

**ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**  
**a követeléskezelési tevékenységgel összefüggő adatkezelésekről**

**1. Adatkezelők és a követeléskezelési tevékenységben részt vevő adatfeldolgozó  
megnevezése**

A Dunacorp Faktorház Zrt. Magyarországon bejegyzett, a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által nyilvántartott és felügyelt, a tevékenység jogszerű folytatásához szükséges engedéllyel rendelkező gazdasági társaság, amely követelések vásárlásával (faktoring) és azok behajtásával üzletszerűen foglalkozik.

**Dunacorp Faktorház Zrt. (a továbbiakban: Adatkezelő)**

Székhely: 1074 Budapest, Dohány utca 14.

Levelezési cím: 1398 Budapest, Pf. 576.

Fax: +36 1/700-2244

Mobil.: +36 20/889-0800

Telefon: +36 1/266-0208

E-mail: iroda@dunacorprt.hu

Adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetőségei: Kelényi Tamás, telefonszáma: +36 20/421-3455, e-mail címe: adatkezeles@dunacorprt.hu

A követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben adatkezelőnek minősül a CREDIT LINE GROUP Kft., amely az Adatkezelőnek az MNB által nyilvántartásba vett, a Hpt. szerinti kiemelt közvetítője.

**CREDIT LINE GROUP Kft. (a továbbiakban: CLG Kft.)**

Székhely: 1074 Budapest, Dohány utca 14.

A követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben az Adatkezelő adatfeldolgozóként igénybe veszi a KORALL-MAX 2010 Kft.-t, amely az Adatkezelő Hpt. szerinti közvetítői alvállalkozójának minősül.

**KORALL-MAX 2010 Kft. (a továbbiakban: KORALL-MAX Kft.)**

Székhely: 1026 Budapest, Pasaréti út 121-123. 1. em. 102.

**2. Az adatkezelésre vonatkozó főbb jogszabályok és adatvédelmi követelmények, illetve  
az ügyfél fogalma**

2.1. Az adatkezelésre elsődlegesen az alábbi jogszabályi rendelkezések vonatkoznak:

- az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR),

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.).

2.2. Az adatkezelési körülmények meghatározása során az Adatkezelő figyelembe vette az:

- az MNB gyakorlatát, így különösen a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II. 13.) számú ajánlását a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről,
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) állásfoglalásait, ajánlásait és gyakorlatát.

2.3. Jelen adatkezelési tájékoztató vonatkozásában ügyfélnek tekinthető:

- az Adatkezelő által megvásárolt követelésben szereplő adós,
- az adós örököse,
- az adós házastársa,
- az Adatkezelő által megvásárolt követelésben szereplő kezes, adóstárs.

### **3. Az ügyféllel történő kapcsolatfelvétellel és a követelés érvényesítésével összefüggő adatkezelés**

3.1. Az ügyféllel történő kapcsolatfelvétellel és a követelés érvényesítésével összefüggő adatkezelés esetében adatkezelőnek minősül a CLG Kft., valamint ezen adatkezelés vonatkozásában a KORALL-MAX Kft. adatfeldolgozóként közreműködik.

3.2. Az ügyféllel történő telefonos kapcsolatfelvétellel és a követelés érvényesítésével összefüggő adatkezelés:

- az ügyfél megfelelő azonosítása a telefonbeszélgetést megelőzően,
- az ügyfél tájékoztatása arról, hogy milyen összegű és milyen összetételű tartozása van az Adatkezelővel szemben,
- a személyes adatok pontossága és naprakészsége érdekében adategyeztetés,
- arról történő egyeztetés, hogy az ügyfél milyen módon kívánja rendezni a tartozását,
- az ügyfélnek a tartozásával összefüggésben felmerülő kérdéseinek megválaszolása.

3.3. Az ügyféllel történő írásbeli (postai úton) történő kapcsolatfelvétellel, kapcsolattartással és a követelés érvényesítésével összefüggő adatkezelés célja:

- az ügyfél tájékoztatása arról, hogy milyen összegű és milyen összetételű tartozása van az Adatkezelővel szemben,
- a személyes adatok pontossága és naprakészsége érdekében adategyeztetés,
- lehetőséget biztosítson arra, hogy ügyfél írásban nyilatkozzon arról, milyen módon kívánja rendezni a tartozását.

3.4. Az ügyféllel történő kapcsolatfelvétellel és a követelés érvényesítésével összefüggő adatkezelés az alábbi személyes adatokra terjedhet ki:

- az ügyfél természetes személyazonosító adatai (név, születési hely és idő, anyja neve),
- az ügyfél lakcíme, vagy tartózkodási hely címe, levelezési címe, kézbesítési címe
- az ügyfél telefonszáma,
- az ügyfél e-mail címe,
- ügyletazonosító, hivatkozási száma,
- az ügyfél bankszámlaszáma,
- az ügyfél tartozásának összege (tőke, kamat, költség és más díjak rendszerezésben),
- az engedményezéssel együtt az Adatkezelőnek átadott, az ügyfél személyes adatait tartalmazó dokumentumok,
- a tartozás kiegyenlítésére vonatkozó adatok (mely időpontban történt meg a tartozás teljes összegének átutalása, befizetése vagy milyen törlesztő-részleteket, milyen időpontban fizetett meg az ügyfél),
- arra vonatkozó adat, hogy milyen összegű letiltások van az ügyféllel szemben, és ezen letiltások mikor érnek véget
- az ügyfél munkáltatójának neve, címe, telefonszáma, munkavégzés helye,
- az ügyfél jövedelmére és munkaviszonyára vonatkozó adatok,
- az ügyfél egyéb jövedelme,
- az ügyfél saját tulajdonában álló ingóságának, vagyontárgyainak az adatai,
- a meghatalmazott vagy a gondnok neve, lakcíme, telefonszáma,
- örökös esetében a hagyatékkal, hagyatéki eljárással összefüggő információk,
- az ügyféllel folytatott kommunikáció (levelek kiküldésének dátuma, telefonhívások időpontja, rögzített telefonbeszélgetések),
- a teherviselő képesség és a behajtási esélyek felmérésével összefüggő adatkezelés során az ügyfél által megadott személyes adatok.

3.5. Az Adatkezelő az adatkezelést az érdekmérlegelés jogalapjának alkalmazásával végzi [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont]:

- Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy az általa vásárolt követelés belátható időn belül megtérüljön, az ügyfél teljesítse a szerződés szerinti kötelezettségeit, ideértve az ügyleti és a késedelmi kamatok megfizetését.
- Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy kapcsolatba lépjen az ügyféllel, hiszen ezzel biztosítható a gyors és hatékony eljárás. Az ügyfél érdeke is a kapcsolatfelvétel, mivel ha együttműködik az Adatkezelővel, akkor adott esetben az ügyfél számára kedvezőbb feltételek mellett teljesítheti a tartozását (például részletfizetés).
- A lakcím adatnak és a természetes személyazonosító adatoknak kiemelten fontos szerepe van abban az esetben, ha az Adatkezelő tevékenysége sikertelen, és az ügyféllel szemben jogi eljárást kell megindítani. Jogi eljárás a fizetési meghagyásos eljárás, végrehajtási eljárás, polgári peres eljárás