



Ügyszám: NAIH/2015/1922/J/2
Ügyintéző: dr. Tóth Fruzsina
Telefonszám: 061/39-11-447

Gondos Judit részére
közigazgatási államtitkár

Nemzetgazdasági Minisztérium

aliz.zsolnai@ngm.gov.hu
lajos.kovacs@ngm.gov.hu
rita.pupli@ngm.gov.hu

Hiv.szám: NGM/11463/2015.

Tisztelt Államtitkár Asszony!

Az egyes törvényeknek a pénzügyi közvetítőrendszer fejlesztésének előmozdítása érdekében történő módosításáról szóló törvény véleményezésre megküldött tervezetét a személyes adatok védelme és a közérdekű adatok nyilvánossága szempontjából megvizsgáltam és arra az alábbi észrevételeket teszem.

I. A tervezet 52. §-a, a 105. §-a és a 135. §-a a panaszkezeléssel összefüggésben érinti a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.), az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény, illetve a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény módosítását. A tervezett szabályozás a személyes adatok védelme szempontjából üdvözlendő részeket tartalmaz, így a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét és a hitelesített jegyzőkönyv igényléséhez való jogot. Ezekkel egyetértve jelzem, hogy az elmúlt időszakban számos olyan állampolgári bejelentés érkezett a Hatóságunkhoz a hitelintézetek és a biztosítóintézetek telefonos ügyfélszolgálatán készített hangfelvételekhez való hozzáférés tárgyában, amelyeket elemezve megállapítható, hogy a hasonló adatkezelésekre vonatkozó törvények további kiegészítése szükséges. A szabályozási igényt a Hatóságunk éves országgyűlési beszámolója a következőként foglalta össze: „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény (Infotv.) fogalom-meghatározása értelmében az emberi hang, amennyiben az természetes személlyel összefüggésbe hozható, az Infotv. által védett személyes adat. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. (4) bekezdésének – 2014. január 1-jét megelőzően az 1996. évi CXII. törvény (korábbi Hpt.) 215/B. § (4) bekezdésének – értelmében telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az

elektronikuspénz-kibocsátó intézmény és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi.

Hasonlóképpen rendelkezik a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.) 167/B. § (4) bekezdése, amely kimondja, hogy telefonon történő panaszkezelés esetén a biztosító és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a biztosító hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

A Hpt., valamint a Bit. vonatkozó rendelkezései azt írják elő, hogy az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet. Ez azonban – álláspontunk szerint – nem jelenti azt, hogy az Infotv., mint lex generalis az adott esetben ne lenne alkalmazható.

A Hatóság következetes álláspontja szerint az érintettel folytatott beszélgetést tartalmazó hangfelvételt mindkét félnek joga van megismerni, ezért az ügyfél számára biztosítani kell, hogy erre vonatkozó kérése esetén a hangfelvételt visszahallgathassa, illetve arról másolati példányt kapjon. Ennek teljesítésére az adatkezelőnek 30 napja van. A másolatot ingyenesen kell az ügyfél rendelkezésére bocsátani, ha a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan kérelmet még nem nyújtott be az érintett adatkezelőhöz. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg [Infotv. 15. § (5) bekezdés].

Itt érdemes megjegyezni, hogy adatvédelmi szempontból üdvözlendő és előremutató a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2014. január 13-tól hatályos 17/B. § (3) bekezdése, amely előírja, hogy „(...) a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.” Ez a jogszabályi rendelkezés alátámasztja a Hatóság kialakult gyakorlatát, miszerint amennyiben a kérelem kifejezetten a hanganyag másolatát jelöli meg az adatkérés céljaként, az adatkezelőnek ki kell adnia az érintettel folytatott beszélgetés felvételét, és a hanganyag másolata nem helyettesíthető a telefonbeszélgetésről készített jegyzőkönyvvel. Ezért a Hatóság álláspontja szerint célszerű lenne az idézett előírásokat a Hpt.-be és a Bit.-be is beemelni.“

A fentiek alapján szükséges lenne a tervezetben kiegészíteni a panaszkezelési részt úgy, hogy a hanganyagot az érintett kérésére, díjmentesen rendelkezésre kelljen bocsátani. Továbbá a hanganyag könnyebb kereshetősége és azonosíthatósága miatt a szabályozást célszerű lenne kiegészíteni azzal, hogy a hangfelvételeket egyedi azonosítószámmal kelljen ellátni, és a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az érintettet a telefonos ügyintézés kezdetekor az ügyfelet tájékoztatni kelljen.

II. A tervezet 78. § (2) bekezdése az MNBtv. 90. §-át módosítva a védett adattal összefüggésben kötelező adatkezelést ír elő az ügyfél, az eljárás egyéb résztvevője számára, azonban nem világos, hogy a „védett adat”, mely adatkört jelenti, ezért nem átlátható, hogy melyek azok az adatok, amelyeket az eljáró szerv megismerhet és melyek azok, amik esetén a megismerést és kezelést az érintett adat védelmét szabályozó külön törvény kizárja. Az Infotv. 5. § (3) bekezdése alapján kötelező adatkezelés esetén a kezelendő adatok fajtáit, az adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelés időtartamát, valamint az adatkezelő személyét az adatkezelést elrendelő törvény, illetve önkormányzati rendelet határozza meg. A személyes adatok védelme érdekében, valamint a normavilágosság követelményére tekintettel javaslom a törvényben a védett adatok körét egyértelművé tenni.

III. A tervezet 79. §-a alapján az MNBtv. a 90/A. §-a helyszíni vizsgálatra vonatkozó szabályokkal egészül ki. Az előzetes bírói engedélyezési rendszerrel egyetértve, az érintettek jogai védelmének érdekében javaslom a törvényben meghatározni az engedély iránti írásbeli kérelem tartalmi elemeit, azaz a helyszíni ellenőrzés célját, a keresett adatok vagy adathordozók megjelölését, valamint a helyszíni ellenőrzés szükségességét milyen adatokra terjed ki, továbbá a helyszíni ellenőrzés szükségességének indokolását.

IV. A tervezet 133. §-a szerint „A Hpt. 276. §-a a következő (3) bekezdéssel egészül ki: *„A pénzügyi intézmény a természetes személy ügyféllel kötendő szerződéshez, a szerződéses jogviszonyhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatásának oly módon is eleget tehet, hogy a pénzügyi intézmény a személyes adatkezelés szabályait üzletszabályzatában határozza meg és a részletes tájékoztatás tekintetében kiutal üzletszabályzatára.”*

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

Az Infotv. 20. § (2) bekezdésében foglaltak alapján az üzletszabályzatra való kiutalás önmagában nem elégséges, így nem fogadható el egyértelmű és részletes tájékoztatásként. Ezért oly módon javaslom módosítani a tervezetet, hogy az ügyfelek figyelmét külön fel kelljen hívni az adatkezelési tájékoztatóra, továbbá a szerződés megkötésének időpontjában az ügyfelek kapják meg a szükséges tájékoztatást, és kerüljön rögzítésre is ennek a megtörténte.

V. A tervezet 23. §-a a Tpt. módosítása keretében meghatározza, hogy a központi értéktár és a központi szerződő fél a törvényben szabályozott feladata ellátásához személyes adatot kezelhet, valamint a tervezet 159. §-a és 161. §-a a Szantv. 71. és 93. §§-ainak

módosításánál utal a reorganizációs terv készítésére kijelölt természetes személy, illetve a szanalási biztosként kirendelt természetes személy adatainak kezelésére, de a módosítások nem jelölik meg, hogy mely személyes adatok kezelhetők. Az Infotv. 5. § (3) bekezdése értelmében a kezelendő adatok fajtáit az adatkezelésről szóló törvénynek kell meghatározni.

Budapest, 2015. március „ 24 .”

Üdvözlettel:



Dr. Péterfalvi Attila
elnök
c. egyetemi tanár