



Ügyiratszám. NAIH-2818-18/2013/H
Ügyintéző:
Tárgy: saját követeléskezelés

HATÁROZAT

Az AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban: Kötelezett) (1138 Budapest, Váci út 135-139. D-C. ép.) fenti számú ügyében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés c) és f) pontjai alapján az alábbi döntéseket hozom:

1) A Kötelezett **jogellenes adatkezelését megtiltom és felszólítom arra, hogy ennek a határozat közzétételétől számított 30 napon belül az alábbi módon tegyen eleget:**

- a) Az adatkezelés megkezdését megelőző tájékoztatási kötelezettségének megsértése miatt az adatkezelési tájékoztatási gyakorlatát az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően módosítsa úgy, hogy a jövőben adjon megfelelő tájékoztatást az adatalanyok részére személyes adataik felvételekor, az üzletszabályzataiban, a formanyomtatványokon, és a telefonhívások során is.
- b) Törvényi felhatalmazás hiányában az érintettek önkéntes hozzájárulása mellett is a célhoz kötött adatkezelés elvébe ütközik az okmánymásolat gyűjtéssel járó adatkezelés, ezért a jövőre nézve szüntesse meg az okmánymásolási, és okmánymásolat bekérési gyakorlatát és semmisítse meg mindazokat az okiratomásokat, melyeket eddig begyűjtött.
- c) A jogalap hiányában végzett és a célhoz kötött adatkezelés elvébe is ütköző adatkezelése miatt törölje az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő - harmadik személyek jogalap hiányában kezelt személyes adatait.
- d) Jelentse be az adatvédelmi nyilvántartásba az ügyfélkategorizálási adatok és a háztartás teherviselő képességére vonatkozó adatok rögzítésére irányuló adatkezelési tevékenységét.

A határozatban foglaltak **végrehajtásáról** a teljesítési határidő leteltét követően haladéktalanul **értesítse a Hatóságot.**

Az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján elrendelem a határozatnak a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) honlapján azonosító adatokkal való nyilvánosságra hozatalát.

2) A Kötelezettet

**5 000 000- Ft, azaz Ötmillió forint
adatvédelmi bírság
megfizetésére kötelezem.**

A Kötelezettnek az adatvédelmi bírság megfizetésére irányuló kötelezettségének **e határozat közzétételét követő 15 napon belül kell eleget tennie.**

A bíróságot a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) központosított bevételek beszédési célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor kérem, hivatkozzon a NAIH-2818/2013. BÍRS. számra.

A Kötelezett figyelmét felhívom arra, hogy a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő lejártáig, illetve felülvizsgálat kezdeményezése esetén a bíróság jogerős döntéséig a vitatott adatkezeléssel érintett adatok nem törölhetők, illetve nem semmisíthetők meg.

Felhívom a Kötelezett figyelmét arra is, hogy a bíróság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, melynek mértéke a mindenkor érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bíróság, az eljárási költség és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását. A bíróság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

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 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 pénzüzetek által végzett hitelezés folyamata a hiteligényléstől a hitel/kölcsönszerződés megszűnéséig, illetve az adós tartozásának megszűnéséig tart.

A Hatóság 2013. évi ellenőrzési tervében szerepelt a követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatkezelésének ellenőrzése. A Hatóság az ellenőrzési terv végrehajtása keretében meg kívánta vizsgálni a Kötelezett hitelezéséből, pénzkölcsönnyújtásából eredő követeléseinek saját maga általi behajtásával összefüggő általános adatkezelési gyakorlatát, az adósok és a követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, és ennek során az Infotv. 71. § (2) bekezdése alapján egy panaszügyet is figyelembe vett.

A Kötelezett – úgynevezett direktbankként – elsősorban levélben, telefonon és az interneten, illetve személyesen 8 régióközpontjában kínálja a szolgáltatásait. A jogelődje 1998 márciusában kezdte meg a működését Magyarországon. Az évek során az elnevezése többször változott. 2009. január 1. óta, a belgiumi anyabankkal történt szervezeti egyesülését követően az AXA Bank Europe SA magyarországi Fióktelepeként (AXA Bank néven) működik.

A Hatósághoz állampolgári bejelentés érkezett, melyben a bejelentő a Kötelezett követeléskezelési tevékenységét kifogásolta. A panaszos adós azt sérelmezte, hogy a Kötelezett egyik munkatársa 2013. augusztus 13-án a vele való kapcsolatfelvétel érdekében telefonon felhívta az egyik szomszédját.

A bejelentés alapján a Hatóság vizsgálati eljárást indított.

A vizsgálati eljárás során a Kötelezett 2013. október 4-én kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy az adósok szomszédjának telefonszámáról „kizárólag nyilvános adatbázisok adataiból tájékozódott”. A harmadik személyek személyes adatai kezelésének jogalapjaként az Infotv. 6. § (1) bekezdését jelölte meg. A követelése érvényesítéséhez fűződő jogos érdekének érvényesítése arányban áll a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával. Közölte azt is, hogy az „adós vonatkozásában a kapcsolattfelvétel eredményét, illetve a beszélgetés során elhangzott, az ügy kezelése szempontjából fontos információt rögzíti”. *“Harmadik személyek vonatkozásában kizárólag a nyilvános adatbázisokban fellelhető információk, adatok kerülnek rögzítésre.”* *“Harmadik személy részére az AXA Bank kizárólag annyi tájékoztatást ad, hogy az adott személyt hivatalos ügyben keresi.”* Az adósra vonatkozóan az AXA Bank az alábbi tartalmú kérdéseket intéz a harmadik személyhez:

- (i) Ismeri-e az adóst?
- (ii) Amennyiben ismeri az adóst, halott-e már róla, találkozott-e a közelmúltban vele?
- (iii) Tudja-e, hogy ott lakik-e még életvitelszerűen?

“Az AXA Bank követeléskezelési gyakorlatával kapcsolatos alapelv, hogy minden lehetséges intézkedést megpróbál megtenni annak érdekében, hogy az ügyfél (adós) szerződése ne kerüljön felmondásra és az ügyfél (adós) teljesítőkészsége vagy képessége helyreálljon.”

A Kötelezett válaszelevele alapján valószínűsíthető volt, hogy rendszeresen, eljárásának menetébe beépítve végzi a vele jogviszonyban nem álló harmadik személyekkel összefüggő adatkezelést.

II. Az eljárás menete

Az előzményekre tekintettel a Hatóság az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jognak a Kötelezett által végzett követeléskezelés során történő érvényesülésének ellenőrzése érdekében 2013. december 17-én adatvédelmi hatósági eljárást indított. A vizsgált időszak a 2012. január 1-jétől az eljárás befejezéséig terjedő időtartam. A Kötelezett követeléseinek külső követeléskezelők megbízásával történő behajtása nem képezte az eljárás vizsgálatának és jelen határozat tárgyát.

1. Az eljárás megindításáról a Hatóság a NAIH-2818-2/2013/H. ügyiratszámú levelében a Kötelezettet értesítette, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében végzésben felhívta arra, hogy adjon választ a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg a válaszát alátámasztó iratokat.

2. A Kötelezett a 2014. január 29-én kelt levelében a Hatóságnak azt a tájékoztatást adta, hogy a behajtási tevékenysége során a kölcsönügylet résztvevőinek adatait kezeli. A Hatóság vizsgálati eljárása során küldött felhívását követően *„felülvizsgálta azon gyakorlatát, melyben a késedelemben lévő, nem fizető ügyféllel történő kapcsolattfelvételhez az ügyletben nem érintett, harmadik személy adatát is felhasználta. Ez, az időközben megszüntetett gyakorlat kizárólag a késedelemben lévő hitelfortfolióhoz viszonyítva elenyésző számú követeléskezeléssel érintett, de a normál banki folyamatokkal és a Bank által megbízott külső követeléskezelő társaságok által sem kezelhető ügyletek esetében fordult elő. Ez a gyakorlat a Bank Managmentje által 2013. október 29. napján hozott döntés alapján nem alkalmazható”*. A követeléskezelési munkatársak tevékenységük során, az ügyfelek teherviselő képességét teljes körűen felmérve, tartozásrendezési megállapodások megkötésére törekednek.

A Kötelezett nyilatkozata szerint a követeléskezelési tevékenységét és az ahhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységet, az ügyféligenyek telefonon történő kiszolgálását végző call centernek is helyt adó színhelyén végzi.

Előfordulnak olyan esetek, amikor az adósnak nem csupán a fizetési képessége, hanem a készsége is negatívan változik és eltűnik a látókörükből, gyakorlatilag képtelenség vele

kapcsolatba lépni. Álláspontjuk szerint a körülírt adósi kör felkeresése a korábban elenyésző számú esetben az adós szomszédjának nyilvános adatbázisban elérhető adata (telefonszám) felhasználásával a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozása arányban áll. Az ilyen kapcsolatfelvételek esetében a Bank munkavállalója arra törekedett, hogy a bank nevét a harmadik személlyel folytatott beszélgetés során ne említse meg. *„Ily módon nem volt levonható az a banktitoknak minősülő információ, hogy a keresett személy a Bankunk ügyfele és a Bank munkavállalója sem keltette azt a látszatot, hogy valamilyen magánügyben keresi az adóst.” A banki munkatársak kommunikációja nem volt uniformizált, a kommunikáció során a „hivatalos ügy” szófordulatot nem alkalmazzák.*

3. A Kötelezett közölte, hogy a becsatolt belső szabályzatok és eljárásrendek üzleti titkot képeznek, ezért a Hatóság NAIH-2818-5/2013/H. ügyszámú végzésében a törvény által védett adatot tartalmazó iratok zártan kezeléséről rendelkezett, egyidejűleg az adatkezelési gyakorlat megismerése érdekében helyszíni ellenőrzést tűzött ki.

4. A 2014. március 7-én megtartott helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett képviselői elmondták, hogy az *„elérhetetlenné vált adósok esetében hozta azt a döntést a management, hogy ezeket az adósokat is el kell érniük, mert a tartozásaik rendezésének lehetőségeiről minden adósnak tájékoztatást kell kapnia. A management a francia és a belga gyakorlat, valamint az Irányelv figyelembe vételével jogszerűnek ítélte az adós környezetében élő 3. személyek bevonásának módszerét az adósokkal való kapcsolatfelvételbe, hiszen a Hpt. lehetővé teszi banktitok 3. személynek való továbbítását. A 3. személyek személyes adatai kezelésére nézve az Irányelv 7. cikke és az Infotv. 6. §-a által bevezetett új jogalapot tekintették az eljárásuk során adatkezelési felhatalmazásnak.”* „Gyakori, hogy nem az adós, hanem a követelés alapjául szolgáló szerződéssel nem érintett 3. személy fizet, rendezi az adós tartozását. Az adós környezetében élő 3. személyeknek az adóssal történő kapcsolatfelvételbe való bevonásának módszere ellen 3. személytől eddig egy panasz érkezett. E panasz nyomán vizsgálták felül a gyakorlatukat és a management 2013. szeptember 21-én email formájában, október 29-én formalizált döntésben is megtiltotta e módszer további alkalmazását. A Bankban jelenleg folyamatban lévő adatvédelmi audit során kerül kidolgozásra a 3. személyekre vonatkozó banki rendszerekben rögzített adattörlési módszer meghatározása. Kb. 100-200 esetben kezelnek 3. személyt érintő adatot.”

