



Ügyszám: NAIH-3382-11/2023.
Előzmény ügyszám: NAIH-6982/2021.;
NAIH-706/2022.

Tárgy: kérelemnek részben helyt adó határozat;
eljárást megszüntető végzés

HATÁROZAT

A **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** (a továbbiakban: **Hatóság**) a (...) **kérelmezőnek** (...) a továbbiakban: **Kérelmező**) a Hatósághoz 2021. szeptember 3-án érkezett kérelmére, az (...) **Bank** (...) a továbbiakban: **Kérelmezett**) által a Kérelmező érintetti jogainak nem megfelelő biztosítása, valamint az adatbiztonsági követelmények sérelme tárgyában indult adatvédelmi hatósági eljárásban az alábbi döntéseket hozza:

- I. A Hatóság a Kérelmező kérelmének **helyt ad, és megállapítja**, hogy a Kérelmezett megsértette a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679. számú rendelete (a továbbiakban: GDPR) **15. cikk (3) bekezdését**, amikor a Kérelmező 2021. július 15-én kelt kérelmére nem bocsátotta a rendelkezésére az IP.08 jelű kamera felvételét az 2021. július 9-i első fióklátogatásáról, továbbá amikor nem bocsátotta a Kérelmező rendelkezésére a 2021. október 27-én a Kérelmezett ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetésekről készült második hangfelvételt.
- II. A Hatóság a kérelmező kérelmének **helyt ad, és megállapítja**, hogy a Kérelmezett megsértette a **GDPR 18. cikk (1) bekezdése** szerinti adatkezelés korlátozásához való jogát.
- III. A Hatóság a kérelmező kérelmének **helyt ad, és megállapítja**, hogy a Kérelmezett megsértette a **GDPR 32. cikk (2) bekezdését**, amikor 2021. december 14-én a hangfelvételt tartalmazó adathordozó Kérelmező részére való megküldése során semmiféle biztonsági intézkedést nem tett az adathordozón található személyes adatok védelme érdekében.
- IV. A Hatóság a Kérelmező azon kérelmét, amely annak megállapítására irányult, hogy a Kérelmezett megsértette a hozzáférési jogát, mert a Kérelmező 2021. július 9-én előterjesztett, 2021. augusztus 2-án teljesített kérelmére rendelkezésére bocsátott hangfelvételtől eltávolította a hívást fogadó munkatárs nevét, **elutasítja**.
- V. A Hatóság a Kérelmező azon kérelmét, hogy a hatóság utasítsa a Kérelmezettet a hangfelvételek vágtatlan formában való rendelkezésére bocsátására, **elutasítja**.
- VI. A Hatóság a Kérelmező azon kérelmét, hogy kötelezze a Kérelmezettet a saját adatkezelési szabályzatának betartására, **elutasítja**.
- VII. A Hatóság a Kérelmező azon kérelmét, hogy marasztalja el a Kérelmezettet azért, mert a telefonos és személyes ügyfélszolgálatán nem, illetve nem egységesen biztosít hozzáférést a kérelmei alapján különböző hatóságok előtt indult eljárásokban a hatóságok megkereséséhez, a Hatóság **elutasítja**.

- VIII.** A Hatóság a Kérelmező azon kérelmét, amely a Kérelmezett amiatti elmarasztalására irányult, hogy a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésekről készült hangfelvételek megküldésével egyidejűleg – erre irányuló kérelem hiányában – a Kérelmezett nem bocsátja rendelkezésre a panaszról felvett jegyzőkönyv szövegét és a kísérő levelekben nem tájékoztatja a jogorvoslati lehetőségeiről, **a Hatóság elutasítja.**
- IX.** A Hatóság az I.-III. pontokban megállapított jogsértések miatt Kérelmezettet

2 000 000 Ft, azaz kétmillió forint

adatvédelmi bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a jelen határozat kézbesítésétől számított 30 napon belül köteles teljesíteni.

* * *

A bírságot a Hatóság központosított bevételek beszedése célelszámolási forintszámlája (10032000-01040425-00000000 Központosított beszedési számla IBAN: HU83 1003 2000 0104 0425 0000 0000) javára kell megfizetni. Az összeg átutalásakor a **NAIH-3382/2023. BÍRS.** számra kell hivatkozni.

Ha a Kérelmezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótlékot köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke a törvényes kamat, amely a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal egyezik meg. 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.

VÉGZÉS

A Hatóság az eljárást a Kérelmező azon kérelme vonatkozásában, hogy a Hatóság kötelezze a Kérelmezettet a 2021. október 27-én a Kérelmezett ügyfélszolgálatával 18:00 körül kezdődő beszélgetésről készült hangfelvétel rendelkezésére bocsátására, **megszünteti.**

* * *

A jelen határozattal és végzéssel szemben közigazgatási úton jogorvoslatnak nincs helye, de az a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez címzett keresetlevéllel közigazgatási perben megtámadható.¹ A keresetlevelet a Hatósághoz kell benyújtani, elektronikusan, amely azt az ügy irataival együtt továbbítja a bíróságnak. A tárgyalás tartása iránti kérelmet a keresetlevélben jelezni kell. Az eljárást megszüntető végzéssel szemben benyújtott keresetlevelet a Fővárosi Törvényszék egyszerűsített perben, tárgyaláson kívül bírálja el. A teljes személyes illetékmentességben nem részesülők számára a közigazgatási per illetéke 30 000 Ft, a per tárgyi illetékfeljegyzési jog alá esik. A Fővárosi Törvényszék előtti eljárásban a jogi képviselőt kötelező.

¹ A közigazgatási per kezdeményezésére a NAIH_K01 elnevezésű űrlap szolgál. Az űrlap az általános nyomtatványkitöltő program (ÁNYK program) alkalmazásával tölthető ki. Az űrlap hozzáférhető és letölthető a Hatóság honlapjáról: <https://www.naih.hu/kozig-hatarozat-birosagi-felulvizsgalata>

INDOKOLÁS

I. A kérelem, illetve az abban megjelölt jogsértések

- (1) A Kérelmező a Hatósághoz 2021. szeptember 3-án érkezett adatvédelmi hatósági eljárás iránti kérelmében előadta, hogy 2021. július 9-én 14:30 és 14:55 között kétszer személyesen megjelent a Kérelmezett (...) bankfiókjában ügyintézési céllal, azonban nem járt sikerrel, ezért még aznap, 14:40-kor panaszt tett a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatán, ahol a beszélgetésről készült hangfelvétel rendelkezésére bocsátását kérte.
- (2) A Kérelmezett a hangfelvételt megküldte a Kérelmező részére, azonban az adathordozó a Kérelmező nyilatkozata szerint nem volt titkosítással ellátva, amely álláspontja szerint ellentétes a Kérelmezett adatkezelési szabályzatával. Előadta továbbá, hogy a Kérelmezett a telefonos ügyintéző nevét a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 2:43. § e) pontjára hivatkozással kivágta a hangfelvételből. A Kérelmező álláspontja szerint ennek semmi értelme, mivel az ügyintézők a hívás elején bemutatkoznak, és a panaszra adott válaszigjegyzőkönyvben is feltüntetésre kerül a nevük. A Kérelmező hozzátette továbbá, hogy emlékei szerint további részek is hiányoznak a hangfelvételből.
- (3) A Kérelmező 2021. július 15-én kelt kérelmében kérte a fenti fióklátogatásáról készült kamerafelvételek másolatának a rendelkezésére bocsátását, illetve azok kezelésének öt évre való korlátozását a Kérelmezettől. A Kérelmező álláspontja szerint a Kérelmezett a 2021. július 28-án kelt válasza mellékleteként rendelkezésére bocsátott, kamerafelvételeket tartalmazó adathordozó nem volt titkosítással ellátva, az ráadásul hiányosan tartalmazta a kért kamerafelvételeket. Kifogásolta továbbá, hogy a Kérelmezett az adatkezelés korlátozására vonatkozó kérelmét elutasította.
- (4) A Kérelmező 2021. augusztus 5-én újabb, a Kérelmező álláspontja szerint hiányzó kamerafelvételekre vonatkozó hozzáférési kérelmet nyújtott be – *„szeretném kérni (...) azon kamerafelvétel(é)t, mely a mellékelt rajz alapján hiányzik a már megküldött anyagból”* – a személyi bankár által felvett jegyzőkönyvön. A Kérelmezettől kapott válasz mellékleteként elküldött adathordozó szintén titkosítás nélkül érkezett a Kérelmezőhöz, és álláspontja szerint az továbbra sem tartalmazta minden kamera felvételét, például nem látszik a felvételeken, amikor fiókvezetővel beszélt vagy amikor aznap másodszor is megjelent a bankfiókban.
- (5) A Kérelmező kérte, hogy a Hatóság állapítsa meg, hogy a Kérelmezett megsértette a hozzáférési és az adatkezelés korlátozásához fűződő jogát, valamint az adatbiztonsági követelményeknek nem tett eleget, és kérte, hogy a Hatóság kötelezze a Kérelmezettet a hangfelvétel módosítás nélküli, eredeti formában történő rendelkezésre bocsátására, a maszkolatlan kamerafelvételek zárolására, a maszkolt kamerafelvételek rendelkezésére bocsátására, valamint a saját adatkezelési szabályzatának betartására.
- (6) A fenti tárgyban adatvédelmi hatósági eljárás indult. A Kérelmező postai úton újabb beadványt nyújtott be a Hatósághoz a NAIH-6982/2021. ügyszámra hivatkozva, amely 2021. december 21-én érkezett a Hatósághoz. Ebben további adatkezeléssel kapcsolatos kifogásokat adott elő, azonban nem volt egyértelmű, hogy ezekre ki kívánja-e terjeszteni a már megindult adatvédelmi hatósági eljárást, illetve amennyiben igen, úgy nem minden esetben volt egyértelmű, hogy mit tekintett jogsértésnek, valamint nem adott elő a feltételezett jogsértések orvoslására vonatkozó határozott kérelmet. A hiánypótlást követően a következőkkel egészült ki a Kérelmező kérelme és a jelen adatvédelmi hatósági eljárás tárgya.

