



Ügyszám: NAIH-1812-18/2014/H.

Tárgy: Követeléskezelés megbízási
jogviszony alapján

V É G Z É S

[...] (a továbbiakban: Megbízott) követeléskezeléssel kapcsolatos személyes adatok kezelése tárgyában, a fenti számon folytatott adatvédelmi hatósági eljárást

megszüntetem,

mivel az eljárás jogsértést nem tárt fel.

E döntés ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak helye nincs, de a közléstől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, azonban a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság 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 10 000 Ft.

I N D O K O L Á S

I. Előzmények

A Hatóság 2014. évi ellenőrzési tervében szerepel a követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatkezelésének ellenőrzése. A Hatóság a Megbízott honlapjának áttekintése során észlelte, hogy Megbízott követeléskezelési tevékenységet végez és a honlapon jogellenes adatkezelésre utaló információk találhatóak. A Hatóság megvizsgálta Megbízott kintlévőségek kezelésével kapcsolatos adatkezelési gyakorlatát, az adósok és a követelésekkel kapcsolatos jogviszonyon kívül álló harmadik személyek személyes adatainak kezelését, különös tekintettel az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: Infotv.) nevesített célhoz kötött, tisztességes adatkezelés követelményére, valamint a megfelelő jogalap meglétére, a tájékoztatási kötelezettségre és a kezelt adatok körére.

II. Az eljárás menete, a tényállás tisztázása

A Hatóság az Infotv. 60. § (1) bekezdése alapján a személyes adatok védelméhez való jognak a Megbízott által végzett követeléskezelés során történő érvényesülésének ellenőrzése érdekében 2014. augusztus 27-én adatvédelmi hatósági eljárást indított. A vizsgált időszak 2012. január 1-jétől az eljárás befejezéséig terjedő időtartam volt.

1. A Hatóság az eljárás megindításáról a NAIH-1812-4/2014/H. ügyiratszámú levelében értesítette Megbízottat, egyidejűleg a tényállás tisztázása érdekében végzésben felhívta arra, hogy adjon választ a Hatóság által feltett adatkezelési kérdésekre és küldje meg a válaszát alátámasztó iratokat.

1.1. Megbízott a 2014. szeptember 17-én kelt levelében a Hatóságnak azt a tájékoztatást adta, hogy a követeléskezelési és az ahhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységét székhelyén végzi. Egy megbízójuk van, a [...] (a továbbiakban: Megbízó). A követeléskezeléshez szükséges adatokat Megbízójuktól kapják, a Megbízó által biztosított zárt rendszeren keresztül, mely belépési

jelszóval védett. A rendszer tartalmazza az adós és esetlegesen más, az ügyben érintett személy (adóstårs, zálogkötelezett) nevét, címét, személyazonosító adatát (születési idejét), jelzáloggal terhelt ügylet esetében a fedezeti ingatlan címét, valamint a személyek esetleges telefonos elérhetőségét.

1.2. Mindenfajta adat rögzítése a Megbízó által biztosított rendszerben történik, külön nyilvántartást nem vezetnek.

1.3. A Megbízott nyilatkozata szerint a követeléskezelési tevékenységet és az ahhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységet, az ügyféligények telefonon történő kiszolgálását székhelyén végzi, külső személyt vagy vállalkozást adatfeldolgozó munkára nem vesznek igénybe. Kifejezett call-centeres tevékenységet nem végeznek. A Megbízó által átadott ügyekben a személyes felkeresést megelőzően felveszik az érintettekkel a kapcsolatot és tájékoztatják őket a megbízás okáról, továbbá egyeztetnek a fizetési lehetőségekről, informálódnak az ingatlanok elhelyezkedéséről, műszaki állapotáról, valamint tájékoztatják az érintetteket a személyes felkeresésről és az ingatlan műszaki állapotának fényképen történő rögzítéséről.

1.4. Tevékenységükre vonatkozó ügyfélpanasz nem érkezett.

1.5. Megbízott nyilatkozata szerint 2012. évben 3382, 2013. évben 1551, 2014. évben 2015 természetes személyt érintő ügyben kapott adósságbehajtási megbízást.

