

[...] részére

[...] Bank Rt.

Budapest

Tisztelt Vezérigazgató Úr!

A 2004. június 23-án kelt válaszlevelét, és az azokhoz csatolt mellékleteket megkaptam. A jelen vizsgálatot eredményező állampolgári beadvány a [...] Bank Rt. (továbbiakban: Bank) áruvásárlási kölcsönszerződéséhez kért és a továbbiakban kezelni kívánt személyes adatok kezelését találta sérelmesnek. A részemre eljuttatott dokumentumok alapján azonban szükségesnek tartottam a Bank Általános Üzletszabályzatának az adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezéseit is vizsgálat alá vonni.

A megindult eljárás során további állampolgári beadványok is érkeztek a Bank adatkezelésével kapcsolatban. A beadványozók azt találták sérelmesnek, hogy a Bankhoz betelefonáló személyeknek a személyazonosításhoz szükséges adatok – így többek között, az ügyfél nevének, születési helyének és időpontjának – megadása után tájékoztatás kapható az ügyfél folyószámlájának adatairól.

Az egyesített vizsgálat az alábbi kérdésköröket érintette:

- jogszerű-e a Bank által használt hiteligénylő adatlapon kért személyes adatok kezelése az adatvédelmi jogszabályok alapján, így többek között
 - jogszerűen kezelheti-e a Bank a hiteligénylő házastársának, élettársának adatait az érintett hozzájárulása nélkül,
 - kezelheti-e negatív elbírálás után a Bank a megadott személyes adatokat arra a jogalapra hivatkozva, hogy az érintett ahhoz a hitelebírálás előtt – mintegy a hitelebírálás előfeltételeként - hozzájárul,
 - kérheti-e a Bank az olyan adatok megadását az érintettől, mint az érintett egészségállapotára vonatkozó adatok, vagy az, hogy milyen jogcímen kap nyugdíjat,
 - jogszerű-e a bank által megjelölt adatkezelési rendelkezés, mely szerint *„az adatok tárolására a szerződésben felsorolt adatkezelési célok eléréséhez feltétlenül szükséges időtartamig, de legalább 10 évig kerül sor”,*
- megfelelnek-e az adatvédelem szabályainak a Bank Általános Üzletszabályzatában előírt rendelkezései, így többek között az, hogy:
 - nem jelenti a banktitok sérelmét az, ha a Bank a [...] külföldi pénzügyi intézmény részére adatokat továbbít,
 - ha az ügyfél kifejezett rendelkezéssel nem tiltotta meg, a Bank az Ügyfél fizetőképességének általános banki megítéléséről jogosult bankinformációt adni,
 - a Banknak jogában áll a szerződéskötéssel, megbízások megadásával kapcsolatos telefonbeszélgetéseket rögzíteni. A hangfelvételeket a Bank a banktitok megtartásával, illetve a személyiségi jogok tiszteletben tartásával, szigorúan bizalmasan kezeli, és kizárólag a Bank és az Ügyfél közötti szerződésből származó félreértések, illetőleg viták esetén – a két fél közötti vita tisztázása során – használhatja fel bizonyítékként.
- milyen feltételekkel juthatnak hozzá az ügyfelek bankszámlájuk adataihoz telefonos ügyintézésen keresztül.

A vizsgálatot eredményező beadvány, az Ön által megküldött válaszlevelek, továbbá az utolsó válaszlevél mellékletét képező hiteligénylő adatlap, az áruvásárlási kölcsönszerződés egy-egy mintapéldánya, az általános üzletszabályzat, illetve a hitel üzletszabályzat átvizsgálása alapján az állásfoglalásom a következő:

1.1. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (továbbiakban: Avtv.) 3. § (1) bekezdése szerint „személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli.”

