



Ügyszám: NAIH/2016/5618/H.
Előzmény ügyszám: NAIH/2015/630/H.
Ügyintéző:

Tárgy: Adatkezelés saját követeléskezelés során

HATÁROZAT

A Cofidis Magyarországi Fióktelepe (1066 Budapest, Mozsár utca 16.) (a továbbiakban: Kötelezett) fenti számú ügyében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 61. § (1) bekezdés b), c) és f) pontjai alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) az alábbi döntést hozza.

A Hatóság a Kötelezett jogellenes adatkezelését megtiltja és felszólítja az alábbiakra:

1. A jogalap hiányában végzett és a célhoz kötött adatkezelés elvébe is ütköző adatkezelése miatt törölje az adósnak nem minősülő - a követelés alapjául szolgáló szerződéses jogviszonyon kívül álló - harmadik személyek jogalap hiányában kezelt személyes adatait. Az előírt törlést ellenőrizhető módon, adatbázis szintű naplózással hajtsa végre.
2. Az adatkezelési tájékoztatási gyakorlatát az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően módosítsa úgy, hogy a jövőben nyújtson megfelelő tájékoztatást az adatalanyok részére a határozat indokolásának V.1.1. pontjában kifejtettek szerint.

A Hatóság továbbá a Kötelezettet az általa végzett jogellenes adatkezelés miatt

1.000.000 forint, azaz egymillió forint
adatvédelmi bírság

megfizetésére kötelezi.

A bírságot a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül a Hatóság központosított bevételek beszedése célelszámolási forintszámlája (10032000-00319425-30006009) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor a NAIH/2016/5618/H. BÍRS. számra kell hivatkozni.

A Hatóság egyidejűleg elrendeli jelen határozatnak a honlapján – az üzleti titoknak minősülő adatok kitakarása mellett - azonosító adatokkal történő nyilvánosságra hozatalát.

A Kötelezett a megtett intézkedéseiről a bírósági felülvizsgálat kezdeményezésére irányadó keresetindítási határidő lejártától számított 30 napon belül haladéktalanul értesítse a Hatóságot. Az értesítéshez csatolja a törlés tényét és informatikai körülményeit teljeskörűen dokumentáló jegyzőkönyvet, valamint a nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy az adatokat törölte.

A Hatóság felhívja a Kötelezett figyelmét 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.

A Hatóság felhívja a Kötelezett figyelmét továbbá arra, hogy amennyiben a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi

pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Hatóság elrendeli a határozat végrehajtását, a bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatal végzi.

A fentiekkel egyidejűleg a Hatóság a Kötelezettet eljárési költségként 81.000,-Ft, azaz nyolcvanegyezer forint szakértői díj megfizetésére kötelezi. Az eljárési költség összegét a 10032000-00319425-00000000 számlaszámra kell megfizetni, a NAIH/2016/5618/H. KÖLT. számra hivatkozva.

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

INDOKOLÁS

I. Előzmények

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

A Hatóság 2015. évi vizsgálati tervében szerepelt a kintlévőség-kezeléssel, követeléskezeléssel, adósság-behajtással foglalkozó cégek adatkezelésének adatvédelmi hatósági eljárás keretében történő vizsgálata.

A Hatósághoz bejelentés érkezett, amelyben a bejelentő a Kötelezett adatkezelését kifogásolta. A panaszos azt sérelmezte, hogy a Kötelezett munkatársai a még fennálló törlesztőrészletekkel, késedelmi kamatokkal, adategyeztetésekkel kapcsolatosan személyes elérhetőségein kívül, a szerződésével jogviszonyban nem álló személyeket kerestek fel telefonon, e-mailben.

A Hatóság megvizsgálta a Kötelezett hitelezéséből eredő követeléseinek saját maga általi behajtásával összefüggő telefonos kapcsolatfelvétel útján megvalósuló adatkezelési gyakorlatát, az adósok és a követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, különös tekintettel az Infotv.-ben nevesített célhoz kötött adatkezelés követelményére, valamint a megfelelő jogalap meglétére, a tájékoztatási kötelezettségre és a kezelt adatok körére.

A Hatóság az Infotv. 71. § (2) bekezdésére tekintettel a vizsgálata során beszerzett adatokat hatósági eljárásában felhasználhatja.

Fentiekre tekintettel a Hatóság az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülésének ellenőrzése érdekében hivatalból adatvédelmi hatósági eljárást indított. A vizsgált időszak a 2012. január 1-jétől az eljárás befejezéséig terjedő időszak.

II. Az eljárás menete, a tényállás tisztázása

1. A Hatóság az eljárás megindításáról a NAIH/2015/630/H. ügyiratszámú levelében értesítette a Kötelezettet, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében végzésben felhívta arra, hogy adjon

választ a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg a válaszát alátámasztó iratokat.

A Hatóság a tényállás feltárása érdekében 2015. március 19-én helyszíni szemlét tartott a Kötelezett székhelyén. A Kötelezett által folytatott adatkezelési gyakorlat teljes körű áttekintéséhez szükséges volt az általa használt adatbázis(ok) vizsgálata. A megalapozott döntéshez a Hatóság számítástechnikai és informatikai igazságügyi szakértő igénybevételét tartotta szükségesnek.

2. A Kötelezett nyilatkozata szerint a cég a francia anyacég, a COFIDIS SA fióktelepe. A Cofidis Magyarországi Fióktelepének foglalkoztatotti létszáma kb. ... fő, a követeléskezeléssel foglalkozó Kockázatkezelési Igazgatóság call center aktív állományában dolgozó munkatársainak száma: ... fő. A követeléskezelési tevékenységét, az ügyféligenyek telefonon történő kiszorgálását végző call centernek is helyt adó székhelyén végzi, fiókhálózata nincs.