2. A 2014. szeptember 19-én megtartott helyszíni vizsgálat során a Megbízott képviselői elmondták, hogy cégük fő profilja kezdetben a [...], majd a [...] tevékenység volt. 2011. júliusától követeléskezelési tevékenységet folytatnak, melyet kezdetben 2-3 hónapos időtartamra szóló eseti megbízási szerződések alapján láttak el, majd 2011. 08. 01-től egy pályázati kiírás nyerteseként megbízási szerződés alapján folytatnak.

2.1. A cég személyi állománya 3 fő és jelenleg csak követeléskezeléssel foglalkoznak. Teljes mértékben a Megbízó utasítása és megbízása alapján járnak el. Megbízójuk az adatkezelő, a Megbízott adatfeldolgozói tevékenységet végez. Tevékenységüket a Megbízójuktól időszakosan kapott adatállománnyal végzik a Megbízó által biztosított rendszerben, melyhez a hozzáférést a Megbízó biztosítja felhasználói azonosítóval, jelszóval és időkorláttal. Az időkorlát általában 30 nap, melynek letelte után a Megbízó a Megbízott hozzáférési jogosultságát visszavonja, az adatállomány a továbbiakban Megbízott számára nem lesz elérhető. A fizetési feltételeket a Megbízó alakítja ki és folytat levelezést az ügyfelekkel, továbbá a részletfizetési kérelmek ügyében is a Megbízó dönt. A döntés minden esetben a Megbízóé, azonban a részletfizetés iránti igény elbírálásához, mérlegeléshez a Megbízott szolgáltatja az információkat.

2.2. Az érintetteket a munkahelyükön nem keresik és az érintetteken kívül más személyeket sem keresnek meg az adós tartozásával kapcsolatban. A Megbízónak nincs előírása arra vonatkozóan, hogy a Megbízott hogyan keresse meg az ügyfeleket. A Megbízó írásban tájékoztatja az ügyfeleket, hogy az ügyüket átadja a Megbízottnak személyes felkeresésre, egyeztetésre. Ez az értesítés rögzítésre kerül a Megbízó által biztosított rendszerben is. A Megbízott telefonon felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, mely telefonhívás minden esetben rögzítésre kerül. A hangfelvételeket tartalmazó pendrive-ot a munkanap végén páncélszekrényben, elzártan őrzik. A Megbízott mindhárom munkatársa folytat telefonos egyeztetést az ügyfelekkel. A telefonon történő egyeztetés során a „Telefonos ügykezelésre vonatkozó előírások” szerint járnak el. Az ügyfél nyilatkozatát minden esetben rögzítik a Megbízó által biztosított rendszerben is. A hangfelvételeket 5 évig őrzik. A hangfelvételek gyakorisága változó, előfordul, hogy egy nap 5-10 telefonhívást bonyolítanak, de az is, hogy egy héten keresztül egyet sem. A hangfelvételek a „delegálási időszak” szerint kereshetők vissza, vagyis azon időszakokra, amikor a Megbízó hozzáférést engedélyezett az általa biztosított rendszerhez. Ingatlanfedezetű hitelek esetében 6 hónapon belül történik személyes felkeresés. Személyes

felkeresés során az adóست tájékoztatják a felkeresés céljáról, feljegyzést és fényképeket készítenek az ingatlanról és az elhangzottakról, melyeket a Megbízó által biztosított rendszerben rögzítenek. A személyes egyeztetésre vonatkozó információs lapot aláírják az adóssal, a feljegyzést azonban nem és nem használnak nyomtatványt sem. A feljegyzés a rendszerben történő rögzítést követően megsemmisítésre kerül.

A Megbízó által biztosított rendszerben az adósokról:

- a név adatát,
- születési idejét,
- értesítési címét,
- és telefonszám adatokat,
- az ügyfélszámot,
- a felvett hitel összegét és
- a késett napok számát

tárolják.

A kontaktusok közben az ügyféllel történt minden eljárási cselekmény rögzítésre kerül a Megbízó és a Megbízott részéről. A fizetési problémák okainak feltárása az adós nyilatkozatával történik, melyet rögzítenek a rendszerben. Konkrét, irányított kérdések nincsenek, feltérképezik az ügyfelek anyagi helyzetét, az ingatlanát és azt, hogy miért nem tud fizetni.

