



Ügyszám: NAIH/2015/16/18/H.
(NAIH-1815/2014/H.)
Ügyintéző:

Tárgy: személyes adatok kezelése
adósságbehajtás során

HATÁROZAT

Az OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt. (a továbbiakban: Kötelezett1) (1066 Budapest, Mozsár utca 8.) és az OTP Bank Nyrt. (a továbbiakban: Kötelezett2) (1051 Budapest, Nádor utca 16.) fenti számú ügyében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés c), d) és g) pontjai alapján az alábbi döntéseket hozom:

1) A Kötelezett1 és Kötelezett2 **jogellenes adatkezelését megtiltom**, és Kötelezetteket **felszólítom arra, hogy ennek az alábbi módon tegyenek eleget**:

- töröljék az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyokban nem szereplő - harmadik személyek jogalap hiányában kezelt személyes adatait, szüntessék meg a „szomszédolási” és „szomszédhívási” gyakorlatot,
- töröljék az adósok adóazonosítóját, az adósok egészségi állapotáról gyűjtött adatokat és a jövőben különleges adatot ne kezeljenek,
- töröljék azon panasznak nem minősülő telefonos kommunikációt rögzítő hangfelvételeket, ahol nem hangzott el tájékoztatás a rögzítésről,
- visszavonhatatlan adatkezelési hozzájárulásokra alapozva ne végezzenek adatkezelést, továbbá az üzletszabályzataikat, illetve a megállapodás kötési gyakorlatukat vizsgálják felül és a jövőben nem alkalmazzanak visszavonhatatlan hozzájárulás igénylésére irányuló kikötéseket,
- a jövőben a szükségesség és az adatminimalizálás elvének megfelelően az adósokról csak a követelésbehajtás teljesítéséhez elengedhetetlenül szükséges adatkört kezeljék és rögzítsék,
- a lakcímváltozást bejelentő adatalányok lakcímgazdálkodásának másolatát a jövőben ne kérjék be, semmisítsék meg mindazokat az okiratmásolatokat, melyeket jogellenesen gyűjtöttek,
- az adatkezelési tájékoztatási gyakorlatukat az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően módosítsák úgy, hogy a jövőben megfelelő előzetes tájékoztatást nyújtsanak az adatalányok részére személyes adataik felvételekor, egyeztetésekor, a honlapon közzétett tájékoztatókban, valamint a telefonbeszélgetés megkezdésekor,
- az adatfeldolgozási megbízási szerződési gyakorlatukat vizsgálják felül és a jövőben az adatfeldolgozók kiválasztása során legyenek tekintettel az Infotv. 10. § (4) bekezdésében előírtakra.

Az a)-c) pontokban előírt törléseket ellenőrizhető módon, adatbázis szintű naplózással hajtják végre.

A Kötelezettek a megtett intézkedéseikről a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő lejártától számított 30 napon belül haladéktalanul értesítsék a Hatóságot. Az értesítéshez csatolják a törlések tényét és informatikai körülményeit teljes körűen dokumentáló jegyzőkönyve(ke)t, valamint nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy a nevezett adatok/adatbázisok összes példányát törölték.

A Kötelezett1 és Kötelezett2 (a továbbiakban: Kötelezettek) figyelmét felhívom arra, hogy az Infotv. 61. § (5) bekezdése értelmében 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.

2) Egyidejűleg Kötelezett1-t

**1.000.000, - Ft, azaz egymillió forint
adatvédelmi bírság**

és Kötelezett2-t

**5.000.000, - Ft, azaz ötmillió forint
adatvédelmi bírság,
megfizetésére kötelezem.**

Továbbá Kötelezetteket eljárási költségként egyetemlegesen 198.374,- Ft, azaz százkilencvennyolcezer - háromszázhetvennégy forint szakértői díj megfizetésére **kötelezem**. Az eljárási költség összegét a 10032000-00319425-00000000 számlaszámra kell megfizetni, a NAIH/2015/16/H. KÖLT. számra hivatkozva.

A Kötelezetteknek az eljárási költség és az adatvédelmi bírság megfizetésére irányuló kötelezettségüknek e határozat közlését követő 15 napon belül kell eleget tenniük.

A bírságot a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) központosított bevételek beszedési célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megfizetni. Az összegek átutalásakor kérem, hivatkozzanak a NAIH/2015/16/H. BÍRS. számra.

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

3) Az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján elrendelem a határozatnak a Hatóság honlapján - az üzleti titoknak minősülő adatok kitakarása mellett - a Kötelezettek azonosító adataival történő nyilvánosságra hozatalát.

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. Az eljárás menete, a tényállás tisztázása:

1. Az eljárás alá vont cégek profilja, tevékenységi köre

Az OTP Csoport Magyarország legnagyobb pénzügyi szolgáltató csoportja. A Kötelezettek az OTP Bankcsoport tagjai.

Kötelezett¹ 1998-ban jött létre, elsősorban az OTP Bank Nyrt-től vásárolt követelések érvényesítése érdekében. Az azóta eltelt időben a hazai követeléskezelési piac egyik legnagyobb szereplőjévé vált. Az országos hálózat mellett hét külföldi leányfaktoringgal rendelkezik. A megvásárolt követeléseket ritkán, egyedi esetekben engedményezi tovább. A megvásárolt követelések behajtására megbízással igénybe vesz kiemelt pénzügyi közvetítőket is.

Kötelezett² kezdetben lakossági betétgyűjtéssel és hitelnyújtással foglalkozó pénzügyi intézmény tevékenységi köre fokozatosan kibővült.

Kötelezett¹ tevékenységéhez kapcsolódik a www.otpbank.hu/factoring.hu és a Kötelezett² tevékenységéhez a www.otpbank.hu honlap működtetése is.

2. A lefolytatott hatósági eljárás menete

A Hatóság 2014. évi feladattervében szerepelt a kintlévőség-kezeléssel, követelés-kezeléssel, adósság-behajtással foglalkozó cégek adatkezelésének vizsgálata.

A Hatóság a feladatterv végrehajtása keretében meg kívánta vizsgálni Kötelezett¹ követeléskezelésével összefüggő adatkezelési gyakorlatát, az adósok és a követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, ezért 2014. szeptember 9-én adatvédelmi hatósági eljárást indított. A vizsgált időszak: a 2012. január 1-jétől az eljárás befejezéséig terjedő időtartam.

[A Hatóság NAIH-1815-3/2014/H. számon értesítette Kötelezett¹-et a hatósági eljárás megindításáról, továbbá egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében végzésben felhívta arra, hogy adjon választ a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg a választát alátámasztó iratokat.

A NAIH-1815-4/2014/H. számon kibocsátott végzésére a Kötelezett¹ a 2014. szeptember 24-én kelt levelében ismertette a követeléskezelés folyamatát.

A Hatóság a NAIH-1815-10/2014/H. számú végzésében helyszíni szemlét tűzött ki, és mivel úgy értékelte, hogy az eljárás alá vont pénzügyi intézmény által elektronikus úton kezelt nyilvántartások vizsgálatához különleges szakértelem szükséges, ezért NAIH-1815-11/2014/H. ügyszámú végzésében a helyszíni szemlén való részvételre igazságügyi szakértőt rendelt ki.

Kötelezett1 székhelyén 2014. november 4-én megtartott helyszíni szemlén az adatkezelő képviselői elmondták, hogy az adósaikkal elsősorban az engedményezőtől átvett adatok (lakcím és telefonszám) felhasználásával veszik fel a kapcsolatot. Amennyiben a Kötelezett2 által engedményezett követelést az adóstól a Kötelezett1 behajtja, adatokat továbbít az engedményezőnek.

A szemle alkalmával Kötelezett1 munkatársai arról is nyilatkoztak, hogy a megbízásuk alapján eljáró Kötelezett2-t kiemelt közvetítőnek tekintik. A megbízása csak az adósok telefonon történő felhívására és ennek során annak felmérésére terjed ki, hogy az adós hajlandó-e fizetési megállapodást kötni, ha igen, milyen havi törlesztő részletet vállal. Az adóssal a megállapodást már a Kötelezett1 köti, és a „script” (a telefonos beszélgetés menetét vezérlő leírás, az operátor által a telefonbeszélgetés során használt segédlet) tartalmát is meghatározza.

Kötelezett1 a NAIH-1815-9/2014/H. számú végzésre válaszolva nyilatkozott az ügyfelek teherviselő képessége felmérésének indokairól. Levelében azt is kifejtette, hogy a nyilvános forrásokból származó telefonszám alapján indított első hívás alkalmával megkérdezik az ügyféltől, hogy a továbbiakban mely telefonszámon tartható vele a kapcsolat, ezzel az ügyfél kifejezett hozzájárulását adja a telefonszám felhasználásához. Amennyiben az ügyfelekkel személyes egyeztetésre kerül sor, az „*Ügyfélnyilatkozat tárgyalás eredményéről*” elnevezésű iratban is rögzítésre kerül az ügyfél nyilvános forrásokból származó telefonszáma, melynek kezeléséhez az ügyfél a nyilatkozat aláírásával hozzájárul.

Kötelezett1 a 2014. november 17-én kelt leveléhez mellékelten megküldte a Hatóságnak a helyszíni szemle során kért dokumentumok és hangfelvételek másolatát, listában felsorolva az ügyek, ügyfelek és események számosságát¹, továbbá az adatbázisából kért leválogatások eredményét.

Kötelezett1 a 2014. november 27-én kelt levelében a helyszíni szemle alkalmával feltett kérdésekre vonatkozó nyilatkozatait is megtette. Egyidejűleg a leveléhez mellékelte a Kötelezett2 által alkalmazott üzletszabályzatok másolatait is.

A kirendelt igazságügy szakértő a szakértői véleményét a szakértői díj-, és költségjegyzékkel együtt 2014. év 12. hó 22. napján adta át a kirendelő Hatóságnak. A Hatóság a szakértői vélemény 1 példányát a szakértői díj megállapításáról szóló végzéséhez csatoltan megküldte Kötelezett1-nek.

A beérkezett dokumentumok áttekintését követően a Hatóság a tényállás tisztázása érdekében a Kötelezett1-nek a NAIH/2015/16/2/H. ügyiratszámú végzésében további kérdések kiküldését tartotta szükségesnek. Továbbá a Kötelezett2 részére történő adatátadás céljának és jogalapjának megállapítása érdekében a Hatóság Kötelezett2-t ügyfélként bevonta az adatvédelmi hatósági eljárásba.

Kötelezett1 a 2015. február 24-én kelt válaszlevelében a „*találkozóvezetési eszközben*” rögzített, az adósok fizetőképességére vonatkozó adatok kezelésének jogalapjaként az érintettek hozzájárulását jelölte meg. Ismertette azt is, hogy egyes esetekben szükséges lehet az adós

¹ Az ügyek száma [.....]
db.]

vagyoni helyzetére vonatkozó nyilatkozatában szereplő adatokat alátámasztó iratok megismerése, melyeket az adós szintén a hozzájárulásával küld meg. Amennyiben egy adott ügyfélhez több ügy is kapcsolódik, és ezek közül az egyik korábban átadott ügyben már megismerték az adós telefonszámát, és ennek kezeléséhez az adós is hozzájárult, abban az esetben az adóshoz kapcsolódó másik ügyben is felhasználják az új adatokat, ez az adatkezelés a lakcím adatok tekintetében is megvalósul, így kerülhető el, hogy az ügyfél részére már nem élő lakcímére kerüljenek kiküldésre a dokumentumok. Az adós élő ügyeiben nem használnak fel lezárt ügyekkel kapcsolatos adatokat.

Kötelezett2 a 2015. március 4-én kelt levelében azt nyilatkozta, hogy *„a bank az engedményezést követően is változatlanul ugyanolyan tartalommal kezeli (volt) magánszemély ügyfelei személyes adatait, mint az engedményezés előtt”*. A levelében arról is nyilatkozott, hogy az engedményes a követelés behajtásának eredményéről, az engedményezett követeléssel kapcsolatos eljárásról kockázatkezelési és kockázatelemzési célból adja át részére az adósok bankitoknak minősülő adatait. Az átadott adatok az OTP Bank által kerülnek felhasználásra.

Kötelezett1 és Kötelezett2 válaszelevelének áttekintését követően a Hatóság a tényállás tisztázása érdekében a NAIH/2015/16/7/H., a NAIH/2015/16/8/H. és NAIH/2015/16/9/H. számú végzésében további kérdések kiküldését tartotta szükségesnek.

Kötelezett2 a 2015. április 24-én kelt levelében ismertette, hogy a követelés behajtásának eredményéről havi rendszeres adatátadásban részesül és ad-hoc jelleggel, amennyiben az ügyféllel kapcsolatban történik behajtási esemény, változás, illetve van befizetés (megtérülés). Az engedményezést követő adatgyűjtéshez történő hozzájárulásra *„az ügyfelek által aláírt szerződésben kerül sor”*. A havi betöltés során személyes adatok nem kerülnek betöltésre.

Kötelezett1 a Hatóság végzésére válaszolva arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy *„a megbízási szerződésben foglalt [.....] behajtási folyamat feladatait – a 3. pontban foglalt telefonos kihívások kivételével – a korábban becsatolt [.....] napján kelt megbízási szerződés alapján az OTP Bank Nyrt. 2012. szeptember 30. napjáig látta el.”* *„2012. október 1. napjától az OTP Faktoring Zrt. végzi a [.....] behajtással kapcsolatos folyamat felülvizsgálatát és az optimalizálását.”* Az OTP Bank Nyrt. [.....] Osztályának telefonos operátorai létesítenek telefonos kapcsolatot az ügyfelekkel.

Kötelezett2 a 2015. május 20-án kelt levelében úgy nyilatkozott, hogy *„a kockázatok minimalizálása érdekében folyamatosan, részletesen több szempontból elemzi a múltbéli eseményeket, idősorokat, az ügyfelek törlesztési magatartását, fizetőképességét, fizetőképességét, stb. illetve ezek körülmények összefüggéseit”*. *„Ezen folyamatos elemzési folyamat részét képezi a lejárt követeléssel rendelkező banki ügyfelek törlesztési magatartására vonatkozó információszerzés, függetlenül attól, hogy a lejárt követelések kezelése bankon belül történik, vagy azt követeléskezelő végzi. A [.....]től kapott adatok elemzési és kontrolling célokat szolgálnak, elemzés során személyes adatokat nem tartalmaznak.”*

II. A Hatóság a döntéshozatalhoz az eljárás során birtokába került dokumentumok közül az alábbiakat vizsgálta meg:

- 1) Kötelezett1 honlapján közzétett dokumentumok közül az *„Adatvédelmi nyilatkozat”*, a Kötelezett1 panaszkezelési szabályzata, *„Mit tegyen, ha szeretné kifizetni tartozását?”* című

tájékoztató, a Telefonos ügyfélszolgálatról szóló tájékoztató, „Gyakori kérdések” című követeléskezelési tájékoztató, „Magatartási Kódex”, „Jogi nyilatkozat”, „Adatváltás bejelentő és adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozat magánszemélyek részére” elnevezésű űrlap, 28/2009/2. számú vezérigazgatói utasításba foglalt, 2011. november 28-án kelt üzletszabályzat.

- 2) Kötelezett1 honlapján közzétett és a Hatóság által 2015. március 13-án lementett dokumentumok közül az „Adatvédelmi nyilatkozat” és a 2015. augusztus 7-én lementett „Gyakori kérdések” című követeléskezelési tájékoztató.
- 3) Kötelezett1 2014. szeptember 24-én kelt leveléhez csatolt: a kimenő hívások indítására használt tárgyalási sablonok, a követeléskezelési folyamatot bemutató script, megállapodás minták, a követeléskezelési eljárás során kezelt adatok jegyzéke, adatvédelmi szabályzat, adatvédelmi nyilatkozat, a Kötelezett2-vel kötött szerződések és együttműködési megállapodások másolata.
- 4) A 2014. november 4-ei helyszíni szemle során átvett: az [.....] rendszerből kiválasztott 4 db (a [.....,,], és a [.....] ügyazonosítójú) egyedi ügy képernyő-képeinek print scrin másolata.
- 5) Kötelezett1 2014. október 30-án kelt leveléhez csatolt: a hatályos adósságrendezési politikát tartalmazó szabályzat, az „Ügyfélnyilatkozat tárgyalás eredményéről” elnevezésű iratminta, a részletfizetési megállapodás minták, a követeléskezelési tevékenységhez kapcsolódó kommunikációs szabályzat, a lakossági ingatlanfedezettel biztosított követelések behajtási szabályzata, a lakossági és MKV követelések késői [.....] behajtási folyamatainak szabályozása, és a fedezetlen lakossági követelések behajtási szabályzata.
- 6) Kötelezett1 2014. november 17-én kelt leveléhez mellékelte: a jogosultsági nyilvántartásra vonatkozó dokumentáció és adatstruktúra, a lakossági ügyfélre és mobil követeléskezelés eredményére vonatkozó kódszótár.
- 7) Kötelezett2 Kötelezett1 2014. november 27-én kelt leveléhez mellékelte üzletszabályzatainak másolatait.
- 8) Kötelezett1 2015. február 24-én kelt leveléhez mellékelte, az adósok értesítésére használt levélminta.
- 9) Kötelezett2 2015. április 24-én kelt leveléhez mellékelte adatátadási útvonal, áttöltendő táblák részletes tartalmának leírása.]

III. A tényállás megállapítása során figyelembe vett 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 értelmében érintettnek minősül „bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.” Az Infotv. 3. § 2. pontja kimondja, hogy „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”; míg a 3. pont b) alpontja értelmében „különleges adat [...] az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat”.

Az Infotv. 3. § 7. pontja értelmében hozzájárulás „az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat – 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 adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja”.

Az Infotv. 3. § 10. pontja alapján adatkezelés „az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat 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. 10. §-a értelmében:

„(1) Az adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit e törvény, valamint az adatkezelésre vonatkozó külön törvények keretei között az adatkezelő határozza meg. Az általa adott utasítások jogszerűségéért az adatkezelő felel.

(2) Az adatfeldolgozó az adatkezelő rendelkezése szerint vehet igénybe további adatfeldolgozót.

