

Érdelmérlegelési teszt

Érintett személyes adat: a telefonbeszélgetés során elhangzó személyes adatok, az Érintett hangja

I. Érdelmérlegelési teszt elvégzésének oka:

A Magyar Faktorház Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a követeléskezelő tevékenységéhez kapcsolódóan a rá engedményezett követelések adósainak (a továbbiakban: érintettek) személyes adatait kezeli.

A Társaság kizárólag vásárolt (engedményezett) követelésekkel kapcsolatban végez követeléskezelési tevékenységet. Az engedményezett követelés korábbi jogosultja és az adós között szerződéses jogviszony állt fenn (a továbbiakban: Alapszerződés), melynek alapján a korábbi jogosult kezelte az adós személyes adatait. A korábbi jogosult és a Társaság között létrejött engedményezési megállapodásra tekintettel a Társaság megszerezte az eredeti jogosult adóssal szemben fennálló követelését, amelynek érvényesítéséhez a Társaságnak egyértelmű jogos érdeke fűződik.

Az érintettel történő kapcsolatfelvétel leggyorsabb és egyik legköltséghatékonyabb módja a telefonon történő kapcsolatfelvétel. A Társaság az Érintettel érdemi telefonos kommunikációt kizárólag az Érintett telefonszám-adat kezeléséhez történt hozzájárulása birtokában folytat, viszont amennyiben az Érintett a telefonszámának kezeléséhez és ezáltal a telefonos kapcsolattartáshoz hozzájárul, a továbbiakban a beszélgetések hangrögzítése a Társaság jogos érdeke, mivel a beszélgetés során elhangozhatnak olyan nyilatkozatok, melyek – az Érintett önkéntes teljesítése elmaradása esetén – szükségeselek lehetnek a követelés jogi úton történő érvényesítéséhez.

Minden telefonbeszélgetés kezdetén (ideértve a kimenő és a bejövő hívásokat is) tájékoztatásra kerül az Érintett arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül, megjelölve a hangfelvétel rögzítésének célját (panasz esetén jogi kötelezettség teljesítése, egyéb esetekben jogi igény előterjesztése, védelme és érvényesítése érdekében induló bírósági és más hatósági eljárásban a Magyar Faktorház Zrt. által előadottak bizonyítása), a hangfelvétel jogalapját (panasz esetén jogi kötelezettség teljesítése, egyébként a Társaság jogos érdeke), valamint azt, hogy az adatkezelésről az Érintett hol kaphat bővebb tájékoztatást.

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: GDPR) 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján a személyes adatok kezelése jogszerű abban az esetben is, amennyiben az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

Annak megállapítása céljából, hogy a jelen érdekmérlegelési teszt tárgyát képező személyes adatot a Társaság jogos érdekeinek érvényesítése érdekében jogosult-e kezelni, szükséges a jelen érdekmérlegelési teszt elvégzése. Az érdekmérlegelési teszt során a Társaság a GDPR előírásaival és a (47) preambulumbekkezdésben írtakkal összhangban:

- azonosítja az adatkezelőnek, azaz a Társaságnak az érdekmérlegelési teszt tárgyát képező személyes adat kezeléséhez fűződő jogos érdekét,
- megállapítja az érintetteknek az érdekmérlegelési teszt tárgyát képező személyes adataival kapcsolatos érdekeit, az érintett alapjogokat, amelyek az érintettek részéről alappal állíthatóak szembe a Társaság által történő adatkezeléssel szemben,
- elvégzi a Társaság jogos érdekeinek és az érintettek érdekeinek, alapjogainak súlyozását és ez alapján megállapítja, teljesül-e az érintettek érdekeinek arányos korlátozására vonatkozó feltétel, kezelhető-e az érintettek jelen érdekmérlegelési teszt tárgyát képező személyes adata.

II. A Társaság, mint adatkezelő jogos érdeke:

A Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései értelmében a szerződéssel kikötött szolgáltatásért ellenszolgáltatás jár. Az Érintett az Alapszerződés alapján szolgáltatást vett igénybe, amelyért tehát a szerződés alapján ellenszolgáltatást köteles teljesíteni.