2.3. Mintavétel céljából a Hatóság a helyszíni ellenőrzés során [...] 7 nap véletlenszerűen kiválasztott 11 hangfelvételt mentette le.

A visszahallgatott felvételek szerint Megbízott a kimenő hívások esetében minden esetben tájékoztatta a telefonhívással érintett felet a beszélgetés rögzítéséről. Tájékoztatta továbbá, hogy Megbízója megbízásából telefonál és adategyeztetés céljából születési dátumot kért az érintettől, majd a pontos azonosítást követően tájékoztatta csak érintettet a telefonhívás okáról, a tartozás összegéről és elkészségéről. A bejövő hívások esetében ilyen tájékoztatás nem hangzik el.

3. A Hatóság kérdéseire válaszolva Megbízott 2014. november 5-én kelt levelében azt nyilatkozta, hogy a telefonos ügykezelésekre írásban követendő scripteket nem használnak, azonban Megbízott munkatársai számára a Megbízó folyamatos képzést biztosít az eredményes és törvényes munkavégzés érdekében. A speciális esetekre (Nemzeti Eszközkezelőnek való megfelelés felmérése) biztosít telefonos scriptet Megbízott részére.

3.1. A honlap „Követeléskezelés, adósságbehajtás” tájékoztatójában foglaltak ellenére Megbízott részletfizetési megállapodások kötése a Megbízóval kötött szerződés alapján nem jogosult.

3.2. Megbízott tájékoztatása szerint az időkorlát letelte után a Megbízó által biztosított rendszerhez való hozzáférés nem biztosított, ezért azon időpontot követően az ügyfélre vonatkozó adatokkal, információkkal nem rendelkeznek.

A Hatóság megkereséseire a Megbízott minden esetben határidőben megküldte válaszát, és a Hatóság kérdéseit megválaszolta, a szükséges másolatokat csatolta.

4. Az eljárás során a Hatóság az alábbi dokumentumokat vizsgálta meg:

4.1. A Megbízott és Megbízója által kötött megbízási szerződést és annak módosítását, melyek tartalma: A Megbízott a Megbízó adatfeldolgozójaként jár el, felelős az általa feldolgozott személyes adatokért, azok feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért. Adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, saját célra adatfeldolgozást nem végezhet.

4.2. A Működési Szabályzat szerint a Megbízott az adatkezelővel áll szerződéses kapcsolatban és a törvényben meghatározott kötelezettségein túl mindenben a Megbízó igényei szerint jár el. Adatkezelést érintő döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Megbízó rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját célra adatfeldolgozást nem végezhet, a feldolgozott személyes adatokat pedig a Megbízó rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni. A Megbízó által e-mailben adott tájékoztatás alapján a banki rendszerből dolgozik, abban rögzíti megállapításait, adatokat külön nyilvántartásban nem kezel és nem tart nyilván, hozzáférése a visszavonást követően megszűnik.

III. Az ügyben alkalmazandó jogszabályi előírások

Az Infotv. 3. § 1. pontja rendelkezik érintett fogalmáról, amely 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 adatok - 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 adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja.”

Az Infotv. 3. § 10. pontja meghatározza az „adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.”

Az Infotv. 3. § 17. pontja szerint: „adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.”

Az Infotv. 3. § 18. pontja alapján: „adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezései alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi.”

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) bekezdés kimondja, hogy „személyes adat akkor kezelhető, ha a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy b) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli (a továbbiakban: kötelező adatkezelés).”

Az Infotv. 20. § 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.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.) 474. §-a értelmében: „(1) Megbízási szerződés alapján a megbízott köteles a rábízott ügyet ellátni. (2) A megbízást a megbízó utasításai szerint és érdekének megfelelően kell teljesíteni.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: új Ptk.) alapján: „6:272. § [Megbízási szerződés] Megbízási szerződés alapján a megbízott a megbízó által rábízott feladat ellátására, a megbízó a megbízási díj megfizetésére köteles.