3. A Kötelezett által használt szoftverek:

a) rendszer: melyben az ügyfél adatai, szerződési száma, státusza, pozíciója szerepel, adatok rögzítésére, módosítására és törlésére alkalmazható

b) rendszer (indulási ideje:.....): Panasznyilvántartó és ügyféllevél kezelő szoftver, folyamatkezelő rendszer

ba) A panasznyilvántartásbanvonatkozó adatok kerülnek rögzítésre, továbbá az ügyfél levelei és a ...

c) hangrögzítő szoftver: a telefonhívások rögzítésére szolgál

d) historikus adatok: a 2011. év végén a-tól engedményezéssel megvásárolt ügyfélállomány engedményezést megelőző pénzforgalmi adatait tartalmazza

e) migrált ügyfelek késedelmi díj nyilvántartása

4. A Kötelezett által alkalmazott követeléskezelési eljárás menete.

A Kötelezett nyilatkozata szerint hitelintézeti fióktelepként működve kizárólag az általa folyósított hitelek/kölcsönök nyilvántartására, figyelemmel kísérésére, ellenőrzésére, behajtására irányuló tevékenységeket végez. Megbízás alapján, más társaság részére nem végzi lejárt követelések behajtását, nem vásárol ún. „bedőlt követeléseket“ sem, azonban a követeléseit behajtására külső követeléskezelő cégekkel is köt megbízási szerződést.

Amennyiben valamely ügyfél a hitelszerződése alapján fennálló fizetési kötelezettségét a hitelszerződésben megjelölt fizetési határidőt követően a tárgyhónapban nem teljesíti, az ügyfélkezelést a Cofidis Kockázatkezelési Igazgatóságának Adósságkezelési Osztálya végzi. Abban az esetben, ha az ügyfél bármely fizetési kötelezettségével több, mint 50 napos késedelembe esik, vagy többedik alkalommal esik késedelembe, ügye a Cofidis Kockázatkezelési Igazgatóságának Behajtási Osztályára kerül továbbításra. A Cofidis Behajtási Osztálya megkísérli az ügyfél tartozásának a behajtását, az ügyfél telefonon és/vagy SMS formájában, illetve írásban, felszólító levelek küldése útján való megkeresésével, vagy – kivételes esetben – követelésbehajtásra szakosodott társaságot bíz meg az ügyfél személyes felkeresésével. Amennyiben az ügyfél a Cofidis Behajtási Osztályának ismételt megkeresésére sem rendezi késedelmes tartozását, a hitelszerződés kezelése egyedi elbírálás alapján, de főszabályként 80 napos késedelem esetén a Cofidis Kockázatkezelési Igazgatóságának Peres és Jogi Osztálya részére kerül átadásra.

A Kötelezett követeléskezelési tevékenységét részben kiszervezi. A külső követeléskezelésre átadásra jellemzően a negyedik hónap után kerül sor. A vizsgált időszakban a-vel, az-vel és az-vel áll szerződéses jogviszonyban. A szerződött követeléskezelő társaságok adatkezelőként végzik tevékenységüket.

Ezen szerződéseket a szerződéskötés tényén és tárgyán túl a Hatóság jelen eljárásban nem vizsgálja.

A kapcsolattfelvétel és a kapcsolattartás írásban, azaz postai levél és e-mail útján, vagy telefonon és/vagy SMS formájában történik, illetőleg személyesen fogadják az ügyfeleket a Kötelezett székhelyén.

Kivételes jelleggel – követeléskezeléssel foglalkozó társaságok megbízása útján, ha az ügyfél „felmondás előtt áll” – személyes kapcsolattfelvételre kerül sor. Ekkor a Kötelezett és a követeléskezelő társaság által közösen megállapított tartalmú, az adattovábbításról szóló értesítő levél kerül megküldésre az ügyfél részére, azzal, hogy a követelés kezelését a továbbiakban a megbízott társaság végzi. A Kötelezett arra vonatkozóan nem ad utasítást a szerződött partnereknek, hogy hányszor keressék fel az ügyfeleket, de pl. a szerződött partnerek önállóan nem számíthatnak fel díjat az ügyfeleknek. A Kötelezett nyilatkozata szerint az általuk megbízott cégek esetében 1000-ból kb. 10 esetben fordul elő személyes felkeresés.

5. Harmadik személyek, illetve szomszédok megkeresésére vonatkozóan a Kötelezett a helyszíni szemle során azt nyilatkozta, hogy annak gyakorlatát korábban alkalmazták, majd felfüggesztették. „Szomszédolás” során törekedtek arra, hogy a felkeresett szomszéd ne tudjon arról, miért keresik az ügyfelet. 2014. október 1-től nem folytattak szomszédhívást. A ... rendszer „...” mezőjében szerepelhet feljegyzés arra vonatkozóan, hogy a szomszédnál hagytak üzenetet, továbbá előfordulhat az is, hogy rögzítésre került a szomszéd elérhetősége és neve. A rendszerben létezik „tiltott szavak” listája, ezeket 2014. szeptember 2-a óta folyamatosan, ezen időpontot megelőzően havi futtatásban ellenőrzi a rendszer. A „tiltott szavak”¹ listáját folyamatosan bővítik, melyek rögzítés esetén kicsillagozással válnak felismerhetetlenné.

6. A Hatóság a helyszíni szemle során 4 nap (2013. 03. 12-13. és 2014. 05. 10-11.) hangfelvételeit mentette.

7. A Kötelezettnek csak természetes személy ügyfelei vannak. A kezelt követelések számára vonatkozóan a Hatóság rendelkezésére bocsátott adatok:

Év	Követeléskezelési ügyek száma (db)	Kezelt ügyfelek száma (db)
2012		
2013		
2014		

8. Az eljárás a rendes ügyintézési határidőn belül nem bizonyult befejezhetőnek, ezért a Hatóság az ügyintézési határidőt 21 nappal meghosszabbította.

9. A Kötelezett nyilatkozott arról, hogy nem minősül kis- vagy középvállalkozásnak.

¹ pl. „szomsz, szomed, szomszedok, erdektelen”