- (7) A Kérelmező kifogásolta, hogy a Kérelmezett a felügyeleti hatóságok megkereséseit panaszügyként rendeli hozzá az ügyfelekhez, azonban nem egységes a gyakorlat abban, hogy a telefonos és a személyes ügyfélszolgálaton biztosítanak-e hozzáférést ezen megkeresések szövegéhez. Álláspontja szerint elvárható lenne, hogy a panaszok, azaz így a hatóságok megkereséseinek megismerésére is lehetőség legyen, nyilatkozata szerint eltérő mértékben adnak tájékoztatást ezen megkeresésekről a Kérelmezett ügyintézői. Beadványában az adatokhoz való hozzáférés önkényes korlátozását sérelmezte. Kérte, hogy a Hatóság a GDPR rendelkezéseinek megsértéséért marasztalja el a Kérelmezettet.
- (8) Általánosságban kifogásolta továbbá a kérelmeire a Kérelmezett ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetésekről készült hangfelvételek másolatainak megküldésével összefüggésben azt, hogy a hangfelvételek titkosítás nélkül érkeznek meg hozzá, bizonyos hangfelvételek álláspontja szerint meg vannak vágva, továbbá, hogy azokhoz a Kérelmezett nem mellékelte az eredetileg rögzített panaszjegyzőkönyvek szövegét, illetve a hangfelvételeket tartalmazó adathordozók mellé küldött leveleken a Kérelmezett nem tünteti fel a jogorvoslati lehetőségeket. sem. A panaszjegyzőkönyvek automatikus megküldésének hiányát a Kérelmező azért tartotta sérelmesnek, mert szerinte a Kérelmezett azzal tudja alátámasztani a kérelem tartalmát, és az alapján ítélni meg, hogy „abból mit és hogyan teljesített.” Ezek kapcsán kérte a Hatóságtól, hogy utasítsa a Kérelmezettet az adatkezelési műveleteinek a GDPR-ral való összhangba hozására, illetve az adatbiztonsági intézkedések elmaradása miatt kérte, hogy a Hatóság szabjon ki adatvédelmi bírságot.
- (9) Az egyes rendelkezésére bocsátott hangfelvételek kapcsán további kifogásokat fogalmazott meg, miszerint a P-2021-00158670 ügygel kapcsolatban három hangfelvétel helyett csak kettőt bocsátott a Kérelmezett a rendelkezésére, a 2021. október 25-én 17:55-kor és a 18:17-kor kezdeményezett hívásokat, a 17:54-kor kezdeményezettet nem. Ezt a hívást a (...) számról indította. A NAIH-706-4/2022. számon iktatott nyilatkozata szerint a második ügyintézővel folytatott beszélgetés hiányzik. Ennek kapcsán kérte, hogy a Hatóság kötelezze a Kérelmezettet a hozzáférési kérelme teljesítésére.
- (10) Kifogásolta továbbá, hogy a P-2021-00168904 számú kérelmére két DVD-t küldött a részére a Kérelmezett térítvényes úton, egyet titkosítva, egyet titkosítás nélkül. Az előbbihez nyilatkozata szerint nem kapott jelszót, de a védelemmel külön el nem látott adathordozó is tartalmazta a kért két hangfelvétel másolatát. Ennek kapcsán a felvételek titkosítás nélküli megküldését tartotta jogsértőnek, és kérte emiatt a Kérelmezett elmarasztalását, és közigazgatási bírság kiszabását.
- (11) A P-2021-00182934 számon iktatott kérelmére a Kérelmezett a rendelkezésére bocsátotta a kért hangfelvételt, azonban az adathordozót hagyományos postai küldeményként küldte meg a Kérelmező részére, továbbá kifogásolta, hogy az ügyfélszolgálati munkatárs nem hívta vissza annak érdekében, hogy tájékoztassa őt az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről.

II. Tényállás

Hozzáférés és az adatkezelés korlátozása

- (12) A Kérelmező 2021. július 9-én 14:25:14 másodperckor személyesen megjelent a Kérelmezett (...) bankfiókjában (a továbbiakban: fiók vagy bankfiók), mivel szeretett volna egy számlájához új rendelkezésre jogosult személyt hozzárendelni. A fióklátogatásról készült kamerafelvételek tanúsága szerint 14:25:14 és 14:27:47 között tartózkodott a bankfiókban. A Kérelmezett munkatársa 14:26:59-kor jelenik meg a felvételen és 14:27:43-ig beszélget a Kérelmezővel, majd a Kérelmezett munkatársa távozik.

- (13) A Kérelmező nyilatkozata szerint ekkor a fiókvezetővel beszélt, aki arról tájékoztatta, hogy ahhoz, hogy új rendelkezésre jogosultat tudjanak adni egy számlához, ahhoz a jogosultnak is meg kell jelennie a bankfiókban, a Kérelmezőt nem azonosította, nem tekintette át a számláit, a valós lehetőségeket a rendelkező hozzárendelésére nem vizsgálta meg. A Kérelmező kifogásolta, hogy megtagadták tőle az ügyintézését, ezért 14:35:29-kor felhívta a Kérelmezett ügyfélszolgálatát, hogy panaszt tegyen. A telefonbeszélgetés időtartama alatt – nagyjából 14:37 körül – a Kérelmező visszament a bankfiókba, mivel az ügyfélszolgálatos munkatárstól teljesen ellentétes tájékoztatást kapott, mint a fiókvezetőtől. A telefonbeszélgetésről készült hangfelvételen hallható – kb. 1 perc 33 másodperctől (NAIH-6982-6/2022. „A” jelű CD (...).wav nevű fájl) –, hogy azt mondja a Kérelmező, *„Itt a vonalban a Telebank, azt mondja, hogy meg lehet tenni, amit Ön nem tett meg, ez hogy lehet?”* Ezt követően a fiókban dolgozó személyekkel, illetve egy másik ügyféllel beszélt, majd miután sorszámhúzásra utasították, ismét távozott a fiókból. A hangfelvétel és fióklátogatásról készült kamerafelvétel alapján kb. 50-55 másodpercet töltött másodszor a bankfiókban. A felvételen a Kérelmezett fiókban dolgozó munkatársainak mondatai nem vehetők ki tisztán. A panaszfelvétel végén jelezte, hogy kéri a hívásról készült hangfelvétel másolatát.
- (14) A Kérelmezett 2021. augusztus 2-án kelt levele mellékleteként a Kérelmező rendelkezésére bocsátotta a 2021. július 9-én készült hangfelvétel másolatát, amelyből kivágta az ügyintéző bemutatkozását azzal a tájékoztatással, hogy *„Tekintettel arra, hogy a mellékelt adathordozón található hangfelvétel harmadik személy személyes adatát tartalmazza, ennek kiadása személyiségi jogok sérelmét jelentené a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 2:43. § e) pontja alapján. Erre tekintettel, ezen személyes adat (ügyintéző neve), kivágásra került az Ön részére megküldött hangfelvételből.”*
- (15) A Kérelmező 2021. július 15-én személyesen nyújtott be hozzáférési, illetve adatkezelés korlátozására irányuló kérelmet a Kérelmezettnél. Ebben előadta, hogy 2021. július 9-én 14:20 és 14:55 között kétszer is megjelent a bankfiókban, és kérte a *„hivatkozott időpontra vonatkozó biztonsági kamerafelvételek törlésének mellőzését, azok 5 éves időtartamra zárolását.”* Ezen felül kérte a felvételek másolatának a rendelkezésére bocsátását. Kérelmét jogos érdekére (harmadik fél előtti bizonyítási eljárás lefolytatása) és a GDPR előírásaira alapozta.
- (16) A Kérelmezett a Hatóság felhívására csatolta a bankfiók alaprajzát (NAIH-6982-6/2022. „A” jelű CD, (...).jpg), megjelölve azon az egyes kamerák látószögét. A csatolt alaprajz, és a kamerák pillanatképei szerint az ügyfélteret az IP.05, IP.06, IP.07 és IP.08 számú kamerák figyelik meg. Az IP.05 számú kamera látószögébe az előtérből az ügyféltérbe vezető üvegajtó, és az ügyféltér (...) út felé néző, íves része esik bele a várakozó ügyfelek számára elhelyezett székekkel. Az IP.06 számú kamera látószögébe az ügyféltér középső része esik bele a három íves, ügyfélfogadásra szolgáló, valamint információs pultként kijelölt asztallal. Az IP.07 számú kamera szintén az ügyféltér ezen részére irányul. Ez a kamera az IP.06 számú kamerával átlósan, az ügyféltér másik felében került felszerelésre. Az IP.08 számú kamera részben az ügyféltér középső részén elhelyezett íves asztalokra, részben az ügyféltérben kialakított, a bejárattal ellentétes oldalon található várakozásra kijelölt területre irányul. Az IP.06 számú kamera kivételével a kamerák látószögébe belesik a bejárat rész is. (NAIH-6982-6/2022. A” jelű CD, (...).jpg; (...).jpg; (...).jpg; (...).jpg)
- (17) A Kérelmezett a Kérelmező 2021. július 15-én kelt hozzáférési kérelmét 2021. július 28-án kelt levelében válaszolta meg, amelyben arról tájékoztatta Kérelmezőt, hogy *„az Ön által megjelölt időpontról készült felvételeket a rendelkezésére bocsátjuk a melléklet DVD formájában.”* Ennek keretében 3 darab felvételt bocsátott a Kérelmező rendelkezésére.
- (18) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a Kérelmező 2021. július 15-én előterjesztett hozzáférési kérelme teljesítése érdekében az IP.05 és az IP.06 számú kamerák felvételeit vizsgálta meg

tekintettel arra, hogy az ügyfelek ügyféltérbe való belépése, az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel, és az ügyfelek tájékoztatása e két kamera látószögében valósul meg. Ezek alapján a Kérelmező rendelkezésére bocsátotta az IP.06 számú, információs pultra irányuló kamera által 2021. július 9-én 14:26:59 és 14:27:43 között, valamint a 14:36:59 és 14:37:25 között készített kamerafelvételek másolatát úgy, hogy azon a harmadik személyek arca kitérésre került. A Kérelmezett a Kérelmező rendelkezésére bocsátotta továbbá az IP.05. számú kamera által 14:36:59 és 14:37:47 közötti felvételét is, amelyen látható, amikor a Kérelmező másodszor, már telefonálás közben visszatér a fiókba, illetve, ahogyan távozik onnan, szintén telefonálva.

