

Érdelmérlegelési teszt

Érintett adatkezelés: az adós telefonszámának a kapcsolatfelvétel céljából történő kezelése

I. Érdelmérlegelési teszt elvégzésének oka:

A Magyar Faktorház Zrt. (a továbbiakban: Társaság) követeléskezelési tevékenységet folytat, ehhez kapcsolódóan a rá engedményezett követelések adósainak (a továbbiakban: érintettek) személyes adatait kezeli.

A Társaság, amennyiben az adós telefonos elérhetősége pl, az engedményezési dokumentációból a rendelkezésére áll, egy alkalommal megkísérli az adósokkal a telefonon történő kapcsolatfelvételt, a telefonos kommunikációval kapcsolatos kedvező tapasztalataira tekintettel.

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 Társaságnak az érintettel történő kapcsolatfelvételhez fűződő jogos érdeke (és ehhez kapcsolódóan az Érintett telefonszám-adatainak az első kapcsolatfelvételig történő kezelése) megfelelő jogalap-e az adatkezelésre, szükséges a jelen érdelmérlegelési teszt elvégzése. Az érdelmérlegelési teszt során a Társaság a GDPR előírásaival és a (47) preambulumbekkezdésben írtakkal összhangban:

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

II. A Társaság, mint adatkezelő jogos érdeke:

Az érintett és az eredeti jogosult között létrejött alapszerződésből fakadó követelések Társaságra történő engedményezésére való tekintettel a Társaságnak valós és jogszerű érdeke fűződik ahhoz, hogy az Érintett a követelést teljesítse.

A Társaság tevékenysége során, a rá irányadó 2/2019. sz. MNB ajánlás által megfogalmazottakat szem előtt tartva kiemelt fontosságot tulajdonít az érintettek részletes, megfelelő tájékoztatásának, törekszik az adósokkal egyedi teljesítési megállapodások megkötésére annak érdekében, hogy végső soron az adósra jelentősen költségesebb peres és végrehajtási eljárások elkerülhetőek legyenek.

A telefon a kommunikáció napjainkban általánosan elterjedt, széles körben elfogadott, természetes eszköze.

A Társaság tapasztalatai szerint az adósok tájékoztatásának, az esetleges teljesítési megállapodás részletei egyeztetésének hatékony és költségkímélő módja a telefonos kapcsolattartás. A telefonos kapcsolattartás nagyban elősegíti a követelésérvényesítésre vonatkozóan a 2/2019 (II.13.) MNB ajánlásban megfogalmazott szakmai elvárások teljesítését, a konkrét ügyekre vonatkozó egyedi megoldások kidolgozását, az adós tájékoztatását. Figyelemmel arra, hogy az adós a telefonos egyeztetés során felmerülő kérdéseire azonnal választ kap, a telefonos kommunikáció megteremti annak lehetőségét, hogy a tájékoztatás valóban személyre szabott legyen, a felmerülő kérdések hallatán az ügyintéző pontosabb, konkrétabb, az adós számára jobban érthető magyarázatot tud adni.

A Társaság tapasztalatai alapján az érintettek sokszor azért nem kezdeményeznek telefonon kapcsolattfelvételt, mivel annak lehetősége nem tudatosul bennük. A Társaság erre tekintettel, amennyiben az érintett telefonszáma rendelkezésére áll, 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 Társaság maximálisan tiszteletben tartja az érintettek információs önrendelkezési jogát.

A Társaság az első alkalommal, amikor sikerült az adóssal telefonon kapcsolatot létesítenie, az adatkezelési tájékoztatás megtételét, valamint az érintett azonosítását követően kéri az érintett hozzájárulását a telefonszám-adatának kezeléséhez. Amennyiben az érintett a telefonszám-adatának kezeléséhez nem járul hozzá, a Társaság ügyintézője a hívást megszakítja és a telefonszám- adatot törli. Az ügyintéző egyúttal feltünteti az érintett neve mellett a hozzájárulás megtagadásának tényét.