6:273. § [Utasítás] (1) A megbízott köteles a megbízó utasításait követni. (2) A megbízott a megbízó utasításától akkor térhet el, ha ezt a megbízó érdeke feltétlenül megköveteli, és a megbízó előzetes értesítésére már nincs mód. Ilyen esetben a megbízót késedelem nélkül értesíteni kell. (3) Ha a megbízó célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, a megbízott köteles őt erre figyelmeztetni. Ha a megbízó a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, a megbízott a szerződéstől elállhat, illetve a szerződést felmondhatja, vagy a feladatot a megbízó utasításai szerint, a megbízó kockázatára elláthatja. Meg kell tagadnia az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértésére vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát. (4) A megbízó köteles megtéríteni az utasítás teljesítésével kapcsolatban felmerült költségeket. A megbízott az utasítás teljesítését megfelelő biztosíték adásához kötheti. Ha a megbízó nem ad megfelelő biztosítékot, a megbízott az utasítás teljesítését megtagadhatja.”

IV. A Hatóság megállapításai

A Hatóság adatvédelmi hatósági eljárása keretében lefolytatott helyszíni szemle megállapításaiból, valamint a tényállás tisztázása során becsatolt dokumentumokból, nyilatkozatokból az alábbiak kerültek megállapításra.

1. A követeléskezelés során átvett és feldolgozott adatok

Az adós neve, születési ideje, elérhetőségi adatai, telefonszáma, ügyfélszáma, a tartozás összege, valamint a késett napok száma, amely adatok az Infotv. 3. § 2. pontjára tekintettel személyes

adatnak minősülnek. A név, elérhetőségi adatok, a tartozás összege az érintettel kapcsolatba hozható adatok, illetve rá nézve következtetés vonható le az adatokból.

2. Az adatkezelés jogalapja

2.1. A követeléskezeléssel foglalkozó cégek adatátvitelének jogalapja különböző lehet. Megbízás esetén a követelés behajtása a megbízó nevében folyik, a jogosulti pozícióban nincs változás, a behajtó cég az alapjogviszony tekintetében harmadik személynek minősül. A megbízásra vonatkozó szabályokat a Ptk. tartalmazza. A megbízási jogviszony teljesítésének velejárója, hogy a Megbízó a Megbízott részére a megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat átadja.

2.2. A Megbízott a Megbízója követelésének behajtását 2011. 08. 01-jén kelt megbízási szerződés alapján végzi. A Ptk. megbízási vagy atipikus szerződésekre vonatkozó szabályai nem engednek eltérést az Infotv. rendelkezéseitől, tehát a megbízási szerződés alapján végzett adatkezelésre (követeléskezelésre) is kiterjed az Infotv. hatálya.

2.3. Az adatok továbbításáról, nem fizetés esetén követeléskezelő igénybevételéről a Megbízó köteles tájékoztatni az érintetteket, ennek vizsgálatára azonban jelen eljárás nem terjed ki.

2.4. A fentiek alapján tehát Megbízott jogosult a megbízási jogviszony során a részére átadott, a követelés érvényesítéséhez szükséges személyes adatokat, így az adós természetes személyazonosító- és lakcímadatát, telefonszámát és a tartozással összefüggő adatait kezelni.

3. Az adatkezelői és az adatfeldolgozói tevékenységek elhatárolása

3.1. A Megbízott a helyszíni vizsgálat során tett nyilatkozata szerint adatfeldolgozónak tekinti magát.

3.2. Az Infotv. 3. § 9. pontja és a 95/46/EK irányelv 29. cikke alapján létrehozott Adatvédelmi Munkacsoport (a továbbiakban: Adatvédelmi Munkacsoport) 1/2010. számú véleménye az „adatkezelő” és az „adatfeldolgozó” fogalmáról (a továbbiakban: WP29 vélemény) értelmében az a fél minden esetben adatkezelőnek minősül, aki az adatkezelés vagy adatfeldolgozás célját meghatározza, de facto ezt a döntést meghozza. A WP29 vélemény szerint nem önmagában a szabályzatban vagy a szerződésben használt fogalmak alapján kell megítélni a szerepeket, hanem a tényleges tevékenység alapján.