III. A vizsgált dokumentumok és hangfelvételek

1. *A Cofidis Magyarországi Fióktelepének Követeléskezelési Szabályzata 2013/5. Utasítás, amely a Kötelezett és a megbízása alapján eljáró személyekkel szemben követeléskezelési tevékenységgel kapcsolatos szabályokat fogalmaz meg.*
2. *A Cofidis Magyarországi Fióktelepének ügyfél adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata módosításáról 2012/10. sz. Munkáltató utasítás, mely a Kötelezett munkavállalói számára fogalmaz meg rendelkezéseket a személyes adatok kezelése során.*
3. *A Cofidis Magyarországi Fióktelepe 2014. november 11. napjától, 2015. január 1. napjától, 2015. február 1. napjától, valamint 2015. március 1. napjától hatályos üzletszabályzata, melynek hatályos változata a www.cofidis.hu honlapon is elérhető. Az „Üzletszabályzat” tartalmazza a kiszervezett tevékenységekre vonatkozó tájékoztatást, továbbá az egyes hitelekre vonatkozó tájékoztatásokhoz kapcsolódóan az adatvédelemre vonatkozó tájékoztatásokat is.*
4. *Adatkezelési nyilatkozat tájékoztató (2014. 10. 28. képernyőmentés)*
5. *Panaszkezelési tájékoztató (2014. 10. 28. képernyőmentés)*
6. *Panasz ügyintézési szabályzat (2014. 10. 28. képernyőmentés)*
7. *2014. évi panaszkimutatás, a 2014-es év általános ügyfélpanaszainak listája, 2 db fogyasztói panasz*
8. *Értesítés a szomszéd elérhetősége utáni kutatás tiltásáról*
9. *„Adatvédelem és titoktartás” tájékoztató*
10. *„Kommunikációs elvárások a behajtási tanácsadóktól” szakmai dokumentum*
11. *Cofidis Magyarország – HR Ágazat Kézikönyv*
12. *A telefonos ügyfélszolgálat 2013. március 12-13. és 2014. 05. 10-11. napokon rögzített mintavételes hangfelvételei a reggeli, déli és esti órákból*

IV. 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 szerint: *„érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.”*

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

Az Infotv. 3. § 7. pontja alapján a *„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 értelmében: „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 kimondja hogy „adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.”

Az Infotv. 4. § értelmében: „(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. (4) Az adatkezelés során biztosítani kell az adatok pontosságát, teljességét és - ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges - naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.”

Az Infotv. 5. § (1) bekezdése kimondja, hogy „Személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
- b) azt törvény ... elrendeli.”

Az Infotv. 6. § (1), (4) és (5) bekezdései szerint „Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése

- a) az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy
- b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Ha a hozzájáruláson alapuló adatkezelés célja az adatkezelővel írásban kötött szerződés végrehajtása, a szerződésnek tartalmaznia kell minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából – e törvény alapján – az érintettnek ismernie kell, így különösen a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbításának tényét, címzettjeit, adatfeldolgozó igénybevételek tényét. A szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell, hogy az érintett aláírásával hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában

- a) a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy
- b) az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.”

Az Infotv. 20. § 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, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő a 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.”

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

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

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

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

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

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Ftv.) 1. § (2) bekezdése szerint „E törvény hatálya nem terjed ki a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek MNB által felügyelt tevékenységére (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltatási tevékenység).”

Az új Hpt. 288. § (4) bekezdése szerint a 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.

V. Megállapítások

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

A Hatóság megállapításai nem terjednek ki az adósságbehajtás minden részletére, jelen határozat a Kötelezett telefonon és/vagy SMS formájában történő kapcsolatfelvételének és kapcsolattartásának adatvédelmi vonatkozású megállapításait tartalmazza.

A Hatóság a www.cofidis.hu honlapon közzétett tájékoztatókból és egyéb dokumentumokból, a becsatolt dokumentumokból, nyilatkozatokból, hangfelvételekből és a helyszíni szemle során tapasztaltakból az alábbiakat állapította meg.

1. Adósok személyes adatai kezelése

1.1. Tájékoztatási kötelezettség

A Hatóság 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.

Az 95/46/EK irányelv 29. cikke alapján létrehozott Adatvédelmi Munkacsoport (a továbbiakban: Adatvédelmi Munkacsoport) 15/2011. számú Véleményében foglaltak szerint: *„különös jelentőséggel bír a tájékoztatás módja (egyszerű, zsargon használata nélküli, érthető, figyelemfelkeltő szövegben) annak értékelésekor, hogy a hozzájárulás »tájékozott«-e. A tájékoztatás módját a tartalomhoz kell igazítani: a rendszeres/átlag felhasználó számára érthetőnek kell lennie.”*

A 15/2011. számú Vélemény, illetve az Infotv. további előírást is tartalmaz a tájékoztatás vonatkozásában. Így az előzetes tájékoztatásnak meg kell felelnie az Infotv. 20. §-ában szereplő követelményeknek.

Az érintett az előzetes, megfelelő tájékoztatás alapján képes felismerni azt, hogy az adott adatkezelés milyen hatással van az információs önrendelkezési jogára és a magánszférájára. Az érintett a megfelelő tájékoztatáson keresztül ismerheti meg a személyes adataira vonatkozó adatkezelést, illetve ezáltal érvényesülhet az információs önrendelkezési joga. Megfelelő tájékoztatás hiányában az adatkezelő oldalán olyan „információs erőfölény” alakulhat ki, amelynek felhasználásával az érintett jogai, érdekei sérülhetnek.

Az előzetes, megfelelő tájékoztatás kötelezettségének központi eleme az Infotv. 20. § (2) bekezdése², amely felsorolja azokat az alapvető adatkezelési körülményeket, amelyekről az

² Infotv. 20. § (2) bekezdés „az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő a 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is”.

adatkezelőnek tájékoztatást kell nyújtania. Emellett az előzetes tájékoztatás vonatkozásában is jelentős szerepe van az Infotv. 4. § (1) bekezdés második mondatában megfogalmazott tisztességes adatkezelés alapelvének. Az adatok felvételének tisztességessége az előzetes tájékoztatással összefüggésben az Infotv. 20. §-ában megfogalmazottakon túlmenően további követelmények érvényesülését jelenti. Tekintettel kell lenni továbbá arra is, hogy az Infotv. 20. § (2) bekezdése alapvetően egy példálódzó felsorolást tartalmaz. A jogalkotó alapvetően azt írja elő az adatkezelőknek, hogy az adatok „kezelésével kapcsolatos minden tényről” nyújtsanak tájékoztatást, majd az „így különösen” fordulatot követően kiemeli azokat a körülményeket, amelyeket a legfontosabbnak ítél meg. A Hatóság szerint az előzetes tájékoztatás elemeit az Infotv. 15. § (1) bekezdése alapján további követelményekkel kell kiegészíteni. Az Infotv. 15. §-a az érintettnek azon jogát szabályozza, amikor az adatkezelés megkezdését követően szeretne tájékoztatást kérni a személyes adatainak kezeléséről.