Az Alapszerződésből fakadó követelések Társaságra történő engedményezésére való tekintettel Társaságnak valós és jogszerű érdeke fűződik ahhoz, hogy

- az Érintett az Alapszerződés alapján fennálló követelést teljesítse,
- amennyiben pedig erre önkéntes teljesítés keretében nem kerül sor, az Érintett teljesítését jogi eljárás keretében, nemperes és peres eljárások útján, végső soron állami kényszer alkalmazásával (végrehajtási eljárás megindításával) kikényszerítse.

A Társaság a 2/2019. sz. MNB ajánlás által megfogalmazottakat szem előtt tartva, törekszik az adósokkal egyedi megállapodások megkötésére, annak érdekében, hogy a végső soron az adós számára jelentősen költségesebb peres és végrehajtási eljárások elkerülhetőek legyenek. A Társaság ezen eljárása keretében megpróbálja felvenni az érintettel a kapcsolatot annak érdekében, hogy tájékoztassa a teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségéről, valamint ezzel, illetve egyébként a követelés megfizetésével kapcsolatban az érintettel egyeztessen.

A telefonos kommunikáció napjainkban általánosan elfogadottnak tekinthető. A Társaságnak külön okiratba foglalt érdekmérlegelési tesztalátámasztottan jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy az Érintettel a telefonos kapcsolatfelvételt egy alkalommal megkísérelje, ezt követően az Érintett telefonszámát, mint személyes adatot a Társaság csak az Érintett hozzájárulása birtokában kezeli. A Társaság által az Érintettel folytatott telefonos kommunikáció korlátait maga az Érintett jelöli ki azzal, hogy a Társaság csak abban az esetben tart kapcsolatot az Érintettel telefonon, amennyiben a telefonszámának kezeléséhez az Érintett hozzájárulását adta. Ezen felül, a Társaság betartja az Érintett által a hívás gyakoriságára, preferált időszakára vonatkozóan megfogalmazott kéréseket.

Abban az esetben azonban, ha az érintett hozzájárulását adta ahhoz, hogy a Társaság és közte érdemi kommunikáció folyjon telefonon, a lefolytatott beszélgetések rögzítése a Társaság jogos érdeke, a rögzítés elengedhetetlenül szükséges az alábbiakra tekintettel.

A panasznak nem minősülő és ekként jogszabály kötelező előírása folytán nem rögzítendő telefonos kommunikáció rögzítését annak szükségessége indokolja, hogy az ott elhangzó kijelentéseket, nyilatkozatokat, kötelezettségvállalásokat a Társaság később – például egy esetleges peres eljárásban - megfelelően bizonyítani tudja. A telefonbeszélgetés rögzítését szükségessé teszi az esetlegesen ott elhangzott hozzájáruló nyilatkozatok igazolásának kényszere is. Abban az esetben, ha a telefonos kommunikáció nem kerülne az adatkezelő által rögzítésre, az adatkezelő az ott elhangzott hozzájárulások tekintetében nem tudna eleget tenni az elszámoltathatóságára vonatkozó kötelezettségének.

Amennyiben a telefonos kapcsolattartáshoz az Érintett hozzájárulását adja, az adatkezelőnek nincs más eszköze az ott elhangzottak alátámasztására egy esetleges bírósági vagy hatósági eljárás során, mint a beszélgetés rögzítése, azaz nincs más, az érintett magánszférájába kevésbé beavatkozó eszköz igénybevételére az adatkezelés céljának eléréséhez.

Az érdek jogszerű, valós és konkrét

A fentiekben részletesen kifejtettek alapján megállapítható, hogy a Társaságnak az adatkezeléshez fűződő érdeke

- valós, hiszen a Társaságnak nyilvánvaló érdeke, hogy a jogi igénye érvényesítéséhez szükséges bizonyítási eszközök a rendelkezésére álljanak,
- jogszerű, mivel a polgári jog szabályai biztosítják a követelések jogi úton történő kikényszeríthetőségét, valamint a szerződéssel kapcsolatban felmerülő igények érvényesíthetőségét,
- konkrét, figyelemmel arra, hogy a Társaság a lehető legpontosabban körülírta az adatkezeléssel érintett adatok körét.

III. Az adatkezelés szükségessége

3.1. Annak bemutatása, hogy az adatkezelés a cél eléréséhez szükséges és alkalmas

Az alapszerződésből eredő, a Társaság által megszerzett követelések érvényesítésének feltétele a releváns személyes adatok elévülési időben történő megőrzése. A telefonbeszélgetés rögzítésének elmaradása hiányában a Társaság megfosztaná magát attól, hogy az ott elhangzó információkat, szükség esetén bizonyítékként felhasználhassa. Ezen információkra (a telefonon megadott hozzájáruló nyilatkozatok vonatkozásában) annak érdekében is szükség lehet, hogy a Társaság megfeleljen a GDPR elszámoltathatósági alapelveinek. Mindezekre figyelemmel a hangrögzítéssel megvalósuló adatkezelés a cél eléréséhez szükséges, arra alkalmas eszköz.

3.2. Annak vizsgálata, hogy áll-e rendelkezésre más, kevésbé korlátozó eszköz

A rögzített adatok szükségesek a követelés érvényesíthetőségéhez, az adatkezelő számára nincs más alternatív, kevésbé korlátozó eszköz az alapszerződéssel kapcsolatos jogi igényeinek érvényesítése érdekében. Egyes személyes adatok törlése vagy a fél

azonosítását lehetetlenítené el, vagy éppen az igényérvényesítés tartalmát üresítené ki, a bizonyítás ellehetetlenítésével.

IV. Az Érintett érdekei, alapjogok:

Az Alaptörvény rendelkezései értelmében mindenkinek joga van személyes adatai védelméhez.

A GDPR kifejezett célja az adatok kezelésére vonatkozó alapvető szabályok meghatározása annak érdekében, hogy a természetes személyek magánszféráját az adatkezelők tiszteletben tartsák.

A GDPR továbbá alapelvi szinten rögzíti, hogy személyes adat kizárólag meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból kezelhető.

Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. 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.

A személyes adatok jogosulatlan vagy céltól eltérő kezelését, illetve az adatok biztonságát szolgáló intézkedések elmulasztását a Büntető Törvénykönyv is büntetni rendeli.

Az Érintettnek, mint természetes személynek a fentiek szerinti védelmet élvező érdeke fűződik ahhoz, hogy

- információs önrendelkezési jogát gyakorolhassa,
- saját személyes adatainak mások általi kezeléséről maga rendelkezessen, magánszféráját az adatkezelők tiszteletben tartsák,
- az információs önrendelkezési jog érvényesítését elősegítő, illetve a személyes adatok és ezen keresztül a magánszféra védelmét biztosító jogszabályi rendelkezések érvényesüljenek.

Az információs önrendelkezési jog azonban nem korlátlan, az Alkotmánybíróság állandó gyakorlata szerint a szükségesség és arányosság mércéjére figyelemmel korlátozható.

V. A Társaság és az Érintett érdekeinek összevetése:

A telefonbeszélgetés során elhangzó személyes adatok Társaság általi kezeléséhez a Társaságnak a fentiek szerint lényeges és egyértelmű érdeke fűződik, mivel amennyiben az érintett hozzájárulását adja a telefonszám – adata kezeléséhez és ezzel az érdemi kommunikáció folytatásához, a telefonon elhangzott nyilatkozatok igazolása érdekében a hangrögzítés nélkülözhetetlen az Érintettel szembeni követelés kezeléséhez és a követelés – adott esetben jogi úton történő – érvényesítéséhez.

Az Érintettnek ugyancsak lényeges és egyértelmű érdeke fűződik információs önrendelkezési joga gyakorlásához, valamint magánszférája védelméhez.

Álláspontunk szerint a hangrögzítéssel járó adatkezelés nem okoz nagyfokú érdeksérelmet az Érintett számára. Az érintett ugyanis, amikor hozzájárulását adja telefonszám-adatainak a Társaság által történő kezeléséhez, végső soron maga dönt arról, hogy a Társasággal telefonon (is) tartani kívánja a kapcsolatot. Ez az érintett önkéntes,

megfelelő – a hangrögzítés tényére is kiterjedő – tájékoztatáson alapuló döntése, amit bármikor megváltoztathat.

A jóhiszeműen eljáró Érintettnek ugyanakkor szintén jelentős és egyértelmű érdeke fűződik ahhoz is, hogy a tartozás rendezésére nyitva álló lehetőségekről, a követelés jogi úton történő érvényesítésének elkerülését szolgáló áthidaló megoldásokról részletes és időszerű tájékoztatást kapjon, aminek leggyorsabb és egyik leghatékonyabb módja a telefonon történő kapcsolatfelvétel.

Jelentős közérdek fűződik továbbá ahhoz, hogy a magánjogi jogalanyok között létrejövő szerződésekből fakadó kötelezettségek teljesítését a jogosultak végső soron állami kényszer alkalmazásával is ki tudják kényszeríteni.

VI. Biztosítékok:

Az adatkezelésről a telefonbeszélgetés kezdetén a Társaság az Érintettnek részletes tájékoztatást nyújt. Ezt követően a Társaság az Érintettet azonosítja, kérve születési helyének és idejének, valamint anyja születési nevének megadását, ezzel biztosítva, hogy – még mielőtt a felek közti jogviszonnal kapcsolatban bármilyen konkrét információ, adat elhangozna, az Érintett személyazonosságáról meggyőződjön. Ezzel a Társaság – az iparági gyakorlatnak megfelelően – megtesz minden tőle telhetőt annak minimalizálása érdekében, hogy a telefonos egyeztetés során az Érintettre vonatkozó személyes adatok illetéktelen harmadik személyek tudomására jussanak.

A fentiekben túl az érintett bármikor tájékoztatást kérhet a Társaság által kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az érintett személyes adatok kategóriáiról, azon címzettek vagy címzettek kategóriáiról, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. Ilyen irányú megkeresés esetén a Társaság a lehető legrövidebb idő, maximum a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül írásban tájékoztatja az érintettet.

Társaságunk folyamatosan biztosítja az érintettek részére, hogy élve a GDPR –ban biztosított jogukkal, kérjék személyes adataik törlését, amennyiben bármely okból ezt szükségesnek tartják. Ezirányú kérelem beérkezését követően Társaságunk minden esetben egyedi vizsgálatnak veti alá a kérelmet annak megállapítása céljából, hogy az érintett kérelme – figyelembe véve a Társaság és az érintett érdekeit, valamint a jogszabályi rendelkezéseket egyaránt – teljesíthető-e.

A Társaság indokolatlan késedelem nélkül, de maximum a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Ha a Társaság bármely okból nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint

arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be a felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Társaságunk az adatbiztonság érvényesülése érdekében minden olyan technikai, szervezeti, szervezési, és egyéb olyan műszaki feltételt biztosít, amely a kezelt adatok jogellenes nyilvánosságra hozatalát, jogosulatlan adattovábbítását, hozzáférését, módosítását, megsemmisülését megakadályozza, biztosítva ezzel a GDPR, illetve az egyéb adat- és titokvédelmi szabályoknak történő megfelelést.

VII. Az érdekmérlegelési teszt eredménye:

A Társaságnak a jelen érdekmérlegelési teszt tárgyát képező személyes adat kezeléséhez fűződő érdeke felülmúlja az érintett személyes adatainak védelméhez fűződő érdekeit, tekintettel főként az alábbiakra:

- a Társaságnak lényeges és egyértelmű érdeke fűződik a személyes adat kezeléséhez,
- maga a hangrögzítés ugyan a Társaság jogos érdekén alapul, de az érdemi telefonos kommunikáció minden esetben az Érintett hozzájárulása alapján történik, az Érintett a telefonszám-adatainak kezeléséhez adott hozzájárulással maga döntött úgy, hogy élni kíván a Társasággal folytatandó telefonos kommunikáció lehetőségével,
- a hozzájárulást megelőző tájékoztatásban az érintett a rögzítés tényéről is tájékoztatást kapott,
- a tárgybeli személyes adat Társaság általi kezeléséhez az érintettnek is lényeges érdeke fűződik, és a tárgybeli személyes adat kezelése nem okoz nagyfokú érdeksérelmet az érintett számára,
- a Társaság által nyújtott biztosítékok és az adatvédelmi, adatbiztonsági intézkedések a tárgybeli személyes adat kezelése által az érintettnek okozott érdeksérelmet tovább csökkentik.

Az érdekmérlegelési teszt eredményeként tehát megállapításra került, hogy a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában meghatározott adatkezelési jogalap a tárgybeli személyes adatok, vagyis a telefonbeszélgetés során elhangzó személyes adatok, az Érintett hangja kezelése vonatkozásában fennáll.