3.3. A Hatóság az eljárás során meggyőződött arról, hogy a Megbízott a Megbízóval, mint adatkezelővel áll szerződéses jogviszonyban, a Megbízó nevében jár el, munka- és sikerdíj illeti meg a megbízási szerződésben foglaltak szerint. Adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Megbízó rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját célra adatfeldolgozást nem végezhet, a feldolgozott adatokat pedig a Megbízó rendelkezései szerint köteles tárolni, illetőleg a Megbízónak átadni. A Megbízott külön nyilvántartással nem rendelkezik, a banki rendszerhez kap hozzáférési jogosultságot és abban rögzít információkat.

Kizárólag a Megbízó nevében keresi meg a Megbízó ügyfeleit, abból a célból, hogy számukra tájékoztatást adjon az adósság fennállásáról és a nemfizetés jogkövetkezményeiről, önálló döntési jogköre nincs. A megbízási szerződés alapján Megbízott nem engedélyezhet és nem is engedélyez részletfizetést az adósoknak. Ha az adós vagy más érintett személy ilyen irányú kérelmet terjeszt elő Kötelelettnél, azt haladéktalanul továbbítja a Megbízó részére elbírálásra, intézkedésre.

Ebből következően a Megbízott adatfeldolgozónak minősül.

Adatfeldolgozói minőséget alátámasztó rendelkezéseket tartalmaz a konkrét megbízási szerződés, a hatósági eljárás során tett nyilatkozatok, továbbá Megbízott követeléskezelési gyakorlata is.

4. Az érintett megfelelő tájékoztatásának vizsgálata

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

Az előzetes tájékoztatásnak meg kell felelnie az Infotv. 20. § (2) bekezdésében szereplő követelményeknek. Eszerint az adatkezeléssel összefüggő összes tényről tájékoztatni kell az érintetteket (az adósokat), többek között az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat.

A Hatóság a hangfelvételek meghallgatása során észlelte, hogy az eljáró ügyintéző nem ad tájékoztatást az ügyfeleknek arról, hogy a beszélgetések rögzítésére kötelezően, jogszabályi előírás alapján kerül sor. A szektorális jogszabályok, - a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § (4) bekezdése és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése – az ügyfelek számára a hangfelvétel visszahallgatására és a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv kérésére is biztosítanak lehetőséget, összhangban az Infotv. 14. §-ában foglaltakkal. A hívást kezdeményező vagy fogadó adatalany a vizsgált esetekben az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól a telefonbeszélgetések során nem kap tájékoztatást.

Ezen esetekben kétséges a megfelelő tájékoztatás követelményének érvényesülése, mert a telefonbeszélgetés során nyilvánvalóvá kellene válnia annak, hogy az adatkezelés jogszabályi előírás teljesítése érdekében kötelező, kérdés esetén a pontos jogszabályi hivatkozást meg kellene jelölni. Ezáltal válik lehetővé, hogy az ügyfél élhessen jogaival, tisztában legyen a kötelezettségeivel, valamint, hogy a hangfelvételt az adatalany is felhasználhassa, ha szükséges.

A fentiek részletesebb vizsgálatára a Megbízó, mint adatkezelő adatkezelésének vizsgálata során kerülhet sor, mivel a Megbízott, mint adatfeldolgozó a telefonos ügykezelés során is a Megbízó utasításai szerint jár el: a Megbízó folyamatosan képzést biztosít Megbízott munkavállalói számára.

A Megbízó adatkezelésének vizsgálatára ezen eljárás nem terjed ki, ezért a kérdésben a Hatóság megállapítást nem tesz.

5. Honlap

A Megbízott honlapjának áttekintése után a Hatóság arra a következtetésre jutott, hogy a „Követeléskezelés, adósságbehajtás” tájékoztatójában foglaltak - mely szerint „A környezettanulmány elkészítésekor az adós hozzátartozóiról is adatot gyűjtünk, mivel az a gyakorlati tapasztalatunk, hogy gyakran az adós helyett a családtagja tud csak fizetni mert az adós korábban vagyontárgyait rá íratta.”, illetőleg „Eljárásunk során a következő tevékenységeket látjuk el: részletfizetési megállapodás megkötése” - ellentmondanak a Megbízott Hatóság felhívására tett nyilatkozatának, mely szerint az érintetteken kívül más személyeket nem keresnek meg az adós tartozásával kapcsolatosan, továbbá eljárásuk során részletfizetési megállapodás megkötését látják el.

A helyszíni szemle alkalmával a Megbízó által biztosított rendszerbe történt betekintés, illetőleg a rendszer mentett képernyő másolatának megtekintése is azt a tényt támasztják alá, hogy Megbízott

az adósok hozzátartozóiról nem gyűjt és dolgoz fel adatokat, továbbá a nevezett megbízáson kívül egyéb adatkezelést nem végez. Tehát a Megbízott a honlapján valótlan tájékoztatást adott, illetve jövőbeni lehetséges adatkezelést jellemzett. Mivel ehhez a tájékoztatáshoz konkrét adatkezelés nem kapcsolódott, ezért a Hatóság jogsértést nem állapít meg.

Ugyanakkor szükségesnek tartja a tájékoztatóban foglaltak megfelelő módosítását. A fentiekhez kapcsolódó esetleges későbbi adatkezelés új eljárásban vizsgálható.

6. Adatvédelmi nyilvántartás

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

A Hatóság - az általa vezetett - adatvédelmi hatósági nyilvántartásból észlelte, hogy az Infotv. 66. §-a szerinti (Megbízási szerződés 7.11. pontjában megfogalmazott) bejelentési kötelezettségének a Megbízó a mai napig nem tett eleget, a Megbízott adatfeldolgozói tevékenységére vonatkozó bejelentést nem tett.

A Hatóság – jogkövetkezmény megállapítása nélkül – felhívja a Megbízott figyelmét arra, hogy Megbízójának kérnie kellett volna az adatfeldolgozás nyilvántartásba vételét az adatkezelés megkezdése előtt.

7. Az adatfeldolgozói tevékenység áttekintése során az adatkezelő utasításától eltérő adatkezelést, egyéb jogellenességet a Hatóság nem tárt fel.

A Megbízó, mint adatkezelő vizsgálatára a későbbiekben, külön eljárásban kerülhet sor.

V. Eljárási szabályok

Összességében megállapítható, hogy az adatvédelmi hatósági eljárás során feltárt hiányosságok az Infotv. 61. §-ának (1) bekezdése szerinti intézkedéseket nem alapozzák meg.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 31. § (1) bekezdés j) pontja szerint a hatóság az eljárást megszünteti, ha a hivatalból eljárás jogsértést nem tárt fel.

Mindezekre tekintettel az eljárás megszünetéséről rendelkeztem.

Az adatvédelmi hatósági eljárásnak az Infotv. 60. § (5) bekezdésében meghatározott, ügyintézési határideje 2014. december 12-én telik le és ez nem került túllépésre, figyelembe véve, hogy a tényállás tisztázásához szükséges adatok beszerzésére irányult felhívásoktól azok teljesítéséig terjedő idő az eljárási határidőbe nem számít be.

Jelen végzés a Ket. 73/A. § (3) bekezdése alapján a közlés napján jogerőre emelkedik. E végzés a Ket. 71. § (1) bekezdésén és a 72. § (1) és (2) bekezdésén alapul, a fellebbezést a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontja zárja ki.

A végzés bírósági felülvizsgálatának lehetőségét a Ket. 100.§ (2) bekezdése és 109.§-a biztosítja. A bírósági felülvizsgálat során a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény módosításáról és az egyes közigazgatási nemperes eljárásokban alkalmazandó szabályokról szóló 2005. évi XVII. törvény rendelkezései az irányadók, e törvény 4.§-a alapján a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi

Bíróság illetékességét a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (továbbiakban: Pp.) 326.§ (7) bekezdése alapján állapítottam meg.

A bírósági felülvizsgálat iránti kérelem benyújtásának idejét a 2005. évi XVII. törvény 3.§- a, helyét a Pp. 330. § (2) és (3) bekezdése határozza meg.

A végzés elleni bírósági felülvizsgálati eljárás illetékének mértékét az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (továbbiakban: Itv.) 43. § (7) bekezdése határozza meg. Az illeték előzetes megfizetése alól az Itv. 59. § (1) bekezdése és 62. § (1) bekezdés r) pontja mentesíti az eljárást kezdeményező felet.

A hatósági eljárás kapcsán eljárási költség nem merült fel, ezért annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkeztam.

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

Budapest, 2014. december 5.

Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár