

TAKARÉK KÖZPONTI KÖZVETELÉSKEZELŐ ZRT

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

2019. JANUÁR 25.

# TARTALOM

I.	BEVEZETÉS.....	3
II.	A TÁJÉKOZTATÓBAN HASZNÁLT LEGFONTOSABB FOGALMAK.....	3
III.	ALAPELVEK A KÖVETELÉSKEZELŐ ADATKEZELÉSE SORÁN.....	6
1.	Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság.....	6
2.	Célhoz kötöttség.....	7
3.	Adattakarékosság.....	7
4.	Adatpontosság.....	8
5.	Korlátozott tárolhatóság.....	8
6.	Integritás és bizalmas jelleg.....	8
7.	Beépített és alapértelmezett adatvédelem.....	8
8.	Elszámoltathatóság.....	9
IV.	AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA.....	9
1.	Szerződés teljesítése, mint jogalap.....	9
2.	Jogi kötelezettség teljesítése.....	10
3.	Jogos érdek érvényesítése.....	10
4.	Az Ügyfél hozzájárulása.....	12
V.	AZ ADATKEZELÉS CÉLJA.....	13
VI.	A KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE.....	14
VII.	A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK IDŐTARTAMA.....	17
VIII.	A KÖVETELÉSKEZELŐ HONLAPJÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEK.....	19
IX.	ADATKEZELÉS KÖVETELÉSEKKEL KAPCSOLATBAN.....	19
X.	TELEFONBESZÉLGETÉSEK RÖGZÍTÉSE.....	20
XI.	SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATON FOLYTATOTT SZÓBELI EGYEZTETÉSEK RÖGZÍTÉSE.....	21
XII.	PÉNZMOSÁS MEGELŐZÉSÉRE SZOLGÁLÓ NYILVÁNTARTÁS.....	21
XIII.	ELEKTRONIKUS MEGFIGYELŐ- ÉS RÖGZÍTŐRENDSZER.....	22
XIV.	A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZERBE (KHR) TÖRTÉNŐ ADATTOVÁBBÍTÁS.....	22
XV.	A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJA, AZ ADATKEZELÉS BIZTONSÁGA.....	23
XVI.	A KÖVETELÉSKEZELŐ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGE.....	23
XVII.	ÉRINTETTEK JOGAI.....	24
XVIII.	Felelősség az adatkezelésért.....	31
XIX.	A TÁRSASÁG ÁLTAL IGÉNYBE VETT ADATFELDOLGOZÓK.....	32

## **I. BEVEZETÉS**

Jelen Adatvédelmi Tájékoztató határozza meg a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. (cégjegyzékszám: Cg. 01-10-043987, adószám: 11777584-4-43, székhely: 1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6., a továbbiakban: Követeléskezelő) adatkezelési tevékenységére vonatkozó legfontosabb szabályokat az Ügyfelek és egyéb érintettek személyes adatainak kezelése kapcsán. A Követeléskezelő az általános szerződéses feltételeiben foglaltak, illetve az egyedi szerződések és a hozzájuk kapcsolódó nyilatkozatok főszabályként csak visszautalnak a jelen Tájékoztatóban foglaltakra, illetve, ha az az adott szolgáltatás sajátosságai miatt szükséges, esetileg eltérhetnek azoktól.

A Követeléskezelő bármikor jogosult a jelen Tájékoztató tartalmát külön értesítés nélkül egyoldalúan megváltoztatni. A hatályos, valamint a módosított Tájékoztatók a Követeléskezelő honlapján elérhetők.

## **II. A TÁJÉKOZTATÓBAN HASZNÁLT LEGFONTOSABB FOGALMAK**

Követeléskezelő kiemeli mindazon adatvédelemmel kapcsolatos fogalmakat, melyek nélkülözhetetlenek a tájékoztató megértéséhez. Jelen Tájékoztatóban használt adatvédelmi fogalmak a következő értelemben használatosak:

- 2.1 *Adat*: a Követeléskezelő birtokában lévő vagy rendelkezése alatt álló valamennyi információ függetlenül attól, hogy az nyilvános vagy bizalmas, belső használatú, korlátozott terjesztésű vagy valamilyen titoknak minősülő, illetve személyes adat-e.
- 2.2 *Adatállomány/Nyilvántartási rendszer*: az adatok bármely, funkcionálisan vagy földrajzilag, centralizáltan vagy decentralizáltan rendszerezett, összekapcsolt, tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján meghatározott jogosultak számára hozzáférhető, valamint általánosságban ilyenek tekintendő az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége is.
- 2.3 *Adatátvitel*: az érintett adatainak más adatkezelőtől Követeléskezelő által történő megszerzése további adatkezelési tevékenységek végzése érdekében.
- 2.4 *Adatfeldolgozás*: a Követeléskezelő által megbízott adatfeldolgozó, illetve a Követeléskezelő mint adatfeldolgozó által elvégzett valamely adatkezelési művelet vagy adatkezelési feladatok összessége, függetlenül e műveletek végrehajtásához alkalmazott konkrét módszertől – legyen az automatikus vagy nem automatikus – és eszköztől, valamint az adatfeldolgozás helyétől.
- 2.5 *Adatfeldolgozó*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a Követeléskezelővel, mint adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – a Követeléskezelő nevében az adatok feldolgozását végzi.
- 2.6 *Adatforrás*: azon érintett, akitől az adat felvételre kerül, illetve azon adatkezelő, akitől az érintettre vonatkozó adat átvételre kerül.
- 2.7 *Adatgazda*: a Követeléskezelő birtokában vagy kezelésében lévő adatok felett rendelkezni jogosult és ezért felelősséget viselő alkalmazott vagy szervezeti egységet vezető személy, illetve az, akit külön megállapodásban – adatfeldolgozói vagy Társ-adatkezelői megállapodásban – ilyen feladattal megbíztak, erre kijelöltek, továbbá információbiztonsági szempontból az a személy, akit az adattulajdonos a hatáskörébe tartozó adatkörök kezelésével kapcsolatos tevékenységek operatív ellátásával hivatalosan megbízott.
- 2.8 *Adatkezelés*: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége (így például felvétele, gyűjtése, rögzítése, rendszerezése, tagolása, tárolása, átalakítása vagy megváltoztatása, lekérdezése, visszakeresése, felhasználása, közzétevése, továbbítása, terjesztése, nyilvánosságra hozatala, vagy

egyéb módon történő hozzáférhetővé tétele, összehangolása vagy összekapcsolása, korlátozása, törlése, illetve megsemmisítése, valamint, az adatokba való betekintés, illetve az adatok további felhasználásának megakadályozása).

- 2.9. *Adatkezelő*: a Követeléskezelő, valamint a Követeléskezelővel kapcsolatban álló azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely önállóan és/vagy a Követeléskezelővel együtt (társ-adatkezelőként) az adatok kezelésének célját és eszközeit meghatározza, így az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy a megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.
- 2.10. *Adatkezelés korlátozása*: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.
- 2.11. *Adatkör*: az adatoknak egy logikai elvek mentén meghatározott és funkcionálisan összekapcsolt speciális csoportja a Követeléskezelő által nyújtott tevékenységekre irányadó egyedi szerződésekben, illetve általános üzleti feltételekben, üzletszabályzatokban, valamint az ezekhez kapcsolódó nyilatkozatokban, vagy a Követeléskezelő informatikai rendszereiben; illetve egy meghatározott adathalmaz, amelybe a beletartozó adatokat azok információtartalma, formátuma, az üzleti folyamatokban betöltött szerepük, vagy egyéb speciális tartalmi, szemantikai kapcsolat fűz egymáshoz.
- 2.12. *Adatmegjelölés*: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából.
- 2.13. *Adatmegsemmisítés*: az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.
- 2.14. *Adat-összekapcsolás*: az adatok, illetve az adat vagy adatok és az érintett valamely meghatározott ismérvek alapján történő logikai vagy fizikai összekapcsolása, egymáshoz rendelése.
- 2.15. *Adattovábbítás/adatátadás*: az adat meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tétele, illetve átadása.
- 2.16. *Adattovábbítás címzettje*: az a Követeléskezelőtől, és az érintettől eltérő fél, aki számára a Követeléskezelő adatokat továbbít vagy tesz bármilyen módon hozzáférhetővé jogszabály vagy erre vonatkozó megállapodás alapján, illetve Követeléskezelőn belül az a szervezeti egység, amely számára az adatgazda jóváhagyásával és tudtával adattovábbítás vagy hozzáférhetővé tétel történik.
- 2.17. *Adattörlés*: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
- 2.18. *Adattulajdonos*: az a Követeléskezelői vezető, akinek kötelessége a kezelésébe rendelt adatok bizalmosságát, sértetlenségét biztosítani, az adatkezelés ügyviteli folyamatát megszervezni, a vezetése alatt álló részleg tevékenységének elvégzéséhez és az ezt kiszolgáló informatikai rendszer működéséhez szükséges adatok rendelkezésre állásáról gondoskodni, az adatok megőrzési és visszaállítási idejét meghatározni, illetve aki jogosult az adatok minősítésére, vagy azok osztályba sorolásának elvégzésére. A "tulajdonos" kifejezés ugyanakkor nem jelenti azt, hogy az adott személynek bármiféle szellemi tulajdonjoga lenne a konkrét adat vagy adatkör, illetve adatbázis vonatkozásában.
- 2.19. *Adatvédelmi incidens*: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes (bármely szándékos vagy gondatlan eset) megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- 2.20. *Anonimizálás*: az adatok megfosztása személyes jellegűtől úgy, hogy kapcsolatuk az érintettel már nem állítható helyre az adatkezelő által sem.
- 2.21. *Álnevesítés*: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.
- 2.22. *Bizalmosság*: (titkosság) az adatnak az a jellemzője, hogy csak egy előre meghatározott felhasználói kör, az arra jogosultak részére hozzáférhető, mindenki más számára nem; ennek

elvesztése, felfedése esetén a bizalmas információ az arra jogosulatlanok számára is ismertté, hozzáférhetővé válik.

- 2.23. *Egyéb érintett*: a közreműködő személyek, az eseti ügyfelek összefoglaló elnevezése.
- 2.24. *Érintett*: bármely meghatározott, személyes adata alapján azonosított vagy a Követeléskezelő által ésszerű módon – közvetve vagy közvetlenül – azonosítható természetes személy. Ésszerű módon történő azonosításnak minősül különösen, ha adott személyt egy azonosító szám vagy jel, tartózkodási információ vagy a személy fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitására vonatkozó egy vagy több tényezőre, információra történő utalás révén kapcsolják össze az adattal. A Követeléskezelővel való kapcsolatában Érintett személy lehet az Ügyfél vagy az Egyéb érintett.
- 2.25. *Harmadik ország*: minden olyan ország, amely nem tagja az Európai Uniónak, illetve az Európai Gazdasági Térségnek.
- 2.26. *Harmadik személy*: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, vagy bármely egyéb szerv, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az Ügyféllel, az adattovábbítás címzettjével, illetve a Követeléskezelővel, az adatkezelővel és az adatfeldolgozóval, vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.
- 2.27. *Határon átnyúló adatkezelés*: a személyes adatoknak az Európai Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érint az érintetteket.
- 2.28. *Hitelesség*: az adat azon tulajdonsága, mely szerint az adat bizonyítottan vagy bizonyíthatóan az elvárt, megnevezett, ismert forrásból származik.
- 2.29. *Hozzájárulás*: az érintett szándékának és akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása a Követeléskezelő és/vagy az adatkezelő felé, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok – teljes körű vagy csupán egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez.
- 2.30. *Hozzáférhetővé tétel*: az adatok bármilyen módon történő közlése bárkivel, így például az arra jogosult vagy jogosulatlan érintettel, Ügyféllel, adattovábbítás címzettjével, adatkezelővel, adatfeldolgozóval, a Követeléskezelővel vagy harmadik személlyel. Ilyen tevékenységnek minősül különösen az adatok átadása, elektronikus továbbítása, terjesztése, illetve az adatokba való betekintés vagy ennek lehetővé tétele, biztosítása.
- 2.31. *Közreműködő személy*: az az Ügyfélnek nem minősülő személy, akinek vagy amelynek adatait, illetve a rá vonatkozó információkat a Követeléskezelő kezeli vagy azok birtokába jut, többnyire valamely az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás biztosítása kapcsán. Ilyen személy lehet például, aki az Ügyféllel megkötendő szerződés teljesülése érdekében közreműködik (ügyfél megbízottja, képviselője, tanú, tolmács, fordító, továbbá a Követeléskezelő számára biztosítékot nyújtó, vagy ilyen kötelezettséget vállaló személyek például kezes, zálogkötelezett, illetve egyéb jogosultak és/vagy kötelezettek, mint például a kedvezményezett, eladó).
- 2.32. *Követeléskezelő*: a Takarékszövetkezet Követeléskezelő Zrt. (cégjegyzékszám: Cg. 01-10-043987, adószám: 11777584-4-43, székhely: 1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6.), továbbá bizonyos esetekben a Követeléskezelő munkavállalói, valamint a Követeléskezelővel szerződéses vagy egyéb kapcsolatban álló személyek.
- 2.33. *Különleges adat*: a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre, illetve az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat. Ezen belül *biometrikus adat*: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy

egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat. *Bűnügyi személyes adat*: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat. Míg *egészségügyi adat*: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.

- 2.34. *Nyilvánosságra hozatal*: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.
- 2.35. *Sértetlenség*: az adat létének, hitelességének, épségének, önmagában való teljességének kritériuma, avagy az információ pontosságának és teljességének megóvása. Az adat sértetlensége garantálja, hogy azt csak a megfelelő jogosultságokkal rendelkező személyek módosíthatják.
- 2.36. *Személyes adat*: azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintett) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha a Követeléskezelő rendelkezik azokkal az ésszerű technikai feltételekkel, amelyek e kapcsolat helyreállításához szükségesek.
- 2.37. *Társ-adatkezelés*: olyan adatkezelés, ahol az adatkezelői tevékenységeket valamely külön megállapodás alapján a Követeléskezelő más adatkezelőnek minősülő természetes vagy jogi személlyel, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel látja el közösen, együttesen meghatározva az adatkezelés feltételeit.
- 2.38. *Tiltakozás*: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.
- 2.39. *Ügyfél*: A lejárt követelés természetes személy kötelezettje, így különösen az adós, az adóstárs, illetve mindazon személy, aki szerződés vagy jogszabály alapján helytállni tartozik, ideértve a dologi kötelezetteket is.
- 2.40. *Üzletszabályzat*: a Követeléskezelő és az Ügyfelek között létrejövő jogügyletekre, egyes termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó szabályok gyűjteménye.

### **III. ALAPELVEK A KÖVETELÉSKEZELŐ ADATKEZELÉSE SORÁN**

A Követeléskezelő a személyes adatok kezelése során mindenkor szem előtt tartja az adatkezelés alapelveit, ezek a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, alapértelmezett és beépített adatvédelem és az elszámoltathatóság elve. Ezen elvek a konkrét, kézzel fogható jogszabályi előírások felett és mellett érvényesülnek, úgy kell értelmezni tehát az írott jogot, hogy az ezen elvekkel összhangban legyen és amennyiben nincs konkrét jogszabályi előírás, ezek alkalmasak a hézagok kitöltésére és önmagunkban is érvényesülnek.

#### **1. Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság**

Az Ügyfél és egyéb érintettek számára átláthatónak kell lennie, hogy a személyes adatokat a Követeléskezelő hogyan gyűjti, illetve kezeli. Az átláthatóság megköveteli azt is, hogy az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás közérthető (világos és egyértelműen megfogalmazott) és könnyen elérhető legyen. Önmagában a tájékoztatási kötelezettség is ebből az elvből következik.

A Követeléskezelő tájékoztatja az Ügyfeleket és egyéb érintetteket különösen, de nem kizárólagosan:

- az adatkezelő kilétéről, azaz a Követeléskezelő és alapvető adatairól és elérhetőségéről és az adatkezelés céljáról;
- a személyes adatok kezelésével összefüggő jogokról, szabályokról és garanciákról;
- arról, hogy az Ügyfél és egyéb érintett hogyan gyakorolhatja az adatkezelés kapcsán megillető jogokat (erről részletesen az Adatkezelési tájékoztató „Az érintettek jogai” című fejezete ad tájékoztatást).

Ezt az átláthatóságot szolgálják a Követeléskezelő esetében a különféle adatkezelési tájékoztatók és egyéb adatkezelési tartalommal bíró dokumentumok, így különösen jelen Adatkezelési Tájékoztató is, melyeket a Követeléskezelő széles körben elérhetővé tesz.

## 2. Célhoz kötöttség

Adatot gyűjteni, kezelni csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból, a céllal összeegyeztethető módon lehet. A személyes adatok kezelésének céljait a Követeléskezelőnek explicit módon, azaz konkrétan kell megfogalmaznia. A személyes adatoknak a kezelésük céljára alkalmasnak és relevánsnak kell lenniük, a Követeléskezelő az adatok körét pedig a célhoz szükséges minimumra korlátozza. Személyes adatot a Követeléskezelő csak akkor kezel, ha az adatkezelés célját egyéb eszközzel ésszerű módon nem lehetséges elérni. Fontos kiemelni, hogy a Követeléskezelő minden egyes adatot jogszerű célhoz kötötten kezel, minden egyes adat meghatározott, legalább egy adatkezelési folyamathoz kapcsolódik. A célnak tisztességesnek, jogszerűnek kell lennie.

Különleges adatokat a Követeléskezelő – amennyiben erre lehetősége van – egyáltalán nem, vagy kizárólag a lehető legminimálisabb mennyiségben kezel az Ügyfelekről, valamint a Követeléskezelővel szerződéses vagy egyéb kapcsolatban álló természetes személyekről. Amennyiben ilyen adatkezelésre mégis sor kerül, úgy a Követeléskezelő a lehető legszigorúbb szabályok szerint kezeli ezen adatokat, a minimálisra szorítva a kezelés idejét és az adatokhoz való hozzáférést. Az ilyen jellegű adatkezelésre – amennyiben az lehetséges vagy ésszerű – külön felhívja az érintettek, különösen az Ügyfelek figyelmét.

A Követeléskezelő a bármilyen módon bizalmasnak, illetve titoknak vagy a vonatkozó jogszabályok alapján meghatározott minősített adatnak minősülő adatokat a vonatkozó titokkezelési szabályok szerint kezeli, azokhoz csak meghatározott személyek férhetnek hozzá, a meghatározott célokból és feltételek között. Azon adatokat, amelyek nem minősülnek sem személyes adatnak vagy valamilyen titoknak, sem bizalmasnak, illetve titkosnak (például az ún. anonimizált vagy statisztikai adatok), a Követeléskezelő saját belátása szerint jogosult kezelni, ugyanakkor ezen adatkezelésekre is irányadónak tekinti a jelen Tájékoztatóba foglalt alapelveket, generális szabályokat.

A Követeléskezelő a bármilyen módon bizalmasnak, illetve titoknak vagy a vonatkozó jogszabályok alapján meghatározott minősített adatnak minősülő adatokat a vonatkozó titokkezelési szabályok szerint kezeli, azokhoz csak meghatározott személyek férhetnek hozzá, a meghatározott célokból és feltételek között. Azon adatokat, amelyek nem minősülnek sem személyes adatnak vagy valamilyen titoknak, sem bizalmasnak, illetve titkosnak (például az ún. anonimizált vagy statisztikai adatok), a Követeléskezelő saját belátása szerint jogosult kezelni, ugyanakkor ezen adatkezelésekre is irányadónak tekinti a jelen Tájékoztatóba foglalt alapelveket, generális szabályokat.

## 3. Adattakarékosság

Csak a szükséges mennyiségű adat gyűjthető, illetve kezelhető, így elvárás, hogy az adatkezelés célja szempontjából releváns legyen az adat.

Ezen elvből következik, hogy „felesleges”, cél nélkül kezelt adatokat a Követeléskezelő törli vagy megfosztja személyes adat jellegüktől (anonimizálja), valamint az is, hogy a Követeléskezelő csak olyan adatot kezel, mely az adatkezelés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges. Nem lehet adatokat felhalmozni. Az adatok gyűjtése során és a megőrzött adatok megőrzési idejét követő törlése során is érvényesíteni kell ezt az elvet.

#### 4. Adatpontosság

Kiemelt fontosságú, hogy minden tárolt adat a valóságnak megfelelő, pontos legyen, a pontatlan adatokat ezért a Követeléskezelő az észlelést követően haladéktalanul törli vagy helyesbíti.

Az adatok pontossága és naprakészsége érdekében Követeléskezelő minden ésszerű lépést megtesz, adatot egyeztet az Ügyfelekkel, adott esetben közhiteles nyilvántartásból adatot kér le.

Fontos kiemelni, hogy a Követeléskezelő számára ez kiemelt jelentőséggel bír, hiszen az esetleges jogszabályban rögzített (például Hpt.) követelésbehajtáshoz szükséges dokumentumok (pl. engedményezési értesítő levél, nyilatkozat, felszólító levél, részletfizetési megállapodás stb.) küldése során például a megfelelő lakcím megléte elengedhetetlen.

Erre a pénzmosási jogszabályok is lehetőséget nyújtanak, és egyben elő is írják az adatok ellenőrzését, ha azok kapcsán kétség, bizonytalanság merülne fel.

#### 5. Korlátozott tárolhatóság

Az adatkezelés időtartamát tekintve korlátozott, csak a cél eléréséhez szükséges időtartam alatt kezelhet jogszerűen adatot a Követeléskezelő. Ebből az elvből következik, hogy kifejezett jogszabályi előírás hiányában a Követeléskezelő a rendelkezésére álló személyes adatokat, bizonyos idő után törölni/anonimizálni köteles. Az adatok megőrzési idejét több jogszabály is rögzíti, ezen Követeléskezelőre releváns jogszabályok és a megőrzési idők gyűjteményét az Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza.

#### 6. Integritás és bizalmas jelleg

A Követeléskezelőnek biztosítania kell, hogy az adatokhoz illetéktelenek ne férhessenek hozzá. A véletlen adatvesztéssel, jogosulatlan megszerzéssel, megsemmisítéssel, károsodással szemben megfelelő védelmi intézkedések szükségesek. A Követeléskezelő törekszik rá, hogy adatkezelési tevékenységét oly módon végezze, hogy az adatkezelés teljes tartama alatt megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve.

Ennek megfelelően a Követeléskezelő, illetve tevékenységi körében a Követeléskezelővel szerződéses vagy más kapcsolatban álló, adatkezelési vagy adatfeldolgozási tevékenységet ellátó természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, a tőle elvárható módon gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megtesz minden szükséges technikai és szervezési intézkedést – így többek között kialakít olyan eljárási szabályokat –, amelyek feltétlenül szükségesek ahhoz, hogy a jogszabályokban, valamint az adat- és titokvédelmi, illetve információbiztonsági szabályokban foglalt adatbiztonsági rendelkezések a lehető legnagyobb mértékben érvényre jussanak.

Így e körben az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen, valamint a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha erre felhatalmazással, jogalappal rendelkezik – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók, illetve az érintettekhez/Ügyfelekhez rendelhetők, megszemélyesíthetők.

#### 7. Beépített és alapértelmezett adatvédelem

A Követeléskezelő működése során minden üzleti folyamatban érvényesülnek az adatvédelmi rendelkezések, így az adatvédelmi szabályoknak már a technikai kialakításkor, valamely új típusú működési folyamat kialakításakor és indításakor a kezdetektől érvényesülniük kell. Különböző



informatikai megoldásokkal például építhetők olyan logikai elválasztások, ún. kínai falak az adatbázisokba, melyek lehetővé teszik, hogy egy szolgáltató több megrendelőnek végezzen kiszervezett tevékenységet és eközben az egyes adatbázisokat és így személyes adatokat elkülönítve tartsa nyilván rendszereiben.

Ez az elv a Követeléskezelők számára kiemelt jelentőséggel bír, és ennek biztosítását a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény (Hpt.) is elősegíti, hiszen rendelkezései a személyes adatok védelmétől függetlenül írják elő a rendszerek zártságát és integritását, és a módosítások minden esetben való nyomon követhetőségét. Ezen előírások megtartását a pénzügyi vállalkozások felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank (MNB) is biztosítja.

## 8. Elszámoltathatóság

Ez az alapelv az adatkezelőre, azaz a Követeléskezelőre telepíti az adatvédelmi szabályoknak való megfelelés igazolását. Ez annyit tesz, hogy a Követeléskezelő köteles igazolni azt, hogy eljárása, és folyamatai mindenben megfelelnek az adatvédelmi szabályoknak, ha efelől kétség merülne fel.

Ennek érdekében a Követeléskezelő igyekszik minden adatvédelmi szabály által előírt tájékoztatást igazoltan megadni.

A tájékoztatóban foglaltak megismerése elsősorban az Ügyfél kötelezettsége, ugyanakkor a Követeléskezelő a megértés és megismerés érdekében minden tőle elvárhatót megtesz, így Ügyfél jogosult bármely kéréssel és kérdéssel bármikor a Követeléskezelő bármely elérhetőségére címzett nyilatkozattal a Követeléskezelőhöz fordulni. A Követeléskezelő igyekszik minden adatkezeléssel kapcsolatos kérdésre választ adni.

## IV. AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

A Követeléskezelő személyes adatokat csak a mindenkor hatályos és az általa végzett tevékenységekre irányadó jogszabályokban meghatározott felhatalmazások keretei között kezel az Ügyfeleiről, illetve más Érintettekről.

E személyek adatai alapvetően négyféle okból kerülhetnek a Követeléskezelő birtokába:

- ha az adatokat jogelődjétől engedményezéssel szerezte meg, az Ügyfél adatait a jogelőd és az Ügyfél között létrejött szerződés alapján (ún. szerződéses jogalapon) kezeli,
- ha az adatkezelést jogszabály rendeli el (ún. jogszabályi felhatalmazás),
- ha az ún. érdekmérlegelés alapján a Követeléskezelő jogos érdeke (ún. jogos érdek jogalap) megállapítható
- ha az Érintett hozzájárulását adta az adatkezeléshez (ún. érintetti hozzájárulás jogalap).

### 1. Szerződés teljesítése, mint jogalap

Az engedményezés során az engedményező átad az engedményesnek, azaz a Követeléskezelőnek valamennyi adatot. Az adatok kezelésének jogalapja a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:193. § - 6:201. §, mely megteremti a jogalapot az ügyfelek – a követelés érvényesítéséhez szükséges – személyes adatainak átadására és kezelésére az engedményes részére. A Ptk. 6:193. §-a szerint a jogosult a követelését szerződéssel másra átruházhatja, melynek eredményeként a jogosult oldalán alanyváltozás következik be. A jogutód a követelés jogosultjává válik, így megilletik mindazon jogok és kötelezettségek, amelyek a jogelődöt megillették.

A követelések eredeti jogosultjai által megadott egyéb személyes adatok köre: hivatkozási szám, az ügyletet azonosító egyéb ügyszám, név, lakcím, telefonszám, e-mail cím, anyja neve, születés helye,

ideje, a tartozásra vonatkozó szerződés száma kelte, lejárat, a tartozás jogcíme, összege, számlaszám, az adósság részletezése, munkáltatóra, jövedelemre vonatkozó adatok.

## 2. Jogi kötelezettség teljesítése

Kötelező, jogszabályon alapuló adatkezelés esetén a kezelendő adatok fajtáit, az adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelés időtartamát, valamint az adatkezelő személyét az adatkezelést elrendelő jogszabály határozza meg. A vonatkozó jogszabályról, illetve annak tartalmáról a Követeléskezelő szükség esetén tájékoztatja az Ügyfelet és az Érintetteket. A Követeléskezelő jogi kötelezettségét lehet ezen jogalpnál figyelembe venni, másét nem. A jogi kötelezettség tekintetében a Követeléskezelőnek nincs választása, hogy teljesíti vagy sem a kötelezettséget, annak mindenképp érvényesülnie kell. A jogi kötelezettséget magyar és uniós jog is megállapíthat. Nem szükséges, hogy minden egyes adatkezelési műveletre külön jogszabályban megállapított kötelezettség terjedjen ki, elegendő az is, ha egy kötelezettség szolgál több adatkezelési művelet jogalapjául. A jogszabály, amely megállapítja a kötelezettséget meghatározza az adatkezelés egyéb ismérveit például adatkezelés időtartama, korlátozások, szükséges intézkedések a jogszerű adatkezeléshez, stb.

## 3. Jogos érdek érvényesítése

Ez a jogalap akkor alkalmazható, ha az adatkezelésre a Követeléskezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükség van, feltéve, hogy ezen érdek érvényesítése az Ügyfél személyes adatainak védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll. Ennek eldöntésére szolgál az érdekmérlegelési teszt, melynek eredménye határozza meg elsődlegesen, hogy az adatkezelés jogszerű-e ezen a jogalapon.

A jogos érdeknek akkor felel meg a Követeléskezelő, ha:

- az érdek jogszerű, azaz nem ütközik jogszabályba vagy nem irányul annak kijátszására,
- a meghatározása elég specifikus ahhoz, hogy az érdekmérlegelési teszt elvégezhető legyen,
- valódi és fennálló érdeket képez, azaz megalapozott (nem feltételtől függő vagy jövőbeli).

E jogalapon csak akkor lehet jogszerű az adatkezelés, ha az feltétlenül szükséges a jogos érdek érvényesítéséhez. E körben mindig vizsgálni kell az érdek és a jog szembenállását, és ezek kiegyensúlyozottságát (ún. szükségesség-arányosság teszt). Szintén vizsgálni kell a jogos érdek alapját és természetét; az érintettre való hatását; lehetséges védelmi lépéseket. E jogalpnál különösen fontos a transzparencia és a tájékoztatás. Amennyiben az adatkezelésnek lehet más jogalapja, akkor elsődlegesen azokat a jogalapokat kell alkalmazni.

### A követeléskezelő jogos érdeke alapján kerül kezelésre

- a) a követeléskezelési eljárás folyamatosságát biztosító adatok
- b) a nyilvános adatbázisból nyert telefonszám, illetve harmadik személy által megadott kapcsolatfelvételhez szükséges adatok (telefonszám, lakcím, e-mail cím)

### a) A követeléskezelési eljárás folyamatosságát biztosító adatok

A Követeléskezelő engedményezés útján megszerzett követeléseinek érvényesítéséhez fűződő érdeke felülmúlja az adatalany személyes adatok védelméhez fűződő érdekét a követeléskezelési eljárás folyamatosságát biztosító adatok beszerzése során.

Ilyen esetek a következők:

Ügyfél, mint kötelezett, avagy nevében eljárásra jogosult személy által elektronikus vagy postai levélben önkéntesen megadott, követeléskezeléshez mindenképpen szükséges adatai (beazonosításhoz szükséges adatok: név, anyja neve, születési hely és idő; elérhetőségi adatok: lakcím,

telefonszám, e-mail cím) az Ügyfél kifejezett hozzájárulása nélkül is kezelhetők (követeléskezelési nyilvántartásban való rögzítése, annak felhasználása a követeléskezelési eljárás során az érintett beazonosítására, vele való kapcsolattartásra).

Ügyfél, mint kötelezett, avagy nevében eljárásra jogosult személy által elektronikus vagy postai levélben önkéntesen megadott adatokból levonható olyan következtetés, hogy a kötelezett egy ideig / hosszabb ideig nem lesz elérhető, mikor lehet őt legközelebb keresni. E következtetés a Követeléskezelő követeléskezelési nyilvántartásában kifejezett hozzájárulás nélkül rögzítésre kerül.

Ügyfél, mint kötelezett, avagy nevében eljárásra jogosult személy által elektronikus vagy postai levélben önkéntesen megadott olyan adatok (a kötelezett teljesítőképességét befolyásoló életkörülményeire vonatkozó adatok, fizetési nehézségekre vonatkozó adatok, egészségügyi adatok, bűnügyi adatok), melyek a követeléskezelési eljárásban nem kerülnek felhasználásra, azonban a Követeléskezelő a beérkező leveleket megőrzi, melyekben ezek az adatok szerepelnek.

Telefonos egyeztetés során az Ügyfél, mint kötelezett, avagy más elért személy által önkéntesen, felhívás nélkül megadott, érintettől származó hozzájárulást – különleges adatok esetén írásbeli hozzájárulást – igénylő olyan adatok (a kötelezett teljesítőképességét befolyásoló életkörülményeire vonatkozó adatok, fizetési nehézségekre vonatkozó adatok, egészségügyi adatok, bűnügyi adatok), melyek a követeléskezelési eljárásban nem kerülnek felhasználásra, azok kizárólag az adott hangfelvételen szerepelnek, melyeket azonban a Követeléskezelő megőrzi a jelen tájékoztatóban foglaltak szerint.

A Követeléskezelő által megfelelő jogalappal kezelt személyes adatok a Követeléskezelő által később megvásárolt másik követelés ügyében történő felhasználása, kezelése, azaz azok a másik követelés ügyében is rögzítésre és felhasználásra kerülnek.

Ezen adatok: beazonosításhoz szükséges adatok: név, anyja neve, születési hely és idő; elérhetőségi adatok: lakcím, telefonszám, e-mail cím; az adatkezelés eredeti jogalapja: engedményező által átadott adatok, a kötelezett által a követeléskezelés során megadott adatok, nyilvános adatbázisból szerzett, harmadik személy által megadott adatok, amelyek kezeléséhez a kötelezett hozzájárult, esetlegesen a Követeléskezelő jogos érdeke alapján kezelt adatok.

Érintettet a jelen pontban megjelölt adatkezelést illetően megilleti a tiltakozáshoz való jog, amelyről bővebb információ jelen Tájékoztató XIX. Fejezet 4. pontjában található.

**b) Nyilvános adatbázisból nyert telefonszám, illetve harmadik személy által megadott kapcsolatfelvételhez szükséges adatok (telefonszám, lakcím, e-mail cím)**

A Követeléskezelő engedményezés útján megszerzett követeléseinek érvényesítéséhez fűződő érdeke felülmúlja az adatalany személyes adatok védelméhez fűződő érdekét amikor nyilvános adatbázisból szerzi be az Ügyfél telefonszámát, vagy ha harmadik személy ad meg számára az Ügyfélre vonatkozó, a vele való kapcsolatfelvételhez szükséges adatokat.

Az ilyen forrásból származó adat esetén a Követeléskezelő mindent megtesz annak érdekében, hogy elérje az az Ügyfeleket és az első kapcsolatfelvétel alkalmával – amennyiben ilyenre sor kerül – kéri az érintett hozzájárulását az ilyen módon megszerzett adat kezeléséhez követeléskezelés céljából.

Amennyiben az Ügyfél hozzájárulását nem adja meg, úgy a Követeléskezelő az adatot zárolja, azaz azonosító jelzéssel látja el. Erre annak érdekében van szükség, hogy az adat ne kerüljön kezelésre a Követeléskezelő által a továbbiakban (pl. még egyszer azt ne találja meg nyilvános adatbázisban).

Amennyiben az Ügyfelet nem sikerül elérni, úgy az adat kezelésének jogalapja az elvégzett érdemérlelési teszt.

Amennyiben az Ügyfél az első megkeresés alkalmával nem adja meg hozzájárulását az adat kezeléséhez, később azonban mégis, úgy a Követeléskezelő az adat zárolását feloldja.

Amennyiben az Ügyfél hozzájárul az adatkezeléshez, később azonban hozzájárulását visszavonja, úgy a Követeléskezelő telefonszám és e-mail cím tekintetében az adatot a fentiekben előadottak szerint, a fenti cél érdekében zárolja, lakcím adatot azonban – tekintettel arra, hogy az a követeléskezeléshez minimálisan szükséges adat – fennálló érdeke alapján továbbra is kezeli.

Az Ügyfelet a jelen pontban megjelölt adatkezelést illetően megilleti a tiltakozáshoz való jog, amelyről bővebb információ jelen Tájékoztató XIX. Fejezet 4. pontjában található.

#### 4. Az Ügyfél hozzájárulása

Azon adatok tekintetében, ahol a felek közötti szerződés, vagy törvényi rendelkezés nem alapozza meg az adatkezelést, továbbá, ahol a Követeléskezelő jogos érdeke nem múlja felül az Ügyfél személyes adatok védelméhez fűződő érdekét, ott az adatok kezelésének jogalapja az Ügyfél önkéntes hozzájárulása.

A Követeléskezelő tehát köteles kérni az Ügyfél hozzájárulását ezekben az esetekben, más jogalap hiányában a személyes adat kezeléséhez.

Az Ügyfél vagy az egyéb érintett hozzájárulását a Követeléskezelő csak kivételes esetekben kéri, ilyen esetekben a hozzájárulás kérését tartalmazó dokumentum vagy tájékoztatás tartalmaz minden olyan információt, amely alapján az Ügyfél vagy az egyéb érintett tájékozott döntést hozhat ezen hozzájárulása megadásáról vagy megtagadásáról.

Az Ügyfél, illetve az érintett valós és szabad választási lehetőséggel rendelkezik, és módjában áll a hozzájárulás a nélküli megtagadása vagy visszavonása, hogy ez kárára válna.

A hozzájárulásnak konkrétan és részletesnek kell lennie. Konkrét adatkezelési célra kell irányulnia, amely célról az Ügyfelet vagy egyéb érintettet megfelelően tájékoztatták. A hozzájárulás az ugyanazon cél vagy célok érdekében végzett összes adatkezelési tevékenységre kiterjed. Ha az adatkezelés egyszerre több célt is szolgál, akkor a hozzájárulást az összes adatkezelési célra vonatkozóan meg kell adni.

A Követeléskezelő törekszik rá, hogy ha a hozzájárulást tartalmazó nyilatkozat más ügyekkel egy nyilatkozatba van foglalva, úgy az egyes nyilatkozatok egyszerű nyelvezettel, érthető módon és elkülönítetten szerepeljenek. A hozzájárulásnak megfelelő tájékoztatáson alapulónak, azaz teljes körűnek kell lennie.

A nyilatkozat érvényességi kelléke, hogy előzetesen tájékoztassa a Követeléskezelő az Ügyfelet, vagy egyéb érintettet. A tájékoztatásnak könnyen elérhetőnek, átláthatónak kell lennie.

A nyilatkozattal szemben támasztott elvárás az egyértelműség.

**Az Ügyfél az adatkezeléshez való hozzájárulását az alábbi formákban adhatja meg a Követeléskezelő számára:**

- írásban levélben, a levelet hiteles módon aláírva és két, névvel és lakcímmel azonosított tanú aláírásával ellátva;
- elektronikus módon, a Követeléskezelői rendszerekbe – megfelelő azonosítást és hitelesítést követően – belépve a külön ablakban megjelenő feltételek elfogadásával (kipipálásával);
- telefonon kifejezett és egyértelmű nyilatkozatával (a telefonbeszélgetés rögzítésével), a Követeléskezelő nyilvántartásában való rögzítéssel;
- bizonyos, a Követeléskezelő által külön meghatározott esetekben email-en, minimum fokozott biztonságú elektronikus aláírással.

Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A Követeléskezelő felhívja a figyelmet rá, hogy a hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti

adatkezelés jogszerűségét. A visszavonás lehetőségéről a nyilatkozat megtételét megelőzően tájékoztatni kell az Ügyfelet vagy az egyéb érintettet. A visszavonás tényéből önmagában nem keletkezhet hátránya az Ügyfélnek vagy az egyéb érintettnek. A hozzájárulás visszavonását ugyanolyan módon lehetséges, mint annak megadása.

Kétség esetén a Követeléskezelő azt vélelmezi, hogy az Ügyfél vagy az egyéb érintett a hozzájárulását nem adta meg.

Különleges adatot a Követeléskezelő korlátozott esetekben, szigorú feltételek között és csak akkor kezel, ha az adatkezeléshez az Ügyfél vagy az egyéb érintett kifejezetten hozzájárul, illetve ha azt jogszabály kifejezetten előírja.

**A követeléskezelési tevékenység során az ügyfelek önkéntes hozzájárulása alapján kezelt (az ügyfelek által személyesen, írásban vagy telefon útján megadott) egyéb személyes adatok köre:**

befizetések dátuma, összege, tartozáselismerő nyilatkozat, családi állapot (házas /élettársi kapcsolat /özvegy /elvált /nőtlen /hajadon), a munkaviszonyra vonatkozó adatok, munkahely neve, ha nincs, akkor egyéb státus (munkanélküli /diák /Gyes /Gyed /nyugdíjas /háztartásbeli/ külföldön dolgozik, segély), az ügyfél életkörülményeire vonatkozó adatok (alkalmazott, vállalkozó, munkanélküli, nyugdíjas segélyben részesül), nem fizetés oka, személyi igazolvány száma, adóazonosító, a legmagasabb iskolai végzettség, a háztartásban eltartottak és aktív keresők száma, a háztartás átlagos havi jövedelme sávos rendszerben, az esetleges jövedelem letiltásra vonatkozó adatok (százalékos mérték, lejárat dátum) rendelkezik-e az adós saját ingó, ingatlan vagyonnal, ha igen, annak adatai, aláírás, a fizetési megállapodások adatai, a háztartási kiadásokat igazoló dokumentumok (számlák).

## **V. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA**

A Követeléskezelői adatkezelés elsődleges célja a jogelőd által az Ügyféllel megkötött szerződésből eredő ügyfélkötelezettség érvényesítése, továbbá – amennyiben ezek relevánsak – a Követeléskezelő tevékenységére irányadó jogszabályi rendelkezések alapján, az ezen jogszabályon alapuló adatkezelések teljesítése.

A Követeléskezelő kizárólag az általa folytatott tevékenységre irányadó szerződésekben és a tevékenységére irányadó jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően, az ott meghatározott célokra használja fel az Ügyfelektől felvett, illetve az érintett által átadott, illetőleg bármilyen módon a Követeléskezelő rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott – ideértve az érintettnek a Követeléskezelőhöz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá különösen más adatkezelőtől átvett vagy bármely egyéb formában a Követeléskezelő számára hozzáférhetővé tett – adatokat.

5.1. Az adatkezelési célok különösen a következők lehetnek:

- a) a Követeléskezelő jogelődje és az Ügyfél között létrejött szerződésből fakadó pénzkövetelés érvényesítése, behajtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok vizsgálata, a Követeléskezelőt az Ügyfél vonatkozásában esetlegesen terhelő adókötelezettségek teljesítése, a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az Ügyféllel;
- b) az Ügyfél, az egyéb érintettek egyértelmű azonosítása, illetve személyazonosságuk, azonosító adataik, okmányaik lekérdezése és ellenőrzése központi vagy más nyilvántartásokból (a továbbiakban együtt: ügyfél- vagy személyazonosítás), továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés);

- c) minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítása – ideértve különösen az ügyfélszolgálatot elősegítő informatikai rendszerek működtetését és kapcsolattartást is;
- d) kockázatkezelés – ideértve a kockázatelemzést, a kockázatmérséklést és értékelést,
- e) piackutatás, ügyfél-elégedettségi felmérés, közvélemény-kutatás végzése;
- f) ügyfélkapcsolat- és panaszkezelés, vitarendezés;
- g) statisztikai elemzés és/vagy ilyen célú adatszolgáltatás;
- h) a Követeléskezelő jogos érdekeinek érvényesítése és védelme;
- i) személy- és vagyonvédelem, illetve általában a titokvédelem biztosítása;
- j) a Követeléskezelő tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett vagy elvárt intézkedések biztosítása;
- k) egyéb, általában jogszabályon alapuló adatkezelési kötelezettségek teljesítése – mint például a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása érdekében lefolytatott ügyfél-átvilágítás, a Követeléskezelőt az Ügyfél vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítése, a Központi Hitelinformációs Rendszer részére történő adatszolgáltatás, egyéb hatósági adatszolgáltatások (rendőrségi, bírósági, nemzetbiztonsági, illetve jegyzői, adóhatósági, felügyelő hatósági, bírósági, stb. megkeresések) teljesítése, a Követeléskezelőtől elvárt prudens működéssel összefüggésben történő adatszolgáltatások teljesítése.

5.2. Az egyéb, ügyletspecifikus adatkezelési célokat a Követeléskezelő és Ügyfél között létrejött egyedi szerződések, illetve a Követeléskezelő Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazzák.

5.3. A Követeléskezelő – a vonatkozó jogszabályi keretek között – jogosult arra, hogy az adatgyűjtés eredeti céljától eltérő célból is kezelje az Ügyfél adatait, ha az eltérő célú adatkezelés összeegyeztethető-e azzal a céllal, amelyből a személyes adatokat eredetileg gyűjtötték. E körben a Követeléskezelő figyelembe veszi, hogy:

- a) a személyes adatok gyűjtésének eredeti és a tervezett további adatkezelés céljai között van-e esetleg kapcsolat;
- b) a személyes adatok gyűjtésének és kezelésének körülményeit, különös tekintettel az érintettek és a Követeléskezelő közötti kapcsolatokra;
- c) a kezelt és új célú felhasználásban érintett személyes adatok jellegét;
- d) azt, hogy az érintettek nézve milyen esetleges következményekkel járna az adatok tervezett további kezelése;
- e) a megfelelő adatvédelmi és információbiztonsági garanciák meglétét.

Ezen új adatkezelések köréről, céljáról és kezelésük feltételeiről a Követeléskezelő minden esetben külön tájékoztatja az érintett Ügyfeleket (elsősorban honlapján keresztül).

## **VI. A KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE**

6.1. Azt, hogy Ügyfelekről és egyéb érintettekről a Követeléskezelő milyen adatokat kezel, az határozza meg, hogy az érintett milyen kapcsolatban áll a Követeléskezelővel, illetve, hogy mi az adatkezelés, az adatok felvételének célja.

A Követeléskezelő tevékenysége ellátása során tipikusan különösen az alábbi adatokat, adatköröket tartja nyilván, illetve kezeli Ügyfeleiről, illetve az érintettekről.

6.2. A Követeléskezelő az Ügyfél tekintetében - az adatkezelés alapelveinek maradéktalan betartása mellett - az alábbi személyes adatokat kezeli, melyek az ügyféllel szemben fennálló követelés érvényesítéséhez szükségesek:

- személynév (használt és születési név) - anyja születési neve - születési hely, dátum - telefonszám - lakcím, e-mail cím - egyéb elérhetőségi adatok - munkáltatóra, jövedelemre vonatkozó adatok - hivatkozási szám, az ügyletet azonosító egyéb ügyszám, - a tartozásra vonatkozó szerződés száma kelte, lejárat - a tartozás jogcíme, összege, számlaszám - az adósság részletezése

6.3. A Követeléskezelő a Közreműködő személy tekintetében, a Közreműködő személy hozzájárulásával az alábbi adatokat kezeli: - személynév (használt és születési név) - anyja születési neve - születési hely, dátum - telefonszám - lakcím, e-mail cím

6.4. A Követeléskezelő a harmadik személynek minősülő természetes személyek semmilyen adatát nem tartja nyilván, valamint nem kezel különleges adatot a hitel- vagy kölcsönszerződéshez kapcsolódó biztosítás alapján felmerülő egészségügyi állapotra vonatkozó adatok nyilvántartása kivételével. A Követeléskezelő továbbá nem rögzít és tart nyilván az Ügyfélre, illetve Közreműködő személyre vonatkozó személyiséget, érdekeit sértő adatokat.

6.5. A Követeléskezelő az Ügyfél nevében eljáró személyek személyazonosításának megfelelő elvégzése érdekében, megfelelően a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.) vonatkozó előírásainak is, az Ügyfelet, egyéb érintettet azonosító adatokat (személyazonosító adatok) is nyilvántartja, mint például:

- név (vezeték és keresztnév, illetve születési név);
- anyja születési neve;
- születési helye;
- lakcím (tartózkodási/levelezési cím)
- személyazonosító dokumentum száma (pl. személyi igazolvány/útlevél/kártya formátumú vezetői engedély száma)

A Követeléskezelő jogosult, illetve bizonyos esetekben köteles a szerződés megkötését vagy a tranzakció végrehajtását megtagadni, ha az Ügyfél vagy a képviseletében eljáró személy személyazonosságát, illetve képviseleti jogosultságát nem igazolja megfelelően.

Abban az esetben, ha az Ügyfél vagy egyéb érintett személyét nem kell a Pmt. szerint azonosítani, úgy a Követeléskezelő a fenti adatkört minimalizálja és csak a legszükségesebb adatokat rögzíti az érintettekről.

6.6. A Követeléskezelő az Ügyféllel, egyéb érintettel való kapcsolatfelvétel, szerződéssel összefüggő tájékoztatás érdekében nyilvántart kapcsolattartási adatokat is, mint például:

- lakcíme, levelezési vagy egyéb kapcsolattartási címe;
- telefonszáma (vezetékes és mobil, illetve fax száma);
- email címe.

6.7. A Követeléskezelő egyéb, speciális esetekben rögzített adatokat is nyilvántart, mint például:

- Követeléskezelő épületeibe való belépéskor rögzített képfelvétel;
- telefonos panaszbejelentéskor az érintett hangja;
- a Követeléskezelő épületeibe vendégként belépő személyekről rögzített képfelvételek és azonosító adatok (név, személyazonosító okmány száma), illetve a látogatás dátuma;

6.8. A Követeléskezelő kiskorúak személyes adatainak kezelése esetén minden esetben kéri a gyermek feletti szülői felügyeletet gyakorló szülő vagy törvényes képviselő hozzájárulását, engedélyét.

6.9. A Követeléskezelő az Ügyfél rendkívüli, váratlan élethelyzetének igazolásához – az Ügyfél hozzájárulása esetén - nyilvántartja az alábbi adatokat, dokumentumokat:

- Munkanélküliség igazolása: az illetékes Munkaügyi Központ által kiállított 30 napnál nem régebbi nyilatkozattal vagy a regisztrált munkanélküli státusz igazolásával.
- Rokkantság: rokkant státuszúvá válását OEP Orvosi Bizottság által kiállított szakvéleménnyel igazolhatja.
- Haláleset: a jogosultság igazolása házassági és halotti anyakönyvi kivonatokkal történik.
- Jövedelem csökkenése: A minimum 25 %-os jövedelemcsökkenést az eredeti és a módosított munkaszerződéssel igazolhatja az Ügyfél, amelyekből egyértelműen megállapítható a csökkenés mértéke. További lehetőség munkáltatói igazolást mellékelése, amelyből a jelenlegi havi rendszeres jövedelem meghatározható. Ha az Ügyfél meglévő munkahelyéről tud aktuális munkáltatói igazolást hoz, akkor a munkáltató felhívásával Követeléskezelő jogosult ellenőrizni a munkáltatói igazolás tartalmát.
- Tartós keresőképtelenség: Tartós keresőképtelenség esetén a keresőképtelenségi állomány 8. napjától a keresőképtelenség igazolására az "Orvosi igazolás folyamatos keresőképtelenségről" megnevezésű, nyomtatványt kell – legalább 2 hetenként - kiállítani. Igazolásként ugyancsak elfogadja Követeléskezelő a körzeti orvos által kiállított igazolást is. Az igazolásokat az orvos munkahelyi és személyi orvosi bélyegzője olvasható lenyomatával, valamint aláírásával ellátva kell kiadni. A keresőképtelenség (keresőképesség) elbírálására, illetve igazolására a háziorvos, járóbeteg szakellátás orvosa, a Megyei, Fővárosi Egészségbiztosítási Pénztár tevékenysége során eljáró főorvos, illetve az OEP felülvéleményező főorvosa jogosult. A Követeléskezelő számára benyújtott igazolás nem lehet 2 hétnél régebbi.
- "Vis major" (természeti csapások, pl. árvíz) esetén: Ha a kár bekövetkeztek az Ügyfél rendelkezett érvényes vagyonbiztosítással, akkor az eredeti, Biztosító által hitelesített káreseti jegyzőkönyvet kell eljuttatni a Követeléskezelő részére
- Ha az Ügyfél egy vállalkozás (rész)tulajdonosa, belfogója, amely időközben megszűnt, akkor a megszűnést az Opten adatbázisban vagy friss cégbírósági kivonattal jogosult Követeléskezelő ellenőrizni.
- Amennyiben az Ügyfél munkanélküli, és ennek igazolása szükséges az Ügyfél hiteléhez kapcsolódó törlesztési biztosítás igénybe vételéhez a Követeléskezelő biztosításközvetítőként átveszi és a biztosító részére továbbítja az igazolást, melyet a Munkaügyi Központ állít ki. Amennyiben a munkanélküli segélyt követően az Ügyfél – bizonyos feltételek teljesülése esetén – rászorultsági támogatásban (RÁT) részesül, az erről önkormányzat által kiállított igazolást a Követeléskezelő szintén átadja biztosításközvetítőként a biztosítónak. E körben ezen dokumentumok kapcsán adatfeldolgozóként jár el a Követeléskezelő.
- A szociális rászorultság igazolásának lehetséges módjai, melyek révén az állam vagy a Követeléskezelő bizonyos kedvezményeket biztosíthat Ügyfél kérésére (pl. hiteltörlesztés átütemezése, tartozás elengedés stb.). A szociális rászorultság feltételei fennállnak amennyiben a hiteladós/ zálogkötelezett vagy a vele egy háztartásban élő hozzátartozója (hozzátartozónak minősül a házastárs, az élettárs, a szülő, a gyermek, örökbefogadott-, mostoha-, nevelt gyermek, örökbefogadott-, mostoha-, és nevelőszülő vagyis a háztartás tagjai):
  - a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény alapján ápolási díjban, vagy időskorúak járadékában részesül; vagy
  - nyugdíj előtti álláskereső segélyben részesül; vagy
  - saját jogú nyugellátásban, özvegyi nyugdíjban – ide nem értve az ideiglenes özvegyi nyugdíjat –, szülői nyugdíjban, vagy megváltozott munkaképességű személyek ellátásában részesül; vagy



- a családok támogatásáról szóló törvény alapján folyósított gyermeknevelési támogatásban részesül, vagy
- családi pótlékra jogosult és emellett lakásfenntartási támogatásban részesül, vagy
- lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez települési támogatásban részesül, vagy
- aktív korúak ellátására jogosult, vagy
- közfoglalkoztatási jogviszonyban áll, vagy a háztartásban nevelt gyermek rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül.

Ezeket pedig az Ügyfélnek a Követeléskezelő felé igazolnia kell, ha kívánja az ezzel járó előnyöket.

• Jövedelemvizsgálatnál Követeléskezelő által figyelembe vehető adatok, dokumentumok:

- baleseti járadék, baleseti táppénz, folyamatos táppénz, gyermeknevelési támogatás, iskoláztatási támogatás;
- álláskeresési (munkanélküli) járadék, nyugdíj előtti munkanélküli segély, keresetkiegészítő vagy keresetpótló juttatás;
- nemzeti gondozási díj, hadigondozottak pénzbeli ellátása, az életüktől és szabadságuktól politikai okból jogtalanul megfosztottak kárpótlásáról szóló törvény szerint járó életjáradék;
- átmeneti segély, ideértve a meghatározott célra kapott segélyt is, rendszeres szociális segély, az időskorúak járadéka, a munkanélküliek jövedelempótló támogatása, ápolási díj;
- anyasági segély;
- különböző gyermekvédelmi pénzbeli ellátások;
- nevelő szülő részére az államilag gondozott gyermek tartásáért fizetett gondozási díj illetve nevelőszülői foglalkoztatási jogviszonyból származó jövedelem;
- ösztöndíj, kiküldetéssel, külszolgálattal, munkába járással kapcsolatos költségtérítések;
- fogyatékosági támogatás;
- egészségkárosodási járadék;
- özvegyi nyugdíj;
- szerzői jogdíj;
- Ingatlan bérbeadásból származó jövedelem, bérleti díj;
- Gyermekgondozási segély (GYES), Gyermekgondozási díj (GYED);
- gyermektartási díj;
- továbbá minden olyan jövedelem, amely elfogadhatóságára a jelen szabályzat nem tér ki, és a bírósági végrehajtási törvény (Vht) alapján letiltható vagy behajtható;
- hogy hivatalos jövedelemmel egyáltalán nem rendelkeznek, a megélhetésüket csupán alkalmi munkából biztosítják, akkor ezen körülményről legalább teljes bizonyító erejű magánokiratot kell az érintett személyeknek nyilatkozniuk.

A fenti adatkezelések során a Követeléskezelő újabb adatokhoz jut, melyek révén a rendkívüli élethelyzetben az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek valamilyen áthidaló megoldást nyújthat vagy valamely jogszabályi kötelezettség vagy lehetőség teljesítéséhez szükségesek és ennek megalapozottságához használja Követeléskezelő a fent felsorolt igazolásokat és iratokat.

## **VII. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK IDŐTARTAMA**

7.1. Az Ügyfél tárolt adatai kezelésének időtartama a Pmt. és a számvitelről szóló törvény (Szt.) rendelkezései szerint a követelés lezárásától számított 8 (nyolc) év. Az adatkezelési határidő lejártát követően az adott naptári év utolsó napjáig kell végrehajtani az adatmegsemmisítést. Amennyiben az ügyfél túlfizetésbe kerül, úgy a túlfizetés kérdésének lezárásáig a követelést lezártnak tekinteni nem lehet és az adatkezelés időtartama ezzel az időszakkal meghosszabbodik. A Követeléskezelő az elfogadott, illetve jóváhagyott részletfizetési és méltányossági kérelmek tekintetében a mellékletek

kivételével ugyanezen megőrzési időtartamot alkalmazza azzal, hogy a kérelem mellékleteit annak elbírálását követően az adós részére visszaküldi, vagy megsemmisíti.

7.2. Az Ügyfél és a Közreműködő személy ügyviteli nyilvántartó programban elektronikusan tárolt személyes adatainak kezelési időtartama a követelésérvényesítés megkezdésétől a követelésérvényesítési cél megszűnésének, azaz a tartozás rendezésének, illetve a közreműködés megszűnésének a napjáig terjed. Az adatkezelési határidő lejártát követően az adott naptári év utolsó napjáig kell végrehajtani az adatmegsemmisítést

7.3. A Követeléskezelő a Hpt. 288. §-a alapján végrehajtandó panaszkezelési eljárása során a panaszos (ügyfél, közreműködő) természetes személy adatait – melyek a panaszos 43/2013. MNB rendelet I. sz. melléklete alapján: neve, ügyszám, lakcím, vagy levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal kapcsolatos adatok, annak megválaszolásához szükséges egyéb adatok – köteles kezelni. A rögzített telefonvonalon történt beszélgetés hangfelvétel tárolásának időtartama a rögzítést követő 5 (öt) év a Ptk. 6:22. § és a Hpt. 288. § (4) bekezdése szerint. Az adatkezelési határidő lejártát követően az adott naptári év utolsó napjáig kell végrehajtani az adatmegsemmisítést. A Követeléskezelő az elfogadásra vagy jóváhagyásra nem került részletfizetés és méltányossági kérelmek esetén a kérelem tekintetében ugyanezen adatkezelési időtartamot rendeli alkalmazni azzal, hogy a mellékleteket a kérelmek elbírálását követően az adósnak visszaküldi, vagy megsemmisíti.

7.4. A Követeléskezelő, mint referencia-adatszolgáltató a KHR törvényben meghatározott, ügyfélre vonatkozó adatokat szolgáltat KHR-t kezelő BISZ Központi Hitelinformációs Zrt. részére, aki nyilvántartja ezen adatokat az adósok hitelképessége és hitelezési kockázata megalapozott megítélhetősége céljából. Ennek során az Ügyfelek (adósok) következő adatai kezelésére kerül sor: név, születési név, anyja neve, születési hely, idő, állampolgárság, lakcím, postacím, személyazonosság igazolására alkalmas igazolványszám. Az adatkezelés időtartama az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben ügyfél által vállalt fizetési kötelezettség – a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt – mulasztásáról történt KHR adatátadás időpontjától számított 5 (öt) év.

7.6. A Követeléskezelő a Pmt.-ben meghatározott esetekben, ugyanezen törvényben előírt adatokat – név, születési név, állampolgárság, lakcím, személyazonosító okmány típusa és száma – rögzíti az ügyfelek, illetve közreműködő (az ügyfél javára pénzbefizetést teljesítő) személyek vonatkozásában. Ezen adatok vonatkozásában adattovábbítás történhet a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Központi Hivatala Pénzmosás Elleni Információs Iroda részére a törvényben meghatározott esetekben. Ezen adatok tekintetében az adatkezelés jogalapja a Pmt. 7. §-a, célja pedig pénzmosással, terrorizmus finanszírozásával kapcsolatos kockázatok kiszűrése, a bűncselekmények elkövetéséből származó pénznek a pénzmosás szempontjából veszélyeztetett tevékenységeken keresztül történő tisztára mosásának, valamint a terrorizmusnak pénzzel való támogatásának megelőzése, megakadályozása. E körben a kezelt adatok köre: név, születéskori név, állampolgárság, lakcím és az azonosító okmányai típusa és száma, születési hely, idő, az érintett anyja neve valamint külföldi esetében a magyarországi tartózkodási hely, a teljesítés körülményei (hely, idő, mód), az ügylettel kapcsolatos adatok, dátum, időpont. E körben az adatkezelés időtartama pedig a Pmt. 28. § (1) bekezdése szerint az adatrögzítéstől, a bejelentéstől, illetve az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított nyolc év, míg a Pmt. 58. § szerinti adatkezelés esetében tíz év.

## **VIII. A KÖVETÉLSKEZELŐ HONLAPJÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEK**

A Követeléskezelő honlapjával kapcsolatosan személyes adat kezelésére nem kerül sor.

## **IX. ADATKEZELÉS KÖVETELÉSEKKEL KAPCSOLATBAN**

A Követeléskezelő a követelésekhez kapcsolódó személyes adatokat elektronikus ügyviteli és nyilvántartó rendszerében rögzíti és tárolja.

Az adatkezelés célja a Követeléskezelő által megvásárolt követelések kezelése, behajtása.

Kezelt adatok köre:

Használt és születési név; születési idő és hely; anyja születési neve, lakcím (tartózkodási cím), azonosító okmány száma esetén az adatkezelés célja: az adott követelés tekintetében kötelezett személy beazonosítása, nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése mind a jogi eljárást megelőző követeléskezelési eljárás mind a követelés érvényesítése érdekében indított jogi eljárás során.

Meghatalmazott használt és születési neve; születési ideje és helye; anyja születési neve, azonosító okmány száma esetén az adatkezelés célja: az adott követelés tekintetében kötelezett személy által meghatalmazott személy beazonosítása, eljárási jogosultságának igazolása, nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése mind a jogi eljárást megelőző követeléskezelési eljárás, mind a követelés érvényesítése érdekében indított jogi eljárás során.

Kötelezett munkáltatójának adatai; kötelezett bankszámlaszáma, számlavezető pénzügyi intézmény neve esetén az adatkezelés célja: a követelés kezelése, behajtása a jogi eljárásban.

Törvényes képviselő neve esetén az adatkezelés célja: amennyiben az adott követelés tekintetében kötelezett személy kiskorú személy (jellemzően eredeti kötelezett elhalálozása esetén, a kiskorú hagyatéki végzésben kerül megjelölésre), úgy a nevében eljárásra jogosult törvényes képviselő beazonosítása, nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése mind a jogi eljárást megelőző követeléskezelési eljárás, mind a követelés érvényesítése érdekében indított jogi eljárás során.

Gondnok neve esetén az adatkezelés célja: amennyiben az adott követelés tekintetében kötelezett személyt gondnokság alá helyezték, úgy a gondnok kirendelő határozatban megjelölt neve a kötelezett helyett eljárni jogosult személy azonosítása érdekében.

Gyám neve esetén az adatkezelés célja: amennyiben a kötelezettet gyámság alá helyezték, úgy a gyám beazonosítása, nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése mind a jogi eljárást megelőző követeléskezelési eljárás, mind a követelés érvényesítése érdekében indított jogi eljárás során.

A tartozás adatai - ügyiratszám; alapjogviszonyra vonatkozó adatok (pl. szerződés megkötésének időpontja); tartozásra vonatkozó számla kelte, lejárta; a tartozás jogcíme, összege; számlaszám; az adósság részletezése; a befizetések dátuma, összege; tartozáselismerő nyilatkozat; aláírás; a fizetési megállapodások adatai - esetén az adatkezelés célja: a kötelezettek, tartozások nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése; visszafizetések dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése.

Befizető azonosító - befizetések dátuma, összege - esetén az adatkezelés célja a befizetések azonosítása.

Annak nyilvántartása, hogy a kötelezett rendelkezik-e saját ingó, ingatlan vagyonnal, ha igen, annak adatai, valamint a kötelezett jövedelmére vonatkozó adatok nyilvántartásának célja a követelés megtérülésének felmérése az alkalmazandó eljárás megválasztása érdekében (pl.: jogi eljárás megindítása).

Az elérhetőségi adatok kezelésének célja: az adott követelés tekintetében eljárni jogosult személy lakcíme; levelezési címe, telefonszáma; email címe az adott követelés tekintetében eljárni jogosult személlyel (kötelezett, meghatalmazott, törvényes képviselő, gondnok, gyám) való kapcsolatfelvétel, tartozásról való tájékoztatás, továbbá a tartozás megfizetése, valamint egyezségkötés tekintetében folytatott egyeztetés érdekében.

A méltányossági kérelemben megadott adatok, mint például az ügyben eljárni jogosult személy által a társaságnak benyújtott méltányossági kérelemben előadott adatok (méltányosság, kedvezmény igénylésének megalapozására szolgáló adatok), a kötelezett megélhetésére vonatkozó adatok, (határozott vagy határozatlan idejű munkaviszony, külföldi munkaviszony, vállalkozó, munkanélküli, nyugdíjas, diák, GYES, GYED, háztartásbeli, segélyben részesül); nem fizetés oka; az esetleges jövedelem letiltásra vonatkozó adatok (százalékos mérték, lejárat dátum); egészségügyi állapotra vonatkozó adatok kezelésének célja: méltányosság gyakorlása, azaz az előadottakra tekintettel kedvezmény nyújtása az Ügyfélnek.

A munkáltató adatai; bankszámlaszám; bankszámlát vezető pénzügyi intézmény neve; a nem teljesítés várható időtartama; foglalkozás típusa (alkalmazott, nyugdíjas, vállalkozó, munkanélküli, egyéb okból keresőképtelen); egy háztartásban élők száma; 18 év alatti (vagy 25 év alatti nappali tagozatos hallgató) gyermek; munkaviszony típusa (teljes munkaidő, részmunkaidő, határozott vagy határozatlan időtartam, alkalmi munka); kötelezett jövedelme; egy főre jutó jövedelem a háztartásban; ingatlanra vonatkozó adatok; gépjármű értéke; üzletrész (gazdasági társaság neve, üzletrész mértéke); havi költségek; kötelezettel szemben fennálló összkövetelések típusa (közüzemi, banki tartozás, tartásdíj, egyéb fennálló követelések); összkövetelések, lejárt, esedékes összkövetelések összege; kötelezettel szemben jogi eljárás folyamatban van-e (igen, nem) – adatkezelésének célja az ingatlan fedezettelt biztosított követelések esetén a kötelezettek teherviselő képességének felmérése.

Harmadik, az ügyben nem érintett személy adatai (név, lakcím, e-mail cím) nyilvántartásának célja, hogy ha a Társaság – önhibáján kívül – nem a követelés kötelezettje, avagy helyette eljáró személy, hanem harmadik személy adatait kezeli (pl. ezeket kapja meg az engedményezőtől, harmadik személy elérhetőségi adatait szerzi meg nyilvános adatbázisból, mivel ott azok a kötelezett adatoként vannak feltüntetve), az adat zárolása annak érdekében, hogy a Társaság még egyszer ne keresse meg a harmadik személyt az adott ügyvel kapcsolatban. Amennyiben az érintett harmadik személy panaszt tesz az adatkezelés tekintetében, úgy az adatok kezelésének kizárólagos célja a panasz megválaszolása, a panaszkezelési dokumentáció megőrzése, tárolása.

## **X. TELEFONBESZÉLGETÉSEK RÖGZÍTÉSE**

A Követeléskezelő az Ügyféllel, illetve egyéb érintettekkel folytatott bejövő és kimenő telefonbeszélgetéseket a kapcsolódó adatokkal együtt az erre vonatkozó előzetes figyelmeztetés és figyelemfelhívást követően rögzíti és tárolja.

Az adatkezelés célja az ügyfelek és a Követeléskezelő mint adatkezelő jogainak érvényesítése, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló tények és körülmények biztosítása, a követelés esetleges behajthatatlanságát alátámasztó tények és körülmények igazolása, illetőleg az egyes megállapodások utólagos igazolása, alátámasztása.

A hangfelvételeket a Követeléskezelő rendszereiben az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 évig visszahallgatható módon őrzi. Amennyiben a hangfelvétel panaszkezeléssel függ össze, úgy a panaszkezelésre vonatkozó szabályok irányadók.

Az Ügyfél kérésére a Követeléskezelő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített másolatot. Azt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eljuttatja a kérelmet előterjesztő számára. Panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt megküldésre kerül a telefoni beszélgetésről készült jegyzőkönyv.

Az adatkezelés e körben az érintett önkéntes hozzájárulásán alapul, panasz esetén pedig a Hpt. 288. § (4) bekezdésén.

A telefonbeszélgetések rögzítése során kezelt adatok körébe tartozik az ügyfél neve, hivatkozási szám, hívószám, a hívott szám, a hívás dátuma, időpontja, a telefonbeszélgetés hangfelvétele, valamint a beszélgetés során megadott egyéb személyes adatok.

## **XI. SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATON FOLYTATOTT SZÓBELI EGYEZTETÉSEK RÖGZÍTÉSE**

Amennyiben a Követeléskezelő ügyintézője az Ügyféllel személyes egyeztetést folytat bármilyen formában és ezen akár személyes adataiban, akár a kapcsolattartásra szolgáló adataiban, akár a Követeléskezelő által már ismert életkörülményeiben bekövetkezett változást kíván bejelenteni az Ügyfél, úgy az ügyintéző az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a változásbejelentő nyomtatványt, melyet az Ügyfél kitöltve, aláírva a Követeléskezelő részére átad. Postai úton történő megküldés esetén az adatváltozás bejelentő vonatkozásában kérjük azt közokiratba vagy teljes bizonyító erejű – ügyvéd vagy közjegyző által ellenjegyzett, illetve két tanú személyes adataival és lakcímével ellátott, aláírt – okiratban bejelenteni.

## **XII. PÉNZMOSÁS MEGELŐZÉSÉRE SZOLGÁLÓ NYILVÁNTARTÁS**

12.1. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvényben (a továbbiakban: Pmt.) megfogalmazottak értelmében kötelező az ügyfél-azonosítás a jogszabályban meghatározott esetekben, így különösen ügyfélkapcsolat létesítésekor, illetve a 3.600.000,- Ft összeghatárt elérő, vagy meghaladó készpénzes ügyletekben, függetlenül a tranzakcióban használt pénznemtől.

12.2. A kezelt adatok köre:

név, születésnap, születési hely, állampolgárság, lakcím és az azonosító okmányai típusa és száma, születési hely, idő, az érintett anyja neve, valamint külföldi esetében a magyarországi tartózkodási hely, a teljesítés körülményei (hely, idő, mód), az ügylettel kapcsolatos adatok, dátum, időpont, arra vonatkozó információ, hogy az érintett kiemelt közszereplőnek minősül-e, érintett személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványáról és lakcímet igazoló hatósági igazolványáról készített másolat, külföldi állampolgár esetén úti okmányáról vagy személyazonosító igazolványáról készített másolat, feltéve hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít, tartózkodási jogot igazoló okmányáról vagy tartózkodásra jogosító okmányáról készített másolat.

12.3. Az adatkezelés célja a pénzmosással, terrorizmus finanszírozásával kapcsolatos kockázatok kiszűrése, a bűncselekmények elkövetéséből származó pénznek a pénzmosás szempontjából veszélyeztetett tevékenységeken keresztül történő tisztára mosásának, valamint a terrorizmusnak pénzzel való támogatásának megelőzése, megakadályozása.

12.4. Az adatkezelés jogalapja a Pmt. 7. §-a.

12.5. Az adatkezelés időtartama: a Pmt. 57. § alapján az adatrögzítéstől, a bejelentéstől, illetve az üzleti kapcsolat megszűnésétől, ügyleti megbízás teljesítésétől számított nyolc év.

12.6. Adattovábbítás a személyes és szerződésre vonatkozó adatok vonatkozásában a pénzügyi információk egységként működő hatóság, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogszabályban meghatározott szervezeti egysége felé történik. Az adattovábbítás jogalapját a Pmt. 30. § (1) bekezdése képezi.

### **XIII. ELEKTRONIKUS MEGFIGYELŐ- ÉS RÖGZÍTŐRENDSZER**

Elektronikus megfigyelőrendszert a Követeléskezelő nem üzemeltet. A Követeléskezelő tájékoztatja az ügyfeleket, hogy a székhelyén működő esetleges kamera- és beléptető-rendszerekkel kapcsolatosan a Takinfo Kft.-hez (1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6.) szíveskedjenek fordulni.

### **XIV. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZERBE (KHR) TÖRTÉNŐ ADATTOVÁBBÍTÁS**

A Követeléskezelő, mint referencia-adatszolgáltató a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. (a továbbiakban: KHR törvény) törvényben meghatározott, ügyfélre vonatkozó adatokat szolgáltat KHR-t kezelő BISZ Központi Hitelinformációs Zrt. részére, aki nyilvántartja ezen adatokat az adósok hitelképessége és hitelezési kockázata megalapozott megítélhetősége céljából.

Az adatkezelés célja a BISZ Zrt. által üzemeltetett KHR-be történő kötelező referencia adatszolgáltatás, illetve onnan történő adatigénylés. Az adatkezelés jogalapja a KHR törvény 6. § (3) bekezdés.

A kezelt adatok köre: név; születési név; születési idő, hely; anyja születési neve; személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma; lakcím; levelezési cím; elektronikus levelezési cím; a szerződés típusa és azonosítója (száma); a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja; ügyféli minőség (adós, adóstárs); a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága; a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme.

Az adatkezelés időtartama a KHR törvény 8. § (1) bekezdése irányadó, az adott tartozás alakulásától függően a referenciaadat BISZ Zrt. részére történő átadásától számított 10 év, vagy az ügy lezárását követő 5 év, vagy az ügy zárásától számított 1 év.

Az adatkezelés időtartama az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben ügyfél által vállalt fizetési kötelezettség – a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt – mulasztásáról történt KHR-es adatátadás időpontjától számított 5 (öt) év.

Adattovábbítás a BISZ Zrt., mint KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás felé történik a Takinfo Kft. által üzemeltetett TakKHR rendszeren keresztül.

#### **1. Saját hiteljelentés igényléséhez szükséges adatkezelés**

A BISZ Zrt. által üzemeltetett KHR-be ügyfél és ügyfélnek nem minősülő személy kérelmére adattovábbítás történhet saját hiteljelentés igénylése céljából is.

A kezelt adatok köre: név; születési név; születési idő, hely; anyja születési neve; személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma; lakcím; levelezési cím; elektronikus levelezési cím.

Az adatkezelés célja: az érintettek saját hiteljelentés igénylésének céljából történő adatkezelés.

Az adatkezelés jogalapja: érintett hozzájárulása.

Az adatkezelés időtartama: az adatok felvételétől számított egy év.

Adattovábbítás: BISZ Zrt., mint KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás felé.

Az adattovábbítás jogalapja: érintett hozzájárulása.

## **XV. A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJÁ, AZ ADATKEZELÉS BIZTONSÁGA**

15.1. A Követeléskezelő gondoskodik az adatok biztonságáról, és megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Infotv., valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

15.2. A Követeléskezelő adatkezelése során valamennyi szükséges intézkedést megtett és megtesz, illetőleg valamennyi, az esetlegesen felmerülő kockázatok minimalizálása céljából elengedhetetlen technikai, szervezeti és szervezési és egyéb műszaki feltétellel rendelkezik, hogy a kezelt adatok ne lehessenek jogellenes nyilvánosságra hozatal, jogosulatlan adattovábbítás és hozzáférés, módosítás, vagy megsemmisülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás tárgyai.

15.3. Az adatbiztonság elvének való megfelelés céljából a Követeléskezelő egyrészt az általa elektronikusan az ügyviteli programban tárolt adatokat egy külön adattárolás céljára készült, fokozott számítástechnikai biztonságú, tűzfalal és fizikai védelemmel (szerverszoba) is ellátott szerveren, másrészt a keletkezésük módjának megfelelően fizikai adathordozón (Pl.: papír, lemez, stb), azok az eredeti formájában, illetve arról készített elektronikus másolat és elektronikus adat formájában, a papír és egyéb fizikai adathordozókon tárolt adatokat zárt irattárban, illetve páncélszekrényben tárolja a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok és banktitokra vonatkozó törvényi rendelkezések betartása mellett.

A Követeléskezelő, mint adatkezelő által, a személyes adatok kezelése, feldolgozása és nyilvántartása során igénybe vett és alkalmazott valamennyi informatikai, számítástechnikai rendszer kizárólag az adatkezelésre jogosultak számára hozzáférhető, az adatok sérthetlensége biztosított.

## **XVI. A KÖVETELÉSKEZELŐ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGE**

A Társaság az Ügyfelei által az adatkezeléssel kapcsolatosan előterjesztett bejelentéseket az alábbi módon fogadja el:

- **szóban:**
  - személyesen: a Társaság székhelyén hétfőtől csütörtökig 8,30 órától 16,30 óráig, pénteken 8,30 órától 16,00 óráig (1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6. I. emelet),
  - telefonon: a +36-1/329-0621 vagy +36-1/329-7861 telefonszámon, hétfőn, szerdán, csütörtökön 8,30 és 16,30 óra között, keddi napon 8,30 és 20,00 óra között, pénteken 8,30 és 16,00 óra között.
- **írásban:**
  - személyesen vagy más által átadott irat útján,
  - a Társaság székhelyére címezve (1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6.),
  - a Társaság telefonszámán: +36-1/349-7530,
  - elektronikus levélben a hét minden napján 0-24 óráig a [tkkzrt@tkkzrt.hu](mailto:tkkzrt@tkkzrt.hu) e-mail címen.
- **a Társaság adatvédelmi tisztviselője útján**
  - az adatvédelmi tisztviselő neve: Dr. Tényi Géza
  - elektronikus levélcíme: [adatvedelem@tkkzrt.hu](mailto:adatvedelem@tkkzrt.hu)
  - levelezési címe: TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. – 1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6.

## **XVII. ÉRINTETTEK JOGAI**

### **17.1. Az ügyfél jogairól általánosságban**

17.1.1. A Követeléskezelő kiemelt figyelmet fordít rá, hogy Ügyfelei a vele való kapcsolat során mindenkor tisztában legyenek az őket megillető jogokkal és kötelezettségekkel az adatvédelem terén is.

A Követeléskezelő ennek érdekében adatvédelmi tisztviselőt/bizottságot foglalkoztat és megalkotta Adatvédelmi Szabályzatát, illetve jelen Adatkezelési Tájékoztatót, valamint az Ügyféllel való kapcsolatra vonatkozólag Általános Üzleti Feltételeit, illetve az ezek alapján megtételre kerülő nyilatkozatok vonatkozó szakaszait.

17.1.2. A Követeléskezelő mindezen dokumentumok nyilvánosságát és megismerhetőségét elsősorban honlapján keresztül biztosítja Ügyfelei számára, de hozzáférhetővé teszi azokat székhelyén is, sőt adatvédelemmel összefüggő általános kérdéseikkel az Ügyfelek a panaszkezelési szabályzatban foglaltakon felül, közvetlenül a Követeléskezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez/bizottságához is fordulhatnak az Adatkezelési Tájékoztató XVI. Fejezetében meghatározott email-es elérhetőségen keresztül.

17.1.3. Az Ügyfelet a következő jogok illetik meg:

- tájékoztatás-kérés – ideértve az adatfelvétel, illetve adattovábbítás kapcsán már ismertetett előzetes tájékoztatást is – a Követeléskezelő által kezelt adatairól, mely kifejezett kérés esetén kiterjed a másolatok igénylésére is;
- adatok hordozásának igénylése;
- tiltakozás az adatkezelés, illetve az adattovábbítás ellen;
- az adatok helyesbítése, módosítása;
- az adatok törlésének igénylése;
- az adatkezelés korlátozásának kezdeményezése;
- jogorvoslat kezdeményezése.

17.1.4. A Követeléskezelőhöz benyújtott kérelemben egyértelműen fel kell tüntetni, hogy az Ügyfél mely jogával kíván élni.

### **17.2. A tájékoztatáshoz való jog**

17.2.1. Az Ügyfél az adatkezelés teljes tartama alatt, illetve annak megkezdését megelőzően is tájékoztatást kérhet a Követeléskezelőtől személyes adatai kezeléséről, valamint azokba kérelemre betekintést nyerhet, vagy azokról másolatot igényelhet.

Ezen utóbbi betekintési, megismerési jogát a Követeléskezelő oly módon biztosítja, hogy az érintett Ügyfél más személy személyes adatait – ha azok megismerésére nem jogosult – ne ismerhesse meg.

17.2.2. Kérelemre a Követeléskezelő tájékoztatást ad:

- az Ügyfélről a Követeléskezelő által kezelt vagy birtokában lévő, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott személyes adatokról;
- az adatkezelésre, valamint az adatfeldolgozásra jogosult személyéről és tevékenységéről, így többek között az adatfeldolgozó vagy adatkezelő nevéről és címéről, az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatfeldolgozó vagy adatkezelő által feldolgozott adatokról, illetve a Követeléskezelő, az adatkezelésre, valamint az adatfeldolgozásra jogosult további személyek képviselőjéről és elérhetőségeiről, illetve – ha van ilyen – az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségeiről;



- az adatok forrásáról, ha az nem közvetlenül az Ügyféltől kerül felvételre (adatátvétel), külön feltüntetve azt, ha az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak;
- az adatkezelés céljáról, hogy milyen műveleteket végez a Követeléskezelő az adatokkal, illetve az adatokon;
- az adatkezelés jogalapjáról – hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul-e és hogy ezen hozzájárulás bármikor visszavonható, vagy hogy az adatkezelést jogszabály írja-e elő, esetleg szerződésen vagy jogos érdeken és érdekmérlegelésen alapul-e, illetve, hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása;
- az adatkezelés időtartamáról vagy ezen időtartam meghatározásának szempontjairól és az esetlegesen alkalmazott korlátozásokról;
- az esetlegesen alkalmazott korlátozásokról;
- arról, hogy kik és milyen célból ismerhetik, ismerték meg az adatokat, illetve hogy történt-e adattovábbítás vagy adatátadás valamely arra jogosult számára, ha ezen információk közlését a Követeléskezelő számára jogszabály lehetővé teszi, illetve az esetleges adattovábbítás jogalapjáról, címzettjéről,
- automatizált döntéshozatal, illetve profilalkotás alkalmazása esetén ennek tényéről, valamint legalább az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan érthető információkról, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel és várható következményekkel bír az érintettre nézve, illetve az ilyen jellegű adatkezelés ellen való tiltakozás lehetőségéről;
- a személyes adatok kezelésének eredeti céljától eltérő adatkezelés esetén ezen további célról;
- esetleges adatvédelmi incidens bekövetkezte esetén az incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről;
- az Ügyfelet megillető jogokról és az őt terhelő kötelezettségekről, valamint jogorvoslati lehetőségeiről.

17.2.3. A Követeléskezelő törekszik rá, hogy ezen tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa.

17.2.4. A tájékoztatás mellett, vagy attól függetlenül, az Ügyfél a Követeléskezelő által kezelt adatairól másolatot is kérhet.

17.2.5. A kérelem előterjesztésére az Ügyfél a Követeléskezelő mindenkori panaszkezelési szabályzatával összhangban jogosult.

A kérelmeket a Követeléskezelő azok benyújtásához hasonló módon teljesíti, kivéve, ha az érintett kifejezetten az írásbeli teljesítést igényli, vagy az a Követeléskezelő megítélése szerint csak írásban teljesíthető (például, ha a kérelem teljesítése során Követeléskezelő titoknak minősülő információk kiadása szükséges). Ilyen esetben a Követeléskezelő az Ügyfél által megadott címre küldi meg a kérelem teljesítésére szolgáló levelét.

17.2.6. A Követeléskezelő a kérelmet a kérelemnek a Követeléskezelőhöz való beérkezését követő lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti.

A Követeléskezelőhöz való beérkezésnek az az időpont számít, amikor az Ügyfél kérelme a Követeléskezelőhöz hiánytalanul és hiteles módon beérkezik.

Amennyiben a Követeléskezelő úgy érzékeli, hogy a kérelem tartalma nem egyértelmű vagy hiányos, további pontosítást kérhet az Ügyféltől és ebben az esetben az ügyintézési határidő csak a hiánypótlás, illetve pontosítás beérkezését követően kezdődik.

Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a Követeléskezelőhöz azonos időszakban érkezett hasonló tartalmú kérelmek számát, ez a határidő további 60 nappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Követeléskezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztatja az érintettet.

17.2.7. Abban az esetben, ha a kérelem teljesítése eredményeként a Követeléskezelő személyes adatokat vagy titoknak minősülő információkat lenne kénytelen kiadni vagy átadni, úgy a Követeléskezelő a tájékoztatás, illetve másolatadási kötelezettségének csak akkor tesz eleget, ha a kérelmet előterjesztő Ügyfél megfelelő módon igazolja személyazonosságát, illetve jogosultságát az adatok megszerzésére.

Ezen jogosultságát az Ügyfél a következőképpen igazolhatja:

- személyesen előterjesztett kérelem esetén személyazonosító okmányai bemutatásával;
- meghatalmazott által előterjesztett kérelem esetén hiteles meghatalmazás és a meghatalmazott személyazonosító okmányainak bemutatásával;
- írásban előterjesztett kérelem esetén az Ügyfél személyazonosító adatainak (név és születési név, születési hely és idő, anyja neve, lakcím) és ügyfélazonosító számának megadásával;
- email-en előterjesztett kérelem esetén az Ügyfél személyazonosító adatainak (név és születési név, születési hely és idő, anyja neve, lakcím) és ügyfélazonosító számának megadásával és az üzenet minimum fokozott biztonságú elektronikus aláírással való ellátásával.

Amennyiben az Ügyfél jogosultságát nem vagy nem megfelelően igazolja, úgy számára csak általános jelleggel biztosít a Követeléskezelő tájékoztatást a kérelemben foglaltakkal kapcsolatban, egyúttal tájékoztatja, hogy a kérelmében foglaltakat milyen feltételek megléte esetén tudja teljesíteni.

17.2.8. A tájékoztatás megadása ingyenes, feltéve, ha folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan az érintett még nem nyújtott be kérelmet.

A másolat készítése, illetve az azonos adatkörre vonatkozóan előterjesztett kérelem díjköteles, a Követeléskezelő által felszámított költségtérítés összegét a Követeléskezelő Hirdetménye határozza meg.

A már megfizetett költségtérítést a Követeléskezelő visszatéríti, ha az adatok kezelése jogellenesen történt, vagy a tájékoztatás kérése az adatok helyesbítéshez vezetett.

Ha az érintett kérelme megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, de ennek ellenére a Követeléskezelő diszkrecionális döntését követően mégis úgy dönt, hogy teljesíti a kérelemben foglaltakat, úgy, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával jár a Követeléskezelő vagy a Követeléskezelő megbízása kapcsán a kérelem teljesítésében közreműködő felek érdekkörében felmerült adminisztratív költségekre is, jogosult a kérelem teljesítését észszerű összegű díj megfizetéséhez kötni. Ilyen esetben a felszámítandó díj összegéről a Követeléskezelő előzetesen tájékoztatja az érintettet és a kérelmében foglaltakat csak az érintett döntését, illetve a díj megfizetését követően teljesíti.

17.2.9. A kérelemben foglaltak teljesítését a Követeléskezelő a következő esetekben jogosult megtagadni:

- az Ügyfél nem a saját adataira vonatkozóan terjeszt elő kérelmet és nem rendelkezik érvényes meghatalmazással az adatok megismerésére;

- a kérelmet előterjesztő személy nem tudja vagy nem hajlandó hitelt érdemlő módon igazolni, hogy ő az adatkezeléssel érintett személy, illetve annak meghatalmazottja;
- a Követeléskezelő az adatokat egy másik adatkezelőtől akként vette át, hogy az adatokat átadó adatkezelő jelezte, hogy az érintett kérelmezési joga korlátozott és ezen korlátozás a magyar jog szerint is érvényesülhet;
- az érintett a költségtérítés összegét nem hajlandó megfizetni;
- ha a Követeléskezelő megítélése szerint a kérelem egyértelműen megalapozatlan (így például az érintett már rendelkezik a kért információkkal, hisz előzetes tájékoztatás keretében már megkapta azokat vagy azok számára hozzáférhetőek) vagy túlzó;
- a kérelemben foglaltak teljesítését jogszabály zárja ki.

A kérelem teljesítésének megtagadása esetén, a kérelemnek a Követeléskezelőhöz való beérkezését követő lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 30 napon belül a Követeléskezelő minden esetben tájékoztatja az érintettet a megtagadás okáról, valamint az érintettet megillető jogorvoslati lehetőségekről, így a bírósághoz és az adatvédelmi hatósághoz való fordulás jogáról.

17.2.9. Ha a személyes adatok nem közvetlenül az Ügyfélől kerülnek felvételre és a Követeléskezelő kezelésébe (pl. azok adatátvitel keretében kerülnek a Követeléskezelőhöz) a Követeléskezelő akkor tájékoztatja az Ügyfelet adatai kezeléséről külön, ha:

- az adatot az Ügyféllel való kapcsolattartás céljára kívánja felhasználni (ilyenkor az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával végzi el ezt a tájékoztatást);
- az adatot várhatóan más címzettel is közli (ilyenkor legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor végzi el ezt a tájékoztatást).

A Követeléskezelő az Ügyfelet ilyen esetekben sem tájékoztatja egyedileg, ha

- az érintett már rendelkezik ezen információkkal;
- ezen információk rendelkezésre bocsátása az Ügyfeleknek egyedileg lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne, vagy ezen tájékoztatási kötelezettség valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné a Követeléskezelő általi adatkezelés céljainak elérését (ilyen esetekben a Követeléskezelő ezen tájékoztató információkat nyilvánosan honlapján és Követeléskezelő székhelyén is elérhetővé teszi);
- az adat kezelését jogszabály kifejezetten előírja a Követeléskezelő számára;
- az adatoknak kezeléséről titokvédelmi jogszabályi előírások miatt a Követeléskezelő nem adhat tájékoztatást.

17.2.10. A tájékoztatási kérelmekről a Követeléskezelő nyilvántartást vezet, külön nyilvántartva az elutasított kérelmeket.

### **17.3. Az adatok hordozásához való jog**

17.3.1. Az Ügyfél jogosult arra, hogy a rá vonatkozó és általa a Követeléskezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatait, ha azok

- kezelés jogalapja a Követeléskezelő jogelődjével megkötött szerződés, és / vagy az Ügyfél hozzájárulása,
- továbbá, ha az adatok kezelése automatizált,

akkor tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban a rá vonatkozó adatokat megkapja, továbbá jogosult arra, hogy kezdeményezze, hogy ezeket az adatokat – ha ez

technikailag megvalósítható – a Követeléskezelő közvetlenül egy másik adatkezelőnek továbbítja.

#### **17.4. A tiltakozási jog**

17.4.1. Az Ügyfél – panasz benyújtásával – tiltakozhat személyes adatai kezelése, illetve továbbítása ellen, így különösen:

- ha az Ügyfél személyes adatainak kezelése vagy továbbítása kizárólag a Követeléskezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy a Követeléskezelő, a Követeléskezelővel kapcsolatban álló adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges (ún. érdekmérlegeléses adatkezelés esetén), kivéve a kötelező adatkezelés eseteit;
- ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy általában véve marketing tevékenység végzése céljából történik;
- törvényben meghatározott egyéb esetekben.

A Követeléskezelő a tiltakozási kérelmet haladéktalanul megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja 30 napon belül.

Egyebekben a tiltakozásra a tájékoztatási kérelemre irányadó szabályok alkalmazandók azzal, hogy a panasz kezelésére a Követeléskezelő Panaszkezelési szabályzatában foglalt eljárási szabályok szintén kiterjednek.

17.4.2. Amennyiben a Követeléskezelő egyetért a tiltakozásban foglaltakkal, úgy az adatkezelést megszünteti – és ha erre lehetősége van, az adatokat törli – és emellett a tiltakozásról, illetve a megtett intézkedéséről értesíti mindazokat, akik részére korábban az adatokat átadta vagy továbbította, és felhívja őket a szükséges intézkedések megtételére, hogy a tiltakozásban foglaltak megfelelőképp érvényesülhessenek.

A Követeléskezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést jogszabály rendelte el.

Ha a Követeléskezelő egyetért a tiltakozásban foglaltakkal – vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította –, úgy a Követeléskezelő az adatot nem továbbít(hat)ja az adatátvevő részére.

Amennyiben azonban az adatátvevő az adatok át nem adása miatt a Követeléskezelő ellen bírósághoz fordul, úgy a Követeléskezelő jogosult a tiltakozást előterjesztő érintettet is perbe vonni.

17.4.3. Ha az Ügyfél a Követeléskezelő tiltakozást elutasító döntésével nem ért egyet, illetve ha az azt tartalmazó írásos tájékoztatás ügyfél részére történő kiküldése a törvényben rögzített 30 napos határidőben nem történik meg, úgy az Ügyfél jogosult a döntés közlésétől, illetve annak megadására nyitva álló határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulni vagy a Nemzeti Adatvédelmi Hatóság eljárását kezdeményezni.

#### **17.5. Helyesbítési jog és változás-bejelentési kötelezettség**

17.5.1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Követeléskezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse, vagy kiegészítse a hiányos és az érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

17.5.2. A Követeléskezelő – lehetőségeihez mérten – biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és naprakészségét.

17.5.3. Ezek érdekében a hibás személyes adatokat – amennyiben erre lehetősége van – haladéktalanul törli vagy helyesbíti, ha:

- tudomása van vagy tudomást szerez az adatok pontatlanságáról és rendelkezésére állnak a helyes adatok vagy azok nyilvános és hiteles adatbázisokból megszerezhetők;
- az adatok törlésére lehetősége van, és az nem eredményezi az Ügyféllel fennálló szerződés vagy kötelezettség lehetetlenülését;

- a Követeléskezelő vagy más harmadik személy jogos érdekének érvényesítésével összhangban áll.

Az Ügyfél jogosult és köteles a Követeléskezelővel fennálló szerződéses kapcsolata tartama alatt az adataiban beállt változásról haladéktalanul, de legfeljebb az adatváltozás bekövetkeztétől számított 5 munkanapon belül – amennyiben jogszabály rövidebb időt nem határoz meg – értesíteni a Követeléskezelőt és az adatok módosítását, helyesbítését kérni.

Amennyiben az Ügyfél ezen kötelezettségét elmulasztja, de a Követeléskezelő más forrásból értesül az adat helytelenységéről, úgy a Követeléskezelő – amennyiben erre módja és lehetősége van – a helytelen adatot javítja vagy az adat helytelenységét nyilvántartásaiban jelzi, az adatot megjelöli és a helyesbítés végett megkeresi az érintett Ügyfelet.

Amennyiben az Ügyfélről a Követeléskezelő által kezelt vagy más forrásból rendelkezésre álló adatok nem felelnek meg a valóságnak, az eltérés tisztázása érdekében a Követeléskezelő jogosult az Ügyfelet vagy az adatmódosítással érintett személyt megkeresni, illetve az adatok pontosítására felhívni.

A változás-bejelentési kötelezettség teljesítésének elmulasztásából az esetlegesen az Ügyfelet érő bármilyen kárért a Követeléskezelő semmilyen felelősséget nem vállal, azért egyedül az Ügyfél köteles helytállni.

## **17.6. A törlési jog**

17.6.1. Az Ügyfél jogosult adatai törlését kérni a Követeléskezelőtől, kivéve, ha az adatkezelést jogszabály kötelezően rendelte el.

17.6.2. A Követeléskezelő az Ügyfél személyes adatait indokolatlan késedelem nélkül törli, ha:

- az adatkezelés jogellenes és e jogellenesség – jogerős bírósági ítélet vagy jogerős és végrehajtható hatósági határozat által – megállapítást nyert vagy a jogellenesség nyilvánvaló;
- az Ügyfél kéri és a törlésnek nincs jogi akadály, vagy a Követeléskezelő, illetve más az ügylettel, adatkezeléssel érintett harmadik személy jogos érdekét (elsősorban jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez fűződő érdekét) a törlés nem sérti;
- az Ügyfél adatkezelési hozzájárulását visszavonta, kivéve, ha jogszabály vagy szerződés a törlést kizárja vagy a Követeléskezelő, illetve más az ügylettel, adatkezeléssel érintett harmadik személy jogos érdeke (elsősorban jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez fűződő érdeke) az adatok további kezelését lehetővé teszi;
- az Ügyfél adatkezelés elleni tiltakozása jogos és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelés további fenntartására;
- a Követeléskezelő adatátvétel révén jutott az adatok birtokába és az eredeti adatkezelő jelezte a Követeléskezelő számára az adatok törlésének szükségességét;
- azok hiányosak, hibásak vagy tévesek – és ez a jelen Tájékoztató előző pontja alapján nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést jogszabály vagy a jelen Tájékoztató nem zárja ki;
- az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának jogszabályban és a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott határideje lejárt;
- jogszabály az adatok törlését elrendeli;
- azt bíróság vagy hatóság jogerősen elrendelte.

## **17.7. Az adatkezelés korlátozásához való jog**

17.7.1. Az Ügyfél jogosult arra, hogy személyes adatai kezelését érintően a Követeléskezelő adatkezelési tevékenységének korlátozását kezdeményezze, ha:

- vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Követeléskezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát);
- az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- a Követeléskezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Követeléskezelő vagy más, az adatkezelésben érintett harmadik felek jogos érdekei elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos érdekeivel szemben).

17.7.2. Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogos érdekből (jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez), vagy más, az Ügyfélen kívüli természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében lehet kezelni, felhasználni, továbbítani.

A Követeléskezelő ezen lehetőségekről, illetve a korlátozás feloldásáról az Ügyfelet előzetesen tájékoztatja.

## **17.8. A Követeléskezelő kötelezettségei az Ügyfél ezen jogaival összefüggésben**

17.8.1. A Követeléskezelő a helyesbítésről, a törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról az érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot továbbította. Ezen értesítést azonban a Követeléskezelő mellőzi, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel az adatkezelés céljára, az időmúlásra, vagy az adatkezelés körülményeire való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti. De az érintettet kérelmére a Követeléskezelő tájékoztatja ezen címzettekéről.

17.8.2. Ha a Követeléskezelő az Ügyfél helyesbítési vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, úgy a kérelemnek a Követeléskezelőhöz való beérkezését követő 30 napon belül a ténybeli és jogi indokok megjelölésével, valamint a jogorvoslati jogok feltüntetésével együtt írásban értesíti az Ügyfelet.

17.8.3. Az adatok törlésének részletesebb szabályait a papír alapú és az elektronikus dokumentumok tárolására, kezelésére, irattározására, illetve az elektronikus formában kezelt adatok esetén a jogosultságkezelésre és az archiválásra vonatkozó irat- és dokumentumkezelési szabályzatok tartalmazzák.

17.8.4. A tájékoztatás- és hordozhatóság-igénylés teljesítésének, a tiltakozás kezelésének, illetve az adatok helyesbítésének részletes eljárási szabályait a Követeléskezelő Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza.

## **9. A jogorvoslatihoz való jog**

17.9.1. Az Ügyfélnek jogában áll, hogy amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi, úgy bírósághoz forduljon. A per elbírálása az alperes székhelye szerint illetékes törvényszék hatáskörébe tartozik, mely az Ügyfél választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék is lehet.

17.9.2. Az Ügyfélnek jogában áll, hogy bírósági eljárás kezdeményezése helyett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban őt ért jogsérelem vagy annak közvetlen veszélye esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezze.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság jelenlegi elérhetőségei:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Telefon: 06-1-391-1400

Fax: 06-1-391-1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Honlap: <http://www.naih.hu>

17.9.3. Az Ügyfélnek minden esetben lehetősége van rá, hogy mindezen eljárások megindítása előtt a Követeléskezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez/bizottságához forduljon és véleményét, tanácsát kérje, illetve, hogy a Követeléskezelő adatkezelését érintő problémát nála is jelezze.

## **XVIII. FELELŐSSÉG AZ ADATKEZELÉSÉRT**

18.10.1. A Követeléskezelő az Ügyfél adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárért, az érintett személyiségi jogainak megsértéséért felelősséggel tartozik, és azt, amennyiben a jogsértés jogerősen megállapításra kerül, köteles megtéríteni (kártérítés és/vagy sérelemdíj).

18.10.2. E felelősség a Követeléskezelőt az általa igénybe vett adatfeldolgozó, illetve a vele társ-adatkezelői viszonyban lévő adatkezelő által okozott kárért is terheli azzal, hogy e felelősség és helytállási kötelezettség a Követeléskezelő és az adatfeldolgozó, illetve társ-adatkezelő között megkötött szerződés szerint megoszlik a felek között, de az érintett felé a tényleges kártérítés biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartoznak a teljes kárért.

18.10.3. Az adatfeldolgozó kifejezetten felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért abban az esetben, ha nem tartotta be a vonatkozó jogszabályokban, illetve a megkötött szerződésben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha a Követeléskezelő utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.

18.10.4. A Követeléskezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior) idézte elő, illetve nem köteles megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott vagy ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

Az adatváltozás-bejelentési kötelezettség teljesítésének elmulasztásából az esetlegesen az Ügyfelet érő bármilyen kárért a Követeléskezelő semmilyen felelősséget nem vállal, azért egyedül az Ügyfél köteles helytállni.

18.10.5. Az Ügyfél, illetve az érintett kártérítési és/vagy sérelemdíj igényét az adatvédelmi tisztviselő/bizottság közreműködésével kell megvizsgálni. A véleményét figyelembe véve kártérítési és/vagy sérelemdíj igényről vagy más jellegű kompenzációról a Követeléskezelő vezérigazgatója jogosult dönteni.

## **XIX. A TÁRSASÁG ÁLTAL IGÉNYBE VETT ADATFELDOLGOZÓK**

A Társaság működése során az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe:

- ADERTIS Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (1133 Budapest, Gogol utca 13., cégjegyzékszám: Cg. 01 09 919558, adószám:14781218-2-41)
- Arthur Bergmann Hungary Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1092 Budapest, Ferenc körút 44. I. em. 1., cégjegyzékszám: Cg. 01 10 047748, adószám:24345006-2-43)
- BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27., cégjegyzékszám: Cg. 01 10 042513, adószám:10925784-2-43)
- Canlu Software Korlátolt Felelősségű Társaság (1224 Budapest, Zagyva utca 35. 6. ajtó., cégjegyzékszám: Cg. 01 09 899822, adószám:14345823-2-43)
- Euro-tax Financial Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1118 Budapest, Mányoki Ádám út 14. I. em. 4/A., cégjegyzékszám: Cg. 01 10 048539, adószám:25340839-2-43)
- GIRO Elsámolásforgalmi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1054 Budapest, Vadász utca 31., cégjegyzékszám: Cg. 01 10 041159, adószám:10223257-2-41)
- IP-Telekom Informatikai és Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság (1047 Budapest, Károlyi István utca 10., cégjegyzékszám: Cg. 01 09 962358, adószám:13757386-2-41)
- JUMPER.HU Mérnöki Tanácsadó, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (1114 Budapest, Orlay utca 2/b. fszt. 2., cégjegyzékszám: Cg. 01 09 174162, adószám:24379007-2-43)
- Késmárki Szoftverfejlesztő és Rendszerszervező Korlátolt Felelősségű Társaság (2472 Kajászó, Rákóczi utca 150/1., cégjegyzékszám: Cg. 07 09 015231, adószám:14472202-2-07)
- Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt. (1125 Budapest, Pethényi köz 10., cégjegyzékszám: 01-10-043987, adószám: 10241662-4-44)
- Microsoft Ireland Operations Limited (Atrium Building Block A, Carmen Hall Road, Sandyford Industrial Park, Dublin, 18, Írország)
- Takarékszövetkezeti Informatikai Kft. (1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6., cégjegyzékszám: Cg. 01 09 362852, adószám:10949391-4-43)

xxx