- (19) A Kérelmező 2021. augusztus 8-án személyesen, a bankfiókban benyújtott kérelmében kifogásolta a 2021. július 15-én kelt kérelmére kapott válasz teljességét, és megismételte a hozzáférési kérelmét, mivel álláspontja szerint a bankfiók olyan területén is folytatott beszélgetést a fiókvezetővel, amely nem esett bele azon kamerák látószögébe, melyek felvételét a rendelkezésére bocsátotta a Kérelmezett.
- (20) A Kérelmezett 2021. augusztus 27-én eleget tett a Kérelmező kérelmének, és maszkolva a Kérelmező rendelkezésére bocsátotta a kért felvételt. A felvételt az IP.08 számú kamera készítette, azonban azon sem a kamera jelölése, sem az időbélyegző nem látható, mivel a Kérelmezett a felvételbe belenagyítva, a Kérelmezőre fókuszálva vágta meg azt. A felvétel 6 perc 10 másodperc hosszú, és a Kérelmező első ügyintézési kísérlete során készült. A felvételen látható, hogy a Kérelmező várakozik az információs pultnál, beszél a bankfiók egyik munkatársával – elmondása szerint a fiókvezetővel –, majd a beszélgetés végétől a bejárattal szemben várakozás céljából elhelyezett székekhez sétál, leül, majd a Kérelmezett munkatársa odasétál hozzá, és beszélgetnek, majd a Kérelmező távozik a bankfiókból. A felvételen ez az eseménysor ismétlődik meg kétszer, az első részlet 33 másodpercig tart, azon még nem látható, hogy a Kérelmező elhagyja a bankfiókot. A második részlet 0:34-től 1:10-ig tart, ezen látható, hogy a Kérelmező távozik. A felvétel a továbbiakban állóképet mutat további 5 percig. Ez a felvétel a többi felvétel alapján a Kérelmező első ügyintézési kísérlete során készült.
- (21) A Kérelmezett nyilatkozata szerint azért nem bocsátotta a Kérelmező rendelkezésére az IP.05 kamera felvételeit a Kérelmező 2021. július 9-én 14:25-től kezdődő fióklátogatásáról, mivel a kamerák látószögeiben átfedések vannak, és az IP.06 kamera felvételén a Kérelmező bankfiókba való megérkezése jól látható volt. Az IP.06. számú kamera felvételéhez képest az IP.05 kamera felvétele többlet információt, adatot nem tartalmazott.
- (22) A Kérelmezett nyilatkozata szerint vizsgálta a Kérelmező 2021. július 9-én kb. 14:37-kor kezdődő fióklátogatásával kapcsolatban az IP.08 kamera felvételeit, azonban nyilatkozata szerint ebből a kameraállásból a 14:37-14:38 közti intervallumban – a jelenlévő többi, harmadik személyre és a technikai adottságra tekintettel – az érintettre nézve többlet információ, adat nem volt kivehető, ellentétben az IP.05 és IP.06 kamerák felvételeivel.
- (23) A Kérelmező adatkezelés korlátozására vonatkozó kérelmére a Kérelmezett kifejtette, hogy az Üzletszabályzata (...) pontja alapján a Kérelmezett jogosult az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben és bankjegykiadó automatáinál bankbiztonsági célból, a banki szolgáltatás igénybevételekor fénykép- és videofelvételt készíteni, és ezen felvételeket tárolni, illetve szükség esetén bizonyítékként felhasználni. A Bank a rögzített felvételeket maximum 60 napig őrzi meg, ezt követően törli. Erre hivatkozással a Kérelmezett arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a kamerafelvételek zárolására vonatkozó kérelmét nem tudja teljesíteni. A Hatósághoz intézett nyilatkozatában a Kérelmezett előadta, hogy álláspontja szerint tekintettel arra, hogy a Kérelmező hozzáférési kérelmét teljesítette, azaz a harmadik személyek kimaszkolása mellett rendelkezésére bocsátotta a fióklátogatásról készült kamerafelvételeket, illetve a GDPR szerinti

hozzáférési kérelem teljesítésével összefüggésben a válaszokat – így a megküldött felvételeket is – öt évig megőrzi, így álláspontja szerint a Kérelmezőt érdeksérelem nem érte, az adathordozó elvesztése, sérülése esetén a rá vonatkozó kamerafelvételt a rendelkezésére tudja bocsátani a korlátozás időtartamaként megjelölt 5 éven belül.

- (24) A Kérelmezett továbbá arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a Kérelmezőnek maszkoltan megküldött kamerafelvételek eredeti, maszkolás nélküli formában is a rendelkezésére állnak, mivel azok a maszkolás elvégzése érdekében lementésre kerültek. Kérelmezett nyilatkozata szerint a Hatósági eljárás befejezéséig mind az eredeti, mind a maszkolt felvételt megőrzi annak érdekében, hogy ha további kérdések merülnének fel akár a Hatóság, akár a Kérelmező oldalán, az eredeti felvételek is rendelkezésre álljanak. Az eredeti felvétel központi nyilvántartásban, rendszerben nem szerepel, ahhoz csak egy bankbiztonsággal foglalkozó munkatárs fér hozzá.

Kamera- és hangfelvételek titkosítás nélkül való megküldése

- (25) A Kérelmezett a 2021. július 9-én készült, és a Kérelmező által ezen a napon igényelt hangfelvételt tartalmazó CD-t, valamint a fióklátogatásról készült kamerafelvételeket tartalmazó DVD-ket jelszavas védelem vagy egyéb titkosítási technika alkalmazása nélkül, tértivevényes levélként bocsátotta a Kérelmező rendelkezésére. A Kérelmező kifogásolta ezen adathordozók további védelmének hiányát. Ezt később kifogásolta a NAIH-6982-7/2021. számon iktatott beadványában is a (...)00158670, (...)00168904 és (...)00182934 számon iktatott, az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetésekről készült hangfelvételek rendelkezésére bocsátására irányuló kérelmeire kapott adathordozók kapcsán is.
- (26) A (...)00168904 számon felvett kérelmére – amely a Kérelmezett ügyfélszolgálatával 2021. november 15-én folytatott beszélgetésekről készült hangfelvételek rendelkezésére bocsátására irányult – továbbá a Kérelmezettől két adathordozót kapott tértivevényes úton megküldve, az egyiket a Kérelmezett ellátta jelszavas védelemmel, a másikat nem, holott tartalmuk ugyanaz. A Kérelmezett nyilatkozata szerint ebben az esetben ügyintézői hiba miatt került két DVD kiküldésre a fentiek szerint. A felek egybehangzó nyilatkozata szerint a Kérelmezett a jelszóval védett DVD-hez a Kérelmezett nem küldte meg részére a jelszót.
- (27) Ennek kapcsán a Kérelmezett előadta, hogy folyamatban van egy olyan „managed file transfer” megoldás kialakítása, amely lehetővé teszi a (nagy méretű) hang- és videofelvételek távoli elérésén keresztül történő továbbítását az ügyfelek számára. Az átmeneti időszakra vonatkozóan pedig felülvizsgálta a CD kiküldési gyakorlatát a (...) sz., 2021. november 24-én kelt levele 10. pontjában foglaltak szerint. A (...)00168904 számú kérelemre az adathordozók 2021. november 30-án kerültek kiküldésre, vagyis a folyamat módosítása, felülvizsgálata idején, egyedi hiba miatt került sor a felvételek ilyen módon való megküldésére a Kérelmező részére.
- (28) A Kérelmező (...)00182934 számon felvett kérelmére a Kérelmezett hagyományos – nem könyvelt – postai küldeményként küldte meg részére a kért hangfelvételt.
- (29) A Kérelmezett a Kérelmező CD-k titkosítására vonatkozó, adatbiztonsági jellegű kifogásaival kapcsolatban előadta, hogy a hagyományos postai úton kiküldött levelek kapcsán sem merül fel a titkosítás igénye, a levél kibontásakor az ott megadott információk megismerhetők külön jelszó vagy egyéb plusz információ felhasználása nélkül. A levelet a jogi előírások révén biztosított védelemre is tekintettel – magántitok védelme, levéltitok védelme – nem bonthatja fel más személy a címzett felhatalmazása nélkül.
- (30) Amennyiben az adatok jellegére, a küldemény tartalmára tekintettel szükséges, további védelem biztosítható oly módon, hogy a küldemény könyvelt küldeményként – ajánlott vagy

tértivevényes formában – kerül feladásra. Ezzel minimálisra csökkenthető annak a kockázata, hogy a kézbesítés folyamata során illetéktelen harmadik személyhez jusson el a küldemény. Amennyiben a törtévevényesen feladott küldemény CD-t is tartalmaz, akkor a CD titkosítása – pl. hang nélküli kamerafelvételek vagy két személy közti beszélgetést rögzítő hanganyag esetén – nem indokolt, elegendő hasonló szintű védelmet nyújtani, mint amely papír alapú küldemények esetén kerül alkalmazásra.

- (31) A (...) -00182934 számú kérelemre kiadott hangfelvétel kapcsán továbbá a kérelmezett előadta, hogy a CD-n található beszélgetésben konkrét pénzügyi információk nem hangzottak el, így az nem tartalmazott több információt, mint például egy hagyományos számlakivonat, vagy bármilyen más számla vagy elszámoló dokumentum.

Tájékoztatás panaszügyekről

- (32) A Hatóság rendelkezésére bocsátott hangfelvételek szerint a Kérelmező több alkalommal érdeklődött a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatán a folyamatban lévő panaszügyeiről. Ennek alátámasztására több hangfelvételt is csatolt.
- (33) 2021. október 25-én két alkalommal kért tájékoztatást a nyitott panaszügyeiről, azonban ekkor azonosítási problémák miatt érdemi tájékoztatást nem kapott. (NAIH-6982-7/2021. számú irat, (...) -00158670 számú panaszügyben a Kérelmező rendelkezésére bocsátott CD-n található (...) és (...) nevű fájlok). A csatolt hangfelvételek szerint 2021. november 15-én újból tájékoztatást kért a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatán a folyamatban lévő panaszügyeiről. A (...) nevű hangfelvétel szerint ekkor a Kérelmezett munkatársa érdemben, az időben visszafelé haladva tájékoztatta a panasz eljárásokról, melyek között tájékoztatta a Kérelmezőt a 2021. október 18-án érkezett, (...) -00155373 számon iktatott ügyről is. Ez az ügy azonban nem a Kérelmező panasz alapján indult, hanem a Magyar Nemzeti Bank előtti – a Kérelmező kérelmére indult – fogyasztóvédelmi eljárásban közölt megkeresés alapján. Az ügyfélszolgálatos munkatárs a megkeresésben foglalt felhívás szövegét felolvasta a Kérelmezőnek. Ezen beszélgetés során az ügyintéző tájékoztatta továbbá a Kérelmezőt arról, hogy 2021. október 12-i dátummal a (...) -00151528 számon is van egy panasz ügy a nyilvántartásban, azonban elmondása szerint annak megtekintésére nem rendelkezett jogosultsággal. A Kérelmezett ügyintézője tájékoztatta továbbá a 2021. szeptember 8-án érkezett (...) -00132800 számú panaszról, amely ismert volt a Kérelmező előtt, valamint a 2021. augusztus 25-én érkezett, (...) -00125173 számú panaszról, amelyre a válasz 2021. szeptember 30-án meg is érkezett a Kérelmezőhöz nyilatkozata szerint. A Kérelmező a hívás során panaszt is szeretett volna tenni, azonban az ügyintéző arról tájékoztatta, hogy azt nem tudja felvenni, és tovább kapcsolta egy kollégájához, azonban a hívást nem fogadták. A Kérelmező 2021. november 15-én 9:12-kor újból hívta az ügyfélszolgálatot. Az új ügyintézőtől érdeklődött a (...) -00151528 és a (...) -00155373 számú panaszokról. Az ügyintéző kétszeri várakoztatás és másik főosztállyal való egyeztetést követően arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a panaszával kapcsolatban nem tud tájékoztatást adni, a panaszokról a bankfiókban kaphat bővebb tájékoztatást.
- (34) A Kérelmező 2021. november 22-én, a (...) elnevezésű hangfelvétel szerint (NAIH-6982-7/2021.) újból tájékoztatást kért a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatán a „nyitott panaszügyekről”. Az ügyintéző arról tájékoztatta, hogy folyamatban lévő panaszt nem lát, a Kérelmezőnek nincs kivizsgálás alatt panasz. Ezt követően a Kérelmező kérésére időben visszafelé haladva kezdte átnézni az ügyintéző panaszokat. Ennek során tájékoztatta a Kérelmezőt arról, hogy 2021. október 12-én érkezett egy „panasz”, amely a (...) -00151528 számot kapta, valamint a 2021. október 18-án érkezett, (...) -00155373 számú panaszról, azonban ezek szövegéhez nem fért hozzá, tartalmukról további információt nem tudott szolgáltatni a Kérelmezőnek. Erre a Kérelmező azt válaszolta, hogy „Bizonyos ügyintézőknek úgy állítják be a jogosultságot, hogy felolvassák ezt nekem, bizonyosoknak meg nem. A kettő

