Ügyszám: 1706/P/2009-5.

Tisztelt Beadványozó!

Ön az Adatvédelmi Biztos Irodájába megküldött beadványában kétségeit fejezte ki a […] Bank adatkezelési előírásaival kapcsolatban. Ön azt kérdezte, mennyiben tekinthető jogszerűnek, hogy a […] Bank a telefonos ügyfélszolgálati munkatársainak előírja, hogy a betelefonáló ügyfél kérésének elintézése után ellenőrizzék le az ügyfélnek a banknál igénybe vett szolgáltatásait, és ennek megfelelően ajánljanak részére két újabb banki terméket illetve szolgáltatást.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 2. § 1. pontja értelmében személyes adat bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

Egy természetes személy pénzügyeivel, bankszámláival kapcsolatos adatai személyes adatnak minősülnek, amelyet az Avtv. 3. §-a értelmében csak az érintett hozzájárulása, vagy törvény felhatalmazása alapján lehet kezelni. Ha egy természetes személy banki pénzügyi szolgáltatás igénybevételére szerződést köt, akkor a szerződésben adott hozzájárulás alapján ezen bank – azaz annak képviseletében eljáró munkavállalói – jogosultak a természetes személy személyes adatait kezelni.

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (továbbiakban: Hpt.) 55. § (1) bekezdése szerint banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

A bank és annak munkavállalói a Hpt. 55. §-a értelmében kötelesek a tudomásukra jutott üzleti titkot, banktitkot időbeli korlátozás nélkül megtartani, és azt az ügyfél felhatalmazása nélkül harmadik személynek nem adhatják ki. Aki üzleti titok vagy banktitok birtokába jut, nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá, hogy a pénzügyi intézménynek vagy az intézmény ügyfeleinek hátrányt okozzon.

A banktitoknak minősülő adatok védelmét szolgáló szabályok tehát azt hivatottak megakadályozni, hogy az adatokat a bankon kívül álló, illetéktelen harmadik személyek megismerjék. Mindemellett a bankon belüli adatvédelemre speciális szabályok vonatkoznak abban az esetben, ha a bank pénzügyi és befektetési szolgáltatási tevékenységet is végez. A Hpt. 69/A. §-a értelmében a banknak ezen két tevékenységét fizikailag is elkülönítetten kell végeznie. Az elkülönítés célja, hogy a hitelintézet ne tudja befolyásolni ügyfele, a különböző hitelintézeti üzletágak, valamint a hitelintézetek és egyéb piaci szereplők közötti ügyleteket. A gyakorlatban ezt információs határvonal (kínai nagy fal) kiépítésével ajánlott biztosítani, amelyet az információk csak dokumentáltan, ellenőrzötten léphetnek át.

A beadványban felsorolt kérdések, amelyeket a telefonos ügyintézőnek le kell ellenőrizni minden hívás alkalmával, kizárólag pénzügyi szolgáltatással kapcsolatosak, és befektetési szolgáltatásra, értékpapírügyletre vonatkozó adatokat az ügyintézőnek nem kell megtekintenie. Önmagában az a tény, hogy a bank telefonos ügyfélszolgálatán dolgozók hozzáférhetnek egy pénzügyi adatbázishoz, amely az ügyfél személyes adatait tartalmazza, nem jogsértő, és nem jelenti a banktitok sérelmét.

Az ügyben megkerestem a […] Bankot, és tájékozódtam a telefonos ügyfélszolgálatokra vonatkozó szabályokról. A […] Bank Jogi Főosztályától megtudtam, hogy a telefonos

ügyfélszolgálatot ügyfélszámuk és telefonos azonosítójuk megadásával elérő ügyfelektől a telefonos ügyintéző minden esetben engedélyt kér arra, hogy ajánlhat-e neki egy kedvezőbb banki szolgáltatást vagy terméket. Az ügyfél nemleges válasza esetén ez az ajánlás nem történik meg, tehát az ügyfél dönthet arról, hogy meg kívánja-e hallgatni az ügyintéző ajánlatát.

Álláspontom szerint személyes adatok védelméhez fűződő jogokat nem sért a bank, ha az ügyintéző felkínálja a betelefonáló ügyfélnek, hogy egy esetleg számára kedvezőbb terméket vagy szolgáltatást ajánl, és az ügyfél beleegyezését követően tekinti meg a banki adatbázisban az ügyfélről kezelt adatokat, természetesen a banktitok megtartása mellett.

Személyes adatok védelmével és közérdekű adatok nyilvánosságával kapcsolatos beadványával forduljon a jövőben is bizalommal az Adatvédelmi Biztos Irodájához.

Budapest, 2009. augusztus 5.

Üdvözlettel:

Dr. Jóri András