(3) Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

(4) Az adatfeldolgozásra vonatkozó szerződést írásba kell foglalni. Az adatfeldolgozással nem bízható meg olyan szervezet, amely a feldolgozandó személyes adatokat felhasználó üzleti tevékenységben érdekelt.”

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 eljárás során megvizsgált adatállományok rögzítésének időpontjában (és az ezt megelőző időszakban 2014. március 15-ig) hatályban volt, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.) 328. § (1) bekezdése alapján „A jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja (engedményezés).”

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

A 2014. március 15-én hatályba lépett Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: új Ptk.) 6:193. §-a [Engedményezés] értelmében

„(1) A jogosult a kötelezettel szembeni követelését másra ruházhatja át.

(2) A követelés átruházással való megszerzéséhez az átruházásra irányuló szerződés vagy más jogcím és a követelés engedményezése szükséges. Az engedményezés az engedményező és az engedményes szerződése, amellyel az engedményes az engedményező helyébe lép.

(3) Az engedményezéssel az engedményesre szállnak át a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok, valamint a kamatkövetelés is”.

Az új Ptk. 6:272. §-a [Megbízási szerződés] úgy szól, hogy „Megbízási szerződés alapján a megbízott a megbízó által rábízott feladat ellátására, a megbízó a megbízási díj megfizetésére köteles”.

Az eljárás során megvizsgált adatállományok és hangfelvételek rögzítésének időpontjában (és az ezt megelőző időszakban 2013. december 31-ig) hatályban volt, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: régi Hpt.) 51. § (1) bekezdés c) pontja alapján „Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi”.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: új Hpt.) 161. § (1) bekezdés c) pontja szerint „banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi”.

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

Az új Hpt. 288. § (4) bekezdése szerint: „Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, független közvetítő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.”

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 ügyfélszolgálatához 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”.

A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (a továbbiakban: 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 kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 4. § (3) bekezdése szerint:

„(3) Kapcsolódó vállalkozások azok, amelyek egymással az alábbiakban felsorolt valamely kapcsolatban állnak:

a) egy vállalkozás egy másik vállalkozás tulajdoni részesedésének (részvényeinek) vagy a szavazatának a többségével rendelkezik, vagy

- b) egy vállalkozás egy másik vállalkozásban jogosult arra, hogy a vezető tisztségviselők vagy a felügyelő bizottság tagjai többségét megválassza vagy visszahívja, vagy
- c) egy vállalkozás egy másik vállalkozás felett a tulajdonosokkal (részvényesekkel) kötött szerződés vagy a létesítő okirat rendelkezése alapján - függetlenül a tulajdoni hányadtól, a szavazati aránytól, a megválasztási és visszahívási jogtól - döntő irányítást, ellenőrzést gyakorol, vagy
- d) egy vállalkozás egy másik vállalkozásban - más tulajdonosokkal (részvényesekkel) kötött megállapodás alapján - a szavazatok többségét egyedül birtokolja.”

A hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló 2011. évi CLXX. törvény (a továbbiakban: NET tv.) 8. § (1) bekezdése szerint:

„8. § (1) A Nemzeti Eszközkezelő a hiteladós által - ha a lakóingatlan nem a hiteladós tulajdonában van, a zálogkötelezettel együttesen - megvételre felajánlott lakóingatlant abban az esetben vásárolja meg, ha

a) a hiteladós vagy a vele egy háztartásban élő hozzátartozója a Kormány rendeletében foglaltak szerint szociálisan rászorult személy,

b) a hiteladós, a zálogkötelezett vagy ezek közeli hozzátartozói bejelentett lakóhelye 2014. december 31-én és a kérelem benyújtásakor az állam számára megvételre felajánlott lakóingatlan,

c)

d) a hiteladósnak - vagy ha a lakóingatlan nem a hiteladós tulajdonában van, a zálogkötelezettnek - más lakhatást biztosító használati joga nincs, illetve ha a hiteladósnak - vagy ha a lakóingatlan nem a hiteladós tulajdonában van, a zálogkötelezettnek - más lakhatást biztosító használati joga van, abban az esetben az adott lakóingatlan már nem felelne meg a benne lakó személyekre számítható méltányolható lakásigénynek, amennyiben a hiteladós - vagy ha a lakóingatlan nem a hiteladós tulajdonában van, a zálogkötelezett - és megvételre felajánlott lakóingatlanban lakó házastársa, bejegyzett élettársa, egyeneságbeli rokona, örökbefogadott, mostoha- vagy neveltgyermek, örökbefogadó-, mostoha- vagy nevelőszülője, vagy testvére is az adott ingatlanban lakna,

e) a lakóingatlanon pénzügyi intézmény javára bejegyzett olyan jelzálogjog áll fenn, amely 2013. december 31. előtt megkötött jelzáloghitel-szerződés alapján jött létre,

f) a jelzáloghitel-szerződés ingatlanfedezetét az államnak megvételre felajánlott lakóingatlanon kívül más lakóingatlan nem képezi,

g) a lakóingatlan a jelzáloghitel-szerződés megkötésekor megállapított forgalmi értéke Budapesten, a megyei jogú városokban és a Budapesti Agglomeráció Területrendezési Tervéről szóló 2005. évi LXIV. törvény 1/1. számú mellékletében felsorolt településeken (a továbbiakban: agglomeráció) a huszonötmillió forintot, egyéb településeken a húszmillió forintot nem haladta meg, és a jelzáloghitel-szerződés megkötésekor jelzáloghitel-szerződésben meghatározott hitel összege nem haladta meg a lakóingatlan jelzáloghitel kihelyezésekor megállapított forgalmi értékének a 90%-át, a jogszabályon alapuló állami készfizető kezességvállalás esetében a 100%-át, de elérte a 25%-át,

h) a rangsorban legelőrébb álló pénzügyi intézmény megkötötte a Nemzeti Eszközkezelővel az 5. § (1) bekezdése szerinti keretszerződést,

i) a lakóingatlanra bejegyzett jelzálogjoggal rendelkező minden pénzügyi intézmény

ia) külön nyilatkozatban hozzájárul ahhoz, hogy a lakóingatlan tulajdonjoga az államra átruházásra kerüljön, és elfogadja a 9. § alapján a Nemzeti Eszközkezelő által fizetendő vételár 20. § szerint rá eső hányadát, és

ib) lemond a jelzáloghitel-szerződésből eredő, a hiteladóssal szemben fennálló minden további követeléséről.”

A NET. tv. 11.§ (1)- (2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy

„11. § (1) A lakóingatlan állam javára történő eladásának lehetőségéről a jelzálogjoggal rendelkező pénzügyi intézmény írásban értesíti a hiteladóst - ha a lakóingatlan nem a hiteladós tulajdonában van, a zálogkötelezett egyidejű értesítése mellett -, ha a rendelkezésére álló információk alapján valószínűsíthető, hogy az érintett lakóingatlan megfelel az e törvényben meghatározott feltételeknek, és a 12. § (2) bekezdése szerinti elvi hozzájárulását az értékesítéshez a pénzügyi intézmény megadja. Ha a lakóingatlanra az ingatlan-nyilvántartásba jelzáloghitel-szerződés alapján több pénzügyi intézmény javára is jelzálogjogot jegyeztek be, csak a rangsorban legelőrébb álló pénzügyi intézmény tehet javaslatot a hiteladósnak a lakóingatlan megvételre való felajánlására.

(2) A hiteladós - ha a lakóingatlan nem a hiteladós tulajdonában van, a zálogkötelezettel együttesen - a lakóingatlanon jelzálogjoggal rendelkező pénzügyi intézmény útján írásban, szándéknyilatkozat benyújtásával kezdeményezheti a lakóingatlan állam által történő megvásárlását. Ha a lakóingatlanra az ingatlan-nyilvántartásba jelzáloghitel-szerződés alapján több pénzügyi intézmény javára is jelzálogjogot jegyeztek be, a rangsorban előrébb álló pénzügyi intézménynél lehet a lakóingatlan megvásárlását kezdeményezni.”

A NET tv. 12. § (1)-(2) bekezdése a következőképpen határozza meg a hiteladós szociális rászorultságának vizsgálatát:

„12. § (1) A pénzügyi intézmény a szándéknyilatkozat benyújtásától számított 8 napon belül megvizsgálja, hogy a 8. § (1) bekezdés a)-h) pontjában meghatározott feltételek fennállnak-e, és erről a hiteladóst, valamint ha a lakóingatlan nem a hiteladós tulajdonában van, a zálogkötelezettet írásban tájékoztatja.

(1a)

(2) A pénzügyi intézmény a szándéknyilatkozat benyújtásától számított legkésőbb 30 napon belül dönt arról, hogy a lakóingatlan tulajdonjogának átruházásához előzetes elvi hozzájárulását adja. Ha a pénzügyi intézmény a tulajdonjog átruházásához nem járul hozzá, erről haladéktalanul tájékoztatja a hiteladóst, és - ha a lakóingatlan nem a hiteladós tulajdonában van - a zálogkötelezettet.”

IV. A Hatóság megállapításai:

Jelen határozat tárgya a Kötelezett2 által Kötelezett1-re engedményezett követelések jogi eljáráson kívüli behajtása során a Kötelezettek által végzett adatkezelési gyakorlat, továbbá a Kötelezett1-nek a behajtás eredményéről a Kötelezett2 részére történő adattovábbítása.

A Hatóság a www.otpbank.hu/factoring.hu honlapon közzétett dokumentumokból, a becsatolt dokumentumokból, a hangfelvételekből, adatállományokból a Kötelezettek nyilatkozataiból, a helyszíni szemle során tapasztaltakból és a szakértői szakvéleményből az alábbiakat állapította meg. A megállapítások a Kötelezettek követeléskezelési tevékenységének adatvédelmi szempontú ellenőrzésének eredményét tükrözik, a követelések jogszerűségét és összecszerűségét nem érintik.

A Kötelezettek jelen határozattal nem érintett adatkezelési tevékenységei, az eljárás során megismert dokumentumai és a Hatóság tudomására hozott tények későbbi eljárások során, külön ügyszámon vizsgálhatóak és felhasználhatóak.

1. A lakossági követelések engedményezést követő késői puha behajtási folyamatai és a behajtási eljárás

A Kötelezett1

- 2011. 09.09-én hatályba lépett [.....] *követelések behajtási szabályzata*” című;
- 2012.10.1-je óta hatályos [.....] *követelések késői [.....] behajtási folyamatainak szabályozása*” című és a
- [.....] *követelések behajtási szabályzata*” című belső szabályzatok szerint folyik a Kötelezett2 által engedményezett követelések puha behajtási folyamata.

A szabályzatok hatálya kiterjed a Kötelezett1 és Kötelezett2 által végzett behajtási tevékenységekre is.

A [.....] folyamat szerint Kötelezett2 a nem teljesítő adósok hitelszerződéseit felmondja és a hitelt Kötelezett1-re engedményezi. Az engedményezéstől számított [.....] keresztül a követelések [.....] szakaszban vannak, mely során az adósok részére, meghatározott időközönként felszólító levelek kerülnek kiküldésre, illetve a Kötelezett2 [.....] operátorai telefonon próbálják elérni az adósokat. Amint az adósok részéről bármilyen „*ügyfélreakció*” érkezik (levél, telefon, személyes megjelenés, kézbesíthetetlen küldemény, stb.), vagy ügyfélreakció nélkül telik le a [.....] időszak, az ügyekben a Kötelezett1-nél megkezdődik a „*behajtási eljárás*”.

A [.....] időszakot követő „*behajtási eljárás*” részét képezi valamennyi olyan jogi eljárásen kívüli cselekmény, mely közvetlen, vagy közvetett módon biztosítja az adóssal szemben fennálló követelés teljes vagy a Kötelezett2 által elfogadott összegű megtérülését (megállapodás kötése, helyszínelés, jogi eljárás megindítása, stb.).]

Kötelezett1 2014. szeptember 24-én kelt levelében foglaltak szerint a mobil követeléskezelők azok a munkavállalók, akik a lakcímközlőn vagy a követelés biztosítékául szolgáló jelzáloggal biztosított fedezet címén keresik fel az ügyfeleket. A személyes ügyféltalálkozóról jegyzőkönyvet készítenek, és a telefonon történő egyeztetések is rögzítésre kerülnek. A tárgyalások, egyeztetések eredménye a követeléskezelési munkatársaik által követeléskezelési szoftverben kerül rögzítésre.

2. Az adatkezelői és az adatfeldolgozói tevékenység elhatárolása

2.1. A Hatóság az adatkezelői és adatfeldolgozói minőség megállapításakor irányadónak tekinti az Adatvédelmi Irányelv 29. cikke alapján létrehozott Adatvédelmi Munkacsoport (a továbbiakban: Adatvédelmi Munkacsoport) 1/2010. Véleményét az „*adatkezelő*” és az „*adatfeldolgozó*” fogalmáról (a továbbiakban: 1/2010. számú Vélemény).

Az 1/2010.Vélemény szerint nem önmagában a szabályzatban vagy a szerződésben használt fogalmak alapján kell megítélni a szerepeket, hanem a tényleges tevékenység alapján. A Vélemény szerint továbbá vizsgálendő a domináns fél szerepe, illetve az érintettek előtti ismertség, valamint az érintetteknek erre az ismertségre alapozott ésszerű elvárásai.

Engedményezés esetén egyértelmű az engedményes adatkezelői minősége, mivel a követelés jogosultjává válik. A megbízási jogviszonyt illetően vizsgálendő, hogy az Infotv. 3. § 9. pontja értelmében adatkezelőnek csupán a megbízó, azaz a követelés jogosultja tekinthető-e vagy az általa megbízott követeléskezelő is.

A törvény általánosságban határozza meg az adatkezelő fogalmát, amelynek a célja az, hogy a felelősséget oda helyezze, ahol a tényleges befolyás található, és így inkább ténybeli, mint formális elemzésen alapul. Azt, hogy konkrét esetben ki minősül adatkezelőnek, csak az adott eset körülményeinek alapos mérlegelésével lehet eldönteni.

Az adatfeldolgozással kapcsolatos garanciális szabályokat az Infotv. 10. §-a határozza meg. Az Infotv. 10. § (4) bekezdése értelmében az adatfeldolgozásra vonatkozó szerződést írásba kell foglalni. Az adatfeldolgozással nem bízható meg olyan szervezet, amely a feldolgozandó személyes adatokat felhasználó üzleti tevékenységben érdekelt.

Jelen ügyben is vizsgálta a Hatóság azt, hogy az adatkezeléssel járó követeléskezelés során, a megbízott adatkezelői vagy adatfeldolgozói szerepet tölt-e be.

2.2. Első lépésben a Hatóság azt vizsgálta meg, hogy a Kötelezettek írásbeli szerződést kötöttek-e az adatfeldolgozásra vonatkozóan és annak mi volt a tartalma.

A Hatóság megállapította, hogy Kötelezett1 [.....] írásbeli szerződésben bízta meg Kötelezett2-t a tőle vásárolt követelések ún. „[.....] *behajtási*” tevékenységek, ügyfélmegkeresések (központi automatikus levelezés telefonos kihívás) végzésével. Főszabályként Kötelezett2 e tevékenységeket a fedezetes követelések tekintetében max. [.....], fedezetlen követelések esetében max. [.....] keresztül végzi. [A szerződésben adatfeldolgozásról nem esik szó így a megbízott adatfeldolgozói minőségéről sem. A szerződés szövegezése szerint a megbízás adatkezelésre szól, ezt támasztják alá a megbízási szerződés alábbi pontjaiból idézettek:

[„.....
.....
.....
.....”]

A [.....] kötött Együttműködési megállapodás [...] pontjában Kötelezett1 vállalta, hogy a [.....] folyamat átalakítása esetén bevonja Kötelezett2 munkatársait a call center munkafolyamatát érintő változásokba. A [...] pontban pedig Kötelezett2 [.....] vállalta, hogy a Kötelezett2 [.....] belső eljárásrendjének átalakításába bevonja Kötelezett1 munkatársait.

Kötelezett1 munkatársai a helyszíni szemle alkalmával azt nyilatkozták, hogy a megbízásuk alapján eljáró Kötelezett2-t kiemelt közvetítőnek tekintik. A megbízása csak az adósok telefonon történő felhívására és ennek során annak felmérésére terjed ki, hogy az adós hajlandó-e fizetési megállapodást kötni, ha igen, milyen havi törlesztő részletet vállal. Ez az első lépcsőfok, ameddig a megállapodás kötés érdekében elviheti az ügyet. Az adóssal a megállapodást már Kötelezett1 köti, a szkript tartalmát is Kötelezett1 határozza meg. A Kötelezett2 feladata annak a biztosítása, hogy mindig az érvényes telefonszámon és a megfelelő napszakban hívja az adóst, ezzel is csökkenthető az eredménytelen hívások száma.

Kötelezett1 a 2014. november 27-én kelt levelében kifejtette, hogy a Kötelezett2 az ügy érdemében – például részletfizetési megállapodás kötése – nem hoz döntést, az kizárólag Kötelezett1 feladatát képezi, ezért véleménye szerint egyértelműen megállapítható, hogy a Kötelezett2 kizárólag, mint adatfeldolgozó került megbízásra.

Ennek ellentmond a Kötelezett2 tevékenységét leíró, a [.....] című szabályzat [.....] pontja, mely szerint „Amennyiben az ügyfélnek [.....] lévő kapcsolódó ügye van – amelyekben nem rendelkezik megállapodással – mindegyikben egy telefonhívás alkalmával kell megkísérelni a megállapodás megkötését”.

Továbbá a Kötelezett1 2014. szeptember 24.-én kelt levelének 6. k) pontjához tartozó – Kötelezett2 telefonos scriptjének leírását tartalmazó - [.....] számú mellékletében foglaltak szerint [„.....”]

Mindezek mellett Kötelezett2 tevékenységéről az eljárás során Kötelezettek ellentétes tartalmú nyilatkozatokat tettek.

A 2015. április 24-én kelt levelében Kötelezett2 azt nyilatkozta, hogy „Az engedményezést követően az OTP Bank Nyrt. nem végez [.....] behajtási tevékenységet.” „Az engedményezést követő [.....] behajtási tevékenységet (kilevelezés, ügyfélreakciók kezelés) 2012. októbere óta a Faktoring végzi.”

Ezt követően Kötelezett1 2015. április 30-án kelt levelében azt közölte, hogy „2012. október 1. napjától az OTP Faktoring Zrt. végzi a [.....] behajtással kapcsolatos folyamat felülvizsgálatát és az optimalizálását.” Az OTP Bank Nyrt. [.....] Osztályának (a továbbiakban: [.....]) telefonos operátorai létesítenek telefonos kapcsolatot az ügyfelekkel.

Mindezeket figyelembe véve a Hatóság megállapította, hogy Kötelezett2 a nyilatkozatával ellenétben 2012. októberét követően is részt vesz a [.....] behajtási tevékenységben. Ezt a megállapítást megerősíti az is, hogy Kötelezett2 a 2015. május 20-án kelt levelében már azt írta, hogy „A kihívásokat Bankunk a Faktoring megbízásából végzi. Megbízóként és szakmai felelősként a kihívások tartalmát a Faktoring határozza meg, míg Bankunk a kihívások technikai feltételeihez igazodva véleményezi a formát”.

2.3. A Hatóság második lépésben annak a formai követelménynek a mérlegelésével kezdte a vizsgálatát, hogy a Kötelezett2 érdekelt-e a feldolgozandó személyes adatokat felhasználó üzleti tevékenységben.

A nyilvánosan elérhető cégszerűségi adatok szerint 2008. szeptember 30-ával Kötelezett2 a Kötelezett1 75%-os tulajdonosa, 2014. december 10-e óta pedig Kötelezett1 kizárólagos tulajdonosa Kötelezett2-nek.

Kötelezett2 2014. évi beszámolója részét képező, az „OTP Bank Nyrt. befektetések listája 2014. december 31-én” című listában felsorolt leányvállalatok között szerepel Kötelezett1 is. A lista azt is tartalmazza, hogy Kötelezett2 az új Ptk. 3:324. § (1) bekezdése szerinti minősített többségi befolyással rendelkezik Kötelezett1 felett, illetve Kötelezett2 közvetlen irányítást biztosító befolyással bír Kötelezett1 felett, mert a szavazatok több mint háromnegyed részével rendelkezik.

Kötelezett2 2014. évi konszolidált beszámolója konszolidált kiegészítő mellékletének 32. sz. jegyzete azt tartalmazza, hogy Kötelezett1 és így a tevékenysége is Kötelezett2 érdekeltségi körébe tartozik, ezt támasztja alá a következő idézet: *„Az alábbiakban részletezzük azon befektetéseket, ahol a Bank meghatározó tulajdoni hányaddal rendelkezik. A Bank érdekeltségi körébe tartozó társaságok, melyek teljes körűen konszolidálásra kerültek – a táblázatban megjelöltek kivételével – Magyarországon bejegyzett társaságok. A Bank pénztermelő egységnek az egyes leányvállalatokat tekinti.”* A táblázatban részletezett befektetések között Kötelezett1 is szerepel.

Kötelezett1 2014. évi beszámolója Kiegészítő mellékletének „2. A számviteli politika” című pontja rögzíti, hogy *„A Társaság konszolidált beszámolóját az OTP Bank Nyrt. (1051 Budapest, Nádor u. 16.) állítja össze. Az Összevont éves beszámoló az OTP Bank Nyrt. (1051 Budapest, Nádor u. 16.) székhelyén tekinthető meg és Nyilvánosan a www.otpbank.hu weblapon”*. A cégbeszámoló adatai között közzétett 5/2015. (03.31.) számú alapítói határozatban Kötelezett2 elfogadta Kötelezett1 2015. évi üzletpolitikáját, és 2015. évi pénzügyi tervét. A 7/2015. (03.31.) számú alapítói határozatban pedig Kötelezett2 az egységes bankcsoport irányítási elvei szerint a Kötelezett1 Alapszabályát módosította.

A leírtak alapján Kötelezett1-nek Kötelezett2-től való szoros függősége több szempontból kimutatható.

Mindemellett Kötelezett2-nek a feldolgozandó személyes adatokat felhasználó üzleti tevékenységben való érdekeltségét támasztja alá az is, hogy Kötelezett1 a követelések behajtásának eredményéről a controlling szemponton túlmenően, kockázatkezelési és kockázatelemzés céljából továbbít adatokat Kötelezett2 részére, tehát a Kötelezett1 üzleti tevékenysége eredményeként keletkező adatokat Kötelezett2 a saját céljára is felhasználja.

Kötelezett2 a 2015. március 4-én kelt levelében erről úgy nyilatkozott, hogy *„a bank az engedményezést követően is változatlanul ugyanolyan tartalommal kezeli (volt) magánszemély ügyfelei személyes adatait, mint az engedményezés előtt”*. Ezt azzal indokolta, hogy *„a prudens banki működés biztosítása miatt kockázatkezelési szempontból a bank számára szükséges, hogy konkrétan a volt ügyféllel kapcsolatos információk, személyes adatok rendelkezésre álljanak, mivel a megszűnés módja, a nemfizetés ténye befolyásolja az ügyféllel szemben még fennálló jogviszonya kockázatait („cross default” szabály), másrészt pedig későbbi szerződés létrehozatalánál értékelendő kockázati körülményről van szó”*. A Kötelezett1 a követelés behajtásának eredményéről, az engedményezett követeléssel kapcsolatos eljárásról kockázatkezelési és kockázatelemzési célból adja át részére az adósok banktitoknak minősülő adatait.

Fentiekre tekintettel, Kötelezett1 tulajdonosi szerkezete miatt - az Infotv. 10. § (4) bekezdése értelmében - Kötelezett2 Kötelezett1 megbízásából jogszerűen nem folytathat adatfeldolgozási tevékenységet.

2.4. A 2.1.-2.3. pontban leírtakra figyelemmel a Hatóság nem fogadja el a Kötelezettek azon nyilatkozatát, miszerint Kötelezett2 adatfeldolgozóként jár el a késői puha behajtás során.

Alapesetben engedményezés esetén az eredeti adatkezelő helyébe valóban az engedményes követeléskezelő cég lép, a jelen ügyben vizsgált engedményezés esetében azonban nem ez a helyzet. Ugyanis Kötelezett2 az engedményezést követően is megőrzi az adatkezelői minőségét, mert tovább kezeli az adósai adatait, ezt a 2015. március 4-én kelt IV.2.3. pontban idézett levelében maga is elismerte. Emellett a követeléskezelésben maga is részt vesz és az

eredményként keletkező adatokat a saját céljára is felhasználja. Ebbe az egységes követeléskezelési folyamatba az engedményezés után belép Kötelezett1 is.

Mindezekre figyelemmel, ha a Kötelezettek megbízási szerződése nem ütközne az Infotv. 10. § (4) bekezdésébe, akkor is megállapítható lenne, hogy a Kötelezett2 által végzett tevékenység nem adatfeldolgozás, mert a jellemzői alapján adatkezelésnek minősül.

Az engedményezéssel Kötelezett2 domináns szerepe megmaradt az adatkezelésben azzal, hogy a folyamatba az egyik leányvállalatát vonta be újabb adatkezelőként. Erre utal az is, hogy Kötelezett1 2014. szeptember 24-én kelt levelének 5. pontjában közöltek szerint a szervei Kötelezett2 [.....]. A nyilatkozatból és a megbízási szerződésből idézett szövegrészek alapján a Hatóság arra a következtetésre jutott, hogy a „Késői puha behajtási” szakaszban a Kötelezett2 által üzemeltetett informatikai rendszert és az [.....] programot a cégek közösen használják.

Ezt támasztják alá a [.....] *behajtási folyamatainak szabályozása*” című szabályzatban foglaltak is: [.....] pont szerint a [.....] által végzett tevékenység az [.....] programba történő adatrögzítés és beállítás is. A [.....] pont azt tartalmazza, hogy a [.....] operátorok az adósokkal történő kommunikáció során az [.....] programot használják. A kihívások eredményei, a megállapodás kalkulációk készítése is az [.....] történik. Ezen kívül hozzáférnek az [.....] programhoz, amelyben a személyes találkozások időpontjait rögzítik.”] A IV.2.1. pont szerint [„A megjegyzés rovatban rögzíteni szükséges a kötelezette(kk)el megbeszéléteket!”]

Mindezek alapján a Hatóság álláspontja szerint a Kötelezettek együttes/párhuzamos adatkezelőnek minősülnek és emiatt nincs relevanciája annak, hogy a közösen használt [.....] rendszerben a „Megjegyzés” rovatban szereplő, az adósok „kihívása” során begyűjtött adatokat, információkat ki rögzítette, ebben a behajtási szakaszban az egyes adatkezelési műveleteket ki végezte, mert mindkét cég felelős az egész adatbázis kezeléséért.

Leírtakra figyelemmel a Hatóság a rendelkező részben felszólította a Kötelezett1-et arra, hogy az adatfeldolgozási megbízási szerződési gyakorlatát vizsgálja felül és a jövőben az adatfeldolgozói kiválasztása során legyen tekintettel az Infotv. 10. § (4) bekezdésében előírtakra.

3. Az adatminimalizálás és a célhoz kötöttség elvének érvényesülése

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. Azonban az ilyen adat kezelésére is csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kerülhet sor. Ezen alapelv figyelembe vétele szavatolja, hogy az adatkezelés céljára tekintettel csupán a legszűkebb, indokolt adatkör kezelésére kerüljön sor. Ez azt is jelenti, hogy nem gyűjthetők olyan személyes adatok, amelyek az adatkezelés céljának elérésére nincsenek hatással.

Az Alkotmánybíróság több határozatában rámutatott arra, hogy ha az információs önrendelkezési alapjogot érintő korlátozás kényszerítő ok nélkül történik, vagy egyébként az nem áll összhangban az elérni kívánt céllal, azaz nem elkerülhetetlen, akkor az alapjog lényeges tartalmát érintő sérelem megállapítható.

Mivel nincs olyan jogszabály, amely tételesen felsorolná azokat az adatokat, amelyeket a követeléskezelő cég az adósoktól kérhet, ezért a belső szabályzataival, ügymenetével kell alátámasztania azt, hogy ez elérni kívánt célok megvalósulása kizárólag az általa gyűjtött személyes adatok kezelésével érhető el, és más adatkezelési módszer használata, kevesebb adat kezelése nem alkalmas a kívánt eredmény eléréséhez.

A Hatóság álláspontja szerint a Kötelezettek a szükségesnél szélesebb adatkört kezelnek. Ezt támasztják alá az alábbiak:

3.1. A 073/2014. dokumentumszámú szakértői vélemény 6. oldalán szerepel az a szakértői megállapítás, hogy „Az OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt. által átadott eseményekhez kapcsolódó megjegyzések állománya 4339 egyedi megjegyzést tartalmaz, melyek közül 3710 megjegyzésben fordul elő a „beteg” szó. „A 3710 „beteg” szót tartalmazó megjegyzés közül 601 olyan megjegyzés található, mely tartalmazza betegek személyes adatait (nevét, rokonsági fokát vagy betegség nevét) és nem tartalmaz utalást arra vonatkozóan, hogy az ügyfél hozzájárult volna különleges személyes adatainak kezeléséhez. A lekérdezés eredménye megtalálható a mellékleten „Megj_beteg_jelolt.xlsx” néven”.

A szakértői vizsgálat eredményét tükröző keresési találatok megtekintésekor, a „Megj_beteg.xlsx” táblában szereplő bejegyzéseket tanulmányozva a Hatóság azt is megállapította, hogy az adósok egészségi állapotára, konkrét betegségére vonatkozó különleges adatok mellett a bejegyzésekben találhatóak szubjektív információk, az adósok magán és családi életét, a munkakörülményeit érintő információk is. A Kötelezettek az információkhoz telefonhívások, személyes felkeresők révén jutnak, az adatok forrása gyakran az adós környezetében élő szomszéd vagy rokon. Erre vonatkozóan az adatkezeléseket tanúsítja a szakértői szakvélemény mellékletét képező „Megj_beteg.xlsx” tábla².

Az adósok egészségi állapotára, konkrét betegségére vonatkozó adatok olyan különleges adatok, melyek különösen kiszolgáltatottá tehetik az egyént. A Hatóság álláspontja szerint ezeknek a különleges adatoknak, továbbá az adósok magán és családi életét, a munkakörülményeit érintő információknak a kezelése az érintettek önkéntes és tájékozott hozzájárulása esetén sem lenne alkalmas arra, hogy elősegítse a követelés jogi úton vagy anélkül történő érvényesítését.

² A Megj_beteg.xlsx” táblából idézett példák:

„adóstárssal beszéltem, 4en élnek, férj unokaöccse közmunkán van és rákos beteg, ő eltartott, és a fia is, akinek kft-je de még nem indult el, adóstárs munkanélküli, férj 165.000 ft a nyugdíja, rezsik sok, más bank felé is tartoznak, ingatlan árulják” (1 sor),

„+36-[.....] adós húga vette, adós nincs otthon. (kocsmába ment) Adós húga elmondja, hogy testvére rákos beteg...” (96. sor),

„06[.....] - családtag tájékoztatott, hogy adós kórházban van jelenleg, mert súlyos cukorbeteg, és nem tudja mikor jöhet haza, de átadja hogy kerestük”(202. sor)

„06[.....] kórházi telefonról hívott. Adós pszichiátriai beteg, a telefonálás elején kiabált, utána megnyugodott, majd ismét kiabált, utána ismét megnyugodott. Mondta, hogy zaklatják a feleségét. Megnyugtattam. Azt mondta, hogy most gyógyszereket vett be”(216. sor)

„dologi adós mamája élnek a fedezetben. Mindketten súlyos betegek, dologi adós mama a kórházból jött ki az egyeztetés miatt (végbélrák)[.....]” (350. sor)

„cukorbeteg, rokkant nyugdíjas 58 000,- + alkalmi munkák, barátokból él[.....]” (465. sor)

„meghatalmazott telefonált, adós nem tud 2 hitelről sem. Méltányossági kérelmet fognak írni, mivel adós születési rendellenességgel született, rokkantnyugdíjas, ágyhoz kötött, mozgássérült, cukorbeteg.” (536. sor)

A Kötelezett1 adósságrendezési politikájában és a követeléskezelési tevékenységhez kapcsolódó kommunikációs szabályzatában - [.....] *Társaságunk az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról*” című pontjában, illetve a *„döntéshez szükséges és a kötelezettek által szolgáltatandó adatok”*] rögzítését szabályozó 2. számú mellékletben - sem utal semmi arra, hogy az áthidaló megoldás vagy a részletfizetés alkalmazásához szükséges lenne ezeknek az adatoknak a kezelése, ismerete.

A Hatóság álláspontja szerint ezeknek az adatoknak a Kötelezettek által közösen használt [.....] rendszerben való kezelése készletező jellegű, ezért az adatminimalizálás elvével ellentétes gyakorlat.

3.2. A szakértői szakvélemény *„6.4. Az adatállományban szereplő kitölthető adatmezők, menürendszerek megnevezése”* pontjában szerepel az a megállapítás is, hogy a lakossági ügyfeleknél az alapadatok fölön rögzíthető az ügyfél adóazonosítója.

A követeléskezelő szoftverből a helyszíni szemle során szűrőpróbaszerűen kiválasztott 4 db egyedi ügyben kinyomtatott adatlapok áttekintését követően a Hatóság megállapította, hogy ezek közül 3 db ügyben az *„Alap adatok”* oldal/fül is kinyomtatásra került. Ezen az oldalon/fülön szerepel az *„Adóazonosító.”* mező, mely mindhárom ügyben kitöltött volt (ügyazonosítók: [.....]; [.....] és [.....]).

Önmagában az a tény, hogy az engedményezést követően átadott dokumentációban esetlegesen szerepel az adós adóazonosítója, a Kötelezetteket nem jogosítja fel arra, hogy a nyilvántartásában rögzítsék, mert a követelés érvényesítéséhez ez az adat nem szükséges.

A Szaztv. indokolása szerint az adatkezelésekben a polgárt elsősorban a természetes személyazonosító adataival (családi és utónév, nem, anyja neve, születési hely és idő), vagy az ezekből kiválasztott, az adatkezelés célja szerint szükséges és elégséges mértékű adattal (pl. családi és utónév, születési hely és idő) kell azonosítani. Az adatkezelő az adatkezelésekben a természetes személyazonosító adatok mellett vagy azok helyettesítése céljából a polgár egyértelmű azonosítására mesterségesen képzett azonosító kódot is használhat. Az azonosító kódot kezelni csak akkor szabad, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy alkalmazását törvény rendeli el. A jogalkotói szándék tehát arra irányult, hogy az azonosító kód használatára törvényi felhatalmazással nem rendelkező adatkezelők törvényes adatkezeléseik során a polgárokat elsősorban természetes személyazonosító adatok segítségével tartsák nyilván.

Az adóazonosító jel olyan adat, mely kezelésére Kötelezett1-nek – a Pp. keresetlevél kötelező tartalmi elemeit szabályozó 121. §-a, a fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény 20. § (1)-(2) bekezdése és a végrehajtási lap kibocsátásának feltételeit szabályozó Vht. 11. § (2) bekezdés a) pontja értelmében - a nem fizető adósokkal szemben kezdeményezésre kerülő jogi (fizetési meghagyásos, polgári peres) eljárások és a jogi eljárást esetlegesen követő végrehajtási eljárás megindításához sem lesz szüksége, ezért kezelése az adatminimalizálás elvébe ütközik.

3.3. A Kötelezett1 honlapjáról letölthető és személyesen vagy postai úton benyújtható *„Adatváltozás bejelentő és adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozat magánszemélyek részére”* elnevezésű űrlap azt az utasítást tartalmazza, hogy az állandó lakcím és a levelezési cím változása esetén a *„lakcímkártya másolata csatolandó”*.

Adatkezelésnek minősül az adatokat tartalmazó dokumentumról, mint adathordozóról történő másolatkészítés, illetve ezeknek a másolatoknak a bekérése is. A személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolványban (a továbbiakban: lakcímgazolvány) szereplő adatok személyes adatoknak minősülnek, amely adatok – különösen a személyi azonosító - kezelésének megfelelő jogalapja törvényi felhatalmazás hiányában az érintett – írásbeli - hozzájárulása lehet.

A „lakcímkártya másolata csatolandó” felszólítás az átlagos adatalanyok számára a lakcímgazolvány kétoldalas kötelező másolását jelenti, ami a személyi azonosító kezelését eredményezi, anélkül, hogy erre a követelés behajtásához szükség lenne.

A Hatóság nem vizsgálta, hogy Kötelezettek kezelik-e a személyi azonosítót is, mert a lakcímgazolvány fénymásolása akár egy, akár mindkét oldalát illetően egyébként is jogellenes. Azonban ennek az adatkezelésnek - a laikus számára nem kellően egyértelmű tájékoztatás miatt – nagy az adatvédelmi kockázata, mert a személyi azonosító, - mint arra korábban már az Alkotmánybíróság is rámutatott - a leginkább védendő egyedi azonosító.

Az adatalany írásbeli nyilatkozata is elegendő a változás bejelentéséhez, hiszen címellenőrzést/címadat aktualizálást a telefonos operátorok is végeznek a „kihívásaik” során. Továbbá az [..... *felszólító levél*] mellékleteként kiküldött, az adós által postafordultával, az elérhetőségeinek megadásával kitöltve visszaküldendő nyilatkozathoz sem kell csatolni a lakcímadatot igazoló közokirat másolatát.

Az adatminőség elvének szem előtt tartásával a Hatóság felhívja a figyelmet, az aktualizált lakcímadatok ellenőrzésének követeléskezelők által is elérhető legális és közhiteles forrása a személyiadat- és lakcímnyilvántartás.

Mindezekre figyelemmel a Hatóság álláspontja szerint a lakcímgazolvány másolatok bekérése készletező jellegű adatgyűjtésnek minősül, ezért nem felel meg a célhoz kötöttség és a szükségesség (adatminimalizálás) elvének, és az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik.

3.4. Jelen ügyben azt tapasztalta a Hatóság, hogy a Kötelezett1 az adósok vagyoni és jövedelmi viszonyait, továbbá a munkahelyi és családi körülményeit is felméri.

Kötelezett1-nek, mint követeléskezeléssel foglalkozó cégnek nem jogszabályi kötelezettsége az adósok szociális és vagyoni helyzetének vizsgálata, háztartása jövedelmi helyzetének felmérése.

Lehetnek olyan esetek, amikor az adósok teherviselő képessége, illetve fizetési hajlandósága felmérhető, mert a megállapodás megkötésének feltétele, hogy az adós valamely előre meghatározott konkrét követelménynek megfeleljen, de a Kötelezett1 nem dokumentált ilyen döntési mechanizmust.

A helyszíni szemle során Kötelezett1 azt nyilatkozta, hogy az ügyfél egyedi fizetőképességét gyakran az ügyféllel folytatott telefonbeszélgetés során mérik fel. Az adósoknak a nyilatkozataik valóságát, a kiadásaik és bevételeik összegét igazolásokkal, iratokkal (jövedelemigazolás, közüzemi számlák, stb.) nem kell alátámasztaniuk. Az adósok fizetőképességének felmérése belső szabályozókon alapul, ezek közé tartozik a kommunikációs szabályzat, - melynek melléklete a személyes találkozó vezetését szabályozza,- és az adósságrendezési politika is. Az ingatlanfedezettel rendelkező ügyletekből származó követelések kezelése során személyes ügyféltalálkozóra kerül sor. Az ügyféltalálkozók menete termékenként más-más script szerint zajlik.

Az ügyféltalálkozók során az elhangzottakat az ügyintézők e-jegyzőkönyvbe, illetve a [.....] rovatába rögzítik.

Kötelezett1 a 2014. október 30-án kelt levelében azt írta, hogy „nem lehet előre meghatározottan kategorizálni azokat a feltételeket, hogy az ügyfeleknek mely esetben, milyen tartalmú kedvezmények adhatóak, ezért azok vizsgálatai – az ügyfelek hozzájárulásával feltárt vagyoni helyzetűtől függően – egyedileg történnek meg a döntési folyamat során”. Az adósságrendezési politika szabályozza a Társaságuknál alkalmazott döntési szinteket az egyes követelések tekintetében. Az ügyfél teherviselő képességének vizsgálatakor alapvető feladat, hogy az ügyfél bevételeinek és kiadásainak a felmérése megtörténjen. A döntés során megvizsgálásra kerül, hogy az ügyfél a jövedelméhez képest nem vállal-e túl magas, teljesíthetetlen törlesztő részletet. A levélben szerint nem alkalmaznak a követeléskezelési eljárás során kifejezetten és kizárólag részletfizetésre vonatkozó kérelem mintát.

A Hatóság áttekintette a Kötelezett1 kommunikációs szabályzatát és annak mellékleteit. A [.....] mellékletét képező [.....] sorolja fel az áthidaló megoldás vagy a részletfizetés alkalmazhatóságának eldöntéséhez kötelezően feltüntetendő, az adósok által szolgáltatandó, az adósok vagyoni és szociális helyzetének felmérésére szolgáló adatok és egyéb információk körét. Ilyen az adós aktuális helyzetének felmérése céljából rögzített információk az alábbiak:

„Munkahely hitelfelvétel idején:”, „Mi volt a munkavégzés helye:”, „Mi volt a munkája/munkaköre:”, „Átlagos rezszi összege téli hónapokban (dec-jan):” „Átlagos rezszi összege nyári hónapokban (jul-aug):”, „Van-e közműtartozása? Ha igen annak típusa és mértéke:”, „Ügyfél összes nettó jövedelme (munkaviszonyból, vállalkozásból, nyugdíjból, stb.):”, „Egy háztartásban élő közeli hozzátartozók összes nettó jövedelme:”, „Kap-e rendszeres állami támogatást? (munkanélküli segély, GYES, GYED, önkormányzati támogatás, nevelőszülői ellátás, családi pótlék):”, „Háztartás együttes jövedelme a hitel folyósítás előtt:”, Munkáltató neve, címe, telefonszáma.”

Az egyösszegű visszafizetésről való döntéshez rögzített plusz információ például az is, hogy: „Van-e rokona, barátja, aki tud Önnek segíteni egy nagyobb összeggel?”

A részletfizetésről való döntéshez rögzített plusz információ például az is, hogy:

„Mennyi az összes kiadásuk?:”, „Mennyit költenek havonta számlák kifizetésére?:, Egyéb hitelek törlesztésére?:” bevásárlásra (pl. élelmiszerre, dohánypótlékra?:”, „egyéb kiadásokra?:”, Mekkora jelenleg a háztartása teljes bevétele? (munkabér, segélyek, pótlékok):” „Van-e rokona, barátja, aki tud Önnek segíteni havonta? Mennyivel?:”

Kötelezett1 állítása szerint az adós fizetőképessége, pénzügyi teljesítő képessége felmérésének célja, hogy megállapítható legyen, az adósnak milyen tartalmú kedvezmények adhatóak. A Hatóság álláspontja szerint abból a tényből, hogy valakinek a szülei, egyéb családtagjainak, barátainak vagy ismerőseinek mekkora a jövedelme és ők az adóst anyagilag kisegítik-e, semmilyen következtetés nem vonható le az adós személyére, pénzügyi helyzetére vonatkozóan.

Nem az adós aktuális anyagi és jövedelmi helyzetét tükrözik az adósnak a hitelfelvétel idején fennállt anyagi és munkakörülményeire vonatkozó kérdések sem, ezért gyűjtésük a célhoz kötött adatkezelés elvébe ütközik.

A Hatóság álláspontja szerint, az ügyfél bevételeinek és kiadásainak a felméréséhez elegendő lenne pusztán az összes nettó jövedelmének és kiadásainak felmérése. Az elérni kívánt cél eléréséhez, annak megállapításához, hogy az ügyfél a jövedelméhez képest nem vállal-e túl magas, teljesíthetetlen törlesztő részletet, nem elengedhetetlenül szükséges annak felmérése,

hogy ezek az összegek milyen rész bevételekből és kiadásokból állnak, például: az adós mennyit költ *bevásárlásra (pl. élelmiszerre, dohányárura?); „egyéb kiadásokra?”*. Ezek olyan, az adós magánszféráját érintő információk, melynek kezelése indokolatlan.

Kötelezett1 honlapjáról 2014. augusztus 12-én letöltött „Gyakori kérdések” menüpont alatt, a „Milyen módon rendezheti tartozását?” és „Az előleg befizetését követően hogyan köthet részletfizetési megállapodást?” kérdésekre adott válaszok között sem szerepel olyan tájékoztatás, hogy az áthidaló megoldás vagy a részletfizetés alkalmazhatóságának eldöntéséhez fedezetes vagy fedezetlen követelés esetén az adósok a vagyoni és szociális helyzetének felmérése szükséges lenne. Csupán az olvasható, hogy

„Amennyiben megkapta a felszólító levelünket, az abban található Nyilatkozat c) pontja tartalmazza a részletfizetés vállalására vonatkozó nyilatkozattételt. Ezen kérelmek beérkezése után az OTP Faktoring szabályzata alapján elbírálásra kerülnek. Az elbírálás fontos szempontja, hogy a tartozás kamatozik, ezért a részletfizetésnek oly mértékűnek kell lennie, hogy a tartozás folyamatosan csökkenjen, így megfelelő futamidőn belül kifizetésre kerüljön.”

Az adósságrendezési politika is ezzel a tájékoztatással van összhangban.

A „[.....] követelések behajtási szabályzata” című dokumentum szerint valójában a találkozó vezetési eszközben, az adósok vagyoni és szociális helyzetének felméréséhez gyűjtött adatoktól függetlenül is sor kerül a részletfizetés engedélyezésére, ezt támasztják alá a [.....] című pont alá tartozó [.....] bekezdésében foglaltak:

[.....].
[A poolozási eredménytől függetlenül, amennyiben az ügyfél egyösszegű visszafizetést, illetőleg részletfizetési megállapodást tud vállalni, [.....]]

3.5. Kötelezett1 a 2014. október 30-án kelt levelében arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy *„az ügyfél vagyoni, jövedelmére vonatkozó adatainak beszerzése, akár jogszabályban foglaltak teljesítése érdekében is szükséges lehet. A Magyar Nemzeti Eszközkezelő Zrt. programjába történő bekerülés feltételeihez elengedhetetlenül szükséges az ügyfelek jogszabályban (2011. évi CLXX. törvény – a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról) meghatározott adatainak a beszerzése és kezelése.”*

A [.....] oldalán szereplő adatlapon Kötelezett1 előzetes adatgyűjtést végez az adósról és a vele egy háztartásban élő hozzátartozóiról [.....]

A Hatóság álláspontja szerint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló 2011. évi CLXX. törvény rendelkezései a lakóingatlan állam által történő megvásárlására irányuló írásbeli szándéknyilatkozat benyújtását megelőzően az adós szociális rászorultságának felmérésére nem adnak felhatalmazást. A törvény szerint kérelemre induló eljárásról van szó. Mindebből egyértelműen az következik, hogy a követelést aktuálisan kezelő követeléskezelő a potenciális adósok vonatkozásában nem gyűjthet adatokat annak előzetes ellenőrzése érdekében, hogy a 8. §-a (1) bekezdés a)-h) pontjában meghatározott feltételek fennállnak-e. A törvény 12. § (1) bekezdése értelmében ugyanis a pénzügyi intézménynek ezt a vizsgálatot a szándéknyilatkozat beérkezését követő 8 napon belül kell elvégeznie. Amennyiben a szándéknyilatkozat bevétele nélkül kezdi meg a követeléskezelő az adatok begyűjtését, készletező adatkezelést valósít meg.

3.6. A 3.1.-3.5. pontban leírt adatkezelések szükségessége a Kötelezettek eljárása során használt belső szabályzatok alapján nem nyert bizonyítást.

Az adatkezelőnek minden egyes adatról igazolni kell tudni, hogy a személyes adatok kezelését igénylő eljárás mely részéhez, milyen konkrét feltétel, követelmény teljesítéséhez szükséges. Kötelezet1 az adósok teherviselő képessége, illetve fizetési hajlandósága felmérése tekintetében nem dokumentált ilyen döntési mechanizmust (az adósságrendezési politika részlefizetés esetén adható futamidőt és törlesztő részletet szabályozza), tehát a szóban forgó adatokra valójában nincs szüksége.

Az adósok egészségi állapotára vonatkozó adatok (betegségfajta, műtét, stb.) olyan különleges adatok, melyek ismerete különösen kiszolgáltatottá tehetik az egyént. Ezeknek a különleges adatoknak, továbbá az adósok magán- és családi életét, a munkakörülményeit érintő információknak a kezelése nem alkalmas arra, hogy elősegítse a követelés jogi úton vagy anélkül történő érvényesítését, ezért akkor sem tarthatóak nyilván, ha magától az adóstól származnak. Ugyanis önmagában az érintettek hozzájárulása nem teszi jogszerűvé az adatkezelést, mert ha nem csupán a legszűkebb, indokolt adatkör kezelésére kerül sor, a célhoz kötöttség és az adatminimalizálás elve sérül.

A fentieket összefoglalva az eljárás során ezen adatok kezelésének a szükségessége sem nyert alátámasztást, ezért kezelésük készletező jellegű, nem egyeztethető össze az adatminimalizálás elvével, gyűjtése az Infotv. 4. § (2) bekezdésébe ütközik.

A fentiekre tekintettel a rendelkező részben a Hatóság felszólította a Kötelezetteket, hogy szüntessék meg a készletre való adatgyűjtést és töröljék a jogosulatlanul kezelt adatokat, és Kötelezett1 a továbbiakban jogszabályi felhatalmazás nélkül a lakcímváltozást bejelentő adatalányok lakcímigazolványának másolatát ne kérje be, semmisítse meg mindazokat az okiratmásolatokat, melyeket jogellenesen gyűjtött.

4. Előzetes tájékoztatási kötelezettség

A Kötelezettek különböző módokon szerzik be az ügyfeleikről/adósaikról gyűjtött adatokat: igazolásokon, formanyomtatványokon, telefonhívások és személyes felkeresések során. Ehhez igazodóan a Hatóság megvizsgálta a Kötelezettek által az adatalányok részére elektronikus formában, írásban, telefonon és személyesen és az ügyféltalálkozás során nyújtott adatkezelési tájékoztatást.

A Hatóság álláspontja és állandó gyakorlata szerint a hozzájárulás egyik legfontosabb fogalmi elemének tekinthető az, hogy a hozzájárulás megfelelő tájékoztatáson alapuljon. Az Infotv. 3. § 7. pontja szerint ugyanis hozzájárulás az érintett akaratának olyan önkéntes és határozott kinyilvánítása, amelynek megfelelő tájékoztatáson kell alapulnia.

Ez összhangban van az Adatvédelmi Munkacsoport megállapításaival, a hozzájárulás fogalom-meghatározásáról szóló 15/2011. számú Véleményében (a továbbiakban: 15/2011. sz. vélemény) foglaltakkal: „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.”

Az Infotv. 20. § (2) bekezdése szerint az adatkezelő előzetes tájékoztatási kötelezettsége az adatkezeléssel kapcsolatos „minden tényre” kiterjed. Eszerint az adatkezeléssel összefüggő összes tényről tájékoztatni kell az érintetteket (az adósokat), többek között az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is. Tehát az adatkezelő felelőssége, hogy az adatalany az adatkezelés minden körülményére nézve egyértelmű és teljes körű tájékoztatást kapjon. Ennek elmaradása az adatkezelő jogellenes mulasztásának tekintendő.

A Hatóság az eljárás során megállapította, hogy a Kötelezettek adatkezelése tekintetében nem érvényesül az Infotv. 20. §-a szerinti megfelelő tájékoztatás követelménye, ezt támasztják alá az alábbiak:

4.1. Elektronikus úton nyújtott tájékoztatás

A késői puha behajtási folyamatokra vonatkozó szabályzatok szerint az adósok részére az engedményezési értesítőt Kötelezett2 küldi ki, ezért az engedményezési értesítő kézhezvételét követően az adósoknak először elektronikus úton lenne lehetőségük arra, hogy az engedményes, azaz Kötelezett1 adatkezeléséről tájékozódjanak.

4.1.1. Kötelezett1 2014. szeptember 24-én kelt levelének 7. pontjában azt nyilatkozta, hogy *„Ügyfeleinket az internetes honlapon közzétett adatvédelmi nyilatkozatban informáljuk az adatkezelési tevékenységünkről”*. A nyilatkozatot leveléhez 27. számú mellékletként csatolta.

A Hatóság az adatvédelmi nyilatkozatot két időállapotában (2014.08.12. és 2015.03.13.) elektronikusán elmentette Kötelezett1 honlapjáról. Megállapította, hogy a 2015.03.13-án elmentett és a megküldött tájékoztatás szövege megegyezik. Az adatkezelési tájékoztatókat áttekintve a Hatóság azt is megállapította, hogy az adatalanyok tájékoztatása mindkét időállapotban több szempontból is hiányos volt.

a) A tájékoztató *„Bevezetés”* címszava alatt szereplő, az adatkezelés jogszabályi háttéréről nyújtott tájékoztatás mindkét időállapotban amiatt hiányos, mert nem elegendő pusztán a jogszabály számát és nevét feltüntetni, hanem meg kell jelölni azt a jogszabályhelyet, amelyik az adatkezelési felhatalmazásról rendelkezik.

b) Továbbá az adatkezelési tájékoztatásban az adatkezelés céljával egyidejűleg pontosan fel kell sorolni azokat a személyes adatokat, amelyekre az adatkezelés kiterjed. A tájékoztatás azonban a kezelt személyes adatok köréről egyik időállapotában sem nyújt információt. A kezelt adatok körére nézve az *„Alapelvek az OTP Faktoring Zrt. adatkezelése során”* címszó alatt található *„az Érintettnek a törvényben megjelölt személyes adatait”* meghatározás túl általános. Ez a meghatározás nem fedi fel az adatalanyok előtt konkrétan a kezelt adatok körét.

Ugyancsak hiányos a tájékoztatás az adatkezelés időtartalma vonatkozásában. Ugyanis a *„cél eléréséhez szükséges mértékben és ideig”* és a *„vonatkozó törvényben előírt határidőig”* meghatározás nem pontos.

Az adatkezelési tájékoztatás hiányosságai miatt Kötelezett1 nem biztosítja az érintettek számára annak a lehetőségét, hogy ellenőrizhessék az Infotv. 4. § (2) bekezdésében szereplő alapelv teljesülését: valóban elengedhetetlenül szükséges adatokat kezel-e, illetve a cél megvalósulásához szükséges mértékű-e az adatkezelése.

c) A tájékoztatás „Jogorvoslati, jogérvényesítési lehetőségek” címszava alatt szerepel az Infotv. 6. § (1) és (5) bekezdésének szó szerinti idézete, azonban a tájékoztatás arra nézve nem tartalmaz információt, hogy Kötelezett1 a felsorolt jogalapokat, mely adatok kezelésére, milyen esetekben, mely jogos érdeke érvényesítése érdekében alkalmazza.

Az adatkezelőknek a hatályos uniós és a magyar adatvédelmi felfogás szerint az érdekmérlegelésen alapuló jogalap alkalmazása előtt el kell végezniük az ún. érdekmérlegelési tesztet, amelyre vonatkozóan irányadó megállapításokat tartalmaz az Adatvédelmi Munkacsoport 6/2014. számú Véleménye. Az érdekmérlegelési teszt voltaképp egy három lépcsős folyamat, melynek során azonosítani kell az adatkezelő jogos érdekét, valamint a súlyozás ellenpontját képező adatalanyi érdeket és az érintett alapjogot, végül a súlyozás elvégzése alapján meg kell állapítani, hogy kezelhető-e a személyes adat.

A Munkacsoport 6/2014. számú, a jogos érdek, mint adatkezelési jogalapról szóló véleményében e körben fogalmaz meg javaslatokat a tájékoztatással kapcsolatban. A Munkacsoport ajánlása, hogy az adatkezelő az adatalanyi jogok gyakorlása, illetőleg az adatkezelés ellenőrzése érdekében közérthető és világos módon magyarázza meg az adatalanyok részére, miért tartja úgy, hogy az adatkezeléshez fűződő jogos érdeke felülmúlja az adatalany érdekeit és jogait, illetőleg tájékoztassa az adatalanyokat a bevezetett garanciákról és a tiltakozási lehetőségről.

Tehát a teszt eredményéről oly módon kell tájékoztatni az érintetteket, hogy annak alapján egyértelműen meg tudják állapítani, mely jogos érdek alapján miért is tekinthető arányos korlátozásnak az, hogy az adatkezelő a beleegyezésük nélkül kezeljen személyes adatot. Az érintetteknek az érdekmérlegelési teszt eredményének bemutatását követően lehetőséget kell biztosítani arra, hogy még a személyes adataik átadása előtt kérhessék az adataik törlését, tehát tiltakozhassanak a személyes adataik kezelése ellen. Ezek azonban mind hiányoznak a Kötelezett1 adatkezelési tájékoztatásából.

4.1.2. A Kötelezett1 honlapjáról 2014. augusztus 12-én letöltött, személyesen vagy postai úton benyújtható „Adatváltozás bejelentő és adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozat magánszemélyek részére” elnevezésű űrlapon az adatalanyoknak tíz személyes adatot tartalmazó rovatot kell kitöltenie úgy, hogy az adatalanyoknak adatváltozás esetén öt rovatban a régi és az új/aktuális személyes adatát is rögzítenie kell.

Az űrlap adatkezelési tájékoztatást az email cím kezelésének célján kívül nem tartalmaz. Az űrlap tetején az az utasítás olvasható, hogy

„A nyomtatványt nyomtatott nagybetűkkel szíveskedjen kitölteni és csak személyesen vagy postai úton nyújtható be Társaságunk részére!”

A lap alján pedig az olvasható, hogy

„Az adatkezeléssel kapcsolatos bővebb tájékoztatást a Társaságunk honlapján (www.otpbank.hu/factoring/hu) lévő Adatvédelmi nyilatkozatban és az Ügyfélszolgálaton (1054 Budapest, Vadász u. 12, +36 (1) 267-6095, +267-6096, ugyfelszolgalat@otpfakt.hu) kaphat!”.

Azonban a Kötelezett1 internetes honlapján elérhető tájékoztatás a IV.4.1.1. pontban leírtak miatt több szempontból is hiányos.

Az űrlap alján az is szerepel, hogy „*jelen adatszolgáltatás önkéntes*”, azonban a Kötelezett1 honlapjáról 2014. augusztus 12-én ugyancsak letöltött üzletszabályzat 1.4.1.4. pontjában az olvasható, hogy az azonosító adatokban bekövetkezett változások bejelentése az ügyfél számára kötelező. Kötelezett1 azt azonban nem közli, hogy ezt az adatkezelési jogosultságát mire alapítja, hiszen törvényi felhatalmazással nem rendelkezik. Az üzletszabályzat 1.4.1.3. pontjában felsoroltak szerint az űrlapon bejelentendő lakcím, az azonosító okmány száma is ilyen adatnak minősül, tehát az adatalanyok ellentmondó tájékoztatást kapnak az adatkezelés jogalapjáról.

A honlapon szereplő tájékoztatás hiányos, ellentmondásos, ezért pedig ellentétes az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdésének az érintett részére nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó rendelkezéseivel is.

4.1.3. Az ügyfél számára az adatkezelés teljes folyamatában egyértelműnek kell lennie annak, hogy adatait ki, mikor, milyen célból kezeli. Ennek az adatvédelmi jogi szabálynak garanciális jelentősége van.

A Kötelezett1 honlapjáról letöltött üzletszabályzat 1.10.4. pontja tartalmazza azoknak a kiszervezett tevékenységeknek a felsorolását, melyek során „*adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg*”. Itt csak az OTP Bank Nyrt.-vel az [.....] rendszer üzemeltetésére kötött szerződés szerepel, míg az üzletszabályzat 2. számú mellékletét képező táblázatban négy másik kiszervezett tevékenység és kiszervezett tevékenységet végző cég neve szerepel.

A 2015. március 13-án mentett adatvédelmi nyilatkozat végén táblázatos formában szerepel (az aktuális és törölt) 74 db adatkezelés felsorolása. A táblázatban szereplő rovatelnevezések és bejegyzések alapján azonban egy átlag felhasználó által (12 db bejegyzést kivéve,) nem állapítható meg, hogy az „*Adatkezelés megnevezése*” oszlopban felsorolt cégek, természetes személyek, ügyvédi irodák, stb. a megnevezett adatkezelés során adatfeldolgozást vagy adatkezelést végeznek.

A fentieket tekintve az adatalanyoknak az egyezségkötést megelőzően nincs lehetőségük a Kötelezett1 honlapján lévő adatkezelési tájékoztatásból egyértelműen megismerni az adatkezelés folyamatában résztvevők pontos körét és az adatfeldolgozói vagy adatkezelői szerepét. Az ilyen tájékoztatás adatvédelmi jogi szempontból szintén jogszerűtlen, mert az Infotv. 20. § (2) bekezdésébe ütközik.

4.2. Az adósok írásbeli tájékoztatása

4.2.1. Kötelezett1 [.....] folyamatra vonatkozó szabályzatai szerint Kötelezett1 az engedményezést követően első alkalommal írásban veszi fel az adósaival a kapcsolatot.

a) Az adósokkal 2012.10.1-je óta hatályos [.....] számú Vezérigazgatói utasításba foglalt [.....] *behajtási folyamatainak szabályozása*] című szabályzat szerint első alkalommal „egy tájékoztató típusú levél kerül kiküldésre”. Ennek a levélnek a mintája a szabályzat [.....] mellékletét képező [.....] *felszólító levél* és az [.....] mellékletét tartalmazó [.....] *felszólító levél*. A levélminták adatkezelési

tájékoztatást nem tartalmaznak. A [.....] melléklet csupán a KHR felé történő adattovábbításra hívja fel a tartozásukat nem rendező adatalanyok figyelmét.

A levelekhez Kötelezett1 egy „Nyilatkozat” elnevezésű válaszlevél nyomtatványt mellékel, melyen az adósnak a tartozását kell elismernie és az elérhetőségeit [lakcím, értesítési cím, telefonszám (munkaidőben elérhető) fax, és e-mail adatait] kell megadnia. A levél utolsó bekezdése az adatgyűjtés céljáról a következő tájékoztatást tartalmazza:

„Kérjük, hogy a gördülékenyebb kapcsolatfelvételt a csatolt nyilatkozat kitöltésével – különösen lakcímének, telefonszámának és e-mail címének megadásával – segítse elő és a nyilatkozatot a válaszbörítékbe helyezve postafordultával küldje vissza hozzánk!”

Egyéb adatkezelési tájékoztatás az adatkezelés bármely körülményéről, például a jogalapjáról, vagy az időtartalmáról, sem a levelekben, sem a nyilatkozat nyomtatványon nem szerepel.

Az adatkezelés szempontjából releváns előzetes tájékoztatásként az adatok felvételére szolgáló adatlapot kell figyelembe venni. Ugyanis az Adatvédelmi Munkacsoport a hozzájárulás fogalom-meghatározásáról szóló 15/2011. számú Véleményében (WP187) kifejtette, hogy kiemelten fontos a tájékoztatás elérhetősége és láthatósága: *„az információt közvetlenül az egyénekhez kell eljuttatni. Az nem elég, ha az információ „elérhető” valahol. A tájékoztatásnak jól láthatónak (betűtípus és betűméret), feltűnőnek és minden részletre kiterjedőnek kell lennie.”*

Egy, a Kötelezett1 által a Hatóság rendelkezésére bocsátott levélmintáktól eltérő tartalmú első felszólítást³ a NAIH/2015/4988/V. számú vizsgálati ügy panaszosa a Hatóságnak megküldött. Ennek a levélnek az utolsó bekezdésében a következő tájékoztatás olvasható:

„Az OTP Faktoring Zrt. a személyes adatokat bizalmasan kezeli és megtesz minden olyan intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja. Társaságunk a személyes adatok kezelése, nyilvántartása, feldolgozása és továbbítása során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, valamint az adatvédelemre vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezések alapján jár el. Adatvédelmi tájékoztatónk a www.otpbank.hu/factoring/hu/honlapunkon megtekinthető.”

Az adatkezelés jogszabályi háttéréről itt nyújtott tájékoztatás hiányos, mert nem elegendő pusztán a jogszabály nevét feltüntetni, hanem meg kell jelölni azt a jogszabályhelyet, amelyik az adatkezelési felhatalmazásról rendelkezik. A Hatóság ez esetben is fenntartja azt az álláspontját, hogy a Kötelezett1 internetes honlapján elérhető a IV.4.1.1. pontban ismertetett, több szempontból is hiányos adatkezelési tájékoztató nem minősül megfelelő előzetes tájékoztatásnak.

b) Az első felszólító levelet két, a Kötelezett2 által indított telefonhívás követi, majd egy újabb [.....] *felszólító levél*”, melyek mintáit a szabályzat 4. és 6. számú mellékletei tartalmazzák, adatkezelési tájékoztatásról ezekben sem esik szó.

c) Kötelezett1 2014. szeptember 24-én kelt levelének [.....] mellékletét képezte az [.....] tárgyú levélminta, melyet annak az adósnak küldenek, aki telefonon vagy írásban jelezte a tartozásrendezési szándékát. A megállapodás mintákat a levél [.....] mellékleteként kapta meg a Hatóság Kötelezett1-től.

³ Kötelezett1-nél a panasszal érintett követeléskezelési ügy ügyazonosítója: [.....], a levél keltezése: 2015.05.06.

A megállapodás minták [.....] pontjának kikötése az, hogy

[„Jogosult a jelen megállapodás megkötését követő 60 hónap után jogosult a jelen megállapodás feltételeit felülvizsgálni, és az Adós vagyoni helyzetéről információkat beszerezni, amely alapján elbírálgatható, hogy a részlefizetési kedvezmény nyújtására továbbra is van-e lehetőség. Adós köteles Jogosult rendelkezésére bocsátani az általa kért információkat, jogosult ilyen irányú megkeresésétől számított 15 napon belül”.]

Az idézett szerződéses kikötés tartalma alkalmas arra, hogy az adatalanyokban azt a benyomást keltse, hogy a vagyoni, jövedelmi viszonyait érintő adatkezelést jogszabály írja elő.

Az adatalanyok számára a Kötelezett1-nek a megállapodás megkötése előtt nyilvánvalóvá kellene tennie, hogy mely adatok kezelésére van jogalapja és az mely törvényi rendelkezésen alapul, illetve, hogy mely adatok kezeléséhez kéri az érintett hozzájárulását. Azt azonban Kötelezett1 a megállapodásban és a kiküldésére használt levélben sem közli az adóssal, tekintettel arra, hogy ilyen törvényi felhatalmazása nincs és az adatszolgáltatás az adatalanyok számára nem törvényi kötelezettsége. A fentieket tekintve az adatalanyoknak a megállapodás megkötését megelőző tájékoztatása hiányos és megtévesztő, ezért sérti az Infotv. 20. § (1) bekezdését.

d) Kötelezett1 [.....szabályzat”]-ának (a továbbiakban: kommunikációs szabályzat) [.....] című pontja alá tartozó [.....] bekezdés szerint Kötelezett1 az adós kérésére nyújt (írásban illetve szóban tájékoztatást a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről).

A felsorolásban még külön kérésre nyújtott adatkezelési tájékoztatás sem szerepel. A szabályzat [.....] című pontja alatt felsorolt, az adósoknak nyújtandó tájékoztatások és információk között sem szerepel adatkezelési tájékoztatás.

4.3. Az adósok szóbeli tájékoztatása a telefonhívások során

Az adatalany számára a beszélgetés megkezdésekor nyilvánvalóvá kell válnia annak, hogy a beszélgetést hangfelvételen rögzítik, továbbá annak is, hogy ennek az adatkezelésnek mi a célja és a jogalapja. Ezáltal válik lehetővé, hogy az ügyfél élhessen jogaival, tisztában legyen a kötelezettségeivel, valamint, hogy a hangfelvételt az adatalany is felhasználhassa, ha szükséges.

A Hatóság véleménye szerint az előzetes tájékoztatás kötelezettsége úgy lenne teljes körűen teljesíthető, ha gépi hang, vagy az eljáró ügyintéző minden hívás kezdetekor elmondaná a hívott félnek: melyik cég hívta, továbbá, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül, valamint azt, hogy az adatkezelésről további információt melyik weboldalon, illetve melyik menüpontban kaphat, illetve ha az érintett ügyfél nem szeretné azt, hogy a beszélgetés rögzítésre kerüljön, akkor mely ügyfélirodán intézheti személyesen az ügyeit.

A Kötelezett1 a 2014. szeptember 24-én kelt levelében azt írta, hogy a telefonhívások során az ügyfelek, illetve a hívás kezdeményezőjének figyelmét felhívják arra, hogy a beszélgetések jogszabályi előírás teljesítése érdekében rögzítésre, öt évig megőrzésre kerülnek. Az ügyfél beazonosítása céljából legalább három személyes adat egyeztetésére kerül sor (név, születési hely, születési idő, anyja neve, stb.) Sikertelen azonosítás esetén a beszélgetést lezárják. Amennyiben az azonosítás sikeres, az ügyre vonatkozóan érdemi tájékoztatást nyújtanak. A kimenő hívások indítása tárgyalási sablonok segítségével történik.

4.3.1. A [.....] számú Vezérigazgatói utasításba foglalt [.....] *behajtási folyamatainak szabályozása*” című szabályzat 2. pontja szerint „[.....] *behajtási folyamat alatt 3 telefonos hívási ciklus során indulnak a telefonos hívások. A hívások lebonyolítását a [.....] operátorai kezdeményezik*”

Kötelezett1 2015. április 30-án kelt levelében azt nyilatkozta, hogy *”az OTP Bank Nyrt. [.....] Osztályának telefonos operátorai az egyes követeléstípusoknak és hívásciklusnak megfelelő, meghatározott tartalmú szöveg alkalmazásával létesítenek telefonos kapcsolatot az ügyfeleinkkel”. „Ezen szövegeket az OTP Bank Nyrt. a telefonos kihívási rendszerében alkalmazza, mint scripteket. A scriptek tartalmazzák az operátorok által végzendő tevékenységeket és a szükséges instrukciókat. A telefonos scriptek szövegeit Társaságunk módosíthatja, mely változásokat az OTP Bank Nyrt. vezeti át a saját telefonos kihívó rendszerében.”*

A Kötelezett1 2014. szeptember 24-én kelt levelének 6. k) pontja szerint a levél 22.-26. számú mellékletein alapul a *„Telefonálások indítása ügyfélmegkeresés céljából (tájékoztatás a tartozásról, megállapodás kötés, ügyféltalálkozó szervezése, stb.) OTP Bank Nyrt. [.....] által.*

E nyilatkozat alapján a Hatóság áttekintette a mellékleteket és megállapította, hogy a [.....] számú melléklet tartalmazza Kötelezett2 által telefonos kommunikáció scriptjét, a telefonon történő fizetési vagy részletfizetési megállapodás menetének feltételeit.

A [.....] számú melléklet szerint a Kötelezett2 által használt script „Üdvözlő képernyőjén” olvasható telefonos kommunikáció úgy kezdődik, hogy
*„Jó napot kívánok, vagyok, az OTP Banktól és hivatalos ügyben keresem.
 Tájékoztatom, hogy jogszabályi előírásoknak megfelelően a beszélgetést rögzítjük.
 Engedje meg, hogy beazonosítsam Önt annak érdekében, hogy a beszélgetést folytatni tudjuk.”*

A régi Hpt. 215/B. § (4) bekezdése és az új Hpt. 288. § (4) bekezdése telefonon történő panaszkezelés esetén előírja az ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését. Ezek a szabályok a panasznak nem minősülő telefonos kommunikáció rögzítésére és őrzési idejére nem irányadóak, ezért a rögzítésükre csak az érintettek hozzájárulásával kerülhetne sor. Tehát a Kötelezett2-nek a panasznak nem minősülő telefonos kommunikáció rögzítésének kötelező jellegéről adott tájékoztatása megtévesztő és emellett hiányos is, mert az adatkezelés céljáról, az őrzési időről szó sem esik.

A telefonon történő fizetési vagy részletfizetési megállapodás menetének leírásában vagyoni, jövedelmi viszonyok felmérésére irányuló kérdések nem szerepelnek, csupán az, hogy *„Mekkora összegű havi törlesztést tud vállalni?”*

A script azt az utasítást tartalmazza, hogy *„Levelezési címet és esetleges telefonos elérhetőséget mindenképpen egyeztess!”* Az utasításban arról azonban nem esik szó, hogy új adatok rögzítése előtt adatkezelési tájékoztatást is kell nyújtani az érintettnek.

4.3.2. A Kötelezett1 2014. szeptember 24-én kelt levelének 1.) pontja szerint a saját call centerének elsődleges feladata a beérkező hívások fogadása, emellett kimenő hívásokat is indít. Végzi a központi e-mail címre érkező elektronikus levelek, továbbá az ügyfélszolgálati fax számra érkező küldemények beazonosítását és a kapcsolódó ügyszöveg rendelkezését.

A Kötelezett1 munkatársai a helyszíni szemle során azt nyilatkozták, hogy az ügyfél egyedi fizetőképességét gyakran az ügyféllel folytatott telefonbeszélgetés során mérik fel. Az adósoknak a nyilatkozataik valóságát, a kiadásaik és bevételeik összegét igazolásokkal, iratokkal (jövedelemigazolás, közüzemi számlák, stb.) nem kell alátámasztaniuk. Az adósok fizetőképességének felmérése belső szabályozókon alapul, ezek közé tartozik a kommunikációs szabályzat, melynek melléklete a személyes találkozó vezetését szabályozza, és az adósságrendezési politika is.

Azonban a Hatóság a Kötelezett1 által rögzített 334 db hangfelvétel meghallgatása során azt észlelte, hogy sem a bejövő hívásokat fogadó automata gépi hang⁴, sem a kimenő és bejövő hívásokat kezelő call center tevékenységet végző munkatársak nem közlik az ügyféllel azt, hogy a velük folytatott minden beszélgetést rögzítenek, erre milyen célból és jogalappal kerül sor, továbbá azt sem, hogy a felvételeket mennyi ideig kezelik. A Kötelezett1 által hivatkozott tárgyalási sablonok/scriptek sem tartalmazznak ilyen tartalmú adatkezelési tájékoztatást.

A Kötelezett1-nek a helyszíni szemle során tett azon nyilatkozata, hogy az engedményezettől származó telefonszámra kimenő hívásuk során a hívást fogadó féllel - az ügyfél azonosítást megelőzően csupán - azt közlik, hogy „Pénzintézetől keressük XY-t”, illetéktelen személynek nem hozzák tudomására, hogy honnan, és miért keresik az adóst, a vizsgált időszakban nem minden esetben valósult meg.

Ugyanis a Kötelezett1 által becsatolt [.....] kiadott, 2011. szeptember 9-én hatályba lépett [.....] szabályzatában” szereplő, a kimenő hívásoknál használatos telefonos tárgyalási sablonok/scriptek szerint a hívást fogadó féllel - az ügyfél azonosítást megelőzően – nem azt közölték, hogy pénzügyintézetől keresik, hanem csak azt, hogy hivatalos ügyben keresik:

„Jó napot kívánok! vagyok XY-t keresem! Hivatalos ügyben keresem, engedje meg, hogy beazonosítsam Önt annak érdekében, hogy a beszélgetést folytatni tudjuk!”

A Kötelezett1 2013. május 1-jén hatályba lépett kommunikációs szabályzatában szereplő scriptek szerint a hívást fogadó féllel - az ügyfél azonosítást megelőzően – már azt közlik:

⁴ A Kötelezett1 által 2014. szeptember 9-én, 9 óra 32 perckor rögzített hangfelvételen a hívást fogadó automata az ügyintézőhöz történő kapcsolást megelőzően a hívó félnek az alábbi tájékoztató szöveget mondta el:

„Üdvözlünk!

Ön az OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt.-t hívta.

Tájékoztatjuk, hogy írásbeli megkeresésével az ugyfelszolgalat@otpfakt.hu e-mail címen fordulhat társaságunkhoz.

A gyorsabb ügyintézés érdekében kérjük, készítse elő nyolc számjegyű ügyazonosító kódját.

A központi hitelinformációs rendszer részére történő adattovábbítás lehetőségéről szóló levelünkkel kapcsolatban az alábbiakról tájékoztatjuk:

- Amennyiben tartozásának teljes összegét a levélben megadott határidőre megfizeti, adatai nem kerülnek továbbításra a KHR rendszerébe.

- Amennyiben élő részletfizetési megállapodással rendelkezik, adatai a megállapodás részleteinek teljesítésétől függetlenül továbbításra kerülnek a KHR rendszerébe.

- Megállapodása nem kerül felmondásra, továbbra is a szerződésében szereplő havi részletekben rendezheti tartozását.

- A központi hitelinformációs rendszerrel kapcsolatos bővebb információkat talál az 1-es menüpontban, valamint weboldalunkon, a www.otpfakt.hu - n.

A menü használata közben az alábbi lehetőségekkel élhet:

- Hívásgomb: ha tudja a melléklet, kérem, tárcsázza.

- # gomb: kérem, adja meg a keresett mellék számát.”

[„Jó napot kívánok! vagyok XY-t keresem! Hivatalos ügyben az OTP Bankcsoporttól keresem, engedje meg, hogy beazonosítsam Önt annak érdekében, hogy a beszélgetést folytatni tudjuk!”]

Kommunikációs szabályzat scriptjei szerint fedezetlen termék esetén az ügyfél azonosítását követően az hangzik el, hogy [„Az OTP Bank az OTP Faktoring Zrt-től keresem!”, fedezetes termék esetén pedig az, hogy „Az OTP Faktoring Zrt-től keresem!”.]

A sablonok kifogás kezelési része szerint, ha a hívott fél nem együttműködő, azt közölték/közlük vele, hogy [„Hivatalos ügyben keresem, amíg nem azonosítom be önt, nem adhatok ki információt honnan, miért keresem!”]

A Kötelezett1 véleménye szerint „A telefonhívásaik során alkalmazott „hivatalos ügyben keresem” szófordulat alkalmazása nem meglepő, mert az OTP Faktoring Zrt munkatársai a telefonhívások során nem adják ki magukat közigazgatási szerv alkalmazottjának és nem is gyakorolnak közhatalmi jogosítványokat egy esetben sem, tekintettel arra, hogy minden esetben tájékoztatásra kerül az Ügyfél arról, hogy az OTP Bankcsoport tagja keresi”.

A Hatóság a 2013 májusát megelőzően elhangzott tájékoztatások tekintetében nem osztja a Kötelezett1 véleményét, mert a telefonbeszélgetés elején alkalmazott „hivatalos ügyben keresem” szófordulat alkalmazása alkalmas volt arra, hogy az adatalányokban azt a benyomást keltse, hogy hatósági ügyben keresik, melynek során az együttműködés számukra kötelező. Hiszen a tárgyalási sablonok/scriptek szerinti tájékoztatásban, - „Az OTP Bank az OTP Faktoring Zrt-től keresem!” - csak a beazonosításban együttműködőnek bizonyult adatalányok részesülnek.

A Hatóság pozitívan értékeli a script módosítását, azonban a módosított tájékoztatás sem felel meg az Infotv. 20. §-ának, mert hiányzik a beszélgetések rögzítésének tényéről, céljáról és jogalapjáról történő tájékoztatás.

A régi Hpt. 215/B. § (4) bekezdése és az új Hpt. 288. § (4) bekezdése a Kötelezett1 számára a telefonon történő panaszkezelés esetén előírja az ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció rögzítését és a hangfelvétel egy évig történő megőrzését. Ezek a szabályok a panasznak nem minősülő telefonos kommunikáció rögzítésére és őrzési idejére nem irányadóak, ezért a rögzítésükre csak az érintettek hozzájárulásával kerülhetne sor. Ezzel a ténnyel Kötelezett1 is tisztában van, mert a folyamatban lévő [.....]. számú vizsgálati eljárás során a vizsgálati eljárást kezdeményező bejelentővel folytatott rögzített beszélgetésről maga is elismerte, hogy „a 2015. június 9-én folytatott telefonbeszélgetés⁵ nem minősül telefonos panasztételnek, ezért a Hpt. 288. § (4) bekezdése annak vonatkozásában nem alkalmazható”.

Tehát a Kötelezett1-nek a mindenfajta telefonos kommunikáció rögzítésének kötelező jellegéről adott tájékoztatása akkor sem lenne megfelelő, ha a 2014. szeptember 24-én kelt levelében írtak szerint járna el.

4.4. Az adósok szóbeli tájékoztatása a személyes találkozás során

Kötelezett1 a 2015. február 24-én kelt levelében közölte, hogy a „kommunikációs szabályzat [.....]. számú mellékletét képező nyilatkozatok aláírása előtt az ügyfél a személyes találkozó keretében, szóban is

⁵ Ebben az ügyben bekért hangfelvételen a „kimenő hívást” fogadó érintett a rögzítés tényéről csak a konkrét, erre irányuló kérdésére kap tájékoztatást.

tájékoztatásban részesül az adatkezelés jogalapjáról, céljáról. A [...] számú melléklet aláírásával pedig, az ügyfél írásbeli hozzájárulását is adja a személyes találkozó során felvett adatok kezeléséhez”.

A Hatóság megtekintette a kommunikációs szabályzatot és az [...] és [...] számú mellékletét és megállapította, hogy a Kötelezett1 nyilatkozatát a hivatkozott kommunikációs szabályzat nem támasztja alá, ezt igazolják az alábbiak:

- a) A kommunikációs szabályzat „[...] címszó alá tartozó [...] bekezdés szerint „[...]” A [...] bekezdése értelmében a tájékoztatás az adatkezelésre nem terjedt ki, ugyanis a nyilatkozattal elismert hármas felsorolásban ilyen tájékoztatás megtörténte nem szerepel.
- b) A kommunikációs szabályzat „[...]” című pontja alá tartozó [...] bekezdésekben adatkezelési tájékoztatásról nincs szó, csupán arról, hogy „[...]” és ezt úgy valósítja meg, hogy beszerzi az adós adatkezelési hozzájárulását a [...] számú mellékleten.
- c) Adatkezelési tájékoztatást az [...] és [...] számú mellékletben szereplő nyilatkozat sem tartalmaz.

Adatkezelési tájékoztatás a szabályzat [...] mellékletét képező „[...]” ismertetőjében sem szerepel, pedig ez a dokumentum lépésről-lépésre ismerteti a „követeléskezelő tanácsadó”/”mobil követeléskezelő munkatárs” teendőit. A szabályzat [...] mellékletét képező megbízólevélben felsorolt feladatok között sem szerepel adatkezelési tájékoztatás nyújtása.

Adatkezelési tájékoztatás a „[...] számú [...] követelések behajtási szabályzata” című dokumentumban sem szerepel.

4.5. Kötelezett1 adatvédelmi szabályzata

Kötelezett1 adatvédelmi szabályzatának „[...]” című pontjában adatkezelési tájékoztatásról nem esik szó.

4.6. A 4.1.-4.5. pontban leírtak miatt a Kötelezettek megsértették az Infotv. 20. §-ában előírt előzetes tájékoztatási kötelezettségüket, mivel elégtelen, megtévesztő, továbbá helyenként ellentmondó tájékoztatást adtak az érintettek részére.

Leírtakra tekintettel a Hatóság a rendelkező részben felszólította a Kötelezetteket arra, hogy a tájékoztatási gyakorlatukat az Infotv. követelményeinek megfelelően alakítsák át.

5. Az adatkezelés jogalapja

5.1. A Kötelezett1 a régi Ptk. alapján jogosult volt és az új Ptk. alapján is jogosult arra, hogy az engedményezés során részére átadott, a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatokat kezelje.

Kötelezetteknek az engedményezéssel átvett/átadott adatkörön túli új információk gyűjtéséhez azonban törvényi felhatalmazás hiányában az adósok hozzájárulására van szüksége.

5.2. A Hatóság megvizsgálta, hogy a Kötelezett1 milyen jogalap alapján kezeli az adósok adóazonosító jelét.

A Kötelezett1 nem tartozik az adóazonosító jel kezelésére jogosult, a Szaztv. 20. § (1) bekezdésében taxatív felsorolt szervek körébe, ezért az adóazonosító jel kezelésére a Szaztv. 7. § (2) bekezdése és az Infotv. 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján kizárólag az érintettek előzetes önkéntes írásbeli hozzájárulása mellett lenne jogosult. Az eljárás során megismert, a Kötelezett1 által használt nyomtatványok között, kifejezetten az adóazonosító jel kezelésére szóló nyilatkozat nincs, ilyen hozzájárulás kérés a Kötelezett1 kommunikációs szabályzatában és adatvédelmi szabályzatában sem szerepel. Tehát Kötelezett1 az adóazonosító jel kezeléséhez nem rendelkezik jogalappal.

5.3. Az Infotv. 3. § 3. b) pontja alapján az egészségügyi adat különleges adatnak minősül, annak kezeléséhez törvényi felhatalmazás vagy az érintett írásos hozzájárulása szükséges. Az írásos hozzájárulás is csak akkor jogszerű azonban, ha az érintett mindenre kiterjedő előzetes tájékoztatásán, informált beleegyezésén alapul. Mivel a Kötelezettek e határozat VI.3. pontjában részletezett tájékoztatási gyakorlata több szempontból sem felel meg a hatályos adatvédelmi követelményeknek, ezért nem bizonyított az adatalányok hozzájárulásának megléte. Az idézett bejegyzések forrása gyakran nem maga az adatalány, így ezekben az esetekben a hozzájárulás meglétét vélelmezni sem lehet.

5.4. Kötelezett1 eljárása során használt, „*Adatváltozás bejelentő és adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozat magánszemélyek részére*” elnevezésű űrlap adósok által kitöltve és aláírva történő benyújtása az IV.4.1.2. pontban ismertetett előzetes tájékoztatás hiányára tekintettel nem eredményez az Infotv. 3. § 7. pontjában foglalt követelményeknek megfelelő, tájékozott adatkezelési hozzájárulást, függetlenül attól, hogy a lap alján a következő adatkezelési hozzájárulás szerepel:

„Aláírással igazolom/igazoljuk, hogy jelen adatszolgáltatás önkéntes és hozzájárulok/hozzájárulunk ahhoz, hogy

5.5. Kötelezett1 által az adósainak aláírásra kiküldött megállapodások 4.7. pontja azt a szerződéses kikötést tartalmazza, hogy

[„Az adós a jelen megállapodás aláírásával végleges és visszavonhatatlan hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Jogosulttal szemben fennálló tartozása teljes kiegyenlítését követően a Jogosult ezen tartozásának megszűnésével kapcsolatos információkat a Hitelező Bank részére kiadja.”]

Kötelezett1 helyszíni szemle során tett nyilatkozata szerint az adatátadáshoz megkövetelt „visszavonhatatlan” hozzájárulás kérése miatt még nem tiltakozott egyetlen adós sem. Az üzletszabályzatuk alapján a tartozás kiegyenlítése esetén az adatátadásra akkor is sor kerül, ha az adós telefonon vagy a személyes találkozás során ahhoz nem adja a hozzájárulását.

A Kötelezett1 a 2014. november 27-én kelt levelében azt is kifejtette, hogy álláspontja szerint a Kötelezett2-vel kötött kölcsönszerződés aláírásával az ügyfél tudomásul vette az adott termékre vonatkozó üzletszabályzatban foglaltakat, így a tartozás rendezésére vonatkozó adatainak az engedményezést követően történő visszaadásához már előzetesen hozzájárulását adta, ezért nem szükséges annak ismételt hozzájárulása sem telefonos úton, sem személyesen.

A korlátozás nélküli, visszavonhatatlan hozzájárulás igénylése teljesen idegen az információs önrendelkezési jog természetétől. Már az adatvédelmi biztos is több alkalommal kimondta, hogy nem adható érvényesen visszavonhatatlan hozzájárulás. Az érintett a vele összefüggésbe hozható

adatokról akkor is maga rendelkezik, ha adott esetben a hozzájárulás visszavonása esetére joghátrány kikötését tartalmazza az aláírt szerződés.

Az Infotv. szerint az érdekmérlegelésen alapuló adatkezelés egyik esetköre az, ha az érintett a hozzájárulását visszavonta, azonban ez a jogalap is csak akkor alkalmazható, ha az adatkezelő rendelkezik olyan jogos érdekekkel vagy terheli őt olyan jogi kötelezettség, amelyik szükségessé teszi a személyes adatok kezelését. Az új jogalapra az adatkezelőnek az adatkezelés megkezdésekor kell hivatkoznia az érdekmérlegelési teszt elvégzésével. Jelen ügyben erre nem került sor.

Fentiekre való tekintettel a korlátozás nélküli, visszavonhatatlan hozzájárulás igénylése adatvédelmi jogi szempontból jogszerűtlen, ezért nem vezet érvényes hozzájáruláshoz, ezáltal kizárja az adattovábbítás jogszerűségét.

5.6. Kötelezett1 a 2015. február 24-én kelt levelében közölte, hogy a *„kommunikációs szabályzat 1. és 4. számú mellékletét képező nyilatkozatok aláírása előtt az ügyfél a személyes találkozó keretében, szóban is tájékoztatásban részesül az adatkezelés jogalapjáról, céljáról. A 4. számú melléklet aláírásával pedig, az ügyfél írásbeli hozzájárulását is adja a személyes találkozó során felvett adatok kezeléséhez”*.

A Kötelezett1 fenti nyilatkozata nincs összhangban a nyomtatványaival és kommunikációs szabályzatában foglaltakkal, mert a nyilatkozat nyomtatványokban előzetesen elhangzott adatkezelési tájékoztatásra való utalás nem szerepel és ilyen szóbeli tájékoztatást a IV.4.4. pontban ismertetettek szerint a kommunikációs szabályzat sem tartalmaz.

A megállapodás minták 4.4. pontjának e határozat IV.4.2.1.c) pontjában idézett kikötése szerint pedig az adósok adatszolgáltatása nem önkéntes, hanem kötelező.

A hozzájárulás az Infotv. 3. § 7. pontja szerinti meghatározás alapján akkor tekinthető megadottnak, ha az önkéntes elhatározáson, valamint megfelelő tájékoztatáson alapul, határozott, félreérthetetlen, továbbá azt az érintett előzetesen adta meg, vagyis ha valódi választási lehetőség áll az érintett rendelkezésére és megfelelően tájékoztatják az adatkezelés céljáról, jogalapjáról és annak körülményeiről.

A kommunikációs szabályzat [.....] pontja alá tartozó [.....] bekezdés szerint a [.....]3 mellékletnek nevezett nyilatkozat képezi az adósok jövedelmi és vagyoni viszonyainak találkozószervezési eszközben való rögzítésének jogalapját. Azonban egy hozzájáruló nyilatkozat *„aláíratása”* nem feltétlenül jelenti egyúttal az adatvédelmi követelményeknek megfelelő, valódi hozzájárulás meglétét is. Ugyanis a megfelelő előzetes tájékoztatás nélkül beszerzett hozzájárulás nem felel meg az Infotv. követelményeinek, nem eredményez tájékozott hozzájárulást.

5.7. Kötelezett1 elektronikus úton közzétett adatkezelési tájékoztatójának *„Jogorvoslati, jogérvényesítési lehetőségek”* címszava alatt szerepel az Infotv. 6. § (1) és (5) bekezdésének szó szerinti idézete, azonban a tájékoztatás arra nézve nem tartalmaz információt, hogy Kötelezett1 a felsorolt jogalapokat, mely adatok kezelésére, milyen esetekben, mely jogos érdeke érvényesítése érdekében alkalmazza.

Kötelezett1 a NAIH-54252/2012. nyilvántartási számú „hitel és pénzkölcsön nyújtása. Követelés érvényesítése” megnevezésű, 2012.09.13-án nyilvántartásba vett és a 2014. június 5-én nyilvántartásba vett NAIH-75565/2014. nyilvántartási számú „pénzügyi behajtó, követelés érvényesítés.” megnevezésű adatkezeléseinek adatvédelmi hatósági nyilvántartási bejelentéseiben az adatkezelésének jogalapjaként az Infotv. 6. § (1) bekezdésének b) pontját jelölte meg.

Az adatkezelőnek már az adatkezelése megkezdésekor tudnia kell egyértelműen igazolni azt, hogy az adatkezelése a jogszabályi követelményeknek maradéktalanul megfelel, és az egyes jogi érdekek összevetése nyomán kiállja az érdekmérlegelési tesztet. Kötelezett1 azonban anélkül hivatkozik a jogos érdek alapján történő adatkezelési jogalapra, hogy azt a sikeres érdekmérlegelési tesztje eredményével alátámasztaná.

A Hatóság véleménye szerint az érdekmérlegelési jogalap vizsgált időszakban történt alkalmazásának jogszerűségét az előzetes érdekmérlegelési teszt végrehajtásának hiánya kizárja.

5.8. Az 5.1.-5.7. pontban foglaltakat összegezve az érintettek nem rendelkeztek/rendelkeznek az adatkezeléssel kapcsolatos elégséges, egyértelmű és megfelelő tájékoztatással, így az adatok kezeléséhez adott hozzájárulásuk nem tekinthető tájékozottnak.

A tájékoztatás ahhoz szükséges, hogy az ügyfelek valóban élhessenek információs önrendelkezési jogukkal, és megfelelő információk birtokában valóban el tudják dönteni, hogy hozzájárulnak-e fent részletezett adatkezelésekhez. Egy hozzájáruló nyilatkozat „aláíratása” nem feltétlenül jelenti egyúttal az adatvédelmi követelményeknek megfelelő, valódi hozzájárulás meglétét is. Amennyiben az adatkezeléshez történő hozzájárulás megtagadása miatt az érintettől a hitelszerződés megkötését, illetve az engedményezést követően a fizetési kedvezmény megadását vagy a részletfizetési megállapodás lehetőségét megtagadják, a hozzájárulás önkéntességének az elve is sérülhet.

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 az adósra vonatkozóan harmadik személytől gyűjtött, illetve a harmadik személyekre vonatkozóan gyűjtött adatok kezelése vonatkozásában nem releváns, mert az adatok felvételekor egyáltalán nem került szóba az adatalanyok hozzájárulásának beszerzése. Ennek megfelelően tehát a Kötelezettek hozzájárulás nélküli adatkezelése aránytalan mértékben korlátozza az érintettek személyes adatainak 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 az

előzetes érdekmérlegelés elvégzése, illetve hogy az érintettek védelmet élvező érdekei az adott jogviszonyban elkerülhetetlen mértéken túl ne sérüljenek.

Leírtakra tekintettel a Hatóság a rendelkező részben felszólította a Kötelezetteket a megfelelő cél és jogalap hiányában rögzített adóazonosító jel adatok törlésére. Kötelezett1-et arra, hogy a jövőben visszavonhatatlan adatkezelési hozzájárulásokra alapozva ne végezzen adattovábbítást. Továbbá a megállapodás kötési gyakorlatát vizsgálja felül és a jövőben nem alkalmazzon visszavonhatatlan hozzájárulás igénylésére irányuló kikötést.

6. A tisztességes adatkezelés elvének érvényesülése az adósok adatainak kezelése során

6.1. A jogalap megléte mellett a jogszerű adatkezelésnek az is feltétele az Infotv. 4. § (1) bekezdése értelmében, hogy a személyes adatok felvétele és kezelése tisztességes és törvényes legyen.

E két követelmény különválasztása világossá teszi, hogy az adatkezelés jogszerűsége nem szűkíthető le pusztán arra, hogy az adatkezelő formálisan betartja-e az adatkezelésre vonatkozó törvényi szabályokat, illetve rendelkezik-e formális jogalappal a személyes adatok kezelésére, tekintve, hogy a törvényhozó ezen túl az adatkezelés egészének tisztességességét is beemelte a jogszerűség keretei közé.

Az adatkezelés tisztességes volta a törvényességnél tágabb követelmény, az érintett információs önrendelkezési jogának, és ezen keresztül magánszférájának, emberi méltóságának tiszteletben tartását jelenti: az érintett nem válhat kiszolgáltatottá az adatkezelővel, sem más személlyel szemben. Az érintett mindvégig alanya marad a személyes adatok kezelésével járó folyamatnak, és nem válik, nem válhat annak pusztá tárgyává.

Ezzel összhangban állnak a polgári jogi szabályok is. A törvényes céllal és jogalappal folytatott követeléskezelés során, az igények érvényesítése érdekében a felek a régi Ptk. 4. § (1) bekezdése értelmében „a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően, kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni“. Ezt írja elő egyébként az új Ptk is. E kötelezettség megszegése esetén a követelés jogosultja nem vehet igénybe olyan eszközöket, módszereket, illetve nem alkalmazhat olyan eljárásokat, amelyek a természetes személy kötelezettek személyes adatai védelméhez, illetve a magánszférához való jogát sértené vagy veszélyeztetné.

6.2. A Kötelezett1 adatkezelési gyakorlatában tetten érhető a tisztességes adatkezelés elvébe ütköző módszerek alkalmazása az adósok személyes adatainak kezelése tekintetében, különösen az eljárás során vizsgált adatállományok vizsgálatakor.

A helyszíni szemle alkalmával Kötelezett1 munkatársai arról is nyilatkoztak, hogy a követeléskezelési tevékenységükbe nem vonják be az adósok képviselői jogosultsággal nem rendelkező rokonait, szomszédait, nem folytatnak „szomszédhívási” gyakorlatot.

A Kötelezett1 állításával szemben a szakértő által vizsgált adatbázisban talált bejegyzéseket áttekintve a Hatóság megállapította, hogy a Kötelezettek folytattak szomszédhívási gyakorlatot, emellett a személyes felkeresések során számos esetben a felkereső az adós számára kapcsolatfelvételt kezdeményező üzenetet hagyott a szomszédnál, vagy az adósról új információt

gyűjtött, és ezt az adatbázisban rögzítette. Ezeket az adatkezeléseket tanúsítja a szakértő vélemény mellékletét képező „Megj_szomszed.xlsx” tábla⁶.

6.3. Az 6.1.-6.2. pontban foglaltakat összegezve igazolást nyert, hogy a Kötelezettek az adósok személyes adatai védelméhez, illetve magánszférájához való jogát sértő adatkezelési módszereket alkalmaztak. A Kötelezettek adatfelvételi és adatkezelési gyakorlata az Infot. 4. § (1) bekezdésében rögzített tisztességes adatkezelés elvébe ütközött az alábbiak miatt:

A Hatóság tisztességtelen, az adós személyes adatai védelméhez, illetve magánszférájához való jogát sértő módszerek tartja, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett személy útján kísérli meg az adósával a kapcsolatfelvételt. E körbe tartozik az is, ha a lakcím felhasználásával, a telefonkönyvből vagy a tudakozó igénybevételével felhívják az adós szomszédját vagy rokonait és kapcsolatfelvételt kezdeményező üzenetet hagynak számára. Ebből a fennálló jogügyletre is lehet következtetni, különösen, ha többszöri megkeresésről van szó.

Tisztességtelen módszer az is, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett, az adós környezetében élő más személyektől gyűjt személyes adatokat az adósáról. Az ilyen adatgyűjtés különösen sérti a személyiségi jogot, mert kiszolgáltatottá teszi az adatalanyokat, egyenlőtlen helyzetet eredményez, amelyben az adatalany nem tudja, hogy az adatkezelő mit tud róla. Az így gyűjtött adatok minősége, valóságtartalma is megkérdőjelezhető az adatforrásnak az adatalanyhoz fűződő viszonyától függően. Az adatgyűjtés az adatalany személyének megítélését a mikrokörnyezetében, az érintett által ápolt vagy nem ápolt ismeretségi, illetve rokoni körében hátrányosan befolyásolhatja.

7. A követeléskezelési jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelése

⁶„Megj_szomszed.xlsx” táblából idézett példák:

„(TA:0) 06[.....] szomszéd, annyit tud adósról h a földszinten lakik és hallókészüléke van, tehát ha elérnénk se tufnánk vele besz, telt nem tud, ne volt túl barátságos PHONE NUMBER: 061[.....] SUBSCRIBER: ismeretlen”(24. sor)

„(TA:0) 06[.....] adós szomszédja, adós elutazott vhová nem tudj amikro tudja átadni az üzit, telt és ceidet hagytam vkhkPHONE NUMBER: 06[.....] SUBSCRIBER: ismeretlen”(49. sor)

„+36-[.....] szomszéd, üzenetet átadja visszahívás érdekében adós állítólag Romániában van 1 rokonánál kórházban [./.....] rossz” (74. sor)

„06[.....] nvf, 06[.....] az ügyfélnek sztrókjja van, most kórházban van. - szomszéd mondta. , Téves: 06[.....], 06[.....], 06[.....], 06[.....]” (122. sor)

„06[.....] - tudakozótól kapott számon elértem a szomszédot és azt mondta közbenjár, és holnap délelőtt odahívja a telefonhoz” (128. sor)

„06[.....] - tudakozótól kapott számon elértem a szomszédot, és segít kapcsolatba lépni adóssal, 16 ó után hazaér”(137. sor)

[.....] - a szomszéd vette fel a telefont, elmondása szerint az adós külföldön tartózkodik, az adóstárs pedig Hajdúböszörménybe költözött. Egyiknek sem tudta megadni a címét és tel.számát.” (190. sor)

„az adós szomszédja vette fel. Elmondása szerint az adós nem kap semmilyen családi pótlékot csak lakásfenntartásit kap. Telefonja nincs, élettársa sincs, nem jó a netre” (226. sor)

„Helyszínelési jegyzőkönyvben kizárólag a 06[.....] szomszéd telefonszáma szerepel. Adósnak nincs telefonja. Szomszéd nem tudta adóst adni.”(233. sor)

„HÍVOTT [.....]né szomszédja 06[.....]-ről jelzi, hogy ŰF zárt osztályon van régóta a címen nem elérhető. Elért személy: Nem illetékes”(236. sor)

7.1. A Hatóság a korábbi határozataiban már kifejtette jogi álláspontját a követeléskezelési jogviszonyon kívül álló harmadik személyek adatainak kezelésével kapcsolatban. Ez alapján a hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy – az adós rokona, szomszédja, ismerőse – személyes adatainak a követeléskezelő szoftverben való kezelése az adatkezelő szempontjából alkalmas lehet arra, hogy esetlegesen elősegítse a követelés fizetési meghagyás vagy bírósági végrehajtás nélküli érvényesítését, de nem elengedhetetlenül szükséges a kintlévőség behajtásához. A követeléskezelő üzleti érdeke önmagában nem indokolja a hitelezővel jogviszonyban nem álló harmadik személy személyes adatainak kezelésének szükségességét. A követeléskezelővel, illetve a megbízójával és az adóssal jogviszonyban nem álló adatalany magánéletének tiszteletben tartásához való joga a Hatóság álláspontja szerint előnyben részesítendő a követeléskezelő üzleti érdekével vagy az adós anyagi érdekével szemben, a harmadik személyt érintő jogkorlátozás nem áll arányban az érdekérvényesítéssel.

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

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

7.2. A Kötelezettek általános adatkezelési gyakorlatában a vizsgált időszakban megállapítható a jogellenes adatkezelés a harmadik személyek személyes adatainak kezelése tekintetében az alábbiak miatt:

A szakértői szakvélemény 7. oldalán a „6.7. Az adatállományban szereplő harmadik személyek (szomszédok, szülők, testvérek, egyéb rokonok, barátok) száma, a róluk nyilvántartott adatok fajtája, mennyisége” című pontjában a szakértő azt állapította meg, hogy

„Az OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt. által átadott eseményekhez kapcsolódó megjegyzések állománya 4339 egyedi megjegyzést tartalmaz, melyek közül 637 megjegyzésben fordul elő a „szomszéd” szó. A lekérdezés eredménye megtalálható a mellékleten „Megj_szomszed.xlsx” néven. A 637 „szomszéd” szót tartalmazó megjegyzés közül 268 olyan megjegyzés található, mely tartalmazza szomszédok személyes adatát (nevét vagy címét) vagy telefonszámát és nem tartalmaz utalást arra vonatkozóan, hogy a szomszéd hozzájárult volna adatainak kezeléséhez”.

Ezeket az adatkezeléseket tanúsítja a szakértői szakvélemény mellékletét képező „Megj_szomszed.xlsx” tábla⁷.

A szakértői szakvélemény 7. oldalán a „6.7. Az adatállományban szereplő harmadik személyek (szomszédok, szülők, testvérek, egyéb rokonok, barátok) száma, a róluk nyilvántartott adatok fajtája, mennyisége” című pontja azt is rögzítette, hogy „egy olyan megjegyzés található, melyben a szomszéd hozzájárulása rögzített: „(TA:0) 06[.....] szomszédnő, [.....]né, adóst nem tudja adni, adósnak csak vezetékes telje van, de most nem tudja a számot, átadja h kerestük. hj névhez+számhoz PHONE NUMBER: 06[.....] SUBSCRIBER: ismeretlen”

7.3. Összefoglalva a 6.1.-6.2. pontban foglaltakat a követelés jogosultja, a hozzá – az alapkövetelésből – jogszerűen jutott személyes adatokat felhasználhatja arra, hogy az adóst a követelés megfizetésére felhívja, nem kapcsolhatja azonban össze ezen adatokat az adós környezetében élő más személyek személyes adataival. A leírtakra figyelemmel igazolt a harmadik személyek személyes adatainak jogsértő kezelése.

A Kötelezett1-el, illetve a Kötelezettekkel jogviszonyban nem álló harmadik személyek személyes adatainak jogalap nélküli kezelése az Infotv. 4. § (1)-(2) és 5. § (1)-(2) bekezdésébe ütközik. A Hatóság ezért felszólította a Kötelezetteket, hogy a jogsértő adatkezelést szüntessék meg és az adósnak nem minősülő, a követelésben nem érintett személyek: szomszédok és rokonok személyes adatait töröljék. Továbbá szüntessék meg a követelésben nem érintett személyeknek a követeléskezelési eljárásba történő bevonását, a „szomszédolás” és „szomszédhívási gyakorlatát”.

8. A követelés behajtásának eredményéről történő adattovábbítás célja és jogalapja

⁷ A „Megj_beteg.xlsx” táblából idézett példák:

„06[.....] adós szomszédjái a telszám, átadja az üzenetet, hogy vegye fel velünk a kapcsolatot” (12. sor)
 „(TA:0) 06[.....] ffi, adós szomszédja, de nem tud segíteni, mert csak albérők adósék PHONE NUMBER: 06[.....] SUBSCRIBER: ismeretlen” (23. sor)
 „(TA:0) 06[.....] szomszédja az anyjának, adóst nem is nagyon ism, teét nem tud, üzit sem tud átadni anyunak, mert ő is meg adósanyu is beteg és nem nagyon mászkálnak PHONE NUMBER: 06[.....] SUBSCRIBER: ismeretlen” (25. sor)
 „(TA:0) 06[.....] szomszéd: adósnak átadta az üzit, kértem ha tal adja át h sos a vh, ok PHONE NUMBER: 06[.....] SUBSCRIBER: ismeretlen”(42. sor)
 „(TA:0) 06[.....]né, szomszéd.számot+nevet hagytam,vhk adóstól.átadja.számhoz njhPHONE NUMBER: 06[.....] SUBSCRIBER: ismeretlen” (55. sor)
 „+36-[/.....] fia, nem él vele, üzenetet átad/ nem együttműködő [.....] szomszéd/ rossz” (64 sor)
 „+36-[/.....] volt szomszéd már nem egy településen laknak lev. címet megerősítette.” (84. sor)
 „-[/.....:] Idős néni vette fel, üf a szomszédja, nem tud hozzá elérhetőséget adni, elérhetőséget hagytam, visszahívást kértem” (97. sor)
 „+36-[/.....] a 3. szomszéd száma, adós nem tartózkodik otthon, nem tud neki szólni, kéri, töröljük a számát” (105. sor)
 „06[.....]-tudakozótól-tsz 06[.....]-tudakozótól-szomszéd 06[.....]-jó szám Tudakozót felhívtam, akitől kaptam egy számot, a szomszéd vette fel ő áthívta adós férjét, akitől kaptam egy mobilszámot.” (120. sor)
 „06[.....] (unokatestvér) 06[.....] (nővér) 06[.....] szomszéd 06[.....] élettársa” (148. sor)
 „06[.....]- ÜGYFÉL HARMADIK SZOMSZÉDJA.” (170. sor)
 „Tudakozó nem járt eredménnyel. Szomszéd [Címe:....., Neve:.....] 06[.....] Elmondásuk szerint ők sem tudják elérni, 1 éve nem laknak ott.” (258. sor)

8.1. A helyszíni szemle során elhangzott, hogy amennyiben a Kötelezett2 által engedélyezett követelést az adóstól a Kötelezett1 behajtja, adatokat továbbít az engedélyezőnek. Az adatátadás-átvétel controlling szempontból szükséges. Az engedélyezett tartozást felhalmozott ügyfél a Kötelezett2 belső [.....] rendszerében ideiglenes tiltó listára kerül. Amennyiben rendezzi a tartozását, erről Kötelezett1 értesíti Kötelezett2-t, ennek eredményeként a tiltás feloldásra kerül és az ügyfél újabb hitelt vehet fel. Tehát az adatátadás az ügyfél érdekét szolgálja. Az ügyfél már a hitel/kölcsönszerződés megkötése során a banki üzletszabályzat elfogadásával, majd az engedélyezést követően a Kötelezett1-el kötött megállapodás aláírásával előzetesen hozzájárul az adatátadáshoz. A Kötelezett2 részére egyedi megkeresésekre nem történik adatátadás.

A Hatóság a Kötelezett2 II.5) pontban felsorolt üzletszabályzatainak áttekintését követően megállapította, hogy valamennyi üzletszabályzat tartalmazza a következő kikötést:

„a számlatulajdonos/adós kifejezetten, határozottan és visszavonhatatlanul hozzájárul, hogy a faktorcég a követelés behajtásának eredményéről, a faktorált követeléssel kapcsolatos eljárásról a Banknak kockázatkezelési és kockázatelemzési célból a számlatulajdonos/adós banktitkot képező adatait átadja”

Kötelezett2 az engedélyezést követően a teljes hitel aktát átadja a Kötelezett1-nek. A Kötelezett2 belső [.....] rendszerében megmaradnak a lezárt ügyre vonatkozó adatok. Az adatok további kezelésére pénzügyi, számviteli és kockázatelemzési okokból van szükség a Kötelezett2 szerint.

Kötelezett1 a 2014. november 27-én kelt levelében azt is közölte, hogy a követelések behajtásának eredményéről a controlling szemponton túlmenően, kockázatkezelési és kockázatelemzés céljából továbbít adatokat a Kötelezett2 részére. Az adatok átadásának lehetőségére az ügyfeleket Kötelezett2 a vonatkozó üzletszabályzataiban tájékoztatja a kölcsönszerződés megkötésekor. A kölcsönszerződés aláírásával az ügyfél tudomásul veszi az adott termékre vonatkozó üzletszabályzatban foglaltakat. Az adósok egyedi fizetőképességére vonatkozó adatok kezelésének jogalapját az érintettek hozzájárulása képezi.

Kötelezett2 a 2015. március 4-én kelt Jog-901/2015. számú levelében az adattovábbításról azt írta, hogy *„a bank az engedélyezést követően is változatlanul ugyanolyan tartalommal kezeli (volt) magánszemély ügyfelei személyes adatait, mint az engedélyezés előtt”*. Ezt azzal indokolta, hogy *„a prudens banki működés biztosítása miatt kockázatkezelési szempontból a bank számára szükséges, hogy konkrétan a volt ügyfelével kapcsolatos információk, személyes adatok rendelkezésre álljanak, mivel a megszűnés módja, a nemfizetés ténye befolyásolja az ügyféllel szemben még fennálló jogviszonya kockázatait („cross default” szabály), másrészt pedig későbbi szerződés létrehozatalánál értékelendő kockázati körülményről van szó”*. A levelében arról is nyilatkozott, hogy az engedélyes a követelés behajtásának eredményéről, az engedélyezett követeléssel kapcsolatos eljárásról kockázatkezelési és kockázatelemzési célból adja át részére az adósok banktitkoknak minősülő adatait. *„Az adott ügyfél minősítéséhez, hitelképességének megítéléséhez szükséges, hogy a banknak megfelelő információ álljon rendelkezésre a bank ügyfelének tehervállaló képességéről (hitelképességéről), törlesztési magatartásáról, törlesztő – képességéről - készségéről. Ezen információk nem csupán a konkrét egyedi ügyletkötés során felmerülő minősítési szakmai kérdések megítéléséhez szükségesek, hanem azokból az ügyfél egyéb bankügyletei kockázatának megítéléséhez is segítséget nyújtanak.”*

Kötelezett2 2015. április 24-én kelt levelében azt nyilatkozta, hogy a Faktoringtól az adatok kétféleképpen kerülnek átadásra a Bank részére havi rendszerességgel és ad-hoc jelleggel.

„Minden évben az összes számlát érintően ad vissza adatot a Faktoring, mert minden számlánál van valami változás (kamatoztatás, befizetés, levélküldés, telefonhívás, stb.) 700 ezer ügyfél érintően 1 millió ügylettel kapcsolatos adatmozgás van évente. Ez a szám évente 80-100 ezerrel nőtt, most az elszámolás miatti moratórium miatt kevesebb. A havi töltés delta töltéssel valósul meg, ami azt jelenti, hogy az adattöltés a változásokra korlátozódik. Az adattöltés elemzési célokat szolgál, személyes adatok nem kerülnek betöltésre”.

8.2. A Hatóság nem osztja a Kötelezett2 véleményét abban a tekintetben, hogy az átvett adatok nem személyes adatok, ugyanis az információ az egyénre vonatkozóan minősül, ha az egyénről szól és Kötelezett2 a fent idézett nyilatkozataiban maga is elismerte, hogy az átvett adatok kezelésének célja az adott ügyfél minősítése. Az átvett adatok alapján az ügyfelet nem csupán a konkrét egyedi ügyben, hanem egyéb bankügyletei tekintetében is megítéli. Az adat megőrzi személyes jellegét ebben az adatkezelésben, mert a megfelelő adatkezelési művelettel az adat és az érintett összekapcsolható.

Az Adatvédelmi Munkacsoport a személyes adat fogalmáról szóló 4/2007. számú véleményében kifejtette, hogy *„az adott információ feldolgozásának csak akkor van értelme, ha lehetővé teszi az egyes személyek azonosítását, valamint, hogy őket adott bánásmódban részesítsék. Ezekben az esetekben, ahol a feldolgozás célja magában hordozza az egyének azonosítását, feltételezni lehet, hogy az adatkezelőnek vagy bármely más, beavatott személynek megvannak vagy meglesznek azok a módszerei, amelyeket „valószínűleg felhasznál” majd az érintettek azonosítására. Valójában azt állítani, hogy ezek az egyének nem azonosíthatók, amikor a feldolgozás célja pontosan az azonosításuk, önmagának teljesen ellentmondana. Ennélfogva az információkat azonosítható egyénekre vonatkozóan kell tekinteni, és feldolgozásuk az adatvédelmi szabályok hatálya alá tartozik”.*

Mindezekre tekintettel a Hatóság megítélése szerint az Infotv. 3. § 2. pontjának megfelelően egy adott ügyfélre, illetve az ügyére vonatkozóan átvett ügyművelet információk is személyes adatoknak tekintendők. Mindemellett a Hatóság álláspontját erősíti az a tény is, hogy Kötelezett2 az adatátadáshoz az adatalanyoktól adatkezelési hozzájárulást kér.

A Hatóság álláspontja szerint a *„visszavonhatatlanul”* adott adatkezelési felhatalmazás ellentétes az Infotv. céljával, azzal, hogy személyes adatával mindenki maga rendelkezik. A korlátozás nélküli, visszavonhatatlan hozzájárulás igénylése, illetve a mindenfajta váratlan helyzettel kapcsolatos adatkezeléshez történő előzetes hozzájárulás igénylése nem vezet érvényes hozzájáruláshoz, ezáltal kizárja az adatkezelés jogszerűségét. Az egyén által tett visszavonhatatlan joglemondó nyilatkozat a személyes adatok védelméhez fűződő jog érvényesülése szempontjából érvényesnek nem tekinthető.

A *„faktorcég”* megfogalmazásból nem derül ki a harmadik személy kiléte, így az adatok további útja ismeretlen az adatalany számára. Az adattovábbításhoz megfelelő tájékoztatás nélkül nem lehet hozzájárulni. Az adatkezelés jogát nem lehet engedményezni, ezért az ilyen jellegű kikötések adatvédelmi jogi szempontból jogszerűtlenek.

Az engedményezéssel a Kötelezett2 és az adósa közötti jogi kapcsolat megszűnik, ezért a Kötelezett2 által megjelölt *„kockázatkezelési és kockázatelemzési”* célú adatkezelés elvégzése a Hatóság álláspontja szerint az engedményezéssel érintett adósoknak egy esetleges jövőbeli újabb hitelkérelmének elbírálása esetén válhat szükségessé. A jövőben történő valamikori kockázatelemzés, mint megnevezett adatkezelési cél megkérdőjelezhető, mert előre nem látható,

eseti jellegű. Egy ilyen bizonytalan, eshetőlegesen bekövetkező jövőbeli esemény, nem alapozza meg ezt az adatkezelést, ezért ez az Infotv. 4. § (2) bekezdését sértő készletre való adatgyűjtésnek minősül. Különös tekintettel arra, hogy szükség esetén az ügyfélről a Központi Hitelinformációs Rendszerben (a továbbiakban: KHR) kezelt negatív események adatai korlátozás nélkül megtekinthetők, és éppen ez volt a KHR létrehozásának célja, hogy a hitelintézetek az ügyfelek hitelképességét megalapozottabban ítélhessék meg, csökkenjen a túlzott mértékű lakossági eladósodás, a pénzpiac biztonságosabban működhessen, csökkenjenek a hitelezési kockázatok.

Az adatkezelőnek már az adatkezelése megkezdésekor tudnia kell egyértelműen igazolni azt, hogy az adatkezelése a jogszabályi követelményeknek maradéktalanul megfelel, és az egyes jogi érdekek összevetése nyomán kiállja az érdekmérlegelési tesztet. Kötelezett² azonban ilyen igazolással nem rendelkezik, mert adatkezelését nem az érdekmérlegelési jogalapra, hanem az adatalányok visszavonhatatlan hozzájárulására alapozta.

8.3. A 8.1.-8.2. pontban foglaltakat összegezve a Kötelezett²-nek a követeléseinek engedményezését követő adatgyűjtése a célhoz kötöttség elvébe ütköző ezzel sérti az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdését; és az adatgyűjtéshez nem rendelkezett az adatalányok érvényes adatkezelési hozzájárulásával, ezért az adatkezelése megsértette az Infotv. 5. § (1) bekezdését.

Leírtakra tekintettel a Hatóság a rendelkező részben felszólította Kötelezett²-t arra, hogy a jövőben, visszavonhatatlan adatkezelési hozzájárulásokra alapozva ne végezzen adatkezelést. Továbbá az üzletszabályzatait vizsgálja felül és a jövőben nem alkalmazzon visszavonhatatlan hozzájárulás igénylésére irányuló kikötést.

9. Adatvédelmi nyilvántartás

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

A Hatóság által vezetett adatvédelmi hatósági nyilvántartás szerint Kötelezett¹ 2015. november 24-ig nem jelentette be a kimenő telefonhívások hangfelvételeinek kezelését, mert a NAIH-78713/2014. nyilvántartási számú adatkezelésének megnevezése csupán „*ügyfélkapcsolat. Ügyfelek részéről beérkező hívások fogadása (tájékoztatás, a tartozásról, megállapodás kötés feltételeiről, stb.)*” szól.

Kötelezett¹ az Infotv. 68. § (2) bekezdését megsértette azáltal, hogy az általa kezelt adatokat az adatvédelmi nyilvántartásba teljes körűen nem jelentette be.

V. Alkalmazott szankció és indokolása

A Hatóság a tényállás tisztázása során megállapította, hogy a Kötelezettek adatkezelése a cél eléréséhez szükséges mértéket meghaladó, az adatminimalizálás, a célhoz kötöttség és a tisztességes adatkezelés elvébe ütközik, ezért sérti az Infotv. 4. § (1) – (2) bekezdését; a követelés érvényesítéséhez szükséges adatkörön felüli adatok gyűjtéséhez nem rendelkeztek az

adatalanyok tájékozott, érvényes adatkezelési hozzájárulásával, ezért az adatkezelésük megsértette az Infotv. 5. § (1) bekezdését; Kötelezettek nem tettek eleget az adatalanyokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének, megsértve az Infotv. 20 § (1)-(2) bekezdését.

Fentiekre tekintettel a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött, és jelen határozatban megtiltotta a személyes adatok jogellenes kezelését, felszólította a Kötelezetteket az adatkezelési gyakorlatuk Infotv.-ben foglaltaknak megfelelő átalakítására, továbbá ezért adatvédelmi bírság megfizetésére is kötelezte. Egyidejűleg az adatalanyok érdekeinek védelme érdekében az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján elrendelte a határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát.

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 bírság kiszabása során elsősorban az érintettek számát, a jogsértés súlyát vette figyelembe:

- A jogellenes adatkezelés több százezer fő adóst érintett (Kötelezett1 nyilatkozata szerint az engedményezéssel átvett lakossági ügyek száma [.....]-ben 108.752 db, [.....]-ban 99.803 db, [.....] között 67.638 db volt, Kötelezett2 nyilatkozata szerint az engedményezés eredményéről történt adattovábbítás 700 ezer ügyfelet érintett).
- A szakértői vélemény szerint a jogosulatlan adatkezeléssel érintett harmadik személyek száma 268 fő, az Inkasszó rendszerben 601 olyan bejegyzés található, mely tartalmazza betegek személyes adatát (nevét, rokonsági fokát vagy betegség nevét).
- A jogsértés súlyos, mert a Kötelezettek többféle jogsértést követettek el, továbbá mert az adatkezelésre az esetek egy részében az érintettek tudta nélkül került sor és a személyes adatok jogellenes kezelése különleges adatokat is érintett.
- A jogsértő adatkezelés annyiban ismétlődő, folyamatos jellegű, hogy a vizsgált időszakban végig fennállt.

A bírságösszeg meghatározása során a Hatóság nem vette figyelembe azt, hogy Kötelezett1 az Infotv. 68. § (2) bekezdését megsértette és azt sem, hogy a Kötelezettek által kötött adatfeldolgozási megbízási szerződés az Infotv. 10. § (4) bekezdésébe ütközik.

A Hatóság a Kötelezettekkel szemben kismértékben bírságnövelő tényezőként értékelte azt, hogy az eljárás során ellentétes tartalmú nyilatkozatokat tettek.

A Hatóság a bírság összegének meghatározásakor tekintettel volt a Kötelezettek pénzügyi piacon betöltött meghatározó szerepére. Továbbá arra, hogy Kötelezett2 az engedményezést követően is megőrizte az adatkezelői minőségét, és domináns szerepe van az együttes adatkezelésben, mert meghatározó befolyással rendelkezik az engedményes Kötelezett1 felett. Mindezekre tekintettel a Hatóság a Kötelezett2-re magasabb összegű bírságösszegeket szabott ki. A fent felsorolt mérlegelési szempontokat figyelembe véve a Hatóság az adatvédelmi bírság összegét Kötelezett1 vonatkozásában a maximális bírságösszeg 10 %-ában és Kötelezett2 vonatkozásában a maximális bírságösszeg 50 %-ában határozta meg.

VI. Eljárási szabályok

1. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 157. § (4) bekezdése szerint, ha a hatóság az ügyfél részére kötelezettséget állapít meg, a kötelezettség alapjául szolgáló jogszabálysértés bizonyításával összefüggésben felmerült eljárási költség viselésére az ügyfél köteles.

Hivatkozott törvényi rendelkezésre tekintettel a Hatóság az eljárási költség összegét az eljárás során kirendelt igazságügyi szakértő részére megállapított szakértői díjak alapján határozta meg és a Kötelezett1-et a NAIH-2815-29/2014/H. ügyszámú végzésben megállapított 198.374,- Ft szakértői díj megfizetésére kötelezte.

2. 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. A nem vizsgált kérdések a későbbiekben új eljárásban vizsgálhatóak.

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

A bírságot és az eljárási költséget 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 és az eljárási költség 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. 69. § (2) bekezdése alapján az ügyfél az adatok megjelölésével kérheti az iratbetekintési jog korlátozását üzleti és más méltányolható magánérdekének védelmében. A hatóság a kérelemnek - a körülmények körütekintő mérlegelése alapján - akkor ad helyt, ha az adatok megismerésének hiánya az iratbetekintésre jogosultakat nem akadályozza jogaik gyakorlásában.

A határozatnak a Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát az érintettek nagy számára, valamint a jogsértés súlyára tekintettel az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján rendeltem el, a

közzététel során a Kötelezett1 kérelmének részben helyt adott, azonban figyelemmel arra, hogy a nyilvánosnak minősülő, illetve a már nyilvánosságra hozott információk kivételével az üzleti titkok kitakarásra kerülnek.

A közigazgatási szerv törvénysértést megállapító határozata közérdekű adat, és ebben az esetben a határozat nyilvánosságra hozatalára a Kötelezettek azonosító adataival kerül sor.

A vitatott adatkezeléssel érintett adatok törlésének, illetve megsemmisítésének tilalmi időszakára vonatkozó tájékoztatás az Infotv. 61. § (5) bekezdésén alapul.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében megszabott ügyintézési határideje 2015. június 4-én járt le tekintettel arra, hogy tényállás tisztázásához szükséges adatok beszerzésére irányult felhívásoktól azok teljesítéséig, továbbá a szakértő kirendelésétől a szakértői vélemény beérkezéséig terjedő idő az eljárási határidő teltét megszakította. Az ügyintézési határidő 157 nappal került túllépésre, tekintettel arra, hogy a tényállás mindkét Kötelezettet érintő teljes körű feltárása hosszú időt vett igénybe és a határidőn túl kiküldött tényállás tisztázó végzés határidő túllépésének számítását ismét megszakította.

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

Budapest, 2015. december 4.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök,
c. egyetemi tanár