közül egyet igazából nekem már egyszer felolvastak. Ez a furcsa, hogy ügyintézője válogatja, hogy ki milyen jogosultságot kap. (...) Én ezt ugyanúgy sérelmezem, és ki is fogom emelni ebben az adatvédelmi hatósági eljárásban, hogy az (...) Bank titkolózik a panaszok szövegének jegyzőkönyvét illetően.” Tájékoztatta továbbá az ügyintézőt arról, hogy tudomása szerint azon panasz ügyszámokhoz, amelyeknél a panasz szövegét nem látja, az MNB-től és a Hatóságtól érkezett megkeresések tartoznak. Kifejtette, hogy mivel a Kérelmezett ezeket a hozzá tartozó panaszként kezeli, ezért meg kellene tudnia ismerni a „*panaszok jegyzőkönyvét*”, mivel azokban üzleti titok nincsen, és úgy véli, hogy a hozzá köthető adat megismeréséhez joga kellene, hogy legyen. Ezt követően hozzátette, hogy tudja, hogy kérhetné az iratbetekintést a hatóságoknál, de úgy gondolja, hogy mivel a Kérelmezett hozzá köti a megkereséseket mint panaszokat, akkor ő azokhoz jogosult hozzáférni, akár a Kérelmezetten keresztül is.

- (35) A Kérelmező a Hatóság felhívására az eljárás során úgy nyilatkozott, hogy a Kérelmezetthez érkezett hatósági megkeresések szövegéhez írásban egyszer sem kért hozzáférést a Kérelmezettől. (NAIH-706-4/2022.)
- (36) A Kérelmezett a hatósági megkeresések érkeztetésével, iktatásával kapcsolatban arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy az e-Cégkapun keresztül a Kérelmezetthez érkező levelek a Központi Postázó által kerülnek letöltésre, és minden beérkező levél egyedi iktatószámot kap. Ezt követően zárt rendszeren keresztül a megkeresés továbbításra kerül az illetékes terület felé a megkereső hatóságtól és a megkeresés típusától, témájától függően.
- (37) A hatóságoktól érkező megkeresés tárgyát képező, konkrét ügy kivizsgálását a Központi Ügyfélszolgálat koordinálja, és ők rögzítik a megkereséseket, végzéseket, a kivizsgálással összefüggő információkat és annak eredményét. A hatósági megkeresés így az ügyfélhez köthetően a panaszkezelési rendszerben megtalálható, de ugyanakkor ez nem jelenti azt, hogy az panasznak minősülne. A rendszerben mindig feltüntetésre kerül, hogy hatósági megkereséssel összefüggő ügyről van szó, nem pedig a Kérelmezetthez, az ügyfél által benyújtott panaszról. (NAIH-706-8/2022.)

Hiányzó hangfelvétel

- (38) A Kérelmező a részére a (...)00158670 számon felvett kérelme alapján megküldött hangfelvételek vonatkozásában előadta, hogy a Kérelmezettel 2021. október 25-én folytatott beszélgetések közül a Kérelmezett egyet nem bocsátott a rendelkezésére. Ennek alátámasztására csatolta a (...) telefonszámához tartozó hívásrészletezőt, amely szerint 2021. október 25-én 17:54:33-tól, 49 perc 7 másodpercet beszélt a (...) telefonszámmal. A Kérelmezett a 17:55:55-kor és a 18:17:04-kor kezdődő felvételeket bocsátotta a Kérelmező rendelkezésére.
- (39) A Kérelmezett arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a Kérelmező által 17:54:33-kor kezdeményezett hívást az (...) rendszer fogadta, a tájékoztató szövegek és a megfelelő menüpont kiválasztását követően került ügyintézőhöz a hívás. A hangfelvétel a tényleges beszélgetés megkezdésétől, azaz 17:55-től indul el.
- (40) A 17:55:55-kor kezdődő felvétel 3 perc 27 másodperc hosszú, és azzal ér véget, hogy az ügyintéző arról tájékoztatja a Kérelmezőt, hogy átkapcsolja a kiemelt ügyfélszolgálat telefonszámára. A 18:17:04-kor kezdődő felvétel 26 perc 36 másodperc hosszú. Ezen felvételen a Kérelmező az „előző kollégával” folytatott beszélgetés felvételének a rendelkezésre bocsátását kéri, majd pontosította, hogy a 2021. október 25-én 17:54-től a (...) telefonszámról indított hívásokról készült hangfelvételek kiadását kéri. A beszélgetésben visszautalt egy aznapi, „kolléganővel” folytatott korábbi beszélgetésre, azonban a csatolt 17:55-kor kezdődő hangfelvétel szerint az ügyintéző abban a beszélgetésben férfi volt.

- (41) A Kérelmezett a hiányzó, 2021. október 27-én 18:00 körül kezdődő felvételt a tényállás tisztázása során a fenti információk alapján megtalálta a pontos időpontban rögzített logok vizsgálata alapján, és a hangfelvételek egyesével történő ellenőrzésével. A Kérelmezett nyilatkozata szerint a 2021. október 27-én 17:54-kor beérkezett hívást fogadó ügyintéző nem szabályszerűen kapcsolta tovább a hívást, ezért a Kérelmező telefonszáma a metaadatokból elveszett, ez volt az oka annak, hogy a felvételt csak részletes keresés alapján találta meg.
- (42) A hangfelvételt 2023. március 8-án a Kérelmező részére megküldte (NAIH-3382-2/2023. 4.1., 4.2. és 5. sz. mellékletek).

III. Alkalmazott jogszabályok

- (43) A GDPR 2. cikk (1) bekezdése alapján a jelen ügy szerinti adatkezelésre a GDPR-t kell alkalmazni.
- (44) GDPR 4. cikk 1. pont: *„személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;*
- (45) GDPR 5. cikk (1) bekezdés f) pont: *A személyes adatok kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).*
- (46) 12. cikk (3) bekezdés: Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15–22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.
- (47) 12. cikk (4) bekezdés: Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.
- (48) GDPR 15. cikk (1) és (3) bekezdés: *(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:*
a) az adatkezelés céljai;
b) az érintett személyes adatok kategóriái;

- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

(3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

- (49) GDPR 18. cikk (1) és (2) bekezdés: (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
- (1) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
 - (2) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
 - (3) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
 - (4) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

(2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekeiből lehet kezelni.

- (50) GDPR 32. cikk (1) és (2) bekezdés: Az adatkezelő és az adatfeldolgozó a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja [...]. A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek.

- (51) GDPR 58. cikk (2) bekezdés b), c), i) pont: *A felügyeleti hatóság korrekciós hatáskörében eljárva:*
- b) *elmarasztalja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, ha adatkezelési tevékenysége megsértette e rendelet rendelkezéseit;*
 - c) *utasítja az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót, hogy teljesítse az érintettnek az e rendelet szerinti jogai gyakorlására vonatkozó kérelmét;*
 - i) *a 83. cikknek megfelelően közigazgatási bírságot szab ki, az adott eset körülményeitől függően az e bekezdésben említett intézkedéseken túlmenően vagy azok helyett;*
- (52) GDPR 77. cikk (1) bekezdés: *Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.*
- (53) GDPR 83. cikk (2)-(3) bekezdés: *A közigazgatási bírságokat az adott eset körülményeitől függően az 58. cikk (2) bekezdésének a)–h) és j) pontjában említett intézkedések mellett vagy helyett kell kiszabni. Annak eldöntésekor, hogy szükség van-e közigazgatási bírság kiszabására, illetve a közigazgatási bírság összegének megállapításakor minden egyes esetben kellőképpen figyelembe kell venni a következőket:*
- a) *a jogsértés jellege, súlyossága és időtartama, figyelembe véve a szóban forgó adatkezelés jellegét, körét vagy célját, továbbá azon érintettek száma, akiket a jogsértés érint, valamint az általuk elszenvedett kár mértéke;*
 - b) *a jogsértés szándékos vagy gondatlan jellege;*
 - c) *az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó részéről az érintettek által elszenvedett kár enyhítése érdekében tett bármely intézkedés;*
 - d) *az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó felelősségének mértéke, figyelembe véve az általa a 25. és 32. cikk alapján foganatosított technikai és szervezési intézkedéseket;*
 - e) *az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó által korábban elkövetett releváns jogsértések;*
 - f) *a felügyeleti hatósággal a jogsértés orvoslása és a jogsértés esetlegesen negatív hatásainak enyhítése érdekében folytatott együttműködés mértéke;*
 - g) *a jogsértés által érintett személyes adatok kategóriái;*
 - h) *az, ahogyan a felügyeleti hatóság tudomást szerzett a jogsértésről, különös tekintettel arra, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó jelentette-e be a jogsértést, és ha igen, milyen részletességgel;*
 - i) *ha az érintett adatkezelővel vagy adatfeldolgozóval szemben korábban – ugyanabban a tárgyban – elrendelték az 58. cikk (2) bekezdésében említett intézkedések valamelyikét, a szóban forgó intézkedéseknek való megfelelés;*
 - j) *az, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tartotta-e magát a 40. cikk szerinti jóváhagyott magatartási kódexekhez vagy a 42. cikk szerinti jóváhagyott tanúsítási mechanizmusokhoz; valamint*
 - k) *az eset körülményei szempontjából releváns egyéb súlyosbító vagy enyhítő tényezők, például a jogsértés közvetlen vagy közvetett következményeként szerzett pénzügyi haszon vagy elkerült veszteség.*

GDPR 83. cikk (3) bekezdés: *Ha egy adatkezelő vagy adatfeldolgozó egyazon adatkezelési művelet vagy egymáshoz kapcsolódó adatkezelési műveletek tekintetében – szándékosan vagy gondatlanságból – e rendelet több rendelkezését is megsérti, a bírság teljes összege nem haladhatja meg a legsúlyosabb jogsértés esetén meghatározott összeget.*

- (54) GDPR 83. cikk (4) bekezdés a) pont: *Az alábbi rendelkezések megsértése – a (2) bekezdéssel összhangban – legfeljebb 10 000 000 EUR összegű közigazgatási bírsággal, illetve a*

vállalkozások esetében az előző pénzügyi év teljes éves világszármazékának legfeljebb 2 %-át kitevő összeggel sújtható; a kettő közül a magasabb összeget kell kiszabni:

a) az adatkezelő és az adatfeldolgozó tekintetében a 8., a 11., a 25-39., a 42. és a 43. cikkben meghatározott kötelezettségek;

- (55) GDPR 83. cikk (5) bekezdés b) pont: Az alábbi rendelkezések megsértését – a (2) bekezdéssel összhangban – legfeljebb 20 000 000 EUR összegű közigazgatási bírsággal, illetve a vállalkozások esetében az előző pénzügyi év teljes éves világszármazékának legfeljebb 4 %-át kitevő összeggel kell sújtani, azzal, hogy a kettő közül a magasabb összeget kell kiszabni:
b) az érintettek jogai a 12–22. cikknek megfelelően;
- (56) Az Infotv. 2. § (2) bekezdés: *Személyes adatoknak az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) hatálya alá tartozó kezelésére az általános adatvédelmi rendeletet a III-V. és a VI/A. Fejezetben, valamint a 3. § 3., 4., 6., 11., 12., 13., 16., 17., 21., 23-24. pontjában, a 4. § (5) bekezdésében, az 5. § (3)-(5), (7) és (8) bekezdésében, a 13. § (2) bekezdésében, a 23. §-ban, a 25. §-ban, a 25/G. § (3), (4) és (6) bekezdésében, a 25/H. § (2) bekezdésében, a 25/M. § (2) bekezdésében, a 25/N. §-ban, az 51/A. § (1) bekezdésében, az 52-54. §-ban, az 55. § (1)-(2) bekezdésében, az 56-60. §-ban, a 60/A. § (1)-(3) és (6) bekezdésében, a 61. § (1) bekezdés a) és c) pontjában, a 61. § (2) és (3) bekezdésében, (4) bekezdés b) pontjában és (6)-(10) bekezdésében, a 62-71. §-ban, a 72. §-ban, a 75. § (1)-(5) bekezdésében, a 75/A. §-ban és az 1. mellékletben meghatározott kiegészítésekkel kell alkalmazni.*
- (57) Az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság hivatalból adatvédelmi hatósági eljárást indíthat. Az adatvédelmi hatósági eljárásra az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) szabályait kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott kiegészítésekkel és az általános adatvédelmi rendelet szerinti eltérésekkel.
- (58) Az adatvédelmi hatósági eljárásra az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) szabályait kell alkalmazni az Infotv.-ben meghatározott kiegészítésekkel és az általános adatvédelmi rendelet szerinti eltérésekkel.
- (59) Az Ákr. 47. § (1) bekezdés c) pontja szerint a hatóság az eljárást megszünteti, ha az eljárás okafogyottá vált.
- (60) A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) 2. § 40. pont: *tértivevény-szolgáltatás: járulékos szolgáltatásnak minősülő - könyvelt küldeményekhez igénybe vehető - postai többletszolgáltatás, amely alapján a postai szolgáltató a kézbesítés napját, valamint a jogosult átvevő nevét és aláírását rögzítő okiratot vagy erre irányuló szerződés esetén annak digitalizált változatát a feladónak visszajuttatja, vagy az aláírást rögzítő technikai eszközzel készített adatokat a feladó rendelkezésére bocsátja;*
- (61) A postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 22. § (5b) bekezdés (a továbbiakban Postai korm. rend.): *Tértivevény többletszolgáltatással feladott postai küldemény kézbesítésekor a küldemény átvételének igazolásaként a törtivevénynek vagy a törtivevénynek megfelelő elektronikus dokumentumnak tartalmaznia kell az átvevő személy olvasható nevét, továbbá azon az átvevő saját kezű aláírásán túl - kivéve, ha a küldeményt a címzett veszi át - fel kell tüntetni az átvétel jogcímét is.*
- (62) A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. § (1) bekezdése: *A pénzügyi intézmény és a független közvetítő*

biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a független közvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba pénzügyi intézménnyel, független közvetítővel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

IV. Döntés

IV.1. A 2021. július 9-én készült kamerafelvételekhez történő hozzáférés

- (63) A Kérelmező a kamerafelvételek vonatkozásában azért kifogásolta a hozzáférési joga sérelmét, mert a 2021. július 15-én benyújtott hozzáférési kérelmére a Kérelmezett a 2021. július 28-án kelt válaszához csak három kamerafelvételt csatolt, amelyek közül kettőt az IP.06 (14:26-tól és 14:37-től), egyet az IP.05 kamera rögzített (14:36-tól). Miután a Kérelmező 2021. augusztus 5-én kifogásolta, hogy nem kapott meg valamennyi releváns felvételt, a Kérelmezett 2021. augusztus 27-én újabb felvételt bocsátott a Kérelmező rendelkezésére, amelyet az IP.08 kamera rögzített az első fióklátogatásról.
- (64) A 2021. augusztus 27-én a Kérelmező rendelkezésére bocsátott felvétel a korábban megküldöttekhez képest tartalmazott további információkat, azon a korábbiakkal ellentétben látszik, hogy a Kérelmező a bankfiók erre kijelölt területén várakozik, illetve beszélgetést folytat a Kérelmező munkatársával az információs pult bal oldalán, a bejárattal ellentétes oldalon, amely a 2021. július 28-án megküldött kamerafelvételeken nem volt látható.
- (65) A Kérelmezett tehát egyáltalán nem bocsátotta a Kérelmező rendelkezésére az IP.07 kamera felvételeit egyik fióklátogatásról sem, az IP.05 kamera felvételeit az első, és az IP.08 kamera felvételeit a második fiókbeli megjelenésről, míg az IP.08 kamera első látogatásról készült felvételének másolatát csak a Kérelmező ismételt kérelmére adta át a Kérelmezőnek.
- (66) A Hatóság által eldöntendő következő kérdés, hogy a Kérelmezett megsértette-e a Kérelmező hozzáférési jogát azzal, hogy nem bocsátotta a rendelkezésére a bankfiók ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében elhelyezett négy kamera által készített valamennyi felvételt.
- (67) A kamerák általánosságban két fajta személyes adatot rögzítenek az érintettekről, a képmásukat, és az általuk végzett cselekvéseket. A hozzáférési jog tárgya csak a személyes adat lehet, ez igaz azokra az esetekre is, amikor az érintett másolatot kér a személyes adatairól.
- (68) Az ügyféltérben, illetve más, ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben felszerelt kamerák által megvalósult adatkezelés sajátossága, hogy a kamerák látószögei átfedésben vannak egymással, azaz ugyanazt a cselekménysort és a Kérelmező képmását egyazon pillanatban több kamera is rögzíti, a látószögüktől függően, különböző mértékben
- (69) A Hatóság álláspontja tehát, hogy az érintett a képmását, és az által végzett cselekményeket bemutató felvételekhez jogosult hozzáférni. Azaz, ha az adatkezelő olyan terjedelemben az érintett rendelkezésére bocsátja a kamerafelvételeket erre irányuló kérelme alapján, amelyen az általa a kamerák látószögében végzett cselekvések a megérkezéstől a távozásig követhetőek, úgy a hozzáférési kérelmet teljesítettnek kell tekinteni, mivel a hozzáférési jog tárgya a személyes adat, nem pedig általánosságban a kamerafelvétel.

- (70) A konkrét ügyben a Hatóság az IP.08 kamera első fióklátogatásról készült, a Kérelmező ismételt kérelme alapján átadott felvétele kapcsán megállapítja, hogy a Kérelmezett **megsértette a Kérelmező GDPR 15. cikk (3) bekezdése szerinti hozzáférési jogát**, amikor nem bocsátotta rendelkezésére ezt a felvételt az első, 2021. július 15-én benyújtott kérelmére, mivel az az ügyintézés menetéről az IP.06 kamera felvételeihez képest több információt tartalmaz.
- (71) Ezen túlmenően azonban a további kamerák rendelkezésre nem bocsátott négy felvétele kapcsán jogsértést a Hatóság nem állapít meg, mert a Kérelmezett a Kérelmező bankfiókban való tartózkodásáról, ügyintézéséről kezelt személyes adatokat a Kérelmező rendelkezésére bocsátotta, a képmásához, és a bankfiókban végzett cselekményekről készült felvételekhez hozzáférést kapott.

IV.2. A kamerafelvételek kezelésének korlátozása

- (72) A Kérelmező 2021. július 15-én kelt kérelmében kérte a Kérelmezettől a 2021. július 9-én 14:20 és 14:55 között a bankfiókban készült kamerafelvételek törlésének mellőzését, és azok 5 éves időtartamra való zárolását harmadik fél előtti bizonyítási eljárás lefolytatása céljából.
- (73) A Kérelmezett 2021. július 28-án kelt levelében arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a kamerafelvételek 5 éves időtartamra való zárolását nem tudja teljesíteni, és ennek kapcsán az Üzletszabályzata 19.1.9. pontjára hivatkozott, amely arról rendelkezik, hogy a Kérelmezett a rögzített felvételeket maximum 60 napig őrzi meg, majd ezt követően törli őket.
- (74) A GDPR 18. cikk (1) bekezdése meghatározza azokat az eseteket, amelyek fennállása esetén a személyes adatok kezelését az adatkezelőnek korlátoznia kell, azaz annak az érintettnek, aki a személyes adatai kezelésének korlátozását kéri, az itt nevesített feltételek közül legalább az egyikre hivatkoznia kell a kérelmében. A GDPR 18. cikk (1) bekezdés c) pontja szerint a személyes adatok kezelését korlátozni kell, ha az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.
- (75) A konkrét ügyben a Kérelmezettnek a felvételek rögzítését követő 50. napon már nincs szüksége a bankfiókokban rögzített kamerafelvételekre az általa hivatkozott üzletszabályzat szerint, a Kérelmező pedig a kérelmében megjelölte, hogy a felvételek törlésének mellőzésére harmadik személy előtti bizonyítási eljárás lefolytatása miatt van szüksége, amely egyértelműen jogi igények érvényesítéséhez kapcsolódik. Azaz a Kérelmező adatkezelés korlátozására vonatkozó kérelme megfelelt a GDPR 18. cikk (1) bekezdés c) pontjának. Ennek ellenére a Kérelmezett a kérelmet elutasította, és ennek kapcsán az Üzletszabályzatra hivatkozáson kívül további indokát nem adta.
- (76) A Hatóság ebből kifolyólag megállapítja, hogy a Kérelmezett **megsértette a GDPR 18. cikkét**, amikor nem tett eleget a Kérelmező adatkezelés korlátozása iránti kérelmének. A GDPR rendelkezései kógensek, azok szabályai az adatkezelői üzletszabályzattal vagy más egyéb szabályzatokkal nem írhatók felül.

IV.3. Adatbiztonság követelménye

- (77) A Kérelmező álláspontja szerint a Kérelmezett megsértette a biztonságos adatkezelés elvét, amikor a részére tértivevényes küldeményként feladott levele mellékletét képező, hangfelvétel, illetve kamerafelvétel másolatokat tartalmazó CD-t a Kérelmezett nem látta el titkosítással.

- (78) A GDPR 5. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint a személyes adatok kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve.
- (79) A GDPR 32. cikk (1) és (2) bekezdései szerint az adatkezelőnek az érintett természetes személyek magánéletére jelentett kockázatok figyelembevételével kell megterveznie az adatkezelés során alkalmazott biztonsági intézkedéseket. A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáféréstől erednek.
- (80) A Postai korm. rend. 22. § (5b) bekezdés szerint a tértivevény többlétszolgáltatással feladott postai küldemény kézbesítésekor a küldemény átvételének igazolásaként a tértivevénynek vagy a tértivevénynek megfelelő elektronikus dokumentumnak tartalmaznia kell az átvevő személy olvasható nevét, továbbá azon az átvevő saját kezű aláírásán túl - kivéve, ha a küldeményt a címzett veszi át - fel kell tüntetni az átvétel jogcímét is. Ebből kifolyólag a tértivevényesen feladott küldemények nem adhatók át olyan személynek, aki az átvételre nem rendelkezik megfelelő jogcímmel.
- (81) Ezen túlmenően a GDPR-ban rögzített szabályok, előírások a technológiasemlegességet célozzák, azaz önmagában csak azért nem szükséges szigorúbb adatbiztonsági intézkedéseket fogantatnia az adatkezelőknek, mert pl. a hozzáférési kérelem teljesítése során bizonyos adatokat elektronikus formában adathordozón bocsátanak az érintett rendelkezésére, miközben például az adathordozót kísérő papír alapú levél ugyanúgy tartalmaz az érintettre vonatkozó személyes adatokat. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy soha, semmilyen esetben nincs szükség az érintetti személyes adatokat tartalmazó adathordozók titkosítására, jelszóval való védelmére, azonban a konkrét esetben a tértivevényesen küldeményként való feladás megfelelő, az esetleges kockázatokkal arányos adatbiztonsági intézkedésnek minősült.
- (82) Ebből kifolyólag a Hatóság megállapítja, hogy a tértivevényesen megküldött hangfelvételek és kamerafelvételek vonatkozásában a Kérelmezett nem sértette meg az adatbiztonsági követelményeket, megtette a szükséges biztonsági intézkedéseket a küldemények kézbesítése során.
- (83) Eltérő a helyzet a Kérelmezett által a Kérelmező (...)00182934 számon felvett kérelmére 2021. december 14-én megküldött hangfelvétel esetén, mivel az azt tartalmazó adathordozót a Kérelmezett hagyományos, nem könyvelt postai küldeményként küldte meg a Kérelmező részére.
- (84) A Kérelmezett ezzel kapcsolatban előadta, hogy a hagyományos postai úton kiküldött levelek kapcsán sem merül fel a titkosítás igénye, a levél kibontásakor az ott megadott információk megismerhetők külön jelszó vagy egyéb plusz információ felhasználása nélkül. A levelet a jogi előírások révén biztosított védelemre is tekintettel – magántitok védelme, levéltitok védelme – nem bonthatja fel más személy a címzett felhatalmazása nélkül.
- (85) A Hatóság a Kérelmezett ezen érvelésével nem ért egyet tekintettel arra, hogy a GDPR 5. cikk (1) bekezdés f) pontja az adatkezelő köteletségévé teszi olyan szervezési és technikai intézkedések alkalmazását, amelyek mellett a személyes adatok biztonsága biztosítható. Ez a felelősség és kötelezettség független a harmadik személyek jogszabály alapján fennálló, jogellenes magatartás tanúsításától való tartózkodási kötelezettségétől.

- (86) Ez alapján a Hatóság megállapítja, hogy a konkrét esetben a Kérelmezett **megsértette a GDPR 32. cikk (2) bekezdését**, mivel a hangfelvételt tartalmazó adathordozó Kérelmező részére való megküldése során semmilyen biztonsági intézkedés nem tett az adathordozón található személyes adatok védelme érdekében.

IV.4. A hangfelvételekből az ügyintéző nevének eltávolítása

- (87) A Kérelmező 2021. július 9-én kérte az aznap a Kérelmezett ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetésről készült hangfelvétel másolatát.
- (88) A Kérelmezett a hangfelvételt a Kérelmező rendelkezésére bocsátotta, azonban a felvételtől kivágta az ügyintéző nevét. A Kérelmező ennek kapcsán kérte, hogy a Hatóság kötelezze a Kérelmezettet a hangfelvételek vágatlan formában való kiadására.
- (89) A Kérelmezett mind az eredeti, mind a Kérelmező részére megküldött felvételt a Hatóság rendelkezésére bocsátotta. A Hatóság mindkét felvételt megvizsgálta, és megállapította, hogy a Kérelmezőnek küldött felvétel 6 másodperccel rövidebb az eredeti felvételnél. Az eredeti felvételtől a legelső mondat került kivágásra a Kérelmezett által, amely így hangzik: *„Üdvözlöm, [ügyfélszolgálatos munkatárs neve] vagyok, miben segíthetek?”* Ezen kívül a két felvétel teljesen megegyezik.
- (90) Ahogyan azt a Hatóság már a fentiekben is kifejtette a hozzáférési jog tárgya a személyes adat. A Hatóság hangsúlyozza – összhangban az Európai Adavédelmi Testület 1/2022. számú, a hozzáférési jogról szóló iránymutatása (a továbbiakban: Iránymutatás) 23. pontjával –, hogy a személyes adatok másolatának az érintett rendelkezésére bocsátása nem egy önálló, a hozzáférési jogtól különböző jog, hanem a hozzáférési jog biztosításának egy módja. Ez azt jelenti, hogy a GDPR 15. cikk (3) szerinti jogosultság gyakorlása nem járhat a hozzáférési jog terjedelmének kiszélesítésével. A GDPR 15. cikk (3) bekezdése szerint az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát kell az érintett rendelkezésére bocsátani, azaz ezen jogosultság alapján nem kérhető olyan információkhoz, adatokhoz való hozzáférés, amelyhez a GDPR 15. cikk (1) bekezdésére hivatkozással nem férhet hozzá az érintett, tehát a jogosultságok terjedelme megegyezik. Ebből kifolyólag az adatkezelő nem kötelezhető az adatkezeléssel össze nem függő információk szolgáltatására, továbbá nem köteles automatikusan átadni olyan dokumentumot, hangfelvételt sem teljes terjedelmében, amelyben bár kezeli az érintett személyes adatát, de egyébként a dokumentum, hangfelvétel egésze nem tekinthető az érintett személyes adatának.
- (91) A hangfelvételek kapcsán a Kérelmezett által kezelt személyes adat a Kérelmező hangja, illetve a beszélgetés tartalma, az ügyintéző neve viszont nem. Ebből kifolyólag a Hatóság nem állapít meg jogsértést annak vonatkozásában, hogy a Kérelmezett a Kérelmező 2021. július 9-én előterjesztett, 2021. augusztus 2-án teljesített kérelmére rendelkezésére bocsátott hangfelvételtől eltávolította a hívást fogadó munkatárs nevét.

IV.5. A 2021. október 25-én készült hangfelvételekhez való hozzáférés

- (92) A Kérelmező (...)00158670 számon felvett, 2021. október 25-én telefon útján szóban előadott kérelme alapján a Kérelmezettnek három darab, 2021. október 25-én készült hangfelvételt kellett volna a Kérelmező rendelkezésére bocsátania, azonban a Kérelmezett a 2021. október 27-én kelt válaszához mellékelte adathordozón csak az első és a harmadik felvételt küldte meg a Kérelmezőnek, a másodikat nem.

- (93) A Kérelmezett nyilatkozata szerint a 2021. október 27-én 17:54-kor beérkezett hívást fogadó ügyintéző nem szabályszerűen kapcsolta tovább a hívást, ezért a Kérelmező telefonszáma a metaadatokból elveszett, ez volt az oka annak, hogy a felvételt csak részletes keresés alapján találta meg, és azt a rendszer nem adta ki a Kérelmező telefonszámára történt kereséssel.
- (94) A kért hangfelvétel tehát a Kérelmezett rendelkezésére állt, az neki felróható okból nem került megküldésre a Kérelmező kérelmére, ezért a Hatóság megállapítja, hogy a Kérelmezett azzal, hogy a második, átkapcsolt beszélgetésről készült hangfelvételt nem bocsátotta a Kérelmező rendelkezésére, megsértette a GDPR 15. cikk (3) bekezdését.

IV.6. A hatósági megkeresésekhez való hozzáférés

- (95) A Kérelmező kifogásolta, hogy a Kérelmezett a felügyeleti hatóságok megkereséseit panaszügyként rendeli hozzá az ügyfelekhez, azonban nem egységes a gyakorlat abban, hogy a telefonos és a személyes ügyfélszolgálaton biztosítanak-e hozzáférést ezen megkeresések szövegéhez. Álláspontja szerint elvárható lenne, hogy a panaszok, azaz így a hatóságok megkereséseinek megismerésére is lehetőség legyen, nyilatkozata szerint eltérő mértékben adnak tájékoztatást ezen megkeresésekről a Kérelmezett ügyintézői. Beadványában az adatokhoz való hozzáférés önkényes korlátozását sérelmezte.
- (96) A jelen határozat tényállás részében részletesen ismertetett, a Kérelmező és a Kérelmezett ügyfélszolgálat közötti beszélgetések szerint a Kérelmező minden esetben a „nyitott panaszügyekről”, a folyamatban lévő panasz eljárásokról kért tájékoztatást, nem pedig a személyes adatairól.
- (97) A hozzáférési jog a személyes adatokhoz biztosít hozzáférési jogosultságot az érintetteknek. A hozzáférési jogon kívül azonban vannak olyan, ágazati jogszabályok által szabályozott jogintézmények, amelyek útján adatokhoz, köztük a saját személyes adataikhoz tudnak hozzáférni a természetes személyek, pl. pénzügyi, fogyasztóvédelmi panaszokkal kapcsolatos szabályok, hatósági eljárásokban iratbetekintési jog. A hozzáférési jog és ezen ágazati jogszabályok által szabályozott jogosultságok között, azok tárgya tekintetében lehet átfedés.
- (98) Az Iránymutatás 47. pontja szerint, ha az érintett kifejezetten hivatkozik egy adatokhoz, iratokhoz hozzáférést biztosító ágazati jogszabályra a kérelmében, úgy az adatkezelőnek a kérelmet a vonatkozó ágazati jogszabály szerint kell teljesítenie.
- (99) A konkrét esetben a Kérelmező a panaszügyekről kért tájékoztatást, nem pedig a Kérelmezett által kezelt személyes adatairól, azaz ezen hívások nem értelmezhetők a GDPR 15. cikke szerinti joggyakorlásként.
- (100) A pénzügyi panaszokkal kapcsolatos eljárást a Hpt., és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet szabályozzák, nem pedig a GDPR, azaz általánosságban a pénzügyi panaszokkal kapcsolatos eljárások nem a Hatóság, hanem az MNB hatáskörébe tartoznak.
- (101) Ez természetesen nem jelenti azt, hogy a panaszok vonatkozásában ne lehetne a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési jogot gyakorolni, azonban a két jogintézmény eltérő mértékű hozzáférést eredményezhet az érintettek számára.
- (102) A konkrét ügyben azonban a Kérelmező nem is a saját pénzügyi panaszaival kapcsolatban kívánt tájékoztatást kapni, hanem az MNB, illetve a Hatóság megkereséseiről, amelyeket a Kérelmezett panasz ügyszámon rögzített a rendszereiben. Ez azonban nem eredményezi azt, hogy pusztán ezen kérelmezetti adminisztratív jellegű döntés miatt, ezek a megkeresések

pénzügyi panasznak minősülnének, mivel tartalmuk szerint nem felelnek meg a Hpt. 288. § (1) bekezdésének, azok nem az ügyféltől származnak, és nem a pénzügyi intézmény magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok.