Amennyiben az érintett a telefonszám-adatának kezeléséhez és ezzel a telefonos kapcsolattartáshoz hozzájárul, a Társaság a telefonszám- adatot a továbbiakban a GDPR 6. cikk (1) a) pontja alapján kezeli tovább. Az érintett a telefonos kapcsolattartással kapcsolatban megkötéseket tehet (hívás gyakoriság, preferált hívási időszak), melyek az elektronikus követeléskezelési rendszerben rögzítésre kerülnek, amit a Társaság tiszteletben tart. Az érintettet a Társaság ügyintézője tájékoztatja arról is, hogy hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Az érdek jogszerű, valós és konkrét

A Társaságnak a fentiekben rögzítettek szerint konkrét, valós jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy megkísérelje az érintettel a telefonon történő kapcsolatfelvételt, mivel a telefonon történő kommunikáció a követelés behajtásának folyamatát jelentősen gyorsítja, a költségeit csökkenti, ami végső soron az érintettek érdeke is. A Társaság jogos érdeke, hogy megfeleljen a felügyeleti ajánlásnak, ennek érdekében a telefonos kommunikáció lehetőségét megteremtse, arról az érintettet tájékoztassa.

A Társaság az Érintettel érdemi telefonos kommunikációt kizárólag az Érintett telefonszám- adat kezeléséhez történt hozzájárulása birtokában folytat.

A Társaság tapasztalatai alapján a kötelezettek az engedményezésről szóló értesítésből sokszor nem szűrik le, hogy van lehetőség telefonon történő kapcsolattartásra, így a kapcsolatfelvétel lehetőségéről történő tájékoztatásnak nincs más, az érintett magánszféráját kevésbé érintő eszköze.

III. 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 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.

IV. A Társaság és az Érintett érdekeinek összevetése:

Az érintettel történő kapcsolatfelvételhez, az első kapcsolatfelvételig az Érintett telefonszámának Társaság általi kezeléséhez a Társaságnak a fentiek szerint lényeges és egyértelmű érdeke fűződik.

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

Álláspontunk szerint a telefonszám fentiek szerinti kezelése nem okoz nagyfokú érdeksérelmet az Érintett számára, figyelemmel arra, hogy az adós első alkalommal történő elérésekor, bármiféle érdemi beszélgetést megelőzően az ügyintéző azonnal kéri az érintett hozzájárulását.

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.

V. Biztosítékok:

Az adatkezelésről a Társaság írásban, az engedményezési értesítő megküldésével egyidejűleg, továbbá a telefonbeszélgetés kezdetén is tájékoztatást nyújt az Érintettnek. A Társaság részletes Adatkezelési Tájékoztatója a honlapon hozzáférhető, erre a Társaság az Érintett figyelmét az engedményezési értesítőben felhívja.

A fentiekén 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.

Az Érintett személyes adatahoz a Társaság csak azon munkavállalói férnek hozzá, akiknek a követeléskezelés során az érintettekkel történő kapcsolattartás munkaköri feladataik közé tartozik.

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.

VI. Az érdekmérlegelési teszt eredménye:

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

- a Társaságnak lényeges és egyértelmű érdeke fűződik a személyes adat kezeléséhez,
- amennyiben az érintett a telefonszám-adatainak kezeléséhez nem járul hozzá, úgy a Társaság ügyintézője a hívást azonnal megszakítja, a telefonszámot a rendszerből törli,
- érdemi kommunikációra a hozzájárulás hiányában nem kerül sor, így az adós nem érezheti magát nyilatkozattételi kényszerhelyzetben, ami a legfőbb kifogásra ad okot a rövid úton történő kommunikációval kapcsolatban (szemben az írásbeli kommunikációval)
- a Társaság maximálisan tiszteletben tartja az érintett elvárásait a telefonos kommunikációval kapcsolatban, a kommunikáció kereteit az érintett jelöli ki,
- 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 adatkezelés tekintetében (az érintett telefonszám-adatainak kezelése az érintettel történő első kapcsolatfelvételig) fennáll.