Az Infotv. 15. § (1) bekezdése és az Infotv. 20. § (2) bekezdése között bár átfedés van, azonban az Infotv. 15. § (1) bekezdése több olyan körülményt is felsorol, amely nem található meg az Infotv. 20. § (2) bekezdésében: a kezelt adatok köre, az adatok forrása, az adatfeldolgozó neve, címe és az adatkezeléssel összefüggő tevékenysége.

A Kötelezett nyilatkozata szerint az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel során minden esetben a jogszabályok által megkívánt tájékoztatást ad. Kimenő hívások esetén a call center munkatársa a beszélgetés kezdetén értesíti az ügyfelet arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. A telefonbeszélgetés során alkalmazandó tájékoztatásról a Kötelezett munkatársainak a „Kommunikációs elvárások a behajtási tanácsadóktól” szakmai dokumentuma rendelkezik.

A hívás megkezdésekor az alábbiakról kell tájékoztatniuk az ügyfelet:

„Jó napot kívánok, XY vagyok, ZV-t keresem” / „Jó napot kívánok, XY vagyok, ZV-vel szeretnék beszélni.”

„Üdvözlöm, a COFIDIS Magyarországtól keresem. Alkalmas most az időpont egy kb. 3-4 perces beszélgetésre?” / „Tudunk most beszélni kb. 3-4 percet?”

„Tájékoztatatom, hogy a beszélgetésünket az Ön adatainak védelmében rögzítjük / adatvédelmi okokból rögzítjük!”

„A beazonosítás érdekében két személyes adatot kérek el Öntől. Először kérem, adja meg a...és a...Köszönöm”

Bejövő hívások esetén az interaktív telefonos menürendszerben az alábbi tájékoztatás hangzik el.
„Üdvözljük, Ön a Cofidis Magyarország behajtási vonalát hívta! Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetést rögzítjük. A hangrögzítés jogalapjáról a www.cofidis.hu oldalon kaphat részletes tájékoztatást.”

Az Ftv. 1. § (2) bekezdése alapján a Ftv. hatálya a hitelintézetekre nem terjed ki. Az új Hpt. 288. §-a pedig csak a panaszkezeléssel kapcsolatban állapít meg szabályokat, melyek a panasznak nem minősülő telefonbeszélgetések rögzítésére és őrzésére nem adnak felhatalmazást.

Egy természetes személy hangja, illetve a róla készített felvétel személyes adatnak, ezek rögzítése, valamint tárolása pedig adatkezelésnek minősül. Ezen tevékenységek – törvényi rendelkezés hiányában – kizárólag az érintett hozzájárulásával végezhetőek.

Mivel a Hpt. a panaszra vonatkozóan rendelkezett a hangfelvétel rögzítésének tényéről és őrzési idejéről, továbbá az Ftv. hatálya nem terjed ki a pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytató szervezetekre, ezért a nem panasz tárgyú telefonbeszélgetések hangfelvételeinek rögzítése csak

abban az esetben jogszerű, ha az ügyfelet a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatják arról, hogy a beszélgetés hanganyagát rögzítik. Ezzel a tájékoztatással annak lehetőségét kell megteremteni, hogy az ügyfél eldönthesse: hozzájárul-e ahhoz, hogy a pénzügyi szolgáltatóval folytatott beszélgetése rögzítésre kerüljön.

Szükséges továbbá kiemelni, hogy a hangfelvételt az Infotv. 17. § (2) bekezdés d) pontja alapján törölni kell, ha az adatkezelés célja megszűnt, illetve a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekre meghatározott határidő eltelt.

Az „Adatkezelési nyilatkozat”-ban³ rögzítettek szerint a telefonbeszélgetés

- rögzítésre kerül,
- rögzítésének jogalapja *panaszkezelés* esetén a hitelintézeti törvény, *egyéb esetben* az érintetti („betelefonálói”) hozzájárulás,
- rögzítésének célja az ügyintézés biztonságának biztosítása,
- őrzési ideje *panaszkezelés* esetén egy/öt év, az *egyéb célból* rögzítettek esetében a Kötelezett jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

A Cofidis Klasszikus Áruhitel „ÁSZF” tájékoztatójának 5.3 pontjában szereplő tájékoztatás szerint⁴ az Adós és a Kötelezett között folytatott telefonbeszélgetés

- *panaszkezelés*, illetve *követeléskezelés* esetén rögzítésre kerül, *minden más esetben* rögzítésre kerülhet,
- őrzési ideje a tevékenységre vonatkozó jogszabályokban meghatározott idő.

A Cofidis Áruhitel „ÁSZF” tájékoztatója szerint a telefonbeszélgetés

- a 2011. 08. 01. és 2013. 06. 30. között hatályos „ÁSZF”-ek 5.3. pontja szerint⁵
- illetve az adós által küldött SMS rögzítésre kerülhet, *panaszkezelés* esetén rögzítésre kerül,

³ „Az adatvédelmi jogszabályokkal összhangban tájékoztatni kívánjuk, hogy társaságunknál az ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek. A telefonbeszélgetés rögzítése *panaszkezelés* esetén a hitelintézeti törvény értelmében kötelező, míg *egyéb esetekben* a betelefonáló hozzájárulásán alapul, és az ügyintézés biztonsága érdekében kerül rá sor. Amennyiben Ön – a *panaszkezelés* esetét kivéve – nem kívánja, hogy az Önnel folytatott beszélgetés rögzítésre kerüljön, úgy kérjük, hogy *fáradjon be személyesen az ügyfélszolgálati irodánkba. A panaszkezeléssel kapcsolatos hangfelvételeket a Cofidis egy évig köteles megőrizni...Az egyéb célból rögzített telefonbeszélgetéseket a Cofidis addig őrzi meg, ameddig az Ön által kért tájékoztatás megadásához, hiteligénylés esetén az előminősítés lefolytatásához, a hitelkérelem elbírálásához, a Cofidis jogszabály által előírt, illetve – hitelszerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítéséhez és a Cofidis jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.*”

⁴ „A Cofidis tájékoztatja az Adóst, hogy a Cofidis által nyújtott szolgáltatás(ok)ra vonatkozóan az Adós és a Cofidis között folytatott telefonbeszélgetések rögzítésre kerülhetnek, míg telefonon történő *panaszkezelés*, illetve *követeléskezelés* esetén rögzítésre kerülnek; erre a Cofidis az Adóst megfelelően figyelmezteti. Adós kijelenti, hogy a jelen pont szerint rögzített telefonbeszélgetések útján tett jognyilatkozatai a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések keretein belül az írásban tett nyilatkozatokkal egyező érvényességgel, illetve bizonyító erővel bírnak. A felvételeket a Cofidis a Cofidis tevékenységére vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig tárolja...”