Az adatok rögzítése a követeléskezelő szoftverben történik, mely 2 rendszerből és egy naponta frissített státusznyilvántartó táblázatból áll. Ha az adós 30 napos fizetési késedelem fölé kerül, telefonon felméri a fizetőképességét, a jövedelmi viszonyait. Ennek során különböző kérdéseket tesznek fel nekik, vannak-e kintlévőségeik, más tartozásaik, stb. Esetenként kérik az adatok igazolását is. Általában addig nem kérnek okirati igazolásokat, amíg az adós tartja magát a megállapodáshoz. A beszélgetés lényegét a szoftverbe rögzítik, és a megállapodási javaslatokat is. A fizetőképesség feltárásának célja a legmegfelelőbb döntés meghozatala. Ha az adós a fizetési késedelmének okaként betegsége hivatkozik, felméri, milyen jövedelem-kiesése származik emiatt, a táppénzes időszakra mit tud vállalni az adós. Időnként az adósok a telefonbeszélgetések során megnevezik a betegségüket, de ezt a különleges adatot csak a hangfelvételen őrzik, a szoftverbe nem rögzítik. Akkor kérik az adóstól a betegsége igazolását, ha közjegyző elé kell vinniük az ügyet.

5. A Hatóság a helyszíni ellenőrzés részletes jegyzőkönyvét 10 napon belül megküldte a Kötelezettnek. A helyszíni ellenőrzés során készített jegyzőkönyvvel kapcsolatban a Kötelezett több észrevételt tett. A Hatóság a jegyzőkönyvbe közvetlenül nem építette be a Kötelezettnek mindegyik észrevételét, azok egy részét, mint az ügyfél nyilatkozatát vette figyelembe és a határozatban ennek megfelelően került ismertetésre.

Továbbá a Kötelezett a leveléhez csatoltan megküldte az ellenőrzés során a Hatóság által kért belső eljárásrendek 2012. január 1. napjától hatályos szöveg verzióit (CD), a követeléskezelési szakterületen kiválasztott két ügyintéző 10-10 ügyféllel folytatott telefonhívásának hangfelvételét (CD), a követeléskezelési szoftver leírását tartalmazó dokumentum másolatát, a közjegyzői

eljárásban használt dokumentum mintát, valamint a board (igazgató tanácsi) jegyzőkönyv magyar nyelvű kivonatát.

6. A helyszíni ellenőrzés során átvett és a Kötelezett által megküldött dokumentációk áttekintését követően a Hatóság megállapította, hogy a tényállás teljes körűen még nem került feltárássra, ezért a Kötelezettet NAIH-2818-12/2013/H. ügyiratszámom további kérdések megválaszolására szólította fel.

A felhívásra válaszolva Kötelezett a 2014. május15-én kelt levelében azt nyilatkozta, hogy az elérhetlenné vált ügyfelek szomszédainak bevonásával történő kapcsolatfelvételi módszert 2013. augusztus 5. - 2013. szeptember 24. közötti időszakban alkalmazta kampány jelleggel. A *„megadott időszak előtt csupán eseti jelleggel, az ügyintézők saját kezdeményezése alapján – tehát nem a Bank által előírt, vagy elvárt szabályok szerint – fordulhatott elő, hogy a Bank követeléskezelést végző munkatársa az elérhetlenné vált adóssal annak szomszédja útján próbálhatott kapcsolatba lépni“. A „két hónapnyi kampányidőszak alatt 402 darab elérhetetlen saját ügyfél megkeresését kísérelte meg a Bank“. Arra nézve nincs információja „hogy e megkeresések hány harmadik személyt érinthettek“.*

7. Az eljárás a rendes ügyintézési határidőn belül nem bizonyult befejezhetőnek, ezért a Hatóság a NAIH-2818-14/2013/H. ügyiratszámú végzésében az ügyintézési határidőt 21 nappal meghosszabbította.

8. A felhívásra válaszolva Kötelezett 2014. június 19-én kelt levelében arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy 2011. december 15. napjától nem folytatnak aktív hitelezési tevékenységet, azaz új kockázatvállalás nem történik. A telefonhívásaik során ügyintézői annak mérlegelése céljából intéznek további kérdéseket az adóshoz, hogy a kapott „igen“/„nem“ válaszok alapján mérlegeljék, lenne-e lehetőség további adós (pl. technikai adós) vagy pótfedezet bevonására, a fedezet értékesítéssel történő kedvezményes ügylezárásra. Az információkat kifejezetten az ügyfelek, saját döntésük alapján, önként szolgáltatották a Bank részére. Az adóazonosító jelet a számlavezető rendszerükben az adójóváírások teljesítése céljából kezelik.

III. A vizsgált dokumentumok

1. A www.axabank.hu oldalon is elérhető – „Lakossági Hitelezési Üzletszabályzat“ (a továbbiakban: üzletszabályzat) a vizsgált időszak ideje alatt több időállapotban (2014. január 1., 2013. november 1, 2013. április 29., 2013. január 14., 2011. június 30.) hatályos változata. Az üzletszabályzat tartalmazza a Kötelezett jelzáloghitelezési tevékenységével kapcsolatos szolgáltatások általános szerződési feltételeit. A Kötelezett az üzletszabályzatát az eljárás megindítását követően is módosította. A módosított üzletszabályzat 2014. március 15-én lépett hatályba.

2. A 2/2014. számú vezérigazgatói utasítással hatályba lépett xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx elnevezésű dokumentum.

3. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx elnevezésű belső használatú dokumentum (a továbbiakban:adatvédelmi szabályzat).

4. A xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx elnevezésű belső használatú dokumentum

5. Az xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx megnevezésű belső használatú dokumentum

6. Az xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx megnevezésű belső használatú dokumentum.

7. Az xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx megnevezésű belső használatú dokumentum.

8. A xxx megnevezésű belső használatú dokumentum.
9. A xxx megnevezésű belső használatú dokumentum.
10. Az xxx elnevezésű belső használatú dokumentum.
11. Az xxx elnevezésű belső használatú dokumentum.
12. A xxx elnevezésű dokumentációk a Kötelezett követeléskezelési tevékenységét végző munkatársainak tudnivalóit rögzíti.
13. A kölcsönügylet módosítását kérő személy adatainak rögzítésére szolgáló *“xxx Kérelem meglévő kölcsön módosítására”* elnevezésű formanyomtatvány (a továbbiakban: xxx-as formanyomtatvány).
14. *A xxx Adatváltozás bejelentő lap magánszemélyeknek* elnevezésű formanyomtatvány (a továbbiakban: xxx-es formanyomtatvány).
15. A számlatulajdonos név és lakcímadatának kezelésére vonatkozó xxx *Hozzájáruló nyilatkozat adattovábbításhoz* elnevezésű formanyomtatvány (a továbbiakban: xxx-as formanyomtatvány).
16. A Kötelezett követeléskezelési eljárása során a fizetékönnyítési programban való részvételhez rendszeresen használt, a *„Háztartás teherviselő képességének felmérése”* elnevezésű formanyomtatvány.
17. A Kötelezett által az adósnak a hitelszerződés felmondását megelőzően, valamint azt követően kiküldésre kerülő tájékoztató levelek egy-egy mintapéldánya.
18. A Kötelezett által használt részletfizetési megállapodás minták és a hozzájuk csatolt nyilatkozat minták, a megegyezés nyomtatvány minták, és a fizetési könnyítés megállapodás minták és a közjegyzői okirat tervezet minta.
19. A Kötelezett Managementje által 2013. október 29-én hozott döntésről készült jegyzőkönyv kivonatának másolata.

IV. Az eljárásban alkalmazott jogszabályok

A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: Adatvédelmi Irányelv) 1. cikk (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy *„a tagállamok ezen irányelvnek megfelelően védik a természetes személyek alapvető jogait és szabadságait, különösen a magánélet tiszteletben tartásához való jogukat a személyes adatok feldolgozása tekintetében.”*

Magyarország Alaptörvénye VI. Cikk (2)-(3) bekezdése szerint *„(2) Mindenkinek joga van személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez és terjesztéséhez. (3) A személyes adatok védelméhez és a közérdekű adatok megismeréséhez való jog érvényesülését sarkalatos törvénnyel létrehozott, független hatóság ellenőrzi.”*

Az Infotv. 3. § 1. pontja szerint „*érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy*”.

Az Infotv. 3. § 2. pontjában meghatározottak 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 adataból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.*”

Az Infotv. 3. § 7. pontjában foglaltak szerint „*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.*”

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 kimondja, hogy „*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. 4. § (1)-3) bekezdései szerint

„*(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.*

„*(3) A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.*”

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése alapján „*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. 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 eljárás során vizsgált adatkezelési időszakban (2014. március 15-ig) hatályban volt, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.) 523. § (1)-(2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy „(1) Kölcsönszerződés alapján a pénzügyi intézet vagy más hitelező köteles meghatározott pénzüsszeget az adós rendelkezésére bocsátani, az adós pedig köteles a kölcsön összegét a szerződés szerint visszafizetni.”

A 2014. március 15-én hatályba lépett, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: új Ptk.) 6:383. §-a [Kölcsönszerződés] kimondja „Kölcsönszerződés alapján a hitelező meghatározott pénzüsszeg fizetésére, az adós a pénzüsszeg szerződés szerinti későbbi időpontban a hitelezőnek történő visszafizetésére és kamat fizetésére köteles”.

Az eljárás során megvizsgált adatkezelés időszakában (2013. december 31-ig) hatályban volt, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: régi Hpt.) 2. számú mellékletének „Értelmező rendelkezések” „I. Pénzügyi szolgáltatások” című fejezete szerint: „10.3. A hitel és pénzkölcsön nyújtására irányuló pénzügyi szolgáltatási tevékenység a hitelképesség vizsgálatával, a hitel és kölcsönszerződések előkészítésével, a folyósított kölcsönök nyilvántartásával, figyelemmel kísérésével, ellenőrzésével, a behajtással kapcsolatos intézkedéseket is magában foglalja.”

A 2014. január 1-jén hatályba lépett, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: új Hpt.) 6. §-ának 40. pont c) alpontja szerint : „a hitel és pénzkölcsön nyújtására irányuló pénzügyi szolgáltatási tevékenység a hitelképesség vizsgálatával, a hitel és kölcsönszerződések előkészítésével, a folyósított kölcsönök nyilvántartásával, figyelemmel kísérésével, ellenőrzésével, a behajtással kapcsolatos intézkedéseket is magában foglalja;”.

A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény 14. §-a értelmében:

„14. § (1) A hitelező a fogyasztó hitelképességét a rendelkezésére álló információk alapján értékeli. A hitelképesség vizsgálatának részletes szabályait jogszabály állapítja meg.

(2) Ha e törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabály eltérően nem rendelkezik, az információk a fogyasztó által nyújtott tájékoztatáson és a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevételén alapulhatnak.

(3) Ha a felek a hitelszerződés megkötését követően a hitel teljes összegének növelésében állapodnak meg, a hitelszerződés módosítását megelőzően a hitelező köteles a fogyasztó hitelképességét díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen ismételtén értékelni”.

A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (a továbbiakban: Pmtv.) 3. § t) pontja értelmében „ügyfél-átvilágítás: a 6. §-ban meghatározott esetben a 7-10. §-ban meghatározott ügyfél-átvilágítási intézkedések elvégzése”.

A Pmtv. 7. § a következőképpen határozza meg a szolgáltatók számára az ügyfél átvilágítási kötelezettség során végzendő adatkezelési kötelezettséget: „(1) A szolgáltató köteles a 6. § (1) bekezdésében meghatározott esetben az ügyfelet, annak meghatalmazottját, a rendelkezésre jogosultat, továbbá a képviselőt azonosítani és személyazonosságának igazoló ellenőrzését elvégezni.

(2) A szolgáltató az azonosítás során legalább az alábbi adatokat köteles rögzíteni:

a) természetes személy

aa) családi és utónevét (születési nevét),

- ab) lakcímét,
- ac) állampolgárságát,
- ad) azonosító okmányának típusát és számát,
- ae) külföldi esetében a magyarországi tartózkodási helyet;”

„(3) A szolgáltató az azonosítás során a (2) bekezdésben meghatározott adaton kívül - ha erre az ügyfél és az üzleti kapcsolat, ügyleti megbízás azonosításához az üzleti kapcsolat vagy ügyleti megbízás jellege és összege, valamint az ügyfél körülményei alapján a 33. §-ban foglalt belső szabályzatban rögzített eljárás eredménye alapján, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása érdekében szükség van - az alábbi adatokat rögzítheti:

- a) természetes személy
 - aa) születési helyét, idejét,
 - ab) anyja nevét;”

„(4) A személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében a szolgáltató köteles megkövetelni az alábbi okirat bemutatását:

- a) természetes személy esetén
 - aa) magyar állampolgár személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,
 - ab) külföldi természetes személy útlevele vagy személyi azonosító igazolványa, feltéve hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít vagy tartózkodási jogot igazoló okmánya vagy tartózkodásra jogosító okmánya,”

A Pmtv. 14. §-a úgy rendelkezik, hogy:

„14. § (1) A szolgáltató az azonosítás során a 7. § (2)-(3) bekezdésében meghatározott valamennyi adatot köteles rögzíteni, ha az ügyfél nem jelent meg személyesen az azonosítás és a személyazonosság igazoló ellenőrzése céljából.

(2) A személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében az ügyfél köteles a szolgáltató részére benyújtani a 7. § (2)-(3) bekezdésében meghatározott adatot tartalmazó, a 7. § (4) bekezdésében meghatározott okirat hiteles másolatát.

(3) A (2) bekezdésben megjelölt okirat hiteles másolata abban az esetben fogadható el az azonosítás és a személyazonosság igazoló ellenőrzése teljesítéséhez, ha

- a) magyar konzuli tisztviselő vagy közjegyző készítette a hiteles másolatot, és azt ennek megfelelő tanúsítvánnyal látta el, vagy
- b) magyar konzuli tisztviselő vagy közjegyző a másolatot olyan tanúsítvánnyal látta el, mely a másolatnak a felmutatott eredeti okirattal fennálló egyezőségét tanúsítja, vagy
- c) a másolatot az okirat kiállításának helye szerinti állam hiteles másolat készítésére feljogosított hatósága készítette, és - nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában - a magyar konzuli tisztviselő felülhitelesítette e hatóság másolaton szereplő aláírását és bélyegzőlenyomatát.”

A Pmtv. 28. § (1) bekezdése kimondja „a szolgáltató - az általa vezetett nyilvántartásban - a 7-10. §-ban és a 17. §-ban foglalt kötelezettség teljesítése során birtokába jutott adatot, okiratot, illetve annak másolatát, valamint a 23. §-ban meghatározott bejelentés és adatszolgáltatás teljesítését, valamint az ügyleti megbízás teljesítésének a 24. § szerinti felfüggesztését igazoló iratot, illetve azok másolatát az adatrögzítéstől, a bejelentéstől (felfüggesztéstől) számított nyolc évig köteles megőrizni. A 6. § (1) bekezdésének a) pontja alapján birtokába jutott adat, okirat, illetve a másolat megőrzési határideje az üzleti kapcsolat megszűnésekor kezdődik.”

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése a következőket mondja ki: „(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az ügyfélszolgálatba beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A

hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles”.

IV. A Hatóság megállapításai:

A megállapítások a Kötelezett által kezelt követeléseket, azok jogalapját és összecszerűségét nem érintik, csak a Kötelezett által alkalmazott adósságkezelési technikák adatvédelmi szempontú ellenőrzésének eredményét tükrözik.

A Hatóság a vizsgálati eljárása, valamint a jelen adatvédelmi hatósági eljárás keretében lefolytatott tényállás tisztázása során a Kötelezett általános adatkezelési gyakorlatát, egy panaszügyet és további öt egyedi ügyet vizsgált meg. A becsatolt dokumentumokból, nyilatkozatokból, hangfelvételekből és a helyszíni ellenőrzés során tapasztaltakból az alábbiakat állapította meg.

1. A követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése

A Kötelezett a vizsgálati eljárás és a jelen adatvédelmi hatósági eljárás során is elismerte annak tényét, hogy amennyiben az adós elérhetetlenné vált, nyilvános telefonkönyvből kikeresték a szomszédaik telefonszámát és az adósnak történő üzenettovábbítás céljából felhívták őket, ennek során a szomszédnak a telefonkönyvben szereplő adatait is rögzítették a szoftverükben.

A Kötelezett nyilatkozata szerint ezt a kapcsolatfelvételi módszert azért alkalmazták, mert *“az AXA Bank követeléskezelési gyakorlatával kapcsolatos alapelvek, hogy minden lehetséges intézkedést megpróbál megtenni annak érdekében, hogy az ügyfél (adós) szerződése ne kerüljön felmondásra és az ügyfél (adós) teljesítőkészsége vagy képessége helyreálljon.”*

1.1. A harmadik személyek adatai kezelésének jogalapja

1.1.1..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.

Az Adatvédelmi Irányelv¹ 29. cikke szerint létrehozott Adatvédelmi Munkacsoport (a továbbiakban: Adatvédelmi Munkacsoport) 2011. július 13-án elfogadott, a hozzájárulás fogalom-meghatározásáról szóló 15/2011. számú véleményében (a továbbiakban: 15/2011. sz. vélemény) kifejtette, hogy a jogszerű adatkezelésnek nem csak a hozzájárulás lehet az egyetlen jogalapja, hanem az Adatvédelmi Irányelv 7. cikkében szereplő többi jogalap is alkalmazható az adatkezelők számára.

Az Adatvédelmi Irányelv 7. cikk f) pontjának közvetlen hatályán alapuló adatkezelés.

Az Európai Unió Bírósága a C-468/10. és C-469/10. sz. egyesített ügyekben, 2011. november 24-én hozott ítéletének értelmében az Adatvédelmi Irányelv 7. cikk f) pontjának közvetlen hatálya van.

¹ A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: Adatvédelmi Irányelv)

Az Európai Unió Bírósága az ítéletében megállapította, hogy az Adatvédelmi Irányelv 7. cikk f) pontja „*olyan rendelkezés, amely kellően pontos ahhoz, hogy az egyén hivatkozhatson rá, és a nemzeti bíróságok alkalmazhassák*” (Ítélet 52. bekezdés). Ezzel egyidejűleg az Európai Unió Bírósága azt is megállapította, hogy habár az Adatvédelmi Irányelv „*tagadhatatlanul többé vagy kevésbé jelentős mérlegelési mozgásteret biztosít a tagállamoknak egyes rendelkezései végrehajtása során, a 7. cikk f) pontja mindazonáltal feltétel nélküli kötelezettséget tartalmaz*” (Ítélet 52. bekezdés).

Az Infotv. az érdekmérlegelésen alapuló adatkezelés két esetkörét ismeri: egyfelől akkor lehetséges, ha az érintett hozzájárulásának a beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel jár,² másfelől akkor, ha az érintett a hozzájárulását visszavonta,³ azonban mindkét esetkör vonatkozásában az adatkezelő rendelkezik olyan jogos érdekléssel vagy terheli őt olyan jogi kötelezettség, amelyik szükségessé teszi a személyes adatok kezelését. Ekkor az adatkezelő vonatkozásában fokozottabb bizonyítási teher állapítható meg, és igazolnia kell, hogy az Infotv. 6. § (1) vagy (5) bekezdésében szereplő feltételek ténylegesen fennállnak.

A hatályos törvényi rendelkezések, illetőleg az adatkezelővel szemben a nemzetközi konszenzussal összhangban támasztott, az adatkezelési folyamatok átláthatóságára irányuló elvéből fakadóan a Kötelezettnek kell igazolnia azt, hogy az általa alkalmazott kapcsolatfelvételi módszer összeegyeztethető az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésében szereplő célhoz kötöttség elvével és megfeleltethető az érdekmérlegelés tesztjének.

Az Adatvédelmi Munkacsoport az új jogalapokkal, illetve az Adatvédelmi Irányelv 7. cikkével kapcsolatos 6/2014. számú Véleménye (a továbbiakban: 6/2014. számú Vélemény) szerint az adatkezelő vagy a harmadik személy jogi érdekét kell összevetni az adatalany alapvető jogaival. Az összevetés eredményeként állapítható csak meg, hogy a 7. cikk (f) pont lehet-e adatkezelési jogalap.

Ha az ellenőrzéssel érintett érdekek mérlegelése nem felel meg az Adatvédelmi Irányelv 7. cikk f) pontjában foglalt tesztnek, úgy az Adatvédelmi Munkacsoport állásfoglalásával összhangban az adatkezelést a Hatóság jogellenesnek tekinti.

1.1.2. A Kötelezett a vizsgálati eljárás során a harmadik személyek személyes adatai kezelésének jogalapjaként az Infotv. 6. § (1) bekezdését jelölte meg. A jelen hatósági eljárás során pedig a 2014. január 29-én kelt levelében és a helyszíni ellenőrzés során azt közölte a Hatósággal, hogy a harmadik személyek személyes adatainak kezelésére nézve az Irányelv 7. cikke és az Infotv. 6. §-a által bevezetett új jogalapot tekintették az eljárásuk során adatkezelési felhatalmazásnak.

A Kötelezett véleménye szerint a jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges a harmadik személyekre vonatkozó, nyilvános forrásokból beszerzett adatok kezelése. A bank prudens működésének biztosítása olyan érdek, mely arányban áll a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával.

A Kötelezett nyilatkozatai, szabályzatai és eljárásrendjei a harmadik személyek személyes adatai tekintetében az adatkezelés szükségességét nem támasztották alá. A hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy (az adós rokona, szomszédja, ismerőse) - nyilvános telefonkönyvben lévő - telefonszámának Kötelezett és a befektetői anyagi 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 az adós fizetési hajlandóságának helyreállítását, de nem elengedhetetlenül szükséges a kintlévőség behajtásához. Az anyagi érdek önmagában nem indokolja a hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik

² Infotv. 6. § (1) bekezdés

³ Infotv. 6. § (5) bekezdés

személy személyes adatai kezelésének szükségességét. A hitelezővel és az adóssal jogviszonyban nem álló adatalany magánéletének tiszteletben tartásához való joga a Hatóság álláspontja szerint előnyben részesítendő a hitelező vagy az adós (anyagi) érdekével szemben, a harmadik személyt érintő jogkorlátozás nem áll arányban az érdekérvényesítéssel. Itt az adatkezelés korlátja az érintett személyiségéhez kapcsolódó jogainak a védelme.

A hitelező magával a követeléssel kapcsolatos adatkört használhatja fel jogszerűen. Nem kapcsolhatóak ehhez az adatkörhöz olyan személyes adatok, amelyek 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 – 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, amelyek érdekében lehetőség lenne kívülálló, harmadik személyek adatainak rögzítésére.

Méltányolható a hitelezőnek 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 zavarásával, a személyiségi jogok aránytalan korlátozásával.

1.1.3. Az 1.1.1.-1.1.2. pontban leírtakat összefoglalva a Hatóság álláspontja szerint az Infotv. 6. § (1) bekezdése körében nyilvánvalóan nem teljesül az arányos jogkorlátozás követelménye, hiszen az adatkezelés célhoz kötöttsége alapján az adatkezelő az Infotv. semelyik rendelkezése alapján sem lehet jogosult a cél eléréséhez elengedhetetlenül nem szükséges adatok gyűjtésére és felhasználására, és nem mentesülhet a tájékoztatási kötelezettségének teljesítése alól sem. A Hatóság értékelése szerint az Infotv. 6. § (5) bekezdése ezen adatkezelés vonatkozásában nem releváns, mert az adatok felvételekor egyáltalán nem került szóba a harmadik személyek hozzájárulásának beszerzése. Ennek megfelelően tehát a Kötelezett hozzájárulás nélküli adatkezelése aránytalan mértékben korlátozza az érintettek személyes adataik védelméhez fűződő jogait. 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.

Mindezekből következően a Kötelezettnek az adatkezelése nem alapulhat az Infotv. 6. § (1) vagy (5) bekezdésén és a Hatóság értékelése alapján az Adatvédelmi Irányelv 7. cikke alapján sem minősülhet jogszerűnek, mert az Adatvédelmi Irányelv 7. cikke alkalmazhatóságának is feltétele, hogy ezáltal az érintettek védelmet élvező érdekei az adott jogviszonyban elkerülhetetlen mértéken túl ne sérüljenek.

1.2. A harmadik személyeket érintő adatkezelési tevékenység tartalma, és az adatkezelési módszer használatának időszaka, az adatkezelői felelősség, az adatkezeléssel érintett ügyek száma

A Kötelezett nyilatkozatai ellentmondásosak abban a tekintetben, hogy a harmadik személyek bevonásával fogantatosított kapcsolat-felvételi módszer a jelzett kampányidőszakon kívül is az általános gyakorlat részét képezte-e, és a telefonos kapcsolatfelvétel során a harmadik személy részére milyen tájékoztatást nyújtott.

1.2.1. A vizsgálati eljárás során a Kötelezett a 2013. október 4-én kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy „*harmadik személyek vonatkozásában kizárólag a nyilvános adatbázisokban fellelhető*

információk, adatok kerülnek rögzítésre. A telefonhívások során *„harmadik személy részére az AXA Bank kizárólag annyi tájékoztatást ad, hogy az adott személyt hivatalos ügyben keresi”*.

A fent hivatkozott levelében tehát a Kötelezett nem csupán azt ismerte el, hogy az adósnak nem minősülő, vele és az adósával jogviszonyban nem álló harmadik személyeket a követeléskezelési tevékenysége során felhívott, hanem azt is, hogy harmadik személyre vonatkozóan személyes adatokat rögzített a nyilvántartásába. Az a következtetés vonható le a megfogalmazásból, hogy ez az adatkezelés az elérhetlenné vált adósok ügyeiben a Kötelezett eljárási gyakorlatának részét képezte.

A Kötelezett a 2014. január 29-én kelt levelében azt állította, hogy *„a Bank a NAIH 2205-3/2013/V. Ügyszámon nyilvántartott felhívás nyomán felülvizsgálta azon gyakorlatát, melyben a késelemben lévő, nem fizető ügyféllel történő kapcsolatfelvételhez az ügyletben nem érintett, harmadik személy adatát is felhasználta.”* A Kötelezett azt is leírta, hogy a harmadik személyek bevonásával végzett kapcsolatfelvételi gyakorlatát a „Bank Managementje” által 2013. október 29. napján hozott döntés alapján megszüntette. *„Ezen eljárását kizárólag azokban a nagyon ritka esetekben alkalmazta, amikor más megoldás (beleértve a személyes látogatást) sem vezetett eredményre, így álláspontunk szerint, a „feltétlen szükségesség” kritériuma teljesül.”* A *„banki munkatársak ezen kommunikációja nem volt uniformizált”, a „kommunikáció során a „hivatalos ügy” szófordulatot nem alkalmazzák”*.

E második nyilatkozat is azt támasztotta alá, hogy a harmadik személyek adatkezelésével végzett követeléskezelés az elérhetlenné vált adósok ügyeiben a Kötelezett eljárási gyakorlatának részét képezte, tehát nem kampány jellegű ez az adatkezelés.

A Kötelezett a 2014. március 21-én kelt levelében azt állította, hogy *„az egyedi panaszügyben törülésre kerültek a 3. személyt érintő adatok, egyéb ügyekben ennek a hónapnak az audit tervében szerepel a 3. személyeket érintő, szoftverünkben tárolt adatok törlési módszerének meghatározása”*. *„A Bankban jelenleg folyamatban lévő adatvédelmi audit során kerül kidolgozásra a harmadik személyekre vonatkozó banki rendszerekben rögzített adattörlési módszer meghatározása”*. Tehát a Kötelezett elismerte, hogy a rendszerében rögzített adatokat nyilvántartja a Bank Managementjének fent hivatkozott döntése eredményeként a későbbiekben fogja törölni.

A Hatóság felhívására válaszolva a Kötelezett a 2014. május 15-én kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy az elérhetlenné vált adósai szomszédainak bevonásával történő kapcsolatfelvételi módszert csupán kampány jelleggel alkalmazták a 2013. augusztus 5. - 2013. szeptember 24. közötti időszakban. Ráadásul állítása szerint a *„megadott időszak előtt csupán eseti jelleggel, az ügyintézők saját kezdeményezése alapján – tehát nem a Bank által előírt, vagy elvárt szabályok szerint – fordulhatott elő, hogy a Bank követeléskezelést végző munkatársa az elérhetlenné vált adóssal annak szomszédja útján próbálhatott kapcsolatba lépni”*. A Kötelezett nyilatkozata ellentmond a korábbi nyilatkozatok tartalmának, mert ügyintézői hibának kívánta beállítani az általa korábban jogszerűnek tartott módszer alkalmazását. A logika szabályaival ellentétes a Kötelezettnek az az állítása, miszerint 2013. október 29-én döntöttek egy olyan módszer megszüntetéséről, melynek alkalmazása csak 2013. szeptember 24-ig tartott.

A Kötelezett által megküldött iratmásolat, a Management Board-ja (igazgató tanácsa) 2013. október 29-én kelt jegyzőkönyvének kivonata azonban azt tanúsítja, hogy a Kötelezett nem kampány jelleggel, hanem az eljárásának menetébe beépítve végezte a vele jogviszonyban nem álló harmadik személyekkel összefüggő adatkezelést: *„8. napirendi pont – Elérhetetlen ügyfelek keresése – a jelenlegi gyakorlat felülvizsgálata”* *„Döntés: A Bank számára elérhetetlen ügyfelek szomszédjai az adóssal való kapcsolatfelvétel céljából nem vehetők igénybe, nem hívhatók fel. A jogi vezető részletes szóbeli iránymutatást ad a Bank követeléskezelési szakterületének és speciális képzést szervez az itt dolgozó kollégák számára.”* Az idézett döntés szövege nem kampány jellegű adatkezelés megszüntetéséről szól, hanem az elérhetlenné vált adósok ügyeiben alkalmazott, a döntéshozatal időpontjában is fennálló általános gyakorlat

megszüntetéséről, mely változás eredményeként a dolgozók speciális képzése is szükségessé vált.

1.2.2. A Kötelezett a harmadik személyek adatainak a kampányidőszakot megelőzően végzett kezelését a 2014. május 15-én kelt levelében az ügyintézőinek eseti jelleggel előforduló saját kezdeményezéseként állította be. A Hatóság álláspontja szerint azonban ez az érvelés nem nyújt kibúvót a Kötelezett számára az adatkezelői felelősség alól, tekintettel arra, hogy az Infotv. 2. § 9. pontja értelmében a Kötelezett minősül adatkezelőnek és nem a munkavállalói. A Kötelezett az, aki megszervezi az adatkezelés folyamatát és meghozza az adatkezelésre vonatkozó döntéseket, nem pedig az ügyintézők, a IV.1.2.1. pontban idézett Board (igazgató tanácsi) döntés is ezt támasztja alá.

1.2.3. Az adatkezeléssel érintett harmadik személyek számát érintően a Kötelezett a helyszíni ellenőrzés során úgy nyilatkozott, hogy kb. 100-200 esetben kezelnek harmadik személyt érintő adatot.

A Hatóság írásban is felhívta a Kötelezettet arra, hogy közölje, a harmadik személyeket érintő adatkezelési gyakorlata hozzávetőlegesen hány ügyet, illetve harmadik személyt érintett. A Kötelezett a felhívásra válaszolva a 2014. május 15-én kelt levelében azt írta a „*két hónapnyi kampányidőszak alatt 402 darab elérhetetlen saját ügyfél megkeresését kísérelte meg a Bank*”. „*Arra vonatkozóan, hogy e megkeresések hány harmadik személyt érintettek, a Banknak erre vonatkozó nyilvántartás hiányában nincs információja*”.

A Kötelezettnek a vizsgálati eljárás során és a jelen eljárás folyamán tett nyilatkozatai, valamint az IV. 1.2.5. pontban hivatkozott Board (igazgató tanácsi) jegyzőkönyvben foglaltak alapján a Hatóság azt állapította meg, hogy az eljárással érintett időszakban a harmadik személyeket érintő ügyek száma több mint 402 darab/2 hónap, mert Kötelezett a kampányidőszakot megelőzően és azt követően is, 2013. október 29-ig végzett ilyen kapcsolatfelvételi tevékenységet.

1.2.4. Az 1.2.1.-1.2.3. pontban foglaltakra figyelemmel a Hatóság megállapította, és a Kötelezett is elismerte a vele és az adósaival jogi kapcsolatban nem álló harmadik személyek adatainak kezelését. A Hatóság megállapította azt is, hogy a Kötelezett a harmadik személyeket érintő adatkezelésének csak az adatgyűjtési részét szüntette meg, a 2013. október 29. napjáig rögzített adatok törlését még nem végezte el, továbbá azt is, hogy a Kötelezett a szomszédhívással járó kapcsolatfelvételi módszert nem kampány jelleggel alkalmazta, így a kifogásolt adatkezeléssel érintett ügyek száma több, mint a kampányidőszakkal érintett ügyek száma.

1.3. A harmadik személyeknek és a panaszos szomszédnak nyújtott adatkezelési tájékoztatás

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 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 hivatalos ügy látszatát keltve kísérel meg adatokat gyűjteni.

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. Így viszont nem tudna megfelelő tájékoztatást adni a felhívottaknak, akik ennek megfelelően nem tudnának megalapozott döntést hozni adataik rendelkezésre

bocsátásáról – ennél fogva a hozzájárulás nem lehet elfogadható jogalapja a hivatkozott adatkezelésnek.

A Kötelezett által vázolt tájékoztatási gyakorlat: *“Harmadik személy részére az AXA Bank kizárólag annyi tájékoztatást ad, hogy az adott személyt hivatalos ügyben keresi”* hiányos és megtévesztő volt. Hiányos, mert a telefonbeszélgetés hangfelvételen történő rögzítésének tényéről, és az ezzel összefüggő jogairól az érintett nem kapott tájékoztatást. Megtévesztő, mert a Kötelezett a 2013. október 4-én kelt levelében még úgy fogalmazott, hogy a harmadik személyek telefonhívása során alkalmazzák a *„hivatalos ügy”* szófordulatot. A Hatóság álláspontja szerint ez helytelen, megtévesztő tájékoztatási gyakorlat volt, mert e szófordulat használata alkalmas volt arra, hogy a hívott félben a Kötelezett ügyintézője azt a benyomást keltse, hogy a hívó fél hivatalos szerv dolgozója. Hivatalos ügyben, jogszabályban meghatározott eljárása során közigazgatási szerv vagy más hatóság (hivatalos szerv) jár el. A Kötelezett azonban nem hivatalos szerv, hanem pénzügyintézet (üzleti szereplő), az adósaival, vagy harmadik személyekkel való kapcsolatfelvételi eljárása során közhatalmi jogosítványokkal nincs felruházva. Az adósaival kötelmi jogviszonyban áll, ebből adódóan a telefonhívásait nem hivatalból, és nem hivatalos ügyből kifolyólag kezdeményezi.

A Kötelezettnek ez a megtévesztő tájékoztatási gyakorlata sérti az Infotv. 4. § (1) bekezdését és nem felel meg az Infotv. 20. §-ában meghatározott követelményeknek sem.

1.4. A panaszos (harmadik személy) ügye

A Hatóság vizsgálati eljárásával érintett bejelentő a 80056432 ügyfélazonosítójú adós. Ebben az ügyben a Kötelezett kapcsolatfelvételi módszere ellen a Kötelezett felé a telefonhívással érintett szomszéd is panasszal élt.

1.4.1. A Kötelezett által megküldött hangfelvételek tanúsága szerint az adós szomszédja által fogadott első hívás nem került rögzítésre, a szomszéd által fogadott második és harmadik hívás azonban igen. A Kötelezett ügyintézője (aki nem azonos a helyszíni ellenőrzés során kiválasztott két ügyintéző egyikével sem) a hívását fogadó felháborodott szomszédot a két hívás alkalmával nem tájékoztatta a telefonbeszélgetések rögzítésének tényéről.

A második telefonhívás alkalmával az ügyintéző (férfi) szomszédot arról tájékoztatta, hogy az AXA Banktól telefonál, és a telefonszámát a tudakozó adta ki számukra, és azért hívták első alkalommal, mert az ügyfelüket nem érték el. Az adatait nem tárolják, de ha adatkezelési tájékoztatást kér, írjon a panaszkezelési osztályuknak, majd az ügyintéző kérte a szomszédot közölje, *„milyen címen lakik”*. Az adatközlést a szomszéd megtagadta. A szomszéd közölte, hogy a Bank üzenetét az előző napon átadta az adósnak és tiltakozott az adatai kezelése ellen. Az ügyintéző közölte, hogy a szomszéd adatkezelési tiltakozását rögzíti a rendszerbe.

A harmadik telefonhívás alkalmával ugyanaz az ügyintéző (férfi) arról tájékoztatta a szomszédot, hogy az adóst keresi az AXA Banktól. A szomszéd felháborodott reakciójára azt is közölte, hogy a telefonhívás miatti panaszával a panaszkezelési osztályuk foglalkozik. Az adatait a panaszkezelési osztály vette fel és rögzítette. A szomszéd erre elmondta, hogy egy másik ügyintéző (hölgy) több mint két héttel ezelőtt bekérte minden adatát. A szomszéd azon kérdésére válaszolva, hogy ezek után miért keresik rajta keresztül ismét az adóst, azt a választ kapta, hogy a panaszkezelés harminc nap és a telefonszáma a rendszerben az adós nevéhez volt hozzárendelve. A szomszéd ezt követően azt kérte, hogy többet ne hívják a banktól.

A Kötelezett által a 80056432 ügyazonosítójú ügynek a számlavezető rendszeréből kinyomtatott képernyő mentések másolatából a Hatóság megállapította, hogy a 2014. március 7-én megtartott helyszíni ellenőrzés időpontjában a szomszéd telefonszámát a Kötelezett még nyilvántartotta. A rendszerében az adós adatai között 2013.12.05. dátummal a *„Megjegyzés”* rovatban *„xxxxxxxxxxxx-ös mob ok SZOMSZÉD SENKI NE HÍVJA FEL PANASZ FOLYAMATBAN! Ha még*

egyszer hívjuk, akkor büntetőjogi feljelentést fog tenni, xx-as sms.” bejegyzés szerepelt. Azonban a „Megjegyzés” elnevezésű rovatban a 2013.08.06-án, 2013.08.13-án és 2013.08.14-én kelt hat megjegyzés helyén „**ÜGYFÉL KÉRÉSÉRE AZ ADAT TÖRÖLVE**” szöveg olvasható.

1.4.2. A Hatóság értékelése szerint teljes mértékben elfogadhatatlan az az információs önrendelkezési jogot sértő gyakorlat, hogy a hívó féllel semmiféle jogviszonyban nem álló hívott fél személyes adatainak kezelése elleni tiltakozását követően, a hozzájárulása nélkül rögzített telefonszám adatának törlését a Kötelezett nem hajtja teljes körűen végre, azonban az adatalany az azt mondja, hogy az adatait nem tárolják. Sőt, az adatalany a telefonszámra újabb hívást kap a Kötelezettől. A vizsgált ügyben a szomszéd többször kérte, hogy ne hívják, jelezte, hogy tiltakozik az adatai kezelése ellen, mégis ismételt felhívta a Kötelezett ezen a telefonszámon.

Ilyen módon a Kötelezett megsértette az Infotv. 21. § (2) bekezdését, hiszen a tiltakozást követő legrövidebb időn belül, de maximum 15 napon belül nem hozott döntést a tiltakozás ügyében, az adatkezelést nem szüntette meg, az adatokat nem zárta, és a döntéséről e határidőn belül a kérelmezőt írásban nem tájékoztatta.

Az Infotv. 3. § 8. pontja szerinti tiltakozás esetén az érintett minden esetben kifogásolja az adatkezelés jogszerűségét is, így a tiltakozás nem azonos az érintettet az Infotv. 14. § c) pontjában megillető joggal.

A Kötelezett a 2014. március 21-én kelt levelében azt nyilatkozta, hogy az adattörlést végrehajtotta.

1.4.3. Az egyedi panaszügyben a telefonbeszélgetések rögzítésének tényéről nem tájékoztatták a szomszédot. A Kötelezett ügyintézője azt azonban közölte a szomszédal, hogy honnan telefonál, és a telefonbeszélgetésből arra is fény derült, hogy milyen banki ügylet miatt keresik az adóst.

A fogyasztóvédelmi törvény 17/B. § (3) bekezdése az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvételen történő rögzítési kötelezettségéről rendelkezik. A Kötelezettel jogi kapcsolatban nem álló személy, az adósa szomszédja nem a Kötelezett fogyasztója, ezért a telefonbeszélgetés rögzítésére csak a szomszéd hozzájárulásával kerülhetett volna sor.

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.

Az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésében foglaltaknak megfelelő előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulás megadásának szükségszerű előfeltétele lett volna, 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, erre azonban az egyedi panaszügyben a hangfelvételek tanúsága szerint nem került sor.

1.5. Az 1.2.-1.4. pontokban foglaltakra figyelemmel a Kötelezettel jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe, 5. § (1) bekezdésének a) pontjába ütközik, emellett az érintett személyi körnek nyújtott tájékoztatási gyakorlata nem felelt meg az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott követelményeknek sem. Továbbá az egyedi panaszügyben a Kötelezett az Infotv. 21. § (2) bekezdését is megsértette.

A fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben felszólította Kötelezettet arra, hogy törölje az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő - harmadik személyek személyes adatait.

A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény 14. §-a értelmében a hitelező a hiteligenylő fogyasztó hitelképességét a hitelszerződés megkötése előtt értékeli. A vizsgálat tárgyát képező információk a fogyasztó által nyújtott tájékoztatáson és a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevételén alapulnak. A vizsgálat céljából kezelendő információk körét a törvény nem határozza meg. A hitelképesség – vagyis a hitelfelvétel időpontjában való fizetőképesség vizsgálatának részletes szabályait - a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII.30) Kormányrendelet szabályozza. A Kormányrendelet 3. §-a szerint a természetes személy hitelképességét (a természetes személy vagy háztartása jövedelmi helyzetét) minden egyes hitelbírálatkor meg kell vizsgálnia a hitelnyújtó pénzügyi intézménynek és a pénzforgalmi intézménynek, így a Kötelezettnek is. A hitelképesség, illetve a hitelezhetőség vizsgálata a természetes személy vagy a természetes személy háztartása jövedelmi helyzetének a hitelnyújtó belső szabályzatában rögzítettek szerinti felmérését jelenti.

A Kötelezett, mint referenciaadat szolgáltató a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény 5. §-a alapján jogosult a törvényben taxatív felsorolt, az adósra vonatkozó adatokat a központi hitelinformációs rendszernek átadni és a rendszerből referenciaadatokat átvenni.

