



**Ügyszám:** NAIH-6254-18/2012/H.

**Tárgy:** személyes adatok kezelése az  
az EOS Faktor Zrt. tevékenysége során

## H A T Á R O Z A T

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés b), c) és f) pontja alapján az EOS Faktor Magyarország Zrt-t (a továbbiakban: Kötelezett) (1132 Budapest, Váci út 30.) jogellenes adatkezelés miatt

### **6 000 000 Ft, azaz Hatmillió forint adatvédelmi bírság**

megfizetésére kötelezem, egyidejűleg a Kötelezett által végzett **jogellenes adatkezelést megtiltom**, a Kötelezettet **felszólítom arra, hogy ennek az alábbi módon tegyen eleget**:

1. törölje valamennyi, adósnak nem minősülő – a céggel a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyban nem álló - harmadik személyek személyes adatait (név, telefonszám, lakcím) a követeléskezeléshez alkalmazott belső ügyviteli szoftverből;
2. eljárásrendjét az Infotv.-nek megfelelően alakítása át annak biztosítása érdekében, hogy a jövőben ne kezeljen az 1. pontban megjelölt személyi körről személyes adatokat.

A Kötelezett a határozat végrehajtásáról annak kézhezvételétől számított **30 napon belül értesítse** a Hatóságot.

A 2012. évben keletkezett, követelésbehajtás során folytatott telefonbeszélgetésekről készült hangfelvételek NAIH-6254-4/2012/H. ügyiratszámú végzésben elrendelt zárolását feloldom.

A fentiek mellett elrendelem jelen határozatnak a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) honlapján történő nyilvánosságra hozatalát.

A bírságot e határozat jogerőre emelkedését követő **15 napon** belül a Hatóság központosított bevételek beszédési célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megtéríteni. Az összeg átutalásakor kérem, hivatkozzon a NAIH-6254/2012. BÍRS. számra.

Ha a Kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását, a bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását.

A hatósági eljárás kapcsán eljárási költség nem merült fel, ezért annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezem.

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, azonban a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz benyújtandó keresettel lehet kérni annak bírósági felülvizsgálatát. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetben jelezni kell. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a bírósági felülvizsgálati eljárás illetéke 30 000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jogos.

## INDOKOLÁS

### I. Előzmények

A Hatóság több panaszbejelentés alapján értesült arról, hogy Kötelezett a vele jogviszonyban nem álló, adósnak nem minősülő személyek személyes adatait (pl.: telefonszámát) felhasználja követelések behajtása érdekében.

Az egyik bejelentő azt sérelmezte, hogy a Kötelezettől telefonon felhívták és fenyegető jellegű sms-t is küldtek neki azért, hogy a Kötelezett üzeneteit közvetítse egy harmadik személynek, aki a Kötelezett adósa és a panaszossal semmiféle kapcsolatban nem áll. A beadványozó kérte a Kötelezettől, hogy töröljék a telefonszámát az adatbázisukból, ehhez azonban további személyes adata (neve) megadását kérték tőle, amit megtagadott.

A másik panaszos is az előzőhöz hasonlóan azt sérelmezte, hogy a Kötelezett telefonon felhívta és fenyegető jellegű sms-t is küldött neki azért, hogy a Kötelezett üzeneteit közvetítse egy, a falujában élő harmadik személynek, aki a Kötelezett adósa és a panaszossal semmiféle kapcsolatban nem áll. A településükön a bejelentő szerint több hasonló eset is történt. A panaszos azt is állította, hogy amikor Kötelezettet az sms-ben megadott ügyszámra hivatkozással visszahívta, a fennálló követelésről illetéktelenül információkat is nyújtottak számára. Ez a beadványozó is kérte a Kötelezettől, hogy töröljék a telefonszámát az adatbázisukból, ehhez azonban tőle is további személyes adatokat kértek, amit megtagadott.

A harmadik bejelentő adósként azt sérelmezte, hogy a Kötelezettől évek óta rendszeresen zaklató jellegű telefonhívásokat kap az esti órákban is, továbbá a lépcsőházában lakó 84 éves szomszédját is évek óta hívogatják, hogy adja át üzenetüket, azonban a hölgygel a bejelentő nem áll ismeretségben. A bejelentő állítása szerint a fennálló vitatott telefonszámla tartozása miatt más szomszédokat is hívogatnak üzenetközvetítés céljából.

A bejelentések alapján a Hatóság vizsgálati eljárásokat indított. A vizsgálati eljárások során a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy egy kapcsolatfelvételre vonatkozó üzenátadás, mely szerint a

harmadik személyt azzal a céllal keresik fel, hogy szóljon az adósnak az engedményezett tartozás kiegyenlítése miatt, megfelel a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 51. § (1) bekezdés c) pontjában foglaltaknak.

Kötelezett a vizsgálati eljárások során írt levelében kitért arra, hogy amennyiben az adós a társaságuk által az engedményezés során átvett elérhetőségeken nem veszi fel a társasággal a kapcsolatot, akkor a publikus és/vagy közhiteles nyilvántartásokból a társaság újabb elérhetőségeket keres az érintett adós elérése érdekében. Kifejtette azon álláspontját is, miszerint egy kapcsolatfelvételtől vonatkozó üzenet átadás megfelel a vonatkozó jogi szabályozásban foglaltaknak.

A panaszbeadványok kapcsán a vizsgálati eljárások során a Hatóság egyeztetést folytatott a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével (a továbbiakban: PSZÁF) a hatáskör tisztázása érdekében. A PSZÁF 180836-2/2012. számú levelében tájékoztatta a Hatóságot a Kötelezettől lefolytatott fogyasztóvédelmi vizsgálat eredményéről.

A tájékoztatás szerint a PSZÁF megállapította, hogy a Kötelezett az adós fogyasztókkal szemben agresszív kereskedelmi gyakorlatot valósított meg az általa küldött sms üzenetekben, továbbá levelezőlapokon közölt tájékoztatásaival, ezért H-FH-I-B-1049/2012. számú határozatában a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat további folytatását megtiltotta és Kötelezettet fogyasztóvédelmi bírsággal súlytotta.

A PSZÁF által elbírált kereskedelmi gyakorlat nem képezte a Hatóság eljárásának tárgyát, tehát a Hatóság nem vizsgálta a Kötelezett sms- és levelezőlap küldésre vonatkozó tevékenységét.

## II. Az eljárás menete

1. A Hatóság meg kívánta vizsgálni az adósok és az engedményezési jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, ezért az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság NAIH-6254/2012/H. számon adatvédelmi hatósági eljárást indított a Kötelezett és az EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft. adatkezelése tekintetében. A két cégnek azonos a székhelye, a vezetője, azonos call centert, követeléskezelő szoftvert használnak, és azonos az eljárásrendjük is.

A Hatóság az eljárása során, a konkrét panaszokon túlmenően a 2012. év januárjától az eljárás befejezéséig terjedő időszakban a Kötelezett által folytatott általános adatkezelési gyakorlatot vizsgálta. Továbbá elrendelte a két cég által kezelt, 2012. évben keletkezett, a követelésbehajtás során folytatott telefonbeszélgetésekről készült hangfelvételek zárolását.

A Hatóság az eljárás megindításáról a NAIH-6254-3/2012/H. ügyiratszámú levelében a Kötelezettet is értesítette, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében a NAIH-6254-4/2012/H. ügyiratszámú végzésben felhívta arra, adjon tájékoztatást a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg a válaszait alátámasztó iratokat.

A Kötelezett a felhívásra válaszolva 2013. február 18-án kelt levelében közölte, hogy amennyiben az ügyfél telefonszámának megváltozását a hitelező felé nem jelenti be, nyilvános telefonkönyvben keresnek az adóshoz telefonos elérhetőséget, és ennek során esetenként kapcsolatba kerülnek az adós rokonaival, szomszédaival úgy, hogy tájékoztatják arról, ki az a

személy, akit keresnek. Kérésükre ez a harmadik személy kapcsolatfelvétel céljából üzenetet ad át az adósnak.

Az adós hozzátartozóinak, szomszédainak kizárólag neve és telefonszáma kerülhet nyilvántartásba, a követeléskezelés során az érintett hozzájárulása alapján a követeléskezeléshez alkalmazott belső ügyviteli szoftverben. Az érintett tiltakozása esetén az adatok nem kerülnek rögzítésre.

A Kötelezett levelében foglaltak szerint összesen 15 ügyfél, adós kérte adatai törlését, ebből 4 esetben helyt adtak a kérelemnek, 11 esetben elutasították azokat.

Válaszleveléhez a Kötelezett mellékelte a nyilatkozata szerint adatfeldolgozásra kötött 4 darab szerződése másolatát is. A Kötelezett két szerződésben azzal bízott meg cégeket, hogy az általa megadott lakcímen adósaikat keressék fel, nyilatkozatokat írassanak alá velük és az adósaikról adatszerezési tevékenységet is végezzenek. A szerződések 1. számú melléklete szerint helyszíni látogatás során harmadik személytől, szomszédtól új lakcím vagy telefonszám adatokat kell az adósról a vállalkozóknak beszerezniük.

A harmadik szerződésben Kötelezett egy távközlési szolgáltató cégnek arra adott megbízást, hogy az adósaik általa átadott név és lakcímadataihoz a megbízott adatbázisában megtalálható nyilvános vezetékes és/vagy mobil telefonszámokat rendelje hozzá. A negyedik szerződésben a Kötelezett tömeges sms szolgáltatást rendelt meg. A szerződés kiegészítése szerint az sms szolgáltatásnak az EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft. is a megrendelője.

A Kötelezett által honlapon közzétett 2013. január 1-jétől hatályos „Panaszkezelési szabályzat” 4.1.1.2. pontja szerint a cég a telefonon benyújtott panaszt hangfelvételen rögzíti, és a hangfelvételt egy évig őrzi.

2. A válaszlevél áttekintését követően a Hatóság az adatkezelés helyszínén a Kötelezett és az EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft adatkezelési gyakorlatának megismerése érdekében 2013. március 20-án helyszíni ellenőrzést tartott.

A helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett tájékoztatta a Hatóságot arról, hogy engedményezés útján jut a fedezet nélküli követelésekhez, kb. 800 000 követeléskezelési ügyük van folyamatban. Az adósaikkal levélben, telefonon és sms útján veszik fel a kapcsolatot. A szoftverben akkor rögzítik a személyes adatokat, ha pontosan beazonosítható az a személy, aki az adós. Akitől információt nyernek, annak a címét rögzítik, de csak a címét. Azt is rögzítik, ha szomszédal veszik fel a kapcsolatot. Név, telefonszám harmadik félre vonatkozóan nem kerül rögzítésre. Amennyiben megbizonyosodnak arról, hogy nem az ügyfél a telefonszám, akkor törlik a telefonszámot, ilyen esetben elegendő az, ha akivel telefonon beszélnek, kéri azt. Nincs kiszervezett behajtási tevékenységük, csak a helyszíni látogatás.

A panaszlevelezés rögzítése is a behajtási szoftverben történik. 2012.03.15-óta az ügyfelekkel folytatott minden telefonbeszélgetésről hangfelvétel készül. A hangfelvételeket külön tárolják. Lezárt ügyek esetében a rendszerben rögzített adatokat a lezárástól számított 8 évig kezelik.

Az ellenőrzés során a Hatóság kérdéseire válaszolva a Kötelezett úgy nyilatkozott, hogy

- a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintik az adóst és a harmadik személyt (szomszédot, ismerőst, rokont) is,

- nyilvános telefonkönyvből szerzett adatok esetében- hozzájárulását kérik telefonon az ügyféltől ahhoz, hogy a nyilvános telefonkönyvből szerzett adatokat felhasználhassák, kezelhessék,
- a nem élő telefonszámokat jelzéssel látják el az elektronikus rendszerben,
- az adósról helyszíni látogatás során harmadik személytől, szomszédtól is nyernek adatokat, a helyszíni látogatásról készült jelentésben, jegyzőkönyvben a szomszédok személyes adatai nem kerülnek rögzítésre,
- ha az együttműködő adósnak nincs telefonja és a szomszéd telefonján veszi fel a kapcsolatot a céggel, akkor a szomszéd telefonszáma contactként szerepel a rendszerben;
- a követeléskezelés során gyűjtött személyes adatok elsősorban az engedélyezettől származnak, ha az adós lakcímadata megváltozik, a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásból kérnek lakcímadat szolgáltatást, harmadsorban helyszíni látogatás során harmadik személytől is nyernek adatot.

A helyszíni ellenőrzésen a behajtási szoftver működését a Kötelezett arra jogosult munkatársa és a belső adatvédelmi felelőse mutatta be a Hatóság munkatársainak, ennek során a bejelentők ügyeire végeztek konkrét lekérdezéseket a rendszerben.

A Kötelezett a konkrétan megjelölt 3 ügyben papír alapon a Hatóság rendelkezésére bocsátotta a rendszerükben tárolt adatok másolatát, az elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatásának, valamint a telefonhívások ügymenetének leírását.

3. A Kötelezett 2013. 03. 21-én postai úton megküldte a Hatóság által a helyszíni ellenőrzés során kiválasztott két telefonhívás hangfelvételének másolatát, a Hatóság által bekért 2012. évi törlési kérelmek nyilvántartásának másolatát, 4 darab véletlenszerűen kiválasztott látogatási jegyzőkönyv másolatát és a behajtási szoftver leírását.

Az ellenőrzésen átadott, elérhetőséggel nem rendelkező vagy hibás elérhetőséggel rendelkező adósok felkutatásának rendjéről szóló „*Skip Tracing csoport*” ügymenet leírás „2. ) *Ügyek feldolgozása:*” című pontjának „*Második lépése*” szerint, ha rokonhoz, tehát nem közvetlenül az adóshoz találnak telefonszámot, akkor „contacts” nevű pontba rögzítik, ha ehhez a rokon a hozzájárulását adja.

A telefonhívások „*Skip tracing- Jogi* –”, ügymenet leírásának „*Kit miről kell tájékoztatni*” fejezetének 2.) pontjában foglaltak szerint a szomszédot tájékoztatják arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. A „*Mit rögzíthetünk az ügyben és mit nem*” fejezetben leírtak szerint nem rögzíthető az ügyben a szomszéd neve és telefonszáma, azok a telefonszámok rögzíthetőek a contacts-ba, melyeken nem közvetlenül az adóst érik el, de a telefonszámon az adóssal tudnak beszélni és a telefonszám (hívószám) előfizetője hozzájárul a nyilvántartásba vételhez.

A 10642021 számú ügyben megküldött 2012. 08.07-én készült két hangfelvétel szerint a Kötelezett ügyintézője a telefonbeszélgetések során a két szomszéd egyikét sem tájékoztatta a beszélgetés rögzítéséről. Az ügyben a szomszédok neve és telefonszáma úgy került a contacts-ban rögzítésre, hogy a telefonszámon az adóssal nem tudtak beszélni (a hívott szomszédok csupán látásból ismerik az adóst) és a Kötelezett nem kérte a szomszédok hozzájárulását a telefonszámuk nyilvántartásba vételéhez. Emellett a helyszíni ellenőrzés során a követeléskezelő rendszerből kinyomtatott adatlapok szerint mindkét szomszéd neve, telefonszáma és lakcíme rögzítésre került a behajtási szoftverben, nemcsak a contacts pontban.

A megküldött 4 darab véletlenszerűen kiválasztott látogatási jegyzőkönyv egyikében sem szerepelnek a szomszédok személyes adatai. A megküldött törlési nyilvántartás-másolatban 70 darab beérkezett kérelem szerepel, melyek mindegyike a 2012.10.08. és 2013.03.04. közötti időszakban érkezett be a Kötelezethez és elutasításra került. A nyilvántartás másolata a 2012-es év ezt megelőző időszakára nézve nem tartalmaz adatokat.

4. A Hatóság részéről a megküldött és az átadott dokumentációk és felvételek áttekintését, illetve meghallgatását követően az adatkezelés vonatkozásában további tisztázandó kérdések merültek fel, ezért Kötelezettet NAIH-6254-12/2012/H ügyiratszámú végzésben felhívta arra, hogy

- a) a 10642021 számú ügyben közölje, hogy a 2012.08.07-én történt telefonbeszélgetést, a három megnevezett szomszéd nevét, telefonszámát és lakcímét milyen jogalap alapján rögzítették és tárolják a rendszerükben;
- b) a 10116914 számú ügyben közölje, hogy contacts személyként a szomszéd név és lakcím adata milyen jogalap alapján került rögzítésre és tárolásra a rendszerükben, amennyiben az érintett hozzájáruló nyilatkozatát (írásban vagy hangfelvételen) rögzítették, küldje meg annak másolatát;
- c) közölje, hogy 2012-évben hány esetben kértek az ügyfelek a telefonon tett szóbeli panaszuk hangfelvételéről hitelesített jegyzőkönyvet, a vizsgált időszakban előterjesztett ilyen kérelmek közül küldjön 3 darabot a hozzá tartozó hangfelvétel és jegyzőkönyv másolatokkal együtt;
- d) közölje, hogy a „Skip tracing” leírás „Mit Rögzíthetünk az ügybe és mit nem” című fejezetének 1.) és 4.) pontjában foglaltak ellenére miért mentik (kezelik) rendszerükbe - nem a contacts-ba - az adósokkal ismerősi viszonyban sem álló és sok esetben az üzenettovábbításban közreműködni sem szándékozó szomszédok nevét, telefonszámát és lakcímét;
- e) küldje meg a 10642021 számú ügyben 2012. augusztus hónapban történt és a 10116914 számú ügyben a 2013. 01. 07-én történt telefonhívások hangfelvételének másolatát.

A Kötelezett a 2013. április 26-án kelt válaszlevelében közölte a Hatósággal, hogy

- a) a 10642021 számú ügyben a három szomszéd neve, telefonszáma és lakcíme adminisztrációs hiba folytán került a rendszerükben rögzítésre, emiatt az adatokat törölték;
- b) a 10116914 számú ügyben a szomszéd hozzájáruló nyilatkozatával nem rendelkeznek, ezért az adatait törölték;
- c) az ügyfelek telefonon tett szóbeli panaszaikról külön hitelesített jegyzőkönyvet nem kértek, általában a hangfelvételek másolatait kérik megküldeni adathordozón, amely kérést a cég minden esetben teljesít. A válaszlevélhez Kötelezett nem csatolta a kért 3 darab hangfelvétel másolatot és az adatszolgáltatás hiányának okát sem indokolta;
- d) az adatok nyilvántartására és kezelésére vonatkozó belső eljárási rendet és gyakorlatot folyamatosan felülvizsgálják és amennyiben szükséges a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően pontosítják, a „Skip tracing” leírás tartalmazza a hatályos eljárási rendjüket, a mostani adatkezelési gyakorlatuk is ennek megfelelő.
- e) a Kötelezett a 10116914 számú és a 10642021 számú ügyben kért hangfelvételek másolatait megküldte.

A 10116914 számú ügyben 2013.01.07-én készült két hangfelvétel azt tanúsítja, hogy Kötelezett ügyintézői a telefonbeszélgetések során az adós ismerését és az adóst sem tájékoztatták a beszélgetés rögzítéséről. Az ügyben az ismerős neve és telefonszáma úgy került az adósságkezelő rendszerben nem contacts-ként rögzítésre, hogy a telefonszámon az adóssal nem tudtak beszélni.

A Hatóság rendelkezésére bocsátott telefonbeszélgetéseket a Kötelezett call centerében dolgozó két különböző munkatársa folytatta le (egyikük sem azonos a 10642021 számú ügyben 2012. évben rögzített és a helyszíni ellenőrzés alkalmával mintavételként meghallgatásra kijelölt telefonbeszélgetést lebonyolító ügyintézővel).

A Kötelezett a 10642021 számú ügyben kilenc hangfelvételt küldött, ebből kettő megegyezik a helyszíni ellenőrzést követően átadottal. További három, 2012.08.07-én készült telefonbeszélgetésről érkezett még felvétel, Kötelezett ügyintézője ezek során sem tájékoztatta az adóssal ismeretségben sem lévő adatalányokat a beszélgetés rögzítéséről. Egy esetben a hívott harmadik személyt a keresett személy (adós) azonosítása érdekében a születési idejét és leánya életkorát is közölte. Mind az öt esetben azonos ügyintéző végezte a telefonhívást.

A hatodik, 2012.08. 21-én készült telefonhívást az adatalány (férfi) kezdeményezte, aki - mint a beszélgetés során kiderült - más (a nőnemű adós) helyett tévesen kapott sms-t a Kötelezettől. Az ügyintéző ebben az esetben közölte, hogy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül, egyéb adatkezelési tájékoztatást azonban nem adott. (Az ügyintéző személye nem azonos az előző öt hívást intéző ügyintézővel.)

A tévedés tisztázását követően a telefonáló kérte telefonszáma törlését, de mivel név adatát nem közölte az ügyintézővel, ezért az a törlési kérelem teljesítését megtagadta. További két hangfelvétel készült 2012.08.27-én, melyek szerint egy új ügyintéző hívta fel a korábban telefonszáma törlését kért adatalányt, aki a hívásokat zaklatásként élte meg és ismét kérte a szám törlését. A kilencedik, 2012. 08.29-én rögzített telefonhívás alkalmával a Kötelezett ügyintézője az üzenetrögzítőn hagyott üzenetet az adatai kezelése ellen tiltakozott adatalánynak, melynek során visszahívást kért és megadta az ügyiratszámot, mint hivatkozást.

A helyszíni ellenőrzés során a követeléskezelő rendszerből kinyomtatott adatlapok szerint ezt az adatalányt a Kötelezett 2012.09.04-én ismét többször hívta annak ellenére, hogy már 2012.08.21-én rögzítette a rendszerben „TEL/Eredménytelen, Téves”.

A kinyomtatott adatlapok szerint Kötelezett a vizsgált egyedi ügyekben telefonhívásokat kezdeményezett reggel 8.00 óra előtt és este 20.00 óra után is.

5. A Kötelezett 2013. február 18-án kelt leveléhez mellékelten megküldött, 2012.01.01-óta hatályos Üzletszabályzata „IV. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS” című fejezetének 12.1. pontja szerint Kötelezett *„az Ügyfélnek a Társasághoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes adatait nyilvántartja, kezeli”.*

Az Üzletszabályzat hivatkozott fejezetének 12.3. pontja azt rögzíti, hogy Kötelezett az Ügyféllel kötött szerződésekből fakadó kötelezettségek teljesítése és jogosultságok gyakorlása céljából együttműködhet az EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft.-vel, illetve függő ügynök valamint ezek alvállalkozójával, mint közreműködővel. Az adatok átadására és kezelésére ezen körben az Ügyfél az egyedi írásbeli szerződésben hatalmazza fel a Társaságot.

6. Tekintettel arra, hogy az eljárás az ügy összetettsége és az eljárás során beérkezett iratanyagok, nyilatkozatok értékelése miatt a rendes ügyintézési határidőn belül nem bizonyult befejezhetőnek, ezért a Hatóság a NAIH-6254-17/2012/H ügyiratszámú végzésben az ügyintézési határidőt 30 nappal meghosszabbította.

7. A Hatóság az általa vezetett adatvédelmi hatósági nyilvántartásban végzett ellenőrzése során megállapította, hogy a Kötelezett 2008. szeptember 22-én bejelentette a követelésérvényesítési tevékenységét. A bejelentésben az adatkezeléssel érintettek köreként az adósok lettek meghatározva, az adatkezelés jogalapjaként pedig az érintettek hozzájárulása került megjelölésre. A harmadik személyek (az adósok szomszédai, ismerősei, rokonai) adatainak kezelése Kötelezett által nem került bejelentésre.

### III. Az ügyben alkalmazandó jogszabályi előírások

Az Infotv. 3. § 2. pontja szerint: *„személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatról levonható, az érintettre vonatkozó következtetés”.*

Az Infotv. 3. § 7. pontja értelmében *„hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez”,* hivatkozott jogszabályhely 8. pontja értelmében *„tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri”.* A 13. pontja szerint *adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.*

Az Infotv. 3. § 9. pontja kimondja, hogy *„adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.”*

Az Infotv. 3. § 10. pontja alapján *„adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése”.*

Az Infotv. 3. § 22. pontja értelmében *„harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.*

Az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdése és az 5. § (1) bekezdése kimondja: *„4. § (1) Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.*

*(2) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető. [...]*

*5. § (1) Személyes adat akkor kezelhető, ha*  
*a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy*



*b) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli (a továbbiakban: kötelező adatkezelés)."*

Az Infotv. 14. § c) pontja alapján *"az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását"*.

Az Infotv. 17. § (2) bekezdésének a) és b) pontja értelmében *"a személyes adatot törölni kell, ha kezelése jogellenes, illetve az érintett kéri."*

Az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdései szerint: *"(1) Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.*

*(2) Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő a 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is."*

Az Infotv. 21. § (1) bekezdés a) pontja kimondja *"az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén"*.

Az Infotv. 65. § (1) bekezdése értelmében *"az adatkezelő személyes adatokra vonatkozó adatkezeléseiről, az érintettek tájékozódásának elősegítése érdekében a Hatóság hatósági nyilvántartást (a továbbiakban: adatvédelmi nyilvántartás) vezet, ....."*

A fenti jogszabály 66. § (1) bekezdése alapján *"a személyes adatok kezelésének nyilvántartásba vételét az adatkezelő - a kötelező adatkezelés kivételével az adatkezelés megkezdése előtt - kérelmezi a Hatóságnál."* A hivatkozott jogszabályhely (4) bekezdése szerint pedig *"a nyilvántartásba vétel iránti kérelemnek tartalmaznia kell a 65. § (1). Illetve (2) bekezdése szerinti adatokat"*.

Az Infotv. 68. § (7) bekezdése szerint *"a 65. § (1) bekezdés b)-j) pontja szerinti adatok megváltozása esetén az adatkezelő a változás bekövetkezésétől számított nyolc napon belül változásbejegyzési kérelmet nyújt be a Hatóságnak. A változásbejegyzési eljárásra az (1), (3) és (5) bekezdésben foglalt szabályokat megfelelően alkalmazni kell, azzal, hogy a kérelemnek csak a megváltozott adatokat kell tartalmaznia"*.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 328. § (1) bekezdése alapján *"A jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja (engedményezés)."*

A Ptk. 329. § (1) bekezdése szerint *"Az engedményezéssel az engedményes a régi jogosult helyébe lép, és átszállnak rá a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok is."*

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 51. § (1) c) pontja alapján *"Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi"*.

A Hpt. 215/B. § (4) bekezdése szerint „*telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet*”.

#### IV. Az ügyben tett megállapítások

A Hatóság a vizsgálati eljárásai, valamint jelen adatvédelmi hatósági eljárás keretében lefolytatott tényállás tisztázása során becsatolt dokumentumokból, nyilatkozatokból és a helyszíni ellenőrzés során tapasztaltakból az alábbiakat állapította meg:

##### 1. Adósok személyes adatainak kezelése

1.1. A Ptk.-ban szabályozott engedményezés során az adós adatai az engedményes birtokába kerülnek. Az engedményező részéről az engedményes részére a szerződés megkötésével egyidejű adattovábbítás adatvédelmi szempontból nem kifogásolható, hiszen ha a kötelezett hozzájárulása a Ptk. szerint magához az engedményezéshez sem szükséges, nyilvánvalóan nem szükséges azon adatok átadásához sem, amelyek az engedményezés alapul.

A jogszerű adattovábbítás másik jogalapja a Hpt. 51. § (1) bekezdés c) pontja, mely szerint a pénzügyi intézmény követelés eladásához, érvényesítéséhez szükséges adatokat, banktitkot továbbíthat. Azonban ez nem jelent felhatalmazást arra, hogy az engedményes az ügyféladatokat (az adós neve, lakcíme) továbbítsa, elmondja egy harmadik személynek (szomszédnak) – aki az engedményezésnek nem alanya – azzal a céllal, hogy az ő segítő közreműködésével hajtsák be a fennálló követelést.

1.2. A követelés jogosultja, mint hitelező a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat használhatja fel arra, hogy az adósát a követelése megfizetésére felhívja. A követelés kezelője nem kapcsolhatja össze az adósok adatait más, a jogviszonyban nem érintett személyek adataival, mert ez ellentétes az Infotv. 4. §-ában foglalt célhoz kötöttség és szükségesség elvével.

1.3. Az adósok felkeresése, lakcímének ellenőrzése céljából kötött megbízási szerződések (helyszíni látogatások) alapján a Kötelezett megbízottjai adatfeldolgozásnak tekintendő tevékenységet látnak el, a Kötelezett utasításai alapján járnak el. Az adatok ilyen célú felhasználása érdekében történő rendelkezésre bocsátása (adatfeldolgozása) harmadik félnek nem kifogásolandó.

A megvizsgált látogatási jegyzőkönyvekben az adós neve, címe, ingatlanának jellemzői szerepelnek, szomszédok, egyéb személyek adatai nem szerepelnek ezeken az iratokon.

1.4 A panaszbeadványok egy része azt kifogásolta, hogy a Kötelezett zaklató módon lépett fel, és meg nem engedhető nyomást gyakorolt az adósokra. Ezt a magatartást a PSZÁF a hivatkozott határozatában vizsgálta az agresszív kereskedelmi gyakorlat vonatkozásában. A Btk. 176/A. §-a tartalmazza a zaklatás tényállását, mely szerint vétséget követ el az, „*aki abból a célból, hogy mást*

*megfélemlítsen, vagy más magánéletébe, illetőleg mindennapi életvitelébe önkényesen beavatkozzon, rendszeresen vagy tartósan mást háborgat, így különösen mással, annak akarata ellenére telekommunikációs eszköz útján vagy személyesen rendszeresen kapcsolatot teremteni törekszik*". E tényállás vizsgálata csak a jogosult feljelentése alapján történhet. A Hatóság a fenti kérdésben nem járt el, mert nem tartozik hatáskörébe az ügy e vonatkozásának vizsgálata.

## 2. Harmadik személyek személyes adatainak kezelése

2.1 A Kötelezettnek az a kialakított eljárási gyakorlata, hogy - amennyiben az adóst a megadott telefonszámán nem éri el, vagy az adós nem együttműködő - , akkor nyilvános telefonkönyvből úgy keres az adóshoz elérhetőséget, hogy vele jogviszonyban nem álló harmadik személyeket – szomszéd, rokon, falubeli (a követeléssel mint alapüggyel semmilyen szempontból kapcsolatba sem hozható személyek) felhív (a továbbiakban: harmadik személyek). A telefonhívások során a Kötelezett az elektronikus nyilvántartásában, a követeléskezelő szoftverben, mégpedig az adott adósról vezetett oldalon belül, az adóra vonatkozó információk között időrendi sorrendben rögzíti, feltünteti a hívott telefonszámot, a hozzá tartozó nevet – akivel a beszélgetést folytatták - , a beszélgetés lényegét, „eredményét”. A Kötelezett – az adósokkal és a harmadik személyekkel folytatott - telefonhívások lebonyolítására az EOS KSI Kft.-vel közösen „call centert” üzemeltet, több mint 40 fős létszámmal.

A rendelkezésre álló iratok, a nyilatkozatok és az adatkezelési gyakorlat alapján megállapítható, hogy a Kötelezett nem csupán egy-egy esetben, hanem rendszeresen, üzemszerűen, eljárásának menetébe beépítve végzi ezt az adatkezelést, felveszi a kapcsolatot a harmadik személyekkel, adataikat rögzíti, szoftverjén keresztül felhasználja.

2.2. Az Infotv. 3. § 10. pontja szerint a személyes adatok rögzítése, tárolása, felhasználása adatkezelésnek tekintendő. A Kötelezett tehát adatkezelési műveleteket végez, amikor természetes személyekhez köthető adatokat (név, telefonszám, lakcím, hang) rögzít, tárol, felhasznál.

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése értelmében az adatkezelés akkor tekinthető jogszerűnek, ha azt törvény lehetővé teszi vagy ahhoz az érintett hozzájárul. Ez azt jelenti, hogy - jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - személyes adataival mindenki maga rendelkezik, mindenki maga határoz arról, hogy személyes adatait másnak megadja-e, vagy sem.

Követeléskezelésre, adósságbehajtásra vonatkozóan a jogszabályok nem tartalmaznak kifejezett rendelkezéseket, tehát törvényi felhatalmazás ehhez az adatkezeléshez nincs. Telefonos panaszkezelés tekintetében tartalmaz előírást a Hpt. 215/B. § (4) bekezdése, mely a telefonon történő panaszkezelés során lehetővé teszi a telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését.

A Kötelezett nyilatkozata szerint 2012.03.15-óta az ügyfelekkel (nyilatkozatuk szerint ügyfélnek tekintik a harmadik személyt is) folytatott minden telefonbeszélgetést hangfelvételen rögzít. Ügyfeleknek az adósok tekintendők a Hpt. értelmében, tehát a törvény csupán az adósokkal folytatott beszélgetések rögzítésére tartalmaz felhatalmazást, egyéb harmadik személyek vonatkozásában nem. A Kötelezett a törvényi felhatalmazásban megengedettnél szélesebb körben – minden telefonbeszélgetésről – készít hangfelvételt, ez esetben viszont a nem ügyfél harmadik személyek erre vonatkozó, kifejezett hozzájárulására lenne szükség.

Tehát megállapítható, hogy a harmadik személyek adatainak, hangfelvételeinek rögzítését a Hpt. nem teszi lehetővé.

2.3 A Hatóság megvizsgálta, hogy a Kötelezett milyen jogalap alapján kezeli a harmadik személyek adatait, az érintettek hozzájárultak-e a rájuk vonatkozó adatok nyilvántartásához.

2.3.1 A Kötelezett nyilvános adatokat, telefonkönyvben megjelentetett név- és elérhetőségi adatokat használ fel annak érdekében, hogy a követelések behajtásának eredményességét növelje.

Nyilvános telefonkönyvben olyan személyek szerepelnek, akik hozzájárultak adataik megjelentetéséhez, nyilvánossá tételéhez olyan megfontolásból, hogy így elérhetőek legyenek. Bárki felhívhatja ezeket a telefonszámokat kapcsolattfelvétel érdekében. Ennek megfelelően technikailag nincs akadálya annak, hogy egy cég, egy követeléskezeléssel foglalkozó cég is felhasználja a nyilvános telefonkönyv adatait, felhívja a telefonszámokat. Azonban megkülönböztetendő a nyilvános telefonszámok felhívása azoktól az adatkezelési műveletektől, amelyek során az adatok rögzítésére, nyilvántartására, tárolására, további felhasználására kerül sor. A nyilvános telefonkönyvben való szerepeltetéshez adott hozzájárulás nem terjed ki erre a további adatkezelésre, nem jelent felhatalmazást egyéb adatkezelés során való felhasználásra. Ahhoz, hogy ezeket a telefonszámokat illetve az egyéb adatokat rögzítsék, más adatokhoz kapcsolják stb., az érintett külön, erre vonatkozó hozzájárulására van szükség.

Az érintett hozzájárulása akkor tekinthető az adatkezelés jogalapjának, ha a hozzájárulás az Infotv. 3. § 7. pontjának (valamint az Európai Unió 29-es munkacsoportjának 15/2011. számú véleményének) megfelelően önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett.

2.3.2 Az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésében foglaltaknak megfelelő előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulás megadásának szükségszerű előfeltétele, hogy az érintettet tájékoztassák az ügyintézővel folytatott beszélgetés és az ahhoz tartozó egyéb személyes adatok rögzítéséről, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, valamint arról, hogy milyen feltételek mellett kezelik az adatokat.

Ezzel a tájékoztatással annak a lehetőségét kell megteremteni, hogy az érintett információs önrendelkezési jogával élve eldönthesse: hozzájárul-e ahhoz, hogy a call centerrel folytatott beszélgetését rögzítsék, vagyis személyes adatait kezeljék. Ennek elmaradása esetén a beszélgetés hanganyaga és az ahhoz kapcsolódó egyéb személyes adatok jogszerűen nem rögzíthetőek.

Az adatkezelő nem adhat továbbá téves tájékoztatást sem a harmadik személyek felhívása során. Az Infotv. 4. § (1) bekezdésében előírja, hogy a személyes adatok felvételének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie, mely értelemszerűen nem valósulhat meg olyan esetben, amikor a személyes adatokat megszerezni kívánó személy önmagát másnak kiadva (hivatalos személy, barát, ismerős) kísérel meg adatokat gyűjteni az adósáról.

2.3.3 Az eljárás során becsatolt „Skip tracing” leírás szerint a Kötelezett a harmadik személyek személyes adatait a követeléskezelési eljárása során az érintettek hozzájárulása alapján kezeli.

Az eljárás során a szűrőpróbaszerűen kiválasztott hangfelvételek segítségével megvizsgált esetekben azonban ennek az ellenkezője nyert bizonyítást. A Kötelezett az érintett szomszédokkal folytatott telefonbeszélgetések hangfelvételeinek, név, telefonszám és lakcím adatainak kezeléséhez az érintettek hozzájárulását nem szerezte be, a telefonbeszélgetések során nem adott tájékoztatást arról, hogy az adatokat rögzíteni kívánják, arról sem, ki és milyen célból végzi a rögzítést, továbbá nem kérte a felhívottak beleegyezését a rögzítéshez, nyilvántartáshoz.

A jogalap nélküli adatkezelés tényét Kötelezett is elismerte, a Hatóság által vizsgált, a végzésben megjelölt adatokat nyilvántartásából törölte.

2.3.4 Megjegyzendő, hogy a Kötelezett nem is adhat pontos tájékoztatást az adatkezelő személyéről, az adatkezelés céljáról, mivel adósokra vonatkozó információt nem továbbíthat illetékteleneknek – ez jogellenes adatkezelés lenne (ld. 1. pont). Így viszont nem tud adni megfelelő tájékoztatást a felhívottaknak, akik ennek megfelelően nem tudnak megalapozott döntést hozni adataik rendelkezésre bocsátásáról – ennél fogva a hozzájárulás nem lehet elfogadható jogalapja a hivatkozott adatkezelésnek.

2.4 Jogalap meglétén kívül a jogszerű adatkezelés feltétele az Infotv. 4. §-a szerinti célhoz kötöttség és szükségesség elvének való megfelelés is. Eszerint csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, és a cél elérésére alkalmas, de csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. Tehát az adatkezelésbe bevont érintettek körét és a cél eléréséhez szükséges adatfajtákat az adatkezelés célja határozza meg. Ennek az elvnek az érvényesülését szigorú mércével kell mérni, ugyanis az Infotv. az „elengedhetetlen” fordulattal azt mondja ki, hogy az adatkezelés céljához feltétlenül szükséges, a céllal egyértelműen kapcsolatban lévő adatok használhatóak. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetők olyan személyes adatok, amelyek eshetőlegesen, bizonytalan módon esetleg kapcsolatba hozhatóak az adatkezelés céljával illetve az adott adatkezelés adataival.

A hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy (az adós rokona, szomszédja, ismerőse) - nyilvános telefonkönyvben lévő - telefonszámának Kötelezett üzleti érdekének érvényesítése céljából történő felhívása, és a hívott fél személyes adatainak a követeléskezelő szoftverben való kezelése az adatkezelő szempontjából alkalmas lehet arra, hogy esetlegesen elősegítse a követelés fizetési meghagyás vagy bírósági végrehajtás nélküli érvényesítését, de nem elengedhetetlenül szükséges a kintlévőség behajtásához. A Kötelezettnek az üzleti érdeke önmagában nem indokolja a hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy személyes adatai kezelésének szükségességét.

A hitelező, követeléskezelő magával a követeléssel kapcsolatos adatkört használhatja fel jogszerűen. Nem kapcsolhatóak ehhez az adatkörhöz olyan személyes adatok, melyek nem az eredeti jogviszonyra vonatkoznak, továbbá nem ezen jogviszony részeseinek, alanyainak (adós, kezes) az adatai. Másképpen fogalmazva: a nem adósnak minősülő harmadik személyek adatainak rögzítése, nyilvántartása azért is kifogásolható, mert nincs olyan jogszerű, elfogadható adatkezelési cél, amely ezen személyek adatainak – név, telefonszám, cím – kezelését feltétlenül szükségessé, vagy akár csak elfogadhatóvá tenné. Bizonyos személyek adatainak rögzítése egy tőlük teljesen független adatkezelési cél, illetve egy rájuk semmilyen szempontból sem vonatkoztatható jogviszony miatt nem indokolható és egyáltalán nem szükséges, továbbá indokolatlan beavatkozást jelent ezen érintettek magánszférájába. Az adós részére való üzenet átadása vagy az adósról információk gyűjtése nem olyan célok, melyek érdekében lehetőség lenne kívülálló, harmadik személyek adatainak rögzítésére.

A kintlévőség jogi úton történő érvényesítéséhez, az ismeretlen helyen tartózkodó adós valós lakcímadatát a közhiteles hatósági nyilvántartásban – személyiadat- és lakcímnnyilvántartás – szereplő adatokkal szükséges igazolni, az adós rokona, szomszédja által bediktált adat erre nem alkalmas.

Méltányolható a követeléskezeléssel foglalkozó cégeknek az az üzleti érdeke, hogy a nem fizető embereket „rábírják” arra, hogy tartozásukat rendezzék és kötelezettségeiket teljesítsék, azonban ezen cél eléréséhez csak olyan eszközöket, módszereket alkalmazhatnak, amelyek nem járnak a magánélet, a személyiségi jogok aránytalan korlátozásával, zavarásával.

Összefoglalva, a követelés jogosultja, a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat felhasználhatja arra, hogy az adóst a követelés megfizetésére felhívja, nem kapcsolhatja azonban össze ezen adatokat az adós környezetében élő más személyek személyes adataival.

A fentiekre figyelemmel a Kötelezettel jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik, ezért jogellenes adatkezelésnek minősül.

A jogszabálysértő gyakorlatot súlyosbítja az a körülmény, hogy az adatkezelésre az esetek egy részében az érintettek tudta és hozzájárulása nélkül került sor.

Megjegyzendő, hogy a PSZÁF a PF-I-1391/2010. számú, felügyeleti intézkedést tartalmazó határozatában az ügyfelek hiteleinek törlesztése ügyében a hozzátartozók telefonon történt hívását fogyasztóvédelmi szempontból is tiltott magatartásnak minősítette.

A Hatóság az eljárás során tapasztaltak alapján arra a következtetésre jutott, hogy amennyiben Kötelezett a nyilatkozata szerinti kb. 800 000 folyamatban lévő követeléskezelési ügyében ügynként csak egy harmadik személy adatait kezeli, akkor is több százezer a jogellenes adatkezeléssel érintettek száma. Tekintettel arra, hogy több, az eljárás során vizsgált ügyben nem csupán egy, hanem 3-4 vagy ennél több harmadik személy adatát kezelték, ezért alapos okkal feltételezhető, hogy a jogsértéssel érintettek száma a 800 000 főnél jóval magasabb.

2.5 Teljes mértékben elfogadhatatlan az az információs önrendelkezési jogot sértő gyakorlat, hogy a hívó féllel semmiféle jogviszonyban nem álló hívott fél személyes adatainak kezelése elleni tiltakozása esetén, a hozzájárulása nélkül rögzített telefonszám adatának törlését a Kötelezett megtagadja vagy egy újabb személyes adata (neve) megadásától teszi függővé.

Mindaddig, amíg az adatalany ezt nem teszi meg, újabb telefonhívásokat kap a Kötelezettől. A vizsgált esetek között volt ilyen, az érintett harmadik személy többször kérte, hogy ne hívják, jelezte, hogy nem adja hozzájárulását telefonszáma használatához, mégis továbbra is rendszeresen felhívta a Kötelezett ezen a számon.

Ilyen módon a Kötelezett a törlési kötelezettségének nem tett eleget, ezzel megsértette az Infotv. 14. § c) pontját. Minden adatkezelő kötelezettsége, hogy amennyiben az érintett kéri - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - az érintett kérésének megfelelően törölje az általa kezelt személyes adatokat.

Ezen, törlésre vonatkozó kérések esetében nem teremtenek jogalapot az adatok további kezelésére az Infotv. 6. §-ának (5) bekezdésében foglaltak sem, mely szerint a hozzájárulás visszavonását követően is kezelhetők az adatok az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ez az adatvédelmi korlátozással arányban áll.

Ebben az esetben a Kötelezettel jogviszonyban nem álló adatalany magánéletének tiszteltben tartásához való joga magasabb rendű a kötelezett üzleti érdekénél, a jogkorlátozás nem áll arányban az érdekérvényesítéssel. Itt az adatkezelés korlátja az érintett személyiségéhez kapcsolódó jogainak védelme, ezért az Infotv. 6. § (5) bekezdése nem nyújt jogalapot a harmadik személyek személyes adatainak kezeléséhez, már annál fogva sem, hogy ezekben az esetekben nem áll fenn az az alapfeltétel sem, hogy az adatok felvételére az érintett hozzájárulásával került sor.

2.6 Figyelemmel arra, hogy a Hatóság által mintavételként szűrőpróbaszerűen kiválasztott telefonhívásokra két különböző naptári évben, különböző naptári napokon, öt különböző ügyintéző által került sor és a hívásokkal mindegyikük megsértette az Infotv-t, és a hívások során egyikük sem járt el az Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő hozzájárulás beszerzése érdekében, ezen kívül a hangfelvételekkel összefüggő egyéb adatkezelések sem voltak jogszerűek, alapos okkal vonható le az a következtetés, hogy ezek nem egyedi esetek, hanem a Kötelezett által a vizsgált időszaknál huzamosabb ideje folytatott adatkezelési gyakorlatot tükrözik. A helyszíni vizsgálat során tapasztaltak, a rendelkezésre álló dokumentumok és nyilatkozatok alapján is igazolt a harmadik személyek személyes adatainak jogsértő kezelése.

Ezt alátámasztja továbbá az is, hogy a helyszíni ellenőrzést követően újabb panaszbeadványok érkeztek a Hatósághoz, a korábbi panaszokhoz hasonló tartalommal. Ezen ügyekben a vizsgálati eljárás jelen adatvédelmi hatósági eljárás ügyintézési határidején belül még nem zárult le.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a Kötelezett állításával ellentétben a Hatóság rendelkezésére bocsátott belső eljárási rendekben leírtak nem teljesen fedik a valós adatkezelési gyakorlatot, és nem nyújtanak garanciát az érintettek Infotv. 20. §-ban megjelölt jogainak érvényesítéséhez.

3. A Kötelezett Üzletszabályzata és a 2013. január 1-jével módosult Panaszkezelési szabályzata a Hpt. rendelkezéseinek végrehajtására irányul. Ezen szabályzatok nem tartalmazzak arra vonatkozó belső eljárási rendet, hogy az adatalany miként érvényesítheti a személyes adatainak helyesbítése vagy törlése iránti jogos igényét.

A Kötelezett az eljárás során úgy nyilatkozott, hogy az adóst a követeléskezelés és a panaszkezelés során ügyfélnek tekintik. Az eljárás során becsatolt 2012.01.01-én kelt Üzletszabályzata szerint azonban az ügyfél fogalma alatt az engedményező értendő.

Az Üzletszabályzat az ügyfelek adatkezelésére tartalmaz, az ügyfelektől vásárolt követelések kötelezettjeinek adatkezelésére, adatforrására, adatfeldolgozóira nézve nem tartalmaz tájékoztatást.

Az Infotv.-ben rögzített jogok érvényesítésének elősegítése érdekében szükséges a szabályzatok, módosítása, kiegészítése.

4. A Kötelezett 2008. szeptember 22-én kelt bejelentése alapján az adatvédelmi biztos nyilvántartásba vette a követelés-érvényesítési tevékenységet. A bejelentésben az adatkezeléssel érintettek köreként az adósok lettek meghatározva, az adatkezelés jogalapjaként pedig az érintettek hozzájárulása került megjelölésre.

Az Infotv. 68. § (7) bekezdésének megfelelően az adatkezeléssel érintettek körének változása, harmadik személyek (az adósok szomszédai, ismerősei, rokonai) adatainak kezelése nem került bejelentésre.

## V. Döntés és eljárási szabályok

Fentiekre tekintettel a Hatóság az Infotv. 4. § (1)-(2) és (4) bekezdésének, 5. § (1) bekezdésének, 14. § c) pontjának, 20. § (1)-(2) pontjának és 66. § (1), (4) pontjának megsértése miatt a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban a Kötelezettet adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte, továbbá felszólította a jogellenesen kezelt adatok törlésére, valamint az adatkezelési gyakorlat Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő átalakítására.

Jelen határozat a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdésén és a 72. § (1) bekezdésén alapul, a fellebbezést a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontja zárja ki. E határozat a Ket. 73/A. § (3) bekezdése alapján a közlés napján jogerőre emelkedik.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott, egy alkalommal meghosszabbított ügyintézési határideje nem került túllépésre, figyelembe véve, hogy a tényállás tisztázásához szükséges adatok beszerzésére irányult felhívásoktól azok teljesítéséig terjedő idő az eljárási határidő teltét megszakította.

A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100.§ (2) bekezdése biztosítja, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság illetékességét a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.) 326.§ (7) bekezdése alapján állapítottam meg. A keresetlevél benyújtásának helyét és idejét a Pp. 330. § (2) és (3) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Pp. 338. § (1) és (2) bekezdésén alapul.

A Hatóság a bírság kiszabása során figyelembe vette az ügy összes körülményét, a jogsértés súlyát, eljárás alá vont cég gazdasági súlyát.

Bírságnövelő tényezőként értékelte, hogy a jogsértés jelentős súlyú, a Kötelezett által végzett adatkezeléssel érintettek köre igen széles. Kisebb mértékben növelte a bírság összegét az, hogy a Kötelezett az adatkezelését érintő változásokat - az adatkezeléssel érintettek teljes körét - az adatvédelmi nyilvántartásba nem jelentette be.

A bírság kiszabásánál enyhítő körülményként került értékelésre, hogy a Kötelezett az eljárás során törölte azokat az adatokat, melyekről maga is elismerte, hogy jogellenesen kerültek rögzítésre, tehát törekedett a jogszerű helyzet helyreállítására.

Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének f) pontja értelmében a Hatóság az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezer forinttól tízmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén. A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján határozta meg.

A bírságot a megfelelő számlaszámra megfizetni a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) 25. § a) pontjának aa) alpontjában (átutalás), b) pontjának bb) alpontjában (készpénzbefizetés fizetési számlára), c) pontjának ca) alpontjában (készpénzáttutalás) felsorolt fizetési módok formájában lehet. A kötelezettség teljesítése során irányadó az NMB rendelet VI. fejezete, azzal a kitételrel, hogy a Hatóság épületében nincs lehetőség a bírságösszeg befizetésére.

A késedelmi pótlék mértékéről szóló tájékoztatásom az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 165. § (2) bekezdésében foglaltakon alapul. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 42. § (3) bekezdése szerint a jogerősen kiszabott és meg nem fizetett bírság, valamint a



meg nem fizetett bírság miatt jogerősen kiszabott és meg nem fizetett késedelmi pótlék köztartozásnak minősül, és adók módjára kell behajtani.

A Ket. 74. §-a alapján a Kötelezett a teljesítési határidő lejárta előtt benyújtott kérelmében annak igazolásával kérheti a Hatóságtól a pénzfizetési kötelezettség teljesítésére halasztás vagy a részletekben történő teljesítés (a továbbiakban együtt: fizetési kedvezmény) engedélyezését, hogy rajta kívül álló ok lehetetlenné teszi a határidőre való teljesítést, vagy az számára aránytalan nehézséget jelentene.

A határidő lejárta után az ügyfél - feltéve, hogy a végrehajtást még nem indították meg - az igazolási kérelem egyidejű benyújtásával kérhet fizetési kedvezményt. Ha a Hatóság elutasítja az igazolási kérelmet és a fizetési kedvezmény iránti kérelmet, egyidejűleg dönt a végrehajtás megindításáról is.

A fizetési kedvezmény iránti eljárásért az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29. § (1) bekezdése értelmében 3000 forint illetéket kell fizetni. Az Itv. 73. § (1) bekezdésének megfelelően a közigazgatási hatósági eljárási illetéket az eljárás megindításakor illetékbélyeggel az eljárást kezdeményező iraton, azaz a kérelemre felragasztva kell megfizetni

A határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát az adatkezelési tevékenység nagyobb számú érintettjei jogainak védelme érdekében az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján rendelkeztem.

Az illeték mértékéről és az illetékfeljegyzési jogról való tájékoztatás az Itv. 43. §-ának (3) bekezdésén, valamint az 59. § (1) bekezdésén és a 62. § (1) bekezdésének h) pontján alapul. A Hatóság feladat- és hatáskörét, valamint illetékességi területét az Infotv. szabályozza.

Budapest, 2013. június 14.

dr. Péterfalvi Attila  
elnök, c. egyetemi tanár