A Bank adatkezelésével kapcsolatban már korábban folyt adatvédelmi biztosi vizsgálat (129/A/2003. számú ügy, a Banknál V-422/2002. hiv. számú ügy). Ennek a vizsgálatnak az eredményeként az adatvédelmi biztos jelezte Önnek, hogy a Bank nem kezelhet olyan személyes adatot, amelyhez az érintett nem járult hozzá; így a házastárs, illetve az élettárs adatait csak akkor kezelhetik, ha ahhoz az érintett hozzájárult. Ön a 2002. június 4-én kelt válaszelevelében az adatvédelmi biztos aggályát elismerte és válaszelevele szerint: „elfogadva az ajánlásban leírtakat a személyi kölcsönigénylő adatlapot úgy kívánjuk módosítani, hogy a házastárs, illetve az élettárs minden esetben írásban járuljon hozzá személyes adatainak kezeléséhez.”

A jelenlegi vizsgálat során, a hiteligénylő adatlap vizsgálatkor ismételten megállapítottam, hogy a hiteligénylő házastársának, élettársának adatait továbbra is kéri a Bank úgy, hogy nincs semmilyen nyoma – így az érintettnek az adatai kezeléséhez történő hozzájárulást igazoló aláírása - annak, hogy az érintett a személyes adatainak kezeléséhez hozzájárult volna. Megállapítható tehát, hogy az Ön által is jogellenesnek elismert helyzetet, melynek kiküszöbölésére Ön ígéretet tett, az elmúlt két év alatt nem módosították az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően.

Az Avtv. 5. §-a írja elő a személyes adatok célhoz kötött adatkezelésének követelményeit. Eszerint: (1) személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak. (2) Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.

A jelenlegi vizsgálat során megállapítottam, hogy:

- a Bank a hiteligénylő lapon jogellenesen kéri a hiteligénylő nem adóstárs házastársának, élettársának nevét, születési helyét és időpontját, anyja nevét,
- a hiteligénylő házastársának vagy élettársának a munkaviszonyával kapcsolatos adatait, így a foglalkozását, munkahelyének megnevezését, munkahelyének címét, telefonszámát, a munkaviszony keletkezésének dátumát, annak határozott, vagy határozatlan idejű mivoltát, a hitelbíráláskor beosztását, illetve a fizetésének, nyugdíjának összegét,
- a hiteligénylő személyes adataként kéri a háztartási kiadásainak összegszerű megadását, többek között a lakbért, a rezsiköltségeket, melyek a hitelkérővel egy háztartásban élő személyek személyes adatainak is minősülnek, s mint ilyeneknek a kezeléséhez nem csak a hiteligénylő, hanem a többi érintett hozzájárulása is kell.

1.2. Annak a kérdésnek az eldöntésénél, miszerint kezelheti-e a Bank a negatív elbírálást követően az érintett által megadott személyes adatokat azon a joggalapon, hogy az érintett azok kezeléséhez a hiteligénylő lap aláírásával egyúttal hozzájárult, vizsgálni kell a személyes adatok védelméhez való alkotmányos alapjog kapcsán az Alkotmánybíróság által megfogalmazott információs önrendelkezési jog tartalmi elemeit, illetve az Avtv. által megfogalmazott tisztességes adatfelvétel elvének kritériumait is.

Az információs önrendelkezési jog tartalma az Alkotmánybíróság 15/1991. (IV. 13.) határozata szerint az, hogy az érintett teljes egészében ura a személyes adatainak, mely jogát csak közérdekből és csak törvény korlátozhatja. Ebből következően szabadon dönthet arról, hogy a személyes adatait ki, milyen feltételek fennállta esetén és meddig kezelhesse. Az érintett információs önrendelkezési jogának sérelmét jelenti az, ha ezt a jogát bármilyen módon is korlátozzák.

A Bank által használt hiteligénylő lapon történő adatok kezelésének a jogalapját, a Bank tájékoztatása szerint a hitelkérelem pozitív elbírálása esetén a Bank és az ügyfél közötti *jogviszony* képezi, a negatív elbírálás esetén pedig – mivel ilyenkor szerződéses jogviszony a felek között nem áll fenn –

az érintett *hozzájárulása* alapozza meg a jogszerű adatkezelést. *Két különböző joggalappal bíró adatkezelésről beszélünk tehát,* melyek alapvetően eltérő jogokkal ruházzák fel a feleket, vagyis a Bankot, és az érintett személyt.

Jogkorlátozó az az eljárás, mely szerint az érintett két teljesen eltérő adatkezeléshez egy egységes nyilatkozatban kénytelen megadni a hozzájárulását úgy, hogy a hitelkérelem elbírálása előtt kénytelen személyes adatainak a hitelkérelem negatív elbírálását követő kezeléséhez is hozzájárulni, és csak az akarata ellenére megadott hozzájárulása után vonhatja azt vissza. Ez az érintett információs önrendelkezési jogának a sérelmével jár, mivel a szerződés nem ad lehetőséget tehát az információs jog közvetlen használatára.

Természetesen a Banknak jogában áll azt kérnie a hiteligénylőtől, hogy a negatív elbírálás utáni adatkezeléshez is járuljon hozzá. Ezt a hozzájárulást azonban a fentiekből következően csak egy külön hozzájárulás keretében adhatja meg. A hiteligénylő előtt egyértelműnek és világosnak kell lennie annak, hogy mihez adja a hozzájárulását.

Az Avtv. 2. § 6. pontja szerint a hozzájárulás *„az érintett kívánságának 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.”*

Az Avtv. 7. § (1) bekezdése szerint a kezelt személyes adatok *„felvételük és kezelésük tisztességes és törvényes, pontosak, teljesek és ha szükséges időszerűek, tárolásuk módja alkalmas arra, hogy az érintettet csak a tárolás céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.”*

Az Avtv. idézett rendelkezései szerint a tisztességes adatfeldvétel elvének tartalmi kritériuma többek között az, hogy az érintett az adatkezelés feltételeiről, körülményeiről megfelelő módon és teljes körűen kapjon felvilágosítást. A Bank által használt általános szerződési feltételeket leíró melléklet áttanulmányozásakor megállapítottam, hogy a mellékletben adott adatkezelésről szóló tájékoztatás nem felel meg a tisztességes adatkezelés elvének, mivel az igen kisbetűméretben, nehezen olvasható és nehezen átlátható formában tájékoztatja az érintettet jogairól és kötelezettségeiről.

1.3. Az Avtv. 5. § (2) bekezdése előírja, hogy csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, nélkülözhetetlen.

A hiteligénylő lapon kért adatok közül azok a kérdések, melyek szerint a hiteligénylő:

- az elmúlt 12 hónapban volt-e 30 napot meghaladóan beteg,
- áll-e rendszeres orvosi kezelés alatt, illetőleg az, hogy
- milyen jogcímen kapja a nyugdíjat, öregségi vagy rokkantsági jogalapból,

nem felel meg az Alkotmánybíróság, illetve az Avtv. által megfogalmazott célhoz kötöttség elvének, mivel ezek az adatok nem minden esetben szükségesek a hitelebírálás elvégzéséhez, vagyis a kezelésük jogellenes.

1.4. A vizsgálat során megállapítható volt, hogy a Bank egyes adatkezeléseket – így az adattárolás idejét – a Bank Általános Üzletszabályzatában, illetve az Áruvásárlási Kölcsönszerződés mellékletét képező Általános Szerződéskötési Feltételek rendelkezéseiben eltérően rendezi. A Bank Általános Üzletszabályzatának rendelkezése szerint: *„a Banknak jogában áll – az ügyfél kifejezett írásbeli eltérő rendelkezése hiányában – az Ügyfél által a kérelemben önként megadott, az ahhoz kapcsolódó dokumentumokban és okiratokban szereplő személyes adatait – a szerződés létrejöttének elmaradása esetén is – nyilvántartani, kockázatelemzési és értékelési célokra a személyiségi jogok tiszteletben tartásával, valamint a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően kezelni és feldolgozni.”*

A Bank Általános Üzletszabályzatának azon kitétele, mely szerint az ügyfél kifejezett írásbeli rendelkezései hiányában jogosult kezelni a megadott adatokat, sérti az érintett információs önrendelkezési jogát, mivel ez az adatkezelés készletre történő adatkezelésnek tekintendő. A Bank által megjelölt adatkezelésnek ugyanis nincs konkrétan meghatározott időtartalma, illetve a megnevezett célja, a jövőben történő valamikori kockázatelemzés, mint megnevezett cél megkérdőjelezhető, mivel semmi nem indokolja azt a feltevést, hogy az egyszer a Bankhoz fordult hitelkérő a későbbiekben a Bankhoz fog fordulni újabb hitelkérelemmel. A megjelölt cél tehát előre nem látható, eseti jellegű.

A hozzájárulás ilyen módja tájékoztatásnak sem tekinthető, mivel az ügyfél az adatkezelés körülményeivel nincs tisztában. Az Avtv. 3. § (7) bekezdése szerint „az érintett a hozzájárulását az adatkezelővel írásban kötött szerződés keretében is megadhatja a szerződésben foglaltak teljesítése céljából. Ebben az esetben a szerződésnek tartalmaznia kell minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából - e törvény alapján - az érintettnek ismernie kell, így különösen a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbítását, adatfeldolgozó igénybevételét. A szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell, hogy az érintett aláírásával hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez.”

A Bank az Általános Üzletszabályzatának rendelkezéseitől eltérően szabályozza az adatkezelés feltételeit az Általános Szerződési Feltételek között, amikor kimondja, hogy „az Adós(ok) továbbá hozzájárul(nak) ahhoz, hogy a Bank a kölcsönkérelemben, az ahhoz kapcsolódó egyéb dokumentumokban, okiratokban, valamint a kölcsönszerződésben foglalt szerződésben foglalt személyes adataikat, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról valamint a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvények rendelkezései szerint... a jelen szerződéses jogviszony szerinti elszámolás, kötelezettségek és jogosultságok teljesítésének igazolása, kockázatelemzési és értékelési célokra, e célok eléréséhez feltétlenül szükséges időtartamban, de legalább a szerződés megkötésétől számított 10 évig nyilvántartsa, feldolgozza és kezelje.”

A Bank Általános Szerződési Feltételekben előírt rendelkezése szintén nem felel meg az Avtv. által előírt megfelelő tájékoztatás követelményének, illetve aggályos abból a szempontból is, hogy az Avtv. rendelkezései szerint az egyes célokhoz külön-külön kell megjelölni azokat az adatokat, amelyeket a megjelölt célból kezelni kívánnak továbbá azt, hogy az egyes adatkezelések meddig fognak tartani. Az összevont célokhoz adott együttes hozzájárulás kérése tehát sérti az érintett információs önrendelkezési jogát, ezért jogellenes.

2.1. A Bank Általános Üzletszabályzatában előírt rendelkezés szerint „nem jelenti a banktitok sérelmét különösen: a [...] külföldi pénzügyi intézmény részére történő adattovábbítás.”

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 54. § (1) bekezdésének h) pontja szerint „a pénzügyi intézmény által a külföldi pénzügyi intézmény számára történő adattovábbítás, abban az esetben, ha a pénzügyi intézmény ügyfele (adatalany) ahhoz írásban hozzájárult és a külföldi pénzügyi intézménynél (adatkezelőnél) a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a külföldi pénzügyi intézmény székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal.”

Hpt. fent idézett rendelkezése az Avtv. 9. §-ban foglalt rendelkezéseket követi, melyek szerint személyes adatot harmadik országba továbbítani csak akkor szabad, ha ahhoz az érintett hozzájárult, törvény, illetve nemzetközi szerződés elrendeli, feltéve, hogy a harmadik ország joga az Európai Unió által előírt megfelelő védelmet biztosítja.

Szükséges továbbá hangsúlyoznom azt, hogy a bankcsoport részét képező de különálló bankok nyilvántartásai nem tekinthetők és nem is kezelhetők egy egységes nyilvántartásként. Ebből pedig az következik, hogy a bankcsoportok tagjai az Avtv. szabályainak megfelelő felhatalmazás nélkül nem továbbíthatnak harmadik személyek részére személyes adatokat.

A Bank Általános Üzletszabályzatában megfogalmazott kitétel ellentétben áll az Avtv. 9. §-ban, illetve a Hpt. 54. §-ban megfogalmazott rendelkezésekkel, ezért jogellenes.

2.2 A Bank Általános Üzletszabályzatának rendelkezése szerint, *„ha az Ügyfél kifejezett rendelkezéssel nem tiltotta meg, a bank az Ügyfél fizetőképességének általános banki megítéléséről jogosult bankinformációt adni”* sérti az érintett információs önrendelkezési jogát, illetve ellentétes a Hpt. rendelkezéseivel is.

Mivel a Hpt. nem jogosítja fel a Bankot az Általános Üzletszabályzatában leírt adatkezelésre, az érintett önrendelkezési jogosultságából az következik, – a fentiek alapján – hogy csak az egyértelmű és megfelelő tájékoztatás megléte után megadott hozzájárulása adhatja meg a jogalapot a személyes adatainak kezeléshez.

2.3. A Bank Általános Üzletszabályzatának azon rendelkezésével kapcsolatban, amely feljogosítja magát a Bankot a telefonos hívások rögzítésére, fel kell hívnom a figyelmét a telefonon történő ügyintézésrel kapcsolatos adatvédelmi követelményekre. Ezek szerint a telefonos ügyintézések során elhangzott beszélgetéseket csak akkor lehet rögzíteni, ha az érintett figyelmét előzőleg felhívták arra, hogy a telefonon történő ügyintézés rögzítésre kerül, illetve amennyiben az érintett ügyfél nem szeretné azt, hogy a beszélgetés rögzítésre kerüljön, akkor mely ügyfélirodán tehet személyes bejelentést.

Az érintettnek lehetőséget kell tehát biztosítani ahhoz, hogy eldönthesse, kíván-e telefonos bejelentéssel élni a Bank felé, mely esetben a telefonon történő beszélgetés rögzítésre kerül, vagy pedig személyesen kívánja ügyeit egy ügyfélirodában intézni. Erre a választási lehetőségre az érintett figyelmét előzőleg fel kell hívni. Abban az esetben, ha az ügyfél számára nem tudnak személyes beszélgetésre lehetőséget biztosítani, a telefonon történő hívásokat nem lehet rögzíteni.

3. A telefonos ügyintézés során a betelefonáló részére adott, a bankszámlával kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozóan az Avtv. 10. §-át kell figyelembe venni, mely az adatkezelésekkel kapcsolatos adatbiztonsági kérdésekről rendelkezik. Eszerint:

(1) Az adatkezelő, illetőleg tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

(2) Az adatokat védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen. A személyes adatok technikai védelmének biztosítása érdekében külön védelmi intézkedéseket kell tennie az adatkezelőnek, az adatfeldolgozónak, illetőleg a távközlési vagy informatikai eszköz üzemeltetőjének, ha a személyes adatok továbbítása hálózaton vagy egyéb informatikai eszköz útján történik.

Az Avtv. idézett rendelkezései szerint az adatkezelőnek a kezelt adatokat többek között védenie kell a tekintetben, hogy azok jogosulatlan személy birtokába ne juthassanak.

Ha ügyfél vagy más személy telefonon kér információt egy adott bankszámlával kapcsolatban, akkor nem elegendő a személyes adatok jogszerű továbbításához az, hogy a betelefonáló az adott bankszámla tulajdonosának személyes adatait, így nevét, lakcímét, anyja nevét, születésének dátumát és helyét megadja. Olyan azonosító rendszert kell kiépíteni, amely egyértelműen kizárja a visszaélés lehetőségét. Megfelelő mód lehet az, ha a betelefonáló egy személyazonosító számsort üt be a telefonon, vagy közöl az ügyintézővel, vagy az ügyfél személyes kódjával – melyet csak a jogosult személy ismerhet – azonosítja magát.

A fentiek alapján felszólítom Önt, hogy az ismertetett követelményeknek megfelelően a lehető legrövidebb határidőn belül módosítsák a belső adatkezelési szabályzatot és a megfelelő banki gyakorlatot. A módosításokról és a megtett intézkedésekről haladéktalanul tájékoztassanak.

Budapest, 2004. október 25.

Üdvözlettel:

Dr. Péterfalvi Attila