⁵ „A Cofidis tájékoztatja az Adóst, hogy a Cofidis által nyújtott szolgáltatás(ok)ra vonatkozóan az Adós és a Cofidis között folytatott telefonbeszélgetések, illetve az Adós által küldött SMS-ek rögzítésre kerülhetnek, míg telefonon történő *panaszkezelés* esetén rögzítésre kerülnek; erre a Cofidis az Adóst megfelelően figyelmezteti. Adós kijelenti, hogy a jelen pont szerint rögzített telefonbeszélgetések, illetve SMS útján tett jognyilatkozatai a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések keretein belül az írásban tett nyilatkozatokkal egyező érvényességgel, illetve bizonyító erővel bírnak. A felvételeket a Cofidis a Cofidis tevékenységére vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig tárolja. Az Adós hozzájárul telefonbeszélgetései, illetve SMS-ek Cofidis által történő rögzítéséhez és tárolásához az ÁSZF 9. pontjában foglaltakkal összhangban...”

- őrzési ideje a Kötelezett tevékenységére vonatkozó jogszabályokban meghatározott idő
- a 2013. 07. 01-től hatályos „ÁSZF” 5.3. pontja szerint⁶
 - *panaszkezelés*, illetve *követeléskezelés* esetén rögzítésre kerül, *minden más esetben* rögzítésre kerülhet,
 - őrzési ideje a Kötelezett tevékenységére vonatkozó jogszabályokban meghatározott idő

A Cofidis Magyarországi Fióktelepének Követeléskezelési Szabályzat 2013/5. Utasításában foglaltak szerint⁷ a telefonbeszélgetés

- rögzítésre kerül, kivéve, ha az ügyfél előzetesen jelzi, hogy nem kívánja, hogy a beszélgetés rögzítésre kerüljön,
- őrzési ideje 3 év.

A Hatóság megállapította, hogy nem teljesül az Infotv. 20. §-a által megkívánt megfelelő tájékoztatás követelménye, mert a Kötelezett az „Adatkezelési nyilatkozat”-ban, az „ÁSZF”-ekben, valamint a Követeléskezelési Szabályzat 2013/5. Utasításban:

- Túl általános, a Kötelezett tevékenységére vonatkozó konkrét jogszabályi hely megjelölése nélküli, valamint eltérő tájékoztatást ad a hangfelvételek őrzési idejére vonatkozóan.
- Eltér a tájékoztatást a tekintetben is, hogy mely esetekben kötelező a rögzítés és mely esetekben kerülhet sor rögzítésre. Nem ad tájékoztatást arról, hogy panaszkezelés esetében, továbbá a nem panasz tárgyú telefonbeszélgetések hangfelvételei rögzítése esetében mi az adatkezelés jogalapja.

A fenti ellentmondások miatt az érintettek tehát nincsenek megfelelő módon tájékoztatva arról, hogy mely esetekben kerül sor kötelezően, jogszabályi előírás alapján a hangfelvétel rögzítésére, illetőleg mely esetekben kifejezett, előzetes hozzájárulásukkal, továbbá megtévesztő tájékoztatást kapnak az adatkezelés jogalapjáról, valamint az adatkezelés időtartamáról.

A fentiekre tekintettel megállapítható, hogy sérül az Infotv. 3. § 7. pontjában megfogalmazott érvényes hozzájárulás, mely az érintett megfelelő tájékoztatásán, akaratának önkéntességén és annak félreérthetetlen jellegén alapul, továbbá a Kötelezett nem teljesítette megfelelően az Infotv. 20. §-ában előírt követelményt az előzetes tájékoztatási kötelezettségről.

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

⁶ „A Cofidis tájékoztatja az Adóst, hogy a Cofidis által nyújtott szolgáltatás(ok)ra vonatkozóan az Adós és a Cofidis között folytatott telefonbeszélgetések rögzítésre kerülhetnek, míg telefonon történő panaszkezelés, illetve követeléskezelés esetén rögzítésre kerülnek; erre a Cofidis az Adóst megfelelően figyelmezteti. Adós kijelenti, hogy a jelen pont szerint rögzített telefonbeszélgetések útján tett jognyilatkozatai a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések keretein belül az írásban tett nyilatkozatokkal egyező érvényességgel, illetve bizonyító erővel bírnak. A felvételeket a Cofidis a Cofidis tevékenységére vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig tárolja. Az Adós hozzájárul telefonbeszélgetései Cofidis által történő rögzítéséhez és tárolásához az ÁSZF 9. pontjában foglaltakkal összhangban...”

⁷ A Cofidis Magyarországi Fióktelepének Követeléskezelési Szabályzat 2013/5. Utasításában „A hangfelvételek kiadása” pontban az alábbiak szerepelnek: Az Ügyféllel történő, a jelen Szabályzat szerinti telefonos kapcsolatfelvételtől hangfelvételt kell készíteni, kivéve, ha az Ügyfél előzetesen jelzi, hogy nem kívánja, hogy az Ügyféllel folytatott beszélgetés rögzítésre kerüljön...A Cofidis a hangfelvételt 3 évig őrzi meg...”

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

1.2.1. 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.

1.2.2. A Kötelezett adatkezelési gyakorlatában felvetődött a tisztességes adatkezelés elvébe ütköző módszerek alkalmazása az adósok személyes adatainak kezelése tekintetében az eljárás során vizsgált adatállományokban és a hangfelvételeken.

A rendszerben az igazságügyi informatika szakértő által a helyszíni szemle során mentett „szomszedolas“ excel adatállományban történt bejegyzéseket áttekintve a Hatóság megállapította, hogy a harmadik személyek telefonos megkeresése során a Kötelezett az adósról új információkat is gyűjtött és ezt az adatbázisban rögzítette, továbbá azt is, ha a szomszédoktól való információgyűjtés nem vezetett eredményre.⁸

Tisztességtelen az adós személyes adatai védelméhez, illetve magánszférájához való jogát sértő módszer, ha a követeléskezelő a követelésben nem érintett személy útján kísérli meg az adósával

-
- ⁸ szomszédtól új infó: úfnő új neve
 - SZOMSZÉD MEGKÉRT, HIOGY AZON A SZÁMON NE HÍVJUK TÖBBET, MERT ÚFNŐNEK NAGYON KEGYETLEN CSALÁDJA VAN, SOKSZOR VAN NÁLUK KINN A RENDŐRSÉG ÉS Ó EBBE NEM AKAR BELEFOLYNI
 - 3.fél hívtam. ki szeretné fizetni a TT-t, táj folymatról. elmondta, hogy ő elhunyt szomszédja volt, aki gondozta. úfnék egy fia van, de neki gondjai vannak és biztos hogy nem tudja majd fizetni. 3. fél ígéretet tett úfnék a halála előtt, hogy segíteni fogja a fiát.
 - Abszolút elérhetetlen úf, címein családtagjai élnek, de nem tudnak róla semmit, volt mh-én sem tudnak róla semmit Úf hitelszerz-én szereplő MÁSIK(.....) lev.cím szomszédtsága: nvf. nem ismeri úf-et, nem ad át üzít ... címen- felvette egy hölgy, ő-ban lakik, nem ismeri úf-et, nem lakik ilyen a szomszédban
 - mobilon szomszédját értem el, megkért, h azon a számon ne hívogassuk ügyfelet, majd fog szólni neki, h vegyen mobot magának, köz vonal nvf, tel munk 1 kollégáját értem el, úffi nem dolgozik már fél 2-ig volt
 - Úf szomszédja elmondta hogy úfünk dolgozik.

a kapcsolatfelvételt, továbbá tisztességtelen a másoktól való adatgyűjtés, mert a saját adatairól mindenki maga rendelkezhet.

A fentiek alapján megállapítható, hogy a Kötelezett az adós személyes adatai védelméhez, illetve magánszférájához való jogát sértő adatkezelési módszereivel megsértette az Infotv. 4. § (1) bekezdésében foglaltakat. Megjegyzendő ugyanakkor, hogy a Kötelezett ezen gyakorlatával 2014. október 1-től felhagyott.

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

2.1. A Kötelezettel jogviszonyban nem álló harmadik személy (az adós rokona, szomszédja, ismerőse) - nyilvános telefonkönyvben lévő - telefonszámának a Kötelezett üzleti érdekének érvényesítése céljából történő felhívása, és a hívott fél személyes adatainak a Kötelezett adatbázisában való kezelése alkalmas lehet arra, hogy esetlegesen elősegítse a követelés fizetési meghagyás vagy bírósági végrehajtás nélküli érvényesítését, de nem elengedhetetlenül szükséges a kintlévőség behajtásához.

A Kötelezett üzleti érdeke önmagában nem indokolja a vele jogviszonyban nem álló harmadik személy személyes adatai kezelésének szükségességét. A Kötelezettel és az adóssal jogviszonyban nem álló adatalany magánéletének tiszteletben tartásához való joga előnyben részesítendő a Kötelezett üzleti érdekével vagy az adós anyagi érdekével szemben, a harmadik személyt érintő jogkorlátozás nem áll arányban az érdekérvényesítéssel. Itt az adatkezelés korlátja az érintett személyiségéhez kapcsolódó jogainak a védelme.

A Kötelezett 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 jogviszonyban nem érintett 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.

2.2. A Kötelezett helyszíni szemle során tett nyilatkozata szerint alkalmazták az ún. „szomszédhívás” gyakorlatát, majd felfüggesztették. A nyilvános tudakozóban szereplő, adóshoz közeli címen lévő telefonszámokat hívták fel és a hívott felet egy telefonszám átadására kérték. A rendszer „.....” mezőjében kerültek rögzítésre a szomszédhívással, üzenethagyással kapcsolatos feljegyzések. Ezzel a gyakorlattal a Kötelezett – nyilatkozata és a Hatóság rendelkezésére bocsátott belső elektronikus körlevél adattartalma szerint – 2014. október 1-től, a Hatóság azonos tárgyú határozataira tekintettel felhagyott.

Négy véletlenszerűen kiválasztott hangfelvétel és a hozzá kapcsolódó rendszerben történt adatellenőrzés során a Hatóság megállapította, hogy Kötelezett alkalmazta harmadik személyeken

keresztüli kapcsolatfelvételt, mert a feltételezett szomszédokon keresztül próbálta elérni az adósokat, továbbá a harmadik személyekre vonatkozó adatokat a rendszerben is rögzítette.⁹

A Hatóság a helyszíni szemle során az informatikai szakértő segítségével keresést futtatott le az adatállományban szereplő sikeres és sikertelen szomszédhívásokra, adósnak történő üzenettovábbításra/-hagyásra utaló bejegyzésekre vonatkozóan. Az informatikai szakvélemény 8) pontja szerint az adatállományban 209 db sikeres és sikertelen szomszédhívásra vonatkozó személyes adatot tartalmazó mező szerepel.

2.3. Ennek megfelelően a Hatóság megállapítja, hogy a Kötelezett a követeléskezeléssel nem érintett harmadik személyek személyes adatait 2012. január 1. és 2014. október 1. közötti időszakban gyűjtötte, továbbá azt is, hogy ezen adatokat a helyszíni szemle időpontjában is kezelte.

A Hatóság azonban kiemeli azt a körülményt, hogy a Kötelezett a Hatóság eljárásának megindítását megelőzően, a Hatóság korábbi, azonos tárgyú határozatára tekintettel módosított a gyakorlatán és felhagyott a Hatóság által jogellenesnek minősített telefonhívási gyakorlattal.

2.4. A véletlenszerűen kiválasztott hangfelvételek vizsgálata során a Hatóság azt is megállapította, hogy a Kötelezett a szomszédokkal folytatott telefonbeszélgetések hangfelvételeinek, név, telefonszám és lakcím adatainak kezeléséhez az érintettek hozzájárulását nem szerezte be, a telefonbeszélgetések során nem adott tájékoztatást arról, hogy az adatokat rögzíteni kívánják, arról sem, hogy ki és milyen célból telefonált, továbbá nem kérte a felhívottak beleegyezését az adataik rögzítéséhez, nyilvántartáshoz.

Megjegyzendő, hogy a Kötelezett nem is adhatott pontos tájékoztatást az adatkezelés céljáról, hiszen adósokra vonatkozó információt nem továbbíthatott illetéktelen személyeknek, mivel az jogellenes adatkezelés valósított volna meg. A felhívottaknak adott nem megfelelő tájékoztatás miatt nem tudtak megalapozott döntést hozni adataik rendelkezésre bocsátásáról, ennél fogva a hozzájárulásuk nem lehetett elfogadható jogalapja az adatkezelésnek.

Az érintett számára a beszélgetés megkezdésekor nyilvánvalóvá kellett volna válnia annak, hogy a beszélgetést hangfelvételen rögzítik, továbbá annak is, hogy mi az adatkezelés jogalapja. Ezáltal válhatott volna lehetővé, hogy az érintett élhessen jogaival.

Az érintett hozzájárulása akkor tekinthető az adatkezelés jogalapjának, ha a hozzájárulás az Infotv. 3. § 7. pontjának (valamint a 15/2011. számú Véleménynek) megfelelően önkéntes, határozott, tájékozott és kifejezett.

-
- ⁹ szomszéd néni szerint üfél elköltözött, csak tig lakik ott, üzit átad
 - .. szám alatt SZOMSZÉD ISMÉT megerősítette ügyfél elköltözött, mobilt céges 1-ről is hívtam nvf
 - ... szomszéd átment érte, maga alatt van ügyfél nem hajlandó átjönni és semmi nem érdekli, kértem a fennmaradó összeg törlését.
 - mob: nvf, 11818: címen nincs, szomszédok: – nem segített, – nvf , ... – ktl, ... – nvf
 - vez rossz,mob szk nvf,TT:****: ... nem tud segíteni, ő már nagyon idős, de segített,h a szomszédos utca : ... nagyon messze van tőle,online:eredménytelen
 - mob jne, csal nvf, ... nvf, TT:****: ... ismeri, segít átadja az üzit
 - mob nvf, online: eredménytelene, 11818: ... nvf,. ... nvf, ... ismeri, segít, átadja az üzit, ...
 - vez-rossz, cal1- jnhr, csal2 – rossz onl:... rossz, üfnőre a megl. tt: ... üzit visz
 - mob: ánk, nyomköv: 11818: ... (korábban vitt) ... – HP ... – nvf ... – nem tud segíteni mert kórházban van

A Hatóság megállapította, hogy a Kötelezett nem teljesítette megfelelően a tájékoztatási kötelezettségét, ezzel megsértette az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdését, továbbá a harmadik személyekre vonatkozó személyes adatok kezeléséhez nem rendelkezik megfelelő joggal, ezért ezek az adatkezelési tevékenységek sértik az Infotv. 4. § (1)-(2) bekezdéseit, továbbá az 5. § (1) bekezdésének a) pontját.

A Kötelezett jelen hatósági eljárás keretében történt adósságbehajtási gyakorlatának vizsgálata nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy az egyéb kapcsolatfelvételi formák útján megvalósuló adatkezelési tevékenységek vizsgálatára másik hatósági eljárás keretében kerüljön sor.

V. Alkalmazott szankció és indokolása

1. A Hatóság a tényállás tisztázása során megállapította, hogy Kötelezett maradéktalanul nem tett eleget az adatalanyokkal szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének, megsértve ezzel az Infotv. 20. § (1)-(2) bekezdését.

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

Az Infotv. 61. § (1) bekezdésének g) pontja értelmében a Hatóság az Infotv. 61. § (3) bekezdése szerinti, százezertől (2015. október 1-ig tízmillió) húszmillió forintig terjedő bírság kiszabására jogosult jogellenes adatkezelés megállapítása esetén. Tekintettel arra, hogy a Hatóság döntését a helyszíni szemlén tapasztaltak, a tényállás tisztázás során bekért okiratok, továbbá az eljárás megindítását megelőzően a Kötelezett honlapján elhelyezett tájékoztatások alapján hozta, a bírságösszeg kiszabásánál az Infotv. 2015. október 1-jét megelőzően kiszabható bírságösszeget vette figyelembe, figyelemmel arra, hogy az eljárás 2015. október 1-je előtt indult.

Abban a kérdésben, hogy indokolt-e adatvédelmi bírság kiszabása, a Hatóság az Infotv. 61. § (4) bekezdése alapján mérlegelte az ügy összes körülményét. A Hatóság szükségesnek tartotta a bírság kiszabását, mivel a Kötelezett jogalap hiányában, a célhoz kötött adatkezelés elvét megsértve kezelte a harmadik személyek személyes adatait, továbbá az előzetes tájékoztatással összefüggő gyakorlata is ellentmondásos.

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 12/A. §-ában foglalt feltételek fennállásának vizsgálata során a Hatóság azt tisztázta, hogy a Kötelezett kis- és középvállalkozásnak (a továbbiakban: kkv.) minősül-e vagy sem, és korábban adatvédelmi szabályszegés miatt elmarasztalta-e már a Hatóság.

A Kkv. tv. 4. §-a szerint, ha egy vállalkozás foglalkoztatottainak száma 250 fő vagy annál több, akkor nagyvállalkozásnak minősül. A Kötelezett 2014-es beszámolója szerint: „Konszolidált társaságnak tekintendő. A dolgozók átlagos létszáma 2014-ben 2651 fő.”

Ha a vállalkozás a foglalkoztatotti létszáma alapján kkv.-nak minősülne, de 50 millió eurót vagy ennek megfelelő forintösszeget meghaladó éves nettó árbevétele és 43 millió eurót vagy ennek megfelelő forintösszeget meghaladó mérlegfőösszeg mellett már nagyvállalkozásnak számít.

A Kkv. tv. szabályai szerint nem számít kkv.-nak az a vállalkozás, amely partner- és kapcsolódó vállalkozásaival együtt, konszolidálva már nem kkv.-kategóriába tartozó vállalkozás, vagyis ha egy cégcsoport nem felel meg a kkv.-definíció követelményeinek, akkor a tagjai sem kkv.-k.

A Kötelezett Hatóság felhívására tett nyilatkozata szerint nem minősül kkv.-nak.

A Kötelezett adatvédelmi szabályszegés miatt korábban még nem marasztalta el a Hatóság, de ez a tény a bírság kiszabása szempontjából nem releváns, mert a Kkv. tv. 12/A. §-a ebben az ügyben a cég nagyvállalkozói minősége miatt nem alkalmazandó.

A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva határozta meg, amelynek során a következőket vette figyelembe:

- a) a jogsértéssel érintettek körének nagysága:
- ügyfelek száma: 96070 természetes személy,
 - harmadik személy: 245 fő,

b) a jogsértés folyamatos jellegű volt.

A Hatóság továbbá a bírság összegének meghatározásakor tekintettel volt a Kötelezett gazdasági helyzetére és a piacon betöltött szerepére.

A Kötelezett nyilatkozata szerint	2012. év	2013. év	2014. év
A követeléskezelésből származó bevétele	509.989.156 Ft	471.079.737 Ft	358.030.289 Ft

A bírság kiszabásánál

jelentős bírságcsökkentő körülményként értékelte a Hatóság, hogy

- a Kötelezett a Hatóság eljárásának megindítását megelőzően felhagyott a Hatóság által jogellenesnek minősített „szomszédolás” gyakorlatával, továbbá

bírságcsökkentő körülményként értékelte, hogy

- a Kötelezett együttműködött a Hatósággal,
- a jogsértéssel érintett harmadik személyek száma az adós természetes személyek számához képest nem jelentős.

Tekintettel a bírság kiszabásának indokoltságára és a bírság mértékét befolyásoló tényezőkre, a Hatóság a bírság összegét 1.000.000 Ft összegben határozta meg. A kiszabott bírság összege az Infotv.-ben meghatározott maximum összeg 10 %-a.

2. A határozatnak nem célja, hogy az adósoknak kibúvót biztosítson az adósságaik megfizetése alól, mert a feltárt jogsértések nem nyújtanak mentességet a velük szemben fennálló jogos követelések behajtása alól.

Az ügyintézési határidő leteltének napja: 2015. június 11. Az adatvédelmi hatósági eljárásban az Infotv. 60. § (5) bekezdésében meghatározott, ügyintézési határidő több, mint egy évvel került túllépésére, figyelembe véve, hogy a tényállás tisztázásához szükséges adatok beszerzésére irányult felhívásuktól azok teljesítéséig terjedő idő az eljárási határidőbe nem számít bele.

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 körültretekintő mérlegelése alapján – akkor ad helyt, ha az adatok megismerésének hiánya az iratbetekintésre jogosultakat nem akadályozza jogaik gyakorlásában.

Az Infotv. 61. § (2) bekezdése alapján a határozat Hatóság honlapján történő nyilvánosságra hozatalát az adatalanyok érdekeinek védelme érdekében rendelem el. A közzététel során a Kötelezett kérelmének helyt adva az üzleti titkok kitakarásra kerülnek. A közigazgatási szerv törvénysértést megállapító határozata közérdekű adat, és ebben az esetben a határozat nyilvánosságra hozatalára a Kötelezett azonosító adataival kerül sor.

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

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 73/A. § (3) bekezdése alapján a közlés napján jogerőre emelkedik. A fellebbezést a Ket. 100. § (1) bekezdésének d) pontja zárja ki. A határozat bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100. § (2) bekezdése biztosítja, a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság illetékességét a polgári perrendtartásáról 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 pénzfizetési kötelezettség önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a Ket. 129. §-a szerint a kötelezett szabad rendelkezése alatt álló, pénzügyi intézménynél kezelt összeget kell végrehajtás alá vonni.

A késedelmi pótlék mértékéről szóló tájékoztatás a Ket. 132. § (2) bekezdésében és 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 bírságot a megfelelő számlaszámra megfizetni a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII. 6.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) 25. § a) pontjának aa) alpontjában (átutalás), b) pontjának bb) alpontjában (készpénzbefizetés fizetési számlára), c) pontjának ca) alpontjában (készpénzáttutalás) felsorolt fizetési módok formájában lehet. A kötelezettség teljesítése során irányadó az MNB rendelet VI. fejezete, azzal a kitételrel, hogy a Hatóság épületében nincs lehetőség a bírságösszeg befizetésére.

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

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

Amennyiben részletfizetésre vonatkozó kérelmet kíván előterjeszteni, úgy az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (Itv.) 28. § (1) bekezdésére tekintettel illetéket kell fizetni, mivel a fizetési könnyítésre vonatkozó eljárás nem tartozik a 33. § (2) bekezdésében foglalt alkotmányos jogok érvényesítése okán illetékmentes eljárások körébe. Az Itv. 29. § (1) bekezdés szerint a kérelemre indult elsőfokú eljárás illetéke 3000 Ft, melyet a kérelem betérjesztésével egyidejűleg kell leróni.

A Ket. 153. § (2) bekezdésének 9. pontja értelmében a szakértői díj ide értve a szakértő költségterítését, eljárási költség. A Ket. 155. § (2) bekezdése szerint: "hivatalból indult vagy folytatott eljárásban az egyéb eljárási költséget a 153. § 3., 6., 10. és 11. pontjában meghatározott, az ügyfél részéről felmerült költség kivételével a hatóság előlegezi". A Ket. 155. § (4) bekezdése alapján "ha a hatóság az ügyfél részére kötelezettséget állapít meg, a kötelezettség alapjául szolgáló jogszabálysértés bizonyításával összefüggésben felmerült költség viselésére - ha jogszabály másként nem rendelkezik - az ügyfelet kötelezi". A Ket. 158. § (1) bekezdése

értelmében "az eljárási költséget a hatóság összességében határozza meg, és dönt a költség viseléséről, illetve a megelőlegezett költség esetleges visszatérítéséről"

Az illeték mértékéről és az illetékfeljegyzési jogról való tájékoztatás az Itv. 43. §-ának (3) bekezdésén, valamint a 62. § (1) bekezdésének h) pontján alapul.

A Ket. 127. § (2) bekezdése szerint „Az elsőfokú hatóság megindítja a végrehajtást, ha megállapította, hogy a végrehajtható döntésben elrendelt kötelezettség teljesítése határidőre nem vagy csak részben, vagy nem az előírásoknak megfelelően történt”.

A Ket. 134. § d) pontja értelmében, ha a végrehajtás meghatározott cselekmény elvégzésére vagy meghatározott magatartásra irányul, a teljesítés elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv, ha a teljesítés elmaradása a kötelezettnek felróható, a kötelezettel szemben vagyoni helyzete és jövedelmi viszonyai vizsgálata nélkül eljárási bírságot szabhat ki.

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

Budapest, 2016. november 7.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár