Ügyszám: 1634/P/2009-5.

Tisztelt Uram!

Ön 2009. május 19-én beadványt küldött hivatalomhoz, amelyben a […] Bank Nyrt adatkezelésével kapcsolatban kérte állásfoglalásomat.

Beadványához csatolta a […] Nyrt. ügyfélszolgálatával folytatott elektronikus levelezést, amelyben az Ön által felvett személyi kölcsön törlesztő-részletének kiszámításával kapcsolatban kért információt. Ön április 27-én kérte az ügyfélszolgálattól, hogy a kimutatást ne a szerződésben szereplő ideiglenes címre küldjék, mert azóta az megváltozott. Jelezte, hogy az állandó lakcímként megadott „nagymarosi címre" érkező leveleket tudja fogadni, de elsősorban e-mailen érkező választ szeretne. A […] Bank Nyrt. ügyfélszolgálatának munkatársa 2009. április 27-én arról értesítette Önt, hogy e-mail címe nincs a bank rendszerében regisztrálva, így biztonsági okokból nem adhatnak választ e-mailen, ezért a választ állandó lakcímére fogják kiküldeni. Mindezek ellenére a kért kimutatást a szerződés szerinti ideiglenes lakcímére küldték két alkalommal, ahol illetéktelen személyek vették át a küldeményt.

Ön állásfoglalásomat kérte arról, hogy jogszerűen járt-e el a […] Bank Nyrt. Az ügyben indított vizsgálatom lezárult, melynek eredményéről az alábbiakban tájékoztatom.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény 2. § 1. pontja értelmében személyes adat bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Egy személy lakcíme, e-mail címe, továbbá pénzügyi adatai tehát személyes adatnak minősülnek.

Az Avtv. 10.§-a elrendeli, hogy az adatkezelő köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Avtv., valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

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

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

A beadványban ismertetett üggyel kapcsolatban megkerestem a […] Bank Nyrt-t, és belső vizsgálat lefolytatását kértem. A belső adatvédelmi felelős tájékoztatott, hogy a bank általános szerződés feltételeinek 5. pontja értelmében az ügyfél részére szóló iratokat a szerződésben szereplő címére, ennek hiányában állandó lakcímére postai úton küldi meg. E-mail útján akkor küldenek meg személyes adatokat tartalmazó válaszlevelet, ha az ügyfél az e-mail címét előzetesen bejelentette a banknak.

A banktitok védelmének garantálása érdekében a […] Bank Nyrt. előzetesen be nem jelentett e-mail címre nem küld személyes adatokat tartalmazó levelet, mivel egy e-mail címet bárki bármilyen néven létrehozhat, és kétséget kizáróan nem tud meggyőződni a bank arról, hogy az e-mail feladója valóban az ügyfél. Tekintettel arra, hogy Ön e-mail címét sem a bankkal kötött szerződésben, sem azt

követően nem adta meg, a bank – belső szabályzata értelmében – a személyes adatok, valamint a banktitok védelme érdekében a postai utat választotta.

A belső adatvédelmi felelős vizsgálata megállapította, hogy ügyintézői hiba miatt valóban nem az állandó lakcímére, hanem a szerződésben megadott ideiglenes lakcímére küldtek ki küldeményeket. Ennek oka, hogy az eljáró ügyintéző nem rendelkezett a törzsadatokat tartalmazó rendszerhez hozzáféréssel, így az általa is hozzáférhető, a hitelbírálatkor rögzített, szerződéskötéskori állapotot mutató másik rendszerből rögzítette a címadatot.

Álláspontom szerint a […] Bank Nyrt. a személyes adatok kezelése során jogellenesen járt el, mikor az Ön által bejelentett címváltozást figyelmen kívül hagyva, nem az állandó lakcímére küldte az Ön által kért kimutatást.

Felszólítottam a […] Bank Nyrt.-t, hogy a jövőben építsen a rendszerbe olyan kontroll-mechanizmusokat, amelyek megakadályozzák hasonló esetek előfordulását. A […] Bank Nyrt belső adatvédelmi felelőse közölte, hogy felhívták az ügyintézők figyelmét, hogy banki értesítések, levelek címzésénél a jövőben kellő körültekintéssel járjanak el.

Személyes adatok védelmével és közérdekű adatok nyilvánosságával kapcsolatos beadványával forduljon a jövőben is bizalommal hivatalomhoz.

Budapest, 2009. augusztus 7.

Üdvözlettel:

Dr. Jóri András