Jelenleg hatályos az EU [2016/679 rendelete](#) de ennek szabályait csak 2018. május 25-től kell alkalmazni.

Hatályos a magyar Infotörvény ([2011. évi CXII. törvény](#) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról) is, de ezt majd módosítani kell a GDPR rendeletnek megfelelően.



Azaz, bár az Infotörvény és a GDPR rendelet sok ponton egyezik, természetesen vannak különbségek. Mi a felmérésben a jövőbemutató igényével mégis a **GDPR rendelet szellemében minősítettük a válaszokat**. Különös tekintettel figyeltünk arra is, hogy esetleg a jelenlegi jogszabálynak megfelel az adott válaszoló, de a jövőben alkalmazandó GDPR-nek nem. Ilyen esettel nem találkoztunk, tehát ilyen értelemben a felmérésünk pontosnak mondható.

**Fontos korlátozás:** A felmérésben szereplő bármely információ, észrevétel, megjegyzés vagy vélemény elsősorban informatikai, statisztikai, esetleg szabályozási jellegű és csak tájékoztatásul szolgál. Ugyanakkor ezek semmilyen formában nem minősülnek sem adótanácsadásnak, sem számviteli-, sem jogi

tanácsnak vagy véleménynek! Ilyenekre a TMSI Kft. nem hitelesített és nem is jogosult.

Az anyagunkban található adatokat a legjobb tudásunk szerint megbízható forrásokból szereztük, de csak tájékoztató információként kezelendők.

Az anyagunkra való hivatkozás nem lehet alap egy esetleges hatósági, ellenőrzési, törvényességi eljárásban. A jogszabály és az ezzel kialakulóban lévő szemlélet viszonylagos újszerűsége, az ellenőrzések és a jogértelmezés kiforrása miatt egy esetleges későbbi ellenőrzés megállapításait sem lehet előrejelezni.



## A legfontosabb mutatók

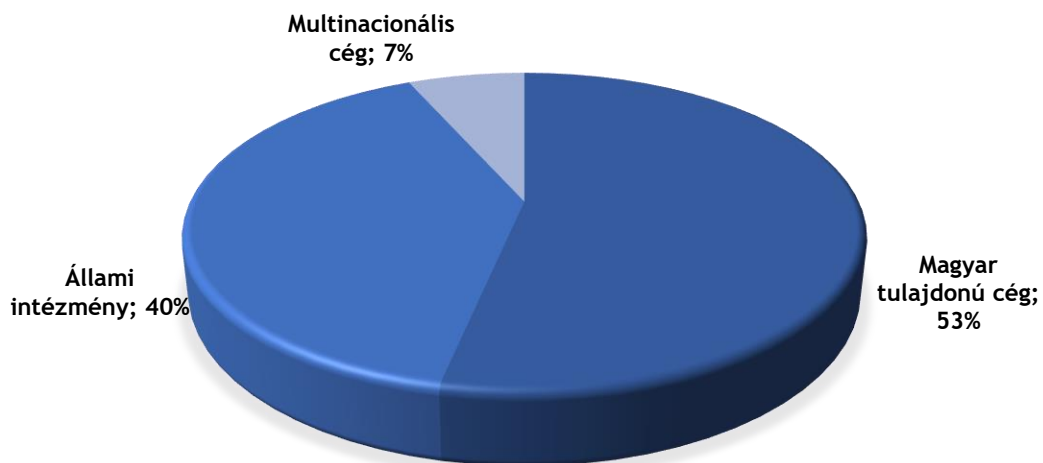
### Adatkezelési nyilatkozat

A kiválasztott célcsoport első elemzése még a kapcsolatfelvétel előtt történt: elérhető-e az adott szervezet internetes oldalain az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztató, amit az Infotörvény már évek óta kötelezővé tett (2011. évi CXII. törvény, 20. § (2)). Jelen felmérésben nem vizsgáltuk, hogy ezek a nyilatkozatok mennyire felelnek meg a jogszabályi előírásnak, vagy hogy mennyire könnyen találhat rájuk a potenciális érdeklődő.

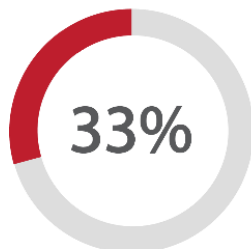
Adatkezelési nyilatkozat a felmért csoportban 67%-ban volt publikusan elérhető (honlap), a másik megközelítésből viszont ez 33%-os nem megfelelést jelent, azaz a szervezetek közel **egy harmadánál nem elérhetőek az adatkezelési elveik**.

Az is árulkodó, hogy sajnos ez a hiány általában a magyar tulajdonú cégekre és az állami intézményekre volt jellemző.

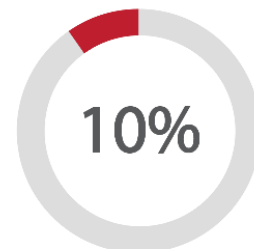
### ADATKEZELÉSI ELVEK NÉLKÜLI SZERVEZETEK



*Megemlítendő, hogy azon cégek aránya a teljes mintában, akiknél **nincs adatkezelési nyilatkozat a honlapon és nem is reagáltak a megkeresésünkre közel 10%!** Az adatkezelési elveket és törvényeket teljesen semmibe vevők ilyen magas aránya mindenképpen figyelemre méltó.*



■ kötelező adatkezelési nyilatkozat a szervezetek közel egy harmadánál nem elérhető



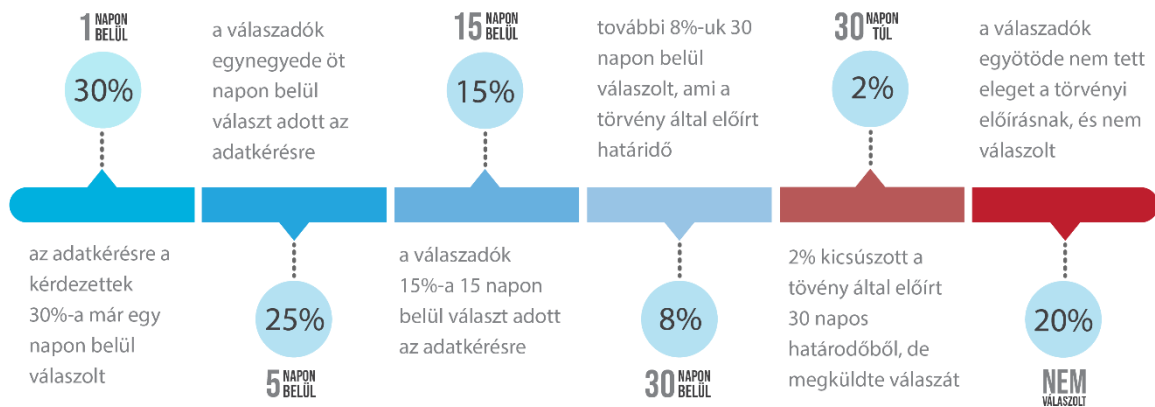
■ azok aránya, akik az adatkezelési elveket és törvényeket teljesen semmibe veszik

## Válaszolási hajlandóság

Az adatok bekérése után az első szempont a válaszadás gyorsasága volt, azaz hogy (az automata válaszrendszereket leszámítva), ki mennyi időn belül reagált érdemben az adatkérésre:

A válaszolók átlagos válaszideje **6.3 nap** volt.

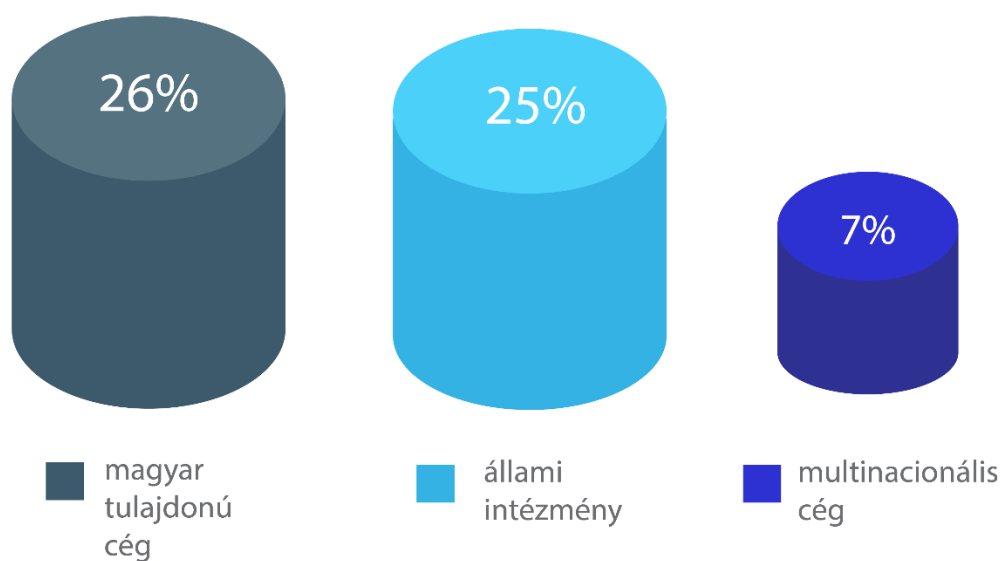
A válaszidők megoszlása:



A megkeresettek közel **20%-tól nem érkezett semmilyen válasz**. Érdekeség, hogy a nem válaszolók alkalmazotti létszáma még az itt szereplő multinacionális cégek nélkül is átlagban **bőven 150 fő felett** volt, tehát az erőforráshiányra nem lehet fogni a mulasztást.

Tovább elemezve a helyzetet, ki lehet mutatni, hogy az összes megkeresett szervezet közül, kik milyen arányban viszonyulnak felelőtlenül az adatkérőkhöz:

## HÁNY SZÁZALÉKUK NEM VÁLASZOLT?



Azaz: elég egyértelmű hozzáállásbeli előny mutatkozik a multinacionális cégek oldalán. A magyar magánvállalatok és az állami intézmények nagyjából negyede- negyede viszont semmit sem reagált az ügyfelek megkeresésére.



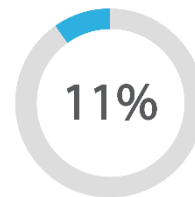
## Hitelesítés

Az adatkérés után talán a legfontosabb lépés az adatkérő hitelességének megállapítása, az-e akinek mondja magát, kiadhatók-e számára jogszerűen a kezelt személyes adatok.

Ezt a verifikációt a válaszoló adatkezelők mindössze 14,3%-a végezte el. Azok aránya, akik érdemi hitelesítés nélkül is kiadtak személyes adatokat **több mint 11%** volt.

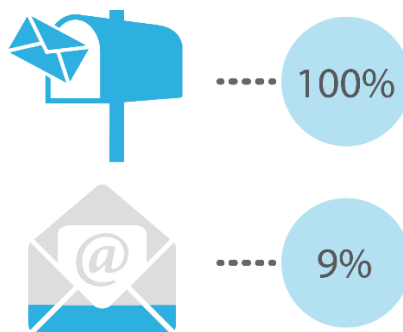
Ahol kértek további adatokat a hitelesítéshez, általában ott sem volt túl szigorú az ellenőrzés, egy-egy további e-mail cím, vagy lakáscím után adott esetben hozzá lehetett jutni az adatokhoz.

Ugyanakkor a válaszadók több mint **6%-a postai úton küldte a választ**, és ami további érdekesség: ezen cégek **mindegyike** a pontos választ adók köréből került ki.



■ azok aránya, akik érdemi hitelesítés nélkül is kiadtak személyes adatokat

## PONTOS VÁLASZOK



## Válaszok pontossága

A felmérés lényege és legfontosabb kérdése az volt, hogy a megkeresett szervezetek milyen pontossággal szolgáltatják a kért adatokat és a kapcsolódó információkat.

Az eredmények ismertetése előtt fontos tisztázni, hogy a jogszabályok szerinti adatszolgáltatás komoly kihívásokkal járhat egy szervezet informatikai rendszere számára: az érintett minden rendelkezésre álló adatát feltehetően több különböző rendszerben, adatbázisban tárolják, adott esetben olyanokban amelyeket már évekkel ezelőtt kivezettek-leállítottak.

Ráadásul nagyon gyakran érkezett „az adatkezelés jogalapja jogszabály” jellegű válasz, de ez sajnos nem felel meg sem a hatályos jogszabályoknak, sem a GDPR rendeletnek. Mindenképpen pontos törvény- és paragrafus szintű jogszabályi hivatkozás kell.

Ilyen háttérrel, pontos információt szolgáltatni valóban nem egyszerű, de mégis ez a törvényes kötelezettsége minden adatkezelőnek.

A fentiek tükrében kell értékelni azt az eredményt, hogy a jelenlegi felmérésünk válaszadóinak **több mint 15%-a pontos és teljeskörű** választ adott az adatkérésre.

Ugyanakkor fontos értékelni a többi válaszadótól származó eredményeket is. A leggyakoribb reakció az adatkérésünkre az ügyfélszolgálat levele volt, a cég adatkezelési nyilatkozatára mutató internetes linkkel. Ilyen tartalmú választ küldött a hiányosan reagáló szervezetek **több mint 70%-a**.

Természetesen ez nem felel meg a jogszabályi előírásoknak, mint ahogy az sem, ha “szabványválasz” érkezik. Ez utóbbiak közül néhány példa:

**„Cégünk a birtokába jutott adatokat bizalmasan kezeli, azokat kizárólag a megrendelések teljesítéséhez, illetve e-mail-ben történő hírlevél küldéshez használja fel.”**

“Az Ön által megadott adatokat tároljuk”

“A nevét és címét kezeljük”

“...kapcsolatos adatokkal rendelkezünk. Ezek helyben vannak tárolva, törlésre nem kerülhetnek.”

“A számlázó programunkban létezik az Ön nevével megegyező ügyfél.”

“...Telefonszáma, lakcíme, illetve születési dátumát Kolléganőink időpontfelvétel miatt, illetve adategyeztetés céljából kéri el.”

Egy további hiányosság a negatív információ volt („Nem tárolunk Önről adatot.”), holott igazolhatóan aktuálisan is történtek kapcsolatfelvételek, megkeresések az ilyen cégektől is.

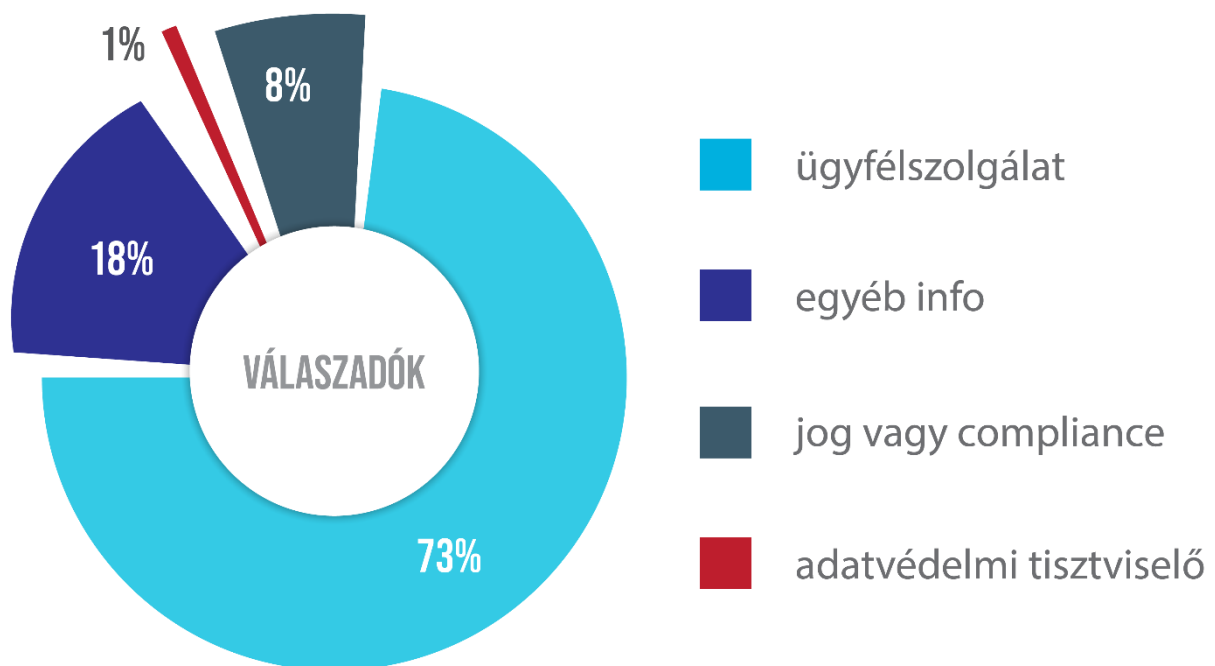
## Adatvédelmi felelős

A hatályos infotörvény bevezette az adatvédelmi felelős fogalmát, de csak bizonyos speciális esetekben (országos hatósági, munkaügyi vagy bűnügyi adatállományt kezelő, illetve feldolgozó adatkezelőnél és adatfeldolgozónál; a pénzügyi szervezetnél; az elektronikus hírközlési és közüzemi szolgáltatónál) tette kötelezővé az alkalmazásukat.

A GDPR rendelet ugyanerre a feladatra az adatvédelmi tisztviselőt nevezi meg, nagyjából hasonló munkaköri-felelősségi leírással, viszont jóval szélesebb körben írja elő az alkalmazását.

Mivel olyan cégeket és szervezeteket kerestünk meg, akik jellemzően sok személyes adattal dolgoznak és ez az alaptevékenységükhöz tartozik, úgy gondoltuk, hogy - főleg néhány hónappal a GDPR rendelet alkalmazása előtt - sok helyen kellene, hogy legyen kinevezett adatvédelmi felelős vagy adatvédelmi tisztviselő.

A megkereséseink során a személyes adatokat kezelő cégektől egyetlen esetben válaszolt az adatvédelmi tisztviselő, további nyolc százalékban a jogi vagy compliance iroda. A leggyakoribb válaszadók az ügyfélszolgálatok voltak. Feltehetően többek között ennek is tulajdonítható a többségében rossz, vagy pontatlan válasz.



## Következtetések

A felmérés és az elvégzett elemzések igen változatos képet mutatnak. A teljes megfeleléstől a teljes hiányig minden előfordul.

A legtöbb munka a magyar magántulajdonú cégekre és az állami szervezetekre vár, de bőven vannak még hiányosságok a multinacionális háttérű cégeknél is.

A GDPR rendelet alkalmazásával, 2018 május 25. után, a pontatlanságok jóval költségesebbek lehetnek, főleg ahogyan a felhasználók tudatossága is növekszik. Egy felületes, vagy rossz válasz a jelzett határidő után már nagyon sokba kerülhet.

A felmérés tanulsága szerint érdemes lenne a felkészülés során az ügyfél-kommunikációs területre is jóval nagyobb figyelmet fordítani.





## TMSI Kft.

A Tózsér és Máriás Szoftver Iroda (TMSI) Kft. 1997 január elsejével alakult, mint Közép-Európa első szakosodott szerzői jogi, szoftvergazdálkodási tanácsadó cége. A kutatási-fejlesztési eredmények üzleti kiaknázásának lehetőségeivel kiemelten foglalkozik, az elmúlt húsz év alatt a cég szakértői már több, nagy visszhangot kiváltó szakmai anyagot publikáltak. A TMSI jelenleg leginkább az átfogó számítástechnikai kockázatcsökkentés tanácsadási területén dolgozik, és ennek igen fontos része az adatvédelem.

A cég 2017 novemberében publikálta az [in nuce csomag](#) első változatát. Az **in nuce** („dióhéjban”) az EU általános adatvédelmi rendeletére való felkészülési folyamatot segítő anyagok összessége, azaz egy olyan dokumentumgyűjtemény, ami jelentős mértékben lecsökkenti a GDPR felkészülésre fordítandó időt és munkát.

# Kapcsolat

Tózsér Zoltán [zoltan.tozser@tmsi.hu](mailto:zoltan.tozser@tmsi.hu)



 [www.tmsi.hu](http://www.tmsi.hu)

 (1) 3210631

 [info@tmsi.hu](mailto:info@tmsi.hu)

Az anyagban közzétett információk tájékoztató jellegűek, és nem kapcsolódnak közvetlenül egy meghatározott természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli szervezet helyzetére vagy állapotára. Cégünk mindent megtesz, hogy pontos és időszerű információkat közöljön, ennek ellenére nem vállalhatunk felelősséget a közölt információk jelenlegi vagy jövőbeli hatályosságáért. Cégünk nem vállal felelősséget az olyan tevékenységből eredő károkért vagy elmarad haszonért sem, amelyek az itt közölt információk felhasználásából erednek, és nélkülözik cégünk az adott esetre vonatkozó teljes körű vizsgálatát és az azon alapuló megfelelő szaktanácsadást.