A régi Hpt. 215/B. § (4) bekezdése és az új Hpt. 288. § (4) bekezdése, a Kötelezett számára a telefonon történő panaszkezelés esetén előírja az ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését. A 2014 január 1-jétől hatályos, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése pedig Kötelezett számára előírja az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti minden telefonos kommunikáció hangfelvételen való rögzítésének kötelezettségét.

b) Érdemérlegelésen alapuló adatkezelés

Az érdemérlegelésen alapuló jogalap fennállta az adósokra vonatkozó személyes adatok kezelésének vizsgálata során az alábbiakra való tekintettel nem merült fel.

Az Infotv. 20. §-a értelmében az adatkezelőnek az érintettet az adatkezelés előtt tájékoztatni kell arról is, ha az érintett személyes adatait az Infotv. 6. § (5) bekezdése alapján kezeli. Az érintettek ilyen tájékoztatást a Kötelezettől nem kaptak. A Kötelezett az adósokra vonatkozó adatok kezelésének jogalapjaként az eljárás során tett nyilatkozataiban és az azt megelőzően tett bejelentéseiben sem hivatkozott az Infotv. 6. § (1) vagy (5) bekezdésére, sem az Adatvédelmi Irányelv 7. cikkére. E tényt igazolják a Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartás alábbi adatai is:

A Kötelezett a „*panaszkezelés*” megnevezésű (NAIH-50093/2012. nyilvántartási számú) adatkezelésének az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba való bejelentésében, a 2012. június 22-én érkezett kérelmében azt írta, hogy az adatkezelésének jogalapja: *“a törvény rendelkezése alapján”, Hpt. 51. §; 52. §; 54. §*. Az adatkezeléssel érintett adatkör: *„név állandó és/vagy levelezési cím, születési név, születési dátum, születési hely, telefonszám, anyja neve, személyazonosító igazolvány adatok, kölcsönadatok, hitelszerződéssel kapcsolatos adatok, ingatlanulajdon adatok”*.

A Kötelezett a „*panasznyilvántartás*” megnevezésű (NAIH-50092/2012. nyilvántartási számú) adatkezelésének az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba való bejelentésében, a 2012. június 22-én érkezett kérelmében azt közölte, hogy az adatkezelésének célja: *„hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B. §- a Bank az ügyfelei részéről - telefonon keresztül, szóban, írásban (postai úton, telefaxon, e-mailben) – érkező panaszokat nyilvántartja, kezeli és a törvényben meghatározott 30 napon belül megvizsgálja és állásfoglalását meghozza melyről tájékoztatja az ügyfelet”*. Az adatkezelésének jogalapja: *„az érintett hozzájárulása az adtkezeléshez a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódóan (Infotv. 5. § (1) a.), továbbá az egyes, a kezelt adatok tekintetében adatszolgáltatást elrendelő jogszabályok, a Hpt. 51. §; 52. §; 54. §-ai a banktitok*

tényleges kiadhatósága tekintetében“.

A Kötelezett a „*pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása*“ megnevezésű (NAIH-50094/2012. nyilvántartási számú) adatkezelésének az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba való bejelentésében, a 2012. június 22-én érkezett kérelmében azt írta, hogy *az adatkezeléshez a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódóan (Infotv. 5. § (1) a.), továbbá az egyes, a kezelt adatok tekintetében adatszolgáltatást elrendelő jogszabályok, a Hpt. 51. §; 52. §; 54. §-ai a bankitók tényleges kiadhatósága tekintetében“.* Az adatkezeléssel érintett adatkör: *„személyes adatok (lakossági ügyfelek esetén): név, születési név, születési dátum, születési hely, anyja születési neve, személyazonosító okmány típusa és száma, lakcímkártya száma, egyéb lakcímet és tartózkodási jogot igazoló okmány neve és száma, állampolgárság, státusz, adóügyi illetőség, adóazonosító szám (külföldi személy esetén), állandó és levelezési cím, magyarországi bejelentett tartózkodási hely, mobiltelefonszám, telefonszám, faxszám, e-mail cím, aláírás“.*

A Kötelezett a „*hitel- és pénzkölcsön nyújtása*“ megnevezésű (NAIH-50404/2012. nyilvántartási számú) adatkezelésének az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba való bejelentésében, a 2012. június 26-án érkezett kérelmében azt nyilatkozta, hogy az adatkezelésének jogalapja: *„az érintett hozzájárulása“, „Infotv. 5. § (1) a.), továbbá az egyes, a kezelt adatok tekintetében adatszolgáltatást elrendelő jogszabályok, a Hpt. 51. §; 52. §; 54. §-ai a bankitók tényleges kiadhatósága tekintetében“, az adatkezeléssel érintett adatkör: „név állandó és/vagy levelezési cím, születési név, születési dátum, születési hely, telefonszám, anyja neve, személyazonosító igazolvány adatok, kölcsönadatok, hitelszerződéssel kapcsolatos adatok, ingatlantulajdon adatok, adóazonosító jel“.*

A Kötelezett a „*pénzmosás és terrorizmus megelőzését és megakadályozását szolgáló*“ megnevezésű (NAIH-50529/2012. nyilvántartási számú) adatkezelésének az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba való bejelentésében, a 2012. június 26-án érkezett kérelmében azt írta, hogy az adatkezelésének jogalapja: a Pmt. 23. § (1) bekezdése.

A Kötelezett a „*vállalkozói számlaigénylés*“ megnevezésű (NAIH-69811/2013. nyilvántartási számú) adatkezelésének az adatvédelmi hatósági nyilvántartásba való bejelentésében, a 2013. szeptember 26-án érkezett kérelmében azt nyilatkozta, adatkezelésének jogalapja: *„az érintett hozzájárulása (Infotv. 5. § (1) a.)“.* Az adatkezeléssel érintett adatkör: *“vállalkozás kapcsolattartójának neve, telefonszáma, irányítószáma“.*

c) *Hozzájáruláson alapuló adatkezelések*

A Kötelezett a kintlévőségei behajtásának hatékonyabbá tétele érdekében, nyilatkozata szerint „a prudens“ működésének biztosítása, a betétesek védelme érdekében a Pmtv.-ben taxatív felsorolt adatkörön felül további adatokat gyűjt, az a) és b) pontban foglaltakat figyelembe véve ezeknek az adatgyűjtéseknek a jogalapját az érintettek hozzájárulása képezi.

2.2. Az adósok megfelelő előzetes tájékoztatásának vizsgálata

A Kötelezett különböző módokon szerzi be az adósokról gyűjtött adatokat. Egyrészt nyilvános telefonkönyvből, másrészt a különböző kérelmeken, igazolásokon, formanyomtatványokon és telefonhívások során. Az adatkezelőre az Infotv. 20. § (2) bekezdése tájékoztatási kötelezettséget ró, melynek a Kötelezett általi megfelelését az alábbi pontokban tekinti át a Hatóság.

Az Infotv. 20. § (2) bekezdése értelmében az adatkezelő tájékoztatási kötelezettsége fennáll függetlenül attól, hogy az adatszolgáltatás önkéntes-e vagy kötelező. Az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az érintettet az adatai kezelésével kapcsolatos

minden tényről, így 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.

A Kötelezett adatvédelmi szabályzata 11. pontjában az Infotv-el összhangban kötelezettségként szerepel, az adatkezelés megkezdése előtt az érintettek adatkezelési tájékoztatása, azonban a vizsgált eljárásrendek ennek a tényleges elhangzását az ügyféllátogatások és a telefonbeszélgetések során nem támasztják alá, és az írásbeli tájékoztatások is hiányosak.

2.2.1. Az adósok írásbeli tájékoztatása

a) Az eljárás során megismert - a hatályos és a vizsgált időszak különböző szakaszaiban hatályban volt - üzletszabályzat 8.3.7. pontjában hiányos tájékoztatást kap az adatalany a hangfelvétel rögzítésének céljáról akkor, amikor csak azt közlik vele, hogy a bankkal folytatott telefonbeszélgetései rögzítésére „*minőségbiztosítás*” és „*biztonsági*” okból került sor és azt nem, hogy jogszabályi előírás alapján panaszkezelési célból is. Itt a pontos jogszabályi hivatkozást is meg kellene jelölni.

b) A xxx-as formanyomtatványhoz, valamint a szerződésmódosítás lebonyolításához tartozó „Tájékoztató” adatkezelési tájékoztatást nem tartalmaz, csupán azt, hogy a kérelem bírálataira a hiánytalan dokumentáció benyújtását követően, az üzletszabályzatban foglaltak alapján kerül sor. A formanyomtatvány 2.12. pontja alatt felütnetett felhívás: *„Felhívom szíves figyelmét arra, hogy személyes okmányokban történt változás esetén az eredeti okmányok két tanú által hitelesített másolati példányát is mellékelje a xxx-es nyomtatványhoz!”* megtévesztő, mert alkalmas arra, hogy az adatalanyban azt a benyomást keltse, hogy a hatósági igazolványa (személyazonosító okmánya) másolatának a kérelméhez való mellékelése kötelező, holott a Kötelezett az okmánymásolatokon szereplő teljes adatkör kezelésére nem rendelkezik törvényi felhatalmazással.

A Kötelezett a 2014. május 15-én kelt levelében azt nyilatkozta, hogy a xxx-as formanyomtatvány 2.12. pontja alatt felütnetett tájékoztatás kiegészítésre került azzal, hogy *„az ügyfélnek csak abban az esetben kell a két tanú aláírásával hitelesített, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt okiratmásolatot is benyújtania a xxx-es nyomtatványhoz, ha adatmódosításra vonatkozó bejelentését személyazonosítást és okmányellenőrzést lehetővé tévő módon, postai úton kívánja megtenni, és nem szeretne egyik banki Régióközpontba sem személyesen bemenni. A teljes bizonyító erejű magánokirati formában megtett okmánymásolattal igazolt nyilatkozat lehetővé teszi a Bank megfelelő biztonsággal meggyőződhasen arról, hogy a nem személyesen eljáró ügyfelüktől származnak a szolgáltatott (megfelelő és pontos) adatok”*. A xxx-as nyomtatvány végén lévő tájékoztató is módosításra kerül.

c) A xxx-es formanyomtatvány „4.1. Új név” pontjában és „4.2. Új személyazonosító okmány típusa” pontjában felütnetett felhívás: *„Ezen adat megváltozása esetén kérjük mellékelje az adatváltozás bejelentő laphoz a személyazonosító okmányának másolatát”*, továbbá a „4.5. Új állandó lakcím” pontjában felütnetett felhívás: *„Ezen adat megváltozása esetén kérjük mellékelje az adatváltozás bejelentő laphoz a lakcímkártyájának másolatát”* szintén arra utal, hogy az adatszolgáltatás, okiratmásolat mellékelés az adatalanynak jogszabályi kötelezettsége. Azonban a Kötelezett ilyen törvényi adatkezelési felhatalmazással ebben az esetben sem rendelkezik. Adatkezelési tájékoztatót a xxx-es formanyomtatvány sem tartalmaz.

d) A xxx-as formanyomtatvány 2.1. pont nem ad tájékoztatást az adatkezelők pontos személyéről, valamint a jogorvoslati lehetőségekről. Az adatátadásban részesülő „AXA csoport Magyarország tagjainak tulajdonában álló értékesítési tevékenységet végző társaságok”

adatkezelői meghatározás nem egyenlő az adatkezelő pontos megnevezésével.

e) A Kötelezett által a helyszíni ellenőrzés során átadott, a „*Háztartás teherviselő képességének felmérése*” elnevezésű biankó formanyomtatvány másolat sem adatkezelési tájékoztatást, sem ilyen tartalmú mellékletet nem tartalmazott. A Hatóság által bekért 5 db kitöltött formanyomtatvány másolat sem tartalmaz adatkezelési tájékoztatást, azonban a Kötelezett ezekhez 2014. május 15-én kelt leveléhez mellékelve csatolt egy példány külön tájékoztatót is. A tájékoztató levél az eljárás során becsatolt többi formanyomtatványtól formai szempontból eltér (fejléccet és lábléccet nem tartalmaz).

A tájékoztató az adatkezelés időtartamára és az adatkezelés céljára nézve egymásnak ellentmondó állításokat tartalmaz. Ugyanis a „*Bankunk a nyomtatványon és annak alátámasztásául csatolt dokumentumokat kizárólag a fizeteskönnyítési kérelem elbírálása céljából kezeli*” szövegrészel nincs összhangban az, hogy a tájékoztató szerint a bank az ügyfél által kitöltött formanyomtatványon közölt adatokat a kérelem elbírálását, azaz az adatgyűjtés céljának megvalósulását, sőt a kérelem elutasítását követően is több évig kezeli.

A nyomtatványon megadott adatok további kezelésének jogalapját a Kötelezett által pótlólag becsatolt „Tájékoztató” szerint a fizeteskönnyítési kérelem pozitív elbírálása esetén a bank és az ügyfél közötti szerződéses jogviszony képezi. A „Tájékoztató” azt nem tartalmazza, hogy negatív elbírálás esetén mi alapozza meg a jogszerű adatkezelést.

Az adós nem kap egyértelmű tájékoztatást arról, hogy a formanyomtatványon kért adatok közzétele kötelező vagy nem. A nyomtatvány szövege szerint az adatmezők kitöltése a felkínált fizeteskönnyítő programban való részvétel feltétele. A nyomtatvány tetején ugyanis a következő olvasható: „*Alulírott Adósok az AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe az AXA Bank Europe SA törvényes képviselője (a továbbiakban: Bank) által felkínál fizeteskönnyítő programban való részvétel feltételeként háztartásunk jövedelmeiről, kiadásairól és az általunk teljesíteni vállalt havi törlesztésről az alábbiak szerint nyilatkozunk:*” Az adatközlés az üzletszabályzat „5.1.1. Tájékoztatás, ellenőrzés, előírt kötelezettségek teljesítése” megnevezésű pontjában is kötelezettségként szerepel úgy, hogy az ügyfél köteles „*a hitelszerződésből eredő fizetési kötelezettség megszegése esetén a Bank felszólítására a jövedelmi és vagyoni helyzetével kapcsolatos, a Bank által kért dokumentumok, illetve nyilatkozatok egy eredeti példányát a felhívás közzétételétől számított 15 napon belül megküldeni*”.

Ezzel szemben a nyomtatványhoz pótlólag csatolt tájékoztató azt tartalmazza, hogy „*amennyiben Ön nem kívánja a nyomtatványt kitölteni, vagy ahhoz munkatársunk által kért dokumentumokat nem, vagy nem teljes körűen kívánja benyújtani, úgy Bankunk az Ön által szolgáltatott adatok alapján végzi el a teherviselőképesség vizsgálatot*”.

g) A Kötelezett által a helyszíni ellenőrzés során átadott részletfizetési megállapodás minták és a hozzájuk csatolt nyilatkozat minták, a megegyezés nyomtatvány minták, és a fizetési könnyítés megállapodás minták és a közjegyzői okirat tervezet minta adatkezelési tájékoztatást nem tartalmaznak.

2.2.2. Az adósok szóbeli tájékoztatása

a) Az eljárás során megismert eljárásrend dokumentumok taglalják az ügyfélnek felteendő kérdéseket, azonban az információgyűjtéssel összefüggő adatkezelési tájékoztatás megtételére nem adnak útmutatást, jogszabályi háttérként sem utalnak az Infotv-re.

b) A Kötelezett állítása szerint a „*Háztartás teherviselő képességének felmérése*” elnevezésű formanyomtatványt a xxxxxxxxxxxxxxxx munkatársai viszik el az adósokhoz. Az adósokat személyes beszélgetés során tájékoztatják az adatkezelés céljáról és jogalapjáról. Arról, hogy a

nyomtatványon szereplő adatokat és az ahhoz csatolt dokumentumokat az adós számára megfelelő, a fizetéskönnyítési program igénybevétele céljából használják fel. Az adatmezők kitöltése és az ajánlat adásához szükséges egyéb dokumentumok szolgáltatása önkéntesen történik.

A xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx elnevezésű dokumentum xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx címszava alatt az olvasható, hogy (üzleti titok).

A xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx megnevezésű belső használatú dokumentum 8.4.2. pontjában szerepel, (üzleti titok). Ezt az adatkört sem az üzletszabályzat, sem az adatkezelési szabályzat nem rögzíti.

c) Az Adatvédelmi Munkacsoport 15/2011. számú Véleménye szerint: *„különös jelentőséggel bír a tájékoztatás módja (egyszerű, zsargon használata nélküli, érthető, figyelemfelkeltő szövegben) annak értékelésekor, hogy a hozzájárulás »tájékozott«-e. A tájékoztatás módját a tartalomhoz kell igazítani: a rendszeres/átlag felhasználó számára érthetőnek kell lennie.”*⁴

A xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx megnevezésű belső használatú dokumentum (üzleti titok)

A helyszíni ellenőrzés alkalmával kiválasztott két ügyintéző által folytatott telefonhívások 10-10 megküldött hangfelvételének tanúsága szerint a Kötelezett ügyintézőinek telefonos tájékoztatási gyakorlata jelentősen eltér egymástól. Az egyik ügyintéző a hívását fogadó adósokat minden beszélgetés elején az „AXA Bank rögzített vonaláról hívom” szövegmodul alkalmazásával tájékoztatta, a másik ügyintéző azonban egyik hívása alkalmával sem nyújtott erről tájékoztatást.

A „AXA Bank rögzített vonaláról hívom” szövegmodul használata az átlag felhasználók, az adósok számára nem nyújt egyértelmű tájékoztatást a beszélgetés hangfelvételen való rögzítettségének tényéről. Megállapítható, hogy hiányos tájékoztatást kap az adatalany a hangfelvétel rögzítésének céljáról akkor, amikor csak azt közlik vele, hogy a „telefonhívás rögzítése az ő adatainak és nyilatkozatainak védelme és rögzítettsége ily módon együttműködése érdekében elengedhetetlen, továbbá bankbiztonsági és minőségbiztosítási célokat is szolgál” és azt nem, hogy az adatkezelés jogszabályi előírás teljesítése érdekében kötelező, kérdés esetén a pontos jogszabályi hivatkozást is meg kell jelölni. Az adatalanyok az ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetések rögzítésének kötelező jellegéről a weboldalon közzétett adatkezelési tájékoztatóban és az üzletszabályzatban sem kapnak tájékoztatást.

2.2.3. A 2.2.1.-2.2.2. pontokban foglaltak alapján a Hatóság azt a következtetést vonta le, hogy a Kötelezett az érintetteket sem szóban, sem írásban nem tájékoztatja megfelelően az adataik kezeléséről. A Kötelezett ezzel az adatkezelési gyakorlattal megsértette az Infotv. 20. § (1) és (2) bekezdésében foglalt tájékoztatási kötelezettségét.

A Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben felszólította a Kötelezettet arra, hogy a tájékoztatási gyakorlatát az Infotv. követelményeinek megfelelően alakítsa át.

A Kötelezett nyilatkozata szerint a „Bank Managementje vizsgálja annak a lehetőségét, hogy – a Bank által az érintett ügyfelek számára nyújtott írásbeli tájékoztató levelek mellett – a Bank követeléskezelési eljárásairól a honlapján az ügyfelek számára közérthető áttekintést adjon“.

⁴ Vélemény, 21. oldal.

2.4. A célhoz kötöttség és az adatminimalizálás elvének érvényesülése az adósok adatainak kezelése során

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. Ezen alapelv figyelembe vétele szavatolja, hogy az adatkezelés céljára tekintettel csupán a legszűkebb, indokolt adatkör kezelésére kerül sor. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetők olyan személyes adatok, amelyek az adatkezelés céljának elérésére nincsenek hatással.

A Hatóság álláspontja szerint a Kötelezett az általános eljárási gyakorlata során a követelése érvényesítéséhez a szükséges adatoknál szélesebb adatkört kezel. Ezt támaszják alá az alábbiak:

2.4.1 A xxx-es formanyomtatványhoz a Kötelezett ügyfelének csatolnia kell a személyazonosító okmányának másolatát és/vagy a lakcímgazolványának másolatát.

Az Infotv. 65. § (1) bekezdése szerint a Hatóság az adatkezelő személyes adatokra vonatkozó adatkezeléseiről, az érintettek tájékozódásának elősegítése érdekében adatvédelmi nyilvántartást vezet.

A Hatóság nyilvántartása szerint a személyazonosító igazolvány és a lakcímgazolvány másolatok gyűjtését az érintettekre vonatkozó adatok leírása között Kötelezett a „*hitel- és pénzkölcsön nyújtása*” megnevezésű adatkezelésének az adatvédelmi nyilvántartásba történt bejelentése során nem tüntette fel.

A Pmt. 7. § (2) és (3) bekezdése az ügyfél-átvilágítási intézkedések során a Kötelezett számára nem írja elő a személyazonosító okmányon szereplő fénykép rögzítését, csupán a személyazonosító okmány típusának és számának eltárolását. Az arckép rögzítésére tehát a Kötelezettnek nincs törvényi felhatalmazása. A fénykép lemásolása, tárolása sem az azonosításhoz, sem az esetleges szerződésmódosításához nem szükséges, ezért az érintett hozzájárulása esetén sem fogadható el a fénykép kitakarása nélkül történő okmánymásolási gyakorlat.

A Kötelezettet a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény (a továbbiakban: Szaztv.) a személyi azonosítóról és a lakcímről szóló hatósági igazolványban (a továbbiakban: lakcímgazolvány) szereplő személyi azonosító kezelésére sem hatalmazza fel. Az ingatlan-nyilvántartásról szóló 1997. évi CXLI. törvény 32. § (1) bekezdés a) pontja értelmében az okiratnak - ahhoz, hogy az ingatlan-nyilvántartási bejegyzés alapjául szolgálhasson - tartalmaznia kell az ügyfél természetes személyazonosító adatait, lakcímét és személyi azonosítóját, azonban a bejegyzéshez nem szükséges a lakcímgazolvány másolatának csatolása, ezért a jelzálog alapú hitelszerződés esetén sem indokolt a hatósági igazolvány másolása és a másolat tárolása.

A fényképes személyazonosító igazolványon és a lakcímgazolványon szereplő adatok személyes adatoknak minősülnek, amely adatok kezelésének jogalapja törvényi felhatalmazás hiányában az érintett hozzájárulása lehet. Emellett megállapítható, hogy adatkezelésnek minősül az adatokat tartalmazó dokumentumról, mint adathordozóról történő másolatkészítés, illetve ezeknek a másolatoknak a bekérése is.

Minden adatkezelésnek – megfelelő jogalap mellett is – meg kell felelnie az Infotv. 4. §-ában szabályozott célhoz kötött adatkezelés elvének. Az Infotv. 4. § (1) és (2) bekezdései szerint „(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.”

Számos korábbi adatvédelmi biztosi, majd hatósági állásfoglalás leszögezte, hogy a hatósági igazolványról készített másolat nem rendelkezik bizonyító erővel arról, hogy hiteles másolata egy érvényes hatósági okmány, és nem alkalmas a személyazonosság megállapítására sem. A fényképes igazolvány személyazonosítás céljából való bemutatása megfelel a jogszabályi rendelkezésnek, a másolatok kezelése azonban nem felel meg a célhoz kötöttség követelményének.

A fentiek alapján a Hatóság álláspontja szerint Kötelezettnek a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok és a lakcímgazolvány másolására irányuló gyakorlatata törvényes jogalap és cél hiányában, az okmányvédelmi szempontokat is figyelembe véve nem elfogadható.

2.4.2. A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény értelmében a felelős hitelezés követelménye alapján a hitelező minden esetben köteles a fogyasztó hitelképességét értékelni. A hitelképesség értékelésének követelménye nemcsak a hitelszerződés megkötése előtt terheli a hitelezőt, hanem ennek olyan módosítása esetén is, amikor a hitelösszeget a felek megnövelik.

A Kötelezett a xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx és xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx elnevezésű dokumentációi és xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx eljárásrendjei szerint a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvényben és a végrehajtási rendeletében felsorolt eseteken túlmenően telefonon és formanyomtatvány használatával a hátralékos ügyfelei konkrét élethelyzetét és az együttműködési hajlandóságát is felméri.

a) Az együttműködési hajlandóság ügyfélkategorizálással is együtt jár. (*Ügyfélkategoriók: üzleti titok*) ezek az ügyfélre vonatkozó információk is személyes adatnak minősülnek, a kezelésük fontos lehet a Kötelezett által használt eljárásrendek közül az adott ügyfélnek legmegfelelőbb eljárás kiválasztása szempontjából.

A Hatóság nyilvántartása szerint azonban a Kötelezett az adatvédelmi nyilvántartásba nem jelentette be ezeknek az adatoknak a kezelését.

b) A Kötelezett az ügyfelek pénzügyi, gazdasági helyzetének értékelésére rendszeresített, a „*Háztartás teherviselő képességének felmérése*” elnevezésű formanyomtatványon a „*Háztartás havi bevételei*” és a „*Háztartás havi kiadása*” adatok megadását kéri.

A Kötelezett nyilatkozata szerint a nyomtatványon szereplő adatokat az adós igényeihez legnagyobb mértékben igazodó konstrukció igénybeviteléhez használja fel, ezért a nyomtatvány adatmezőinek kitöltése a fizetéskönnyítési ajánlat kidolgozásához szükségesek. Ezeknek az adatoknak a kezelése tehát az adatkezelő számára ahhoz szükséges, hogy az adós részletfizetésre, fizetéskönnyítésre irányuló igényének elbírálása előtt dokumentálja az ügyfél pénzügyi, gazdasági helyzetének alakulását.

A Hatóság a Kötelezett által megjelölt adatkezelési célt a nyomtatványon szereplő adatok kezeléséhez elfogadhatónak tartja tekintettel arra, hogy a régi Hpt. 78. § (4) bekezdése és az új Hpt. 99. § (3) bekezdése a hitelintézetek számára kötelezően előírja az ún. hitel utógondozás, adóskövetés végzését. E kötelezettsége szerint a hitelintézet nem csupán a kihelyezés időtartama előtt köteles vizsgálni a kockázatok alakulását, hanem a kockázatvállalást tartalmazó szerződések időtartama alatt is folyamatosan ellenőriznie kell a kockázatvállaláshoz kapcsolódó kockázatok mértékét. A hitel utógondozás, az adóskövetés során dokumentálnia kell a szerződésben foglalt feltételek megvalósulását, beleértve az ügyfél pénzügyi, gazdasági helyzetének alakulását is.

A Hatóság nyilvántartása szerint a Kötelezett az adatvédelmi nyilvántartásba nem jelentette be ezeknek az adatoknak a teljes körét, csupán a hiteligényléssel kapcsolatos adatok, jövedelmi adatok kezelését.

2.4.3. A 2.4.1.-2.4.2. pontban foglaltakat összegezve a Hatóság megállapította, hogy a Kötelezettnek az okmánymásolat gyűjtési tevékenyége készletező jellegű, ezért nem felel meg a célhoz kötöttség és a szükségesség (adatminimalizálás) elvének, és az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik. Továbbá a Kötelezett az adatvédelmi nyilvántartásba nem jelentette be a „Háztartás teherviselő képességének felmérése” elnevezésű nyomtatványon gyűjtött adatok teljes körét, az Ügyfélkategorizálás adatait, valamint a személyazonosító igazolvány és a lakcímgazolvány másolatok gyűjtését sem.

A fentiekre tekintettel a rendelkező részben a Hatóság felszólította a Kötelezettet, hogy a továbbiakban jogszabályi felhatalmazás nélkül az érintettek személyazonosító igazolványa és lakcímgazolványa másolatát ne kérje be, semmisítse meg mindazokat az okiratmásolatokat, melyeket jogellenesen gyűjtött, és az adatvédelmi nyilvántartásba való bejelentési kötelezettségének tegyen eleget az ügyfélkategorizálással és a „Háztartás teherviselő képességének felmérése” elnevezésű nyomtatvánnyal kapcsolatban.

V. Alkalmazott szankció és indokolása

A Hatóság a tényállás tisztázása során megállapította, hogy a Kötelezett adatkezelése a célhoz kötöttség és a szükségesség (adatminimalizálás) elvébe ütköző, megsértve ezzel az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését; a Kötelezett a harmadik személyek személyes adatainak kezeléséhez nem rendelkezik megfelelő joggalappal, ezzel megsértette az Infotv. 5. § (1) bekezdését; az Infotv. 6. §-át, valamint az Adatvédelmi Irányelv 7. cikk f) pontjából fakadó követelményeket; a Kötelezett hiányosan, esetenként megtévesztő módon végezte az adatalanyokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségét, megsértve az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdését. A Kötelezett az Infotv. 68. § (2) bekezdését megsértette azért, hogy az általa kezelt adatokat az adatvédelmi nyilvántartásba teljes körűen nem jelentette be. A Kötelezett az Infotv. 21. § (2) bekezdését is megsértette azzal, hogy a panaszos harmadik személy adatkezelési tiltakozását a törvényben megszabott határidőn belül nem bírálta el.

Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban megtiltotta a személyes adatok jogellenes kezelését, felszólította a Kötelezettet az adatkezelési gyakorlata Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő átalakítására, továbbá adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezte.

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. Kiszabása során figyelembe vette az ügy összes körülményét, így a következőket:

- a) a jogsértéssel érintettek körének nagysága tekintetében azt, hogy
 - a jogellenes adatkezeléssel érintett harmadik személyek száma több, mint az erre vonatkozó nyilvántartás hiányában a Kötelezett által közölt 402 db ügy vagy a kb. 100-200 esetszám. A több száz harmadik személyt érintő jogellenes adatkezelés tömeges méretűnek mondható;
 - a 2012.01.31. és 2013.12.31 között kezelt legmagasabb havi késedelmes adós ügyszám 51.011 db volt, a jogsértő tájékoztatási gyakorlat tehát széles személyi kört érintett,
- b) a Kötelezett az Infotv. több szakaszát is megsértette, a jogsértések közül az okmánymásolással kapcsolatos gyakorlatot a Hatóság kisebb súlyúnak értékelte,

- c) a jogsértések folyamatos jellegűek (a jogellenes adatkezelési gyakorlat a vizsgált időszakban folyamatosan fennállt, kivéve a harmadik személyeket érintő adatgyűjtést, mely ennél rövidebb ideig tartott, 2013. október 29. napján megszűnt),
 d) a Kötelezett gazdasági súlyát.

A bíróság mértékét enyhítő körülményként került értékelésre az, hogy a Kötelezett az eljárás során a 80056432 ügyazonosítójú ügyben a panaszos harmadik személyt érintő jogellenes adatkezelését megszüntette, továbbá az is, hogy 2014. március 21-én kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy az audit tervében szerepel a harmadik személyeket érintő, szoftverükben tárolt adatok törlési módszerének meghatározása.

Jelen határozat a 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.

A határozat nem tanúsítja a Kötelezettek által végzett adatkezelés jogszerűségét azon kérdésekben, melyek vizsgálatára az adatvédelmi hatósági eljárás során nem került sor, és nem tanúsítja az eljárás során megküldött szabályzatok teljes körű megfelelőségét sem.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott, egy alkalommal meghosszabbított ügyintézési határideje 22 nappal került túllépésre.

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.

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 bíróságot 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 (készpénzáttalás) felsorolt fizetési módok formájában lehet. A kötelezettség teljesítése során irányadó az MNB 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. 127. § (2) bekezdése szerint *„Az elsőfokú hatóság megindítja a végrehajtást, ha megállapította, hogy a végrehajtható döntésben elrendelt kötelezettség teljesítése határidőre nem vagy csak részben, vagy nem az előírásoknak megfelelően történt”*.

A Ket. 134. § d) pontja értelmében, ha a végrehajtás meghatározott cselekmény elvégzésére vagy meghatározott magatartásra (a továbbiakban együtt: meghatározott cselekmény) irányul, a teljesítés elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv, ha a teljesítés elmaradása a kötelezettnek felróható, a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata

nélkül eljárási bírságot szabhat ki.

A Ket. 61. § (2) bekezdése szerint az eljárási bírság legkisebb összege ötezer forint, legmagasabb összege jogi személy esetén egymillió forint. A Ket. 61. § (3) bekezdése alapján az eljárási bírság egy eljárásban, ugyanazon kötelezettség ismételt megszegése vagy más kötelezettségszegés esetén ismételten is kiszabható.

A Hatóság feladat- és hatáskörét, valamint illetékességi területét az Infotv. szabályozza.

Budapest, 2014. július 31.

dr. Péterfalvi Attila
elnök, c. egyetemi tanár