- (103) A Kérelmező álláspontja szerint ezen megkeresések szövegei az ő személyes adatának minősülnek, amelyhez jogosult hozzáférni, mivel azokat a Kérelmezett hozzá rendeltlen kezeli. A Hatóság nem osztja a Kérelmező ezen véleményét, tekintettel arra, hogy a megkeresésekben is lehetnek olyan, általános jellegű kérdések, amelyek a Kérelmezett általános gyakorlatára vonatkoznak, nem pedig konkrétan a Kérelmező ügyére, azaz vitatható, hogy ezen kérdések, illetve a végzések szövege – pl. a Kérelmezettnek mint ügyfélnek szóló kitanítás – a Kérelmező személyes adatának minősülnek-e. Azaz az, hogy a Kérelmezett ezeket a hatósági megkereséseket a Kérelmezőhöz rendeltlen kezeli, nem eredményezi azt, hogy azok automatikusan a Kérelmező személyes adatának minősülnének.
- (104) Másfelől, – ahogyan azt a Kérelmező maga is megjegyezte a Kérelmezett ügyfélszolgálatával 2022. november 22-én folytatott telefonbeszélgetés során – ezen iratok, végzések megismerésének módja – amely teljes terjedelmű hozzáférést biztosít ezen megkeresésekhez – az eljáró hatóságokhoz intézett iratbetekintési kérelem, nem pedig a Kérelmezett telefonos ügyfélszolgálatán a panaszokról való tájékoztatás kérés.
- (105) A Kérelmező írásban egyszer sem kért ezen végzésekhez hozzáférést a Kérelmezettől, azaz a Kérelmezett az érintetti kérelmek teljesítésének rendje szerint nem is tudta ezen kérelmét megvizsgálni. A Hatóság álláspontja szerint nem zárható ki annak a lehetősége, hogy az érintettek szóban – telefonon – forduljanak érintetti kérelemmel az adatkezelőkhöz, azonban a kérelem teljesítésére ekkor is a GDPR 12. cikk (3) bekezdése irányadó, azaz amennyiben lehetséges az adatkezelő haladéktalanul, a beszélgetés során is tehet intézkedést a kérelem alapján, azonban ez a ritkább eset. Az esetek túlnyomó többségében szükség van a kérelem részletesebb megvizsgálására annak teljesítéséhez, amelyre, illetve a teljesítésre a GDPR a kérelem beérkezésétől számítva egy hónapot biztosít az adatkezelő számára. A GDPR ezen rendelkezése nem írható felül az érintettek által azzal, hogy közvetlen, azonnali kommunikációt biztosító csatornán veszik fel az adatkezelővel kapcsolatot, és a kommunikációs forma miatt (telefon) azonnali választ várnak a kérdéseikre.
- (106) A Hatóság tehát nem látja megalapozottnak a Kérelmező kérelmét a hatóságok megkereséséhez való hozzáférés biztosítása tárgyában, mivel ezekre vonatkozóan bár kért tájékoztatást, de azokat nem lehetett a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési joggyakorlásnak tekinteni.

IV.7. A panaszokról felvett jegyzőkönyvek rendelkezésre bocsátása, jogorvoslati kitanítás hiánya

- (107) A Kérelmező általánosságban kifogásolta a Kérelmezett ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetésekről készült hangfelvételek másolatainak megküldésével összefüggésben azt, hogy azokhoz a Kérelmezett nem mellékeli az eredetileg rögzített panaszjegyzőkönyvek szövegét, illetve a hangfelvételeket tartalmazó adathordozók mellé küldött leveleken a Kérelmezett nem tünteti fel a jogorvoslati lehetőségeket sem. A panaszjegyzőkönyvek automatikus megküldésének hiányát a Kérelmező azért tartja sérelmesnek, mert szerinte a Kérelmezett azzal tudja alátámasztani a kérelem tartalmát, és az alapján ítélt meg, hogy „abból mit és hogyan teljesített.”
- (108) A Hatóság meghallgatta valamennyi, az eljárásban csatolt hangfelvételt. Ezek egyikén sem hangzott el, hogy a Kérelmező kérné a panaszokról felvett jegyzőkönyvek másolatának megküldését is az ügyfélszolgálatlal folytatott beszélgetésekről készült hangfelvételek rendelkezésére bocsátásával egyidejűleg.

- (109) A GDPR 15. cikke szerint az adatkezelők azon általuk kezelt személyes adatokról kell tájékoztatást adjanak az érintetteknek, amelyekhez hozzáférést kérnek. Azaz a Kérelmezettnek csak a hangfelvételeket kellett a Kérelmező rendelkezésére bocsátania, mivel kizárólag arra terjedt ki a kérelme. Az adatkezelőktől nem elvárható, hogy feltételezésekkel éljen annak vonatkozásában, hogy a kifejezetten kért adatokon kívül, az érintettek vajon még milyen adatokhoz szeretnének hozzáférni. A kérelem pontosítására való felhívásra is csak akkor van kötelezettsége az adatkezelőnek, ha az érintetti kérelem nem kellően egyértelmű, és ez a teljesíthetőségét akadályozza. Mindezek alapján a Hatóság a Kérelmező ezen kérelme alapján jogsértést nem állapít meg.
- (110) A Kérelmező kifogásolta továbbá, hogy a hozzáférési kérelme teljesítése keretében a kérelmezett által küldött levél nem tartalmazta a jogorvoslati kitanítást. A GDPR a felügyeleti hatósághoz való fordulás jogáról való tájékoztatási kötelezettséget többek között a 12. cikk (4) bekezdésében és 15. cikk (1) bekezdésében nevesíti. A GDPR 12. cikk (4) bekezdése alapján akkor kell tájékoztatni az érintettet a Hatósághoz fordulás lehetőségéről automatikusan, ha az adatkezelő az érintetti kérelem alapján nem tesz intézkedést, azaz, ha bármilyen okból megtagadja a kérelem teljesítését. A kérelem teljesítése esetére a GDPR 12. cikk (3) bekezdése ilyen kötelezettséget nem ír elő az adatkezelő számára. A GDPR 15. cikke pedig a hozzáférési jog egyik részjogosítványaként nevesíti azt a jogosultságot, hogy a felügyeleti hatósághoz fordulás lehetőségéről az érintett – erre irányuló – kérelme esetén tájékoztatást kapjon az adatkezelőtől. Tekintettel arra, hogy ez utóbbi a hangfelvételek rendelkezésre bocsátására irányuló kérelmek vonatkozásában nem merült fel, a Kérelmezett pedig a GDPR 12. cikk (3) bekezdése szerint minden esetben eleget tett a Kérelmező hangfelvételek rendelkezésre bocsátására irányuló kérelmének, a Hatóság a felügyeleti hatósághoz fordulás lehetőségéről való tájékoztatás elmaradása miatt jogsértést nem állapít meg.

IV.8. Döntés a Kérelmező kérelmeiről

- (111) A Hatóság a Kérelmező azon kérelmét, amely annak megállapítására irányult, hogy a Kérelmezett megsértette a hozzáférési jogát, mert a Kérelmező 2021. július 9-én előterjesztett, 2021. augusztus 2-án teljesített kérelmére rendelkezésére bocsátott hangfelvételtől eltávolította a hívást fogadó munkatárs nevét, elutasítja. Ebből kifolyólag a Hatóság elutasítja azt a kérelmet is, amelyben a Kérelmező a Kérelmezettnek a hangfelvétel vágtatlan formában való rendelkezésre bocsátására kötelezését kérte.
- (112) A Hatóság a Kérelmező azon kérelmét, hogy kötelezze a Kérelmezettet a saját adatkezelési szabályzatának betartására, elutasítja tekintettel arra, hogy ilyen jogkövetkezményt a GDPR 58. cikk (2) bekezdése nem ismer.
- (113) A Hatóság az eljárást a Kérelmező azon kérelme vonatkozásában, hogy a Hatóság kötelezze a Kérelmezettet a 2021. október 27-én a Kérelmezett ügyfélszolgálatával 18:00 óráig kezdődő beszélgetésről készült hangfelvétel rendelkezésére bocsátására, az Ákr. 47. § (1) bekezdés c) pontja alapján mint okafogyottat, megszünteti, tekintettel arra, hogy a Kérelmezett ennek a kérelemnek erre irányuló külön hatósági felhívás nélkül eleget tett az eljárás folyamán, 2023. március 8-án.
- (114) A Hatóság elutasítja a Kérelmező adatvédelmi bírság kiszabására vonatkozó kérelmét, mivel e jogkövetkezmény alkalmazása a Kérelmező jogát vagy jogos érdekét közvetlenül nem érinti, számára a Hatóság ilyen döntése jogot vagy kötelezettséget nem keletkeztet, ebből kifolyólag ezen, a közérdek érvényesítésének körébe eső jogkövetkezmény alkalmazása tekintetében – a bírságkiszabás vonatkozásában – a Kérelmező nem minősül ügyfélnek az Ákr. 10.§ (1)

bekezdése alapján, így e vonatkozásban kérelem benyújtásának nincs helye, a beadvány ezen része kérelemként nem értelmezhető.

- (115) A Kérelmező további kérelmei vonatkozásában a Hatóság a határozat rendelkező részében foglalt döntéseket hozta, melyek indokait a fentiekben fejtette ki.

IV.9. A határidő túllépés jogkövetkezményei

- (116) Az Infotv. 60/A. § (1) bekezdése szerint az adatvédelmi hatósági eljárásban az ügyintézési idő 150 nap. A jelen adatvédelmi hatósági eljárásban a Kérelmező kérelme 2021. október 11-én vált teljessé, azaz alkalmassá arra, hogy az alapján eljárás legyen lefolytatható, így a jelen eljárás kezdő napja 2019. november 12-e volt.
- (117) A Kérelmező az adatvédelmi hatósági eljárás iránti kérelmét kiterjesztette, a kiterjesztett kérelem 2022. április 14-én érkezett be a Hatósághoz, azaz az ügyintézési határidő 2022. szeptember 9-én járt le.
- (118) Az Ákr. 51. § b) pontja szerint, ha a hatóság az ügyintézési határidőt túllépi, az eljárás lefolytatásáért fizetendő illetéknek vagy díjnak megfelelő összeget, ennek hiányában tízezer forintot megfizet a kérelmező ügyfélnek, aki mentesül az eljárási költségek megfizetése alól is. Ebből kifolyólag, mivel a Hatóság eljárása illeték-és díjmentes, a Kérelmezőt tízezer forint illeti meg – írásban megjelölendő választása szerint – bankszámlára utalással vagy postai utalvány útján.

IV.10. Jogkövetkezmények

- (119) A Hatóság a kérelmező kérelmének helyt ad, és megállapítja, hogy a Kérelmezett megsértette a GDPR 15. cikk (3) bekezdését, 18. cikk (1) bekezdését és 32. cikk (2) bekezdését.
- (120) A Hatóság a GDPR 58. cikk (2) bekezdés c) pontja alapján utasítja a Kérelmezettet, hogy tegyen eleget a Kérelmező adatkezelés korlátozása iránti kérelmének.
- (121) A Hatóság hivatalból megvizsgálta, hogy indokolt-e a megállapított jogsértések miatt a Kérelmezettel szemben adatvédelmi bírság kiszabása.
- (122) E körben a Hatóság az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdése és az Infotv. 75/A. §-a alapján mérlegelte az ügy összes körülményét. Tekintettel az ügy körülményeire, az adatkezelés természetére, ezért a Hatóság megállapította, hogy a jelen eljárás során feltárt jogsértés esetében a figyelmeztetés se nem arányos, se nem visszatartó erejű szankció, ezért bírság kiszabása szükséges a GDPR 58. cikk (2) bekezdés i) pontja alapján.
- (123) A Kérelmezett által elkövetett jogsértések – a hozzáférési és az adatkezelés korlátozásához való jog megsértése – a GDPR 83. cikk (5) bekezdés b) pontjai szerint a magasabb összegű bírságkategóriába tartozó, súlyosabb jogsértésnek minősülnek, ide nem értve a GDPR 32. cikk (2) bekezdésének a megsértését. Figyelemmel a GDPR 83. cikk (3) bekezdésére is, a jogsértések jellege alapján a kiszabható bírság felső határa az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (5) bekezdés b) pont alapján 20 000 000 EUR, illetve az előző pénzügyi év teljes világgpiaci forgalmának legfeljebb 4%-a.
- (124) Kérelmezett 2021. évre vonatkozó eredménykimutatása szerint az adózott eredménye (...) Ft volt.
- (125) A Hatóság a bírságkiszabás során az alábbi körülményeket súlyosító körülményként értékelte:

- a. a Kérelmezett már több alkalommal megsértette a GDPR rendelkezéseit, ezekből három ügyben kerül sor bírság kiszabására [NAIH/2019/2215/18. (ötszázezer forint); NAIH/2020/166/5. (egymillió forint); NAIH-160-6/2023.(ötszázezer forint)].

A Hatóság előtt a Kérelmezettel szemben lefolytatott eljárások közül a következőkben ismertetett jogsértések tekinthetők a jelen ügy szempontjából relevánsnak:

- A Hatóság a NAIH/2019/2215/18. számú határozatában megállapította az érintett hozzáférési jogának megsértését. A hozzáférési jog tárgya ebben az ügyben nem kamera- vagy hangfelvétel volt, hanem hitelbírálati dokumentációban kezelt személyes adatok, azonban a megsértett érintetti jog egyezősége miatt a jelen eljárás szempontjából releváns jogsértésnek tekinthető.
- Szintén releváns jogsértésnek tekinthető a Kérelmező kérelme alapján indult NAIH-466-11/2022. számú határozatban megállapított jogsértés, melyben a Hatóság megállapította, hogy a Kérelmezett megsértette a GDPR 15. cikk (1) és (3) bekezdését, amely miatt a Kérelmezettet a GDPR 58. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján el is marasztalta. Ebben az ügyben a Kérelmezett a Kérelmező hangfelvételekre irányuló hozzáférési kérelmét nem teljesítette maradéktalanul. [GDPR 83. cikk (2) bekezdés e) pont].

(126) A Hatóság a bírságkiszabás során az alábbi körülményeket enyhítő körülményként értékelte:

- a. A Kérelmezőnek maszkoltan megküldött kamerafelvételek eredeti, maszkolás nélküli formában a Kérelmezett rendelkezésére állnak, mivel azokat a maszkolás elvégzése érdekében lementette. Ezen túlmenően a maszkolt kamerafelvételeknek a Kérelmező rendelkezésére bocsátása mellett a GDPR szerinti hozzáférési kérelem teljesítésével összefüggésben a válaszokat – így a megküldött felvételeket is – öt évig megőrzi, azaz az adathordozó elvesztése, sérülése esetén a rá vonatkozó kamerafelvételt a rendelkezésére tudja bocsátani a korlátozás időtartamaként megjelölt 5 éven belül. Azaz, bár a Kérelmezett a Kérelmező adatkezelés korlátozása iránti kérelmét jogellenesen utasította el, de abból jogsérelem nem származott, mivel a felvételek maszkolás nélkül a Kérelmezett birtokában továbbra is megtalálhatók, így a jogértés orvosolható [GDPR 83. cikk (2) bekezdés a) pont].
- b. A biztonsági intézkedés elmaradása nem eredményezett jogosulatlan hozzáférést a személyes adatokhoz [GDPR 83. cikk (2) bekezdés a) pont].
- c. A Kérelmezett a Kérelmező 2021. július 9-én készült kamerafelvételek vonatkozásában 2021. augusztus 5-én ismételten benyújtott hozzáférési kérelmére, amelyben jelezte, hogy nem tartja elégségesnek a rendelkezésére bocsátott felvételeket, a Kérelmezett a válaszát felülvizsgálta, és a hiányzó felvételt a Kérelmező rendelkezésére bocsátotta még az adatvédelmi hatósági eljárás Kérelmező általi kezdeményezését megelőzően. A Kérelmezett hasonlóan járt el a 2021. október 25-én készült második hangfelvétel vonatkozásában is, amelyet a Hatóság általi pontos körülírást követően azonosított, és haladéktalanul a Kérelmező rendelkezésére bocsátott, azaz a Kérelmezett az okozott jogsértéseket igyekezett saját hatáskörben orvosolni, erre irányuló külön hatósági kötelezés nélkül is [GDPR 83. cikk (2) bekezdés c) pont].
- d. A Hatóság az eljárás során túllépte az Infotv. 60/A. § (1) bekezdése szerinti ügyintézési határidőt [GDPR 83. cikk (2) bekezdés k) pont].

- (127) A Hatóság figyelembe vette továbbá – de azt sem enyhítő, sem súlyosbító körülményként nem értékelte –, hogy
- a. a megállapított jogsértések kizárólag a Kérelmezőt érintik, a jogsértésnek egy érintettje van, az adatkezelésre a Kérelmezett üzleti tevékenysége keretében került sor [GDPR 83. cikk (2) bekezdés a) pont];
 - b. a vizsgált adatkezelés köre – a GDPR angol nyelvű szövegében „scope of processing” – tagállami szintre, Magyarország területére korlátozódik [GDPR 83. cikk (2) bekezdés a) pont];
 - c. a megállapított jogsértések gondatlan jellegűnek tekinthetők, a Hatóság szándékosságra utaló körülményt az adatvédelmi hatósági eljárás során nem tárt fel [GDPR 83. cikk (2) bekezdés b) pont];
 - d. a megállapított adatvédelmi jogsértések nem érintik a személyes adatok különleges kategóriát [GDPR 83. cikk (2) bekezdés g) pont].
- (128) A Hatóság a bírsággiszabás során nem tartotta relevánsnak az általános adatvédelmi rendelet 83. cikk (2) bekezdés h), i), j) pontja szerinti körülményeket, mivel azok a konkrét ügy kapcsán nem értelmezhetők.
- (129) A bírság összegét a Hatóság jogszabályon alapuló mérlegelési jogkörében eljárva határozta meg.
- (130) A fentiek alapján a Hatóság a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

VI. Egyéb kérdések

- (131) A Hatóság hatáskörét az Infotv. 38. § (2) és (2a) bekezdése határozza meg, illetékessége az ország egész területére kiterjed.
- (132) A határozat az Ákr. 80.-81. §-án és az Infotv. 61. § (1) bekezdésén alapul. A határozat az Ákr. 82. § (1) bekezdése alapján a közlésével véglegessé válik.
- (133) Az Ákr. 112. §-a, és 116. § (1) bekezdése, illetve a 114. § (1) bekezdése alapján a határozattal és a megszüntető végzéssel szemben közigazgatási per útján van helye jogorvoslatnak.
- (134) A közigazgatási per szabályait a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) határozza meg. A Kp. 12. § (1) bekezdése alapján a Hatóság döntésével szembeni közigazgatási per törvényszéki hatáskörbe tartozik, a perre a Kp. 13. § (3) bekezdés a) pont aa) alpontja alapján a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes. A Kp. 27. § (1) bekezdés b) pontja alapján a törvényszék hatáskörébe tartozó perben a jogi képviselőt kötelező. A Kp. 39. § (6) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a közigazgatási cselekmény hatályosulására halasztó hatálya nincs.
- (135) A Kp. 29. § (1) bekezdése és erre tekintettel a Pp. 604. § szerint alkalmazandó, az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) 9. § (1) bekezdés b) pontja szerint az ügyfél jogi képviselője elektronikus kapcsolattartásra kötelezett.
- (136) A keresetlevél benyújtásának idejét és helyét a Kp. 39. § (1) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelem lehetőségéről szóló tájékoztatás a Kp. 77. § (1)-(2) bekezdésén

alapul. A közigazgatási per illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (továbbiakban: Itv.) 45/A. § (1) bekezdése határozza meg. Az illeték előzetes megfizetése alól az Itv. 59. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés h) pontja mentesíti az eljárást kezdeményező felet.

Budapest, elektronikus aláírás szerint

Dr. habil. Péterfalvi Attila elnök távollétében:

Dr. Bendik Tamás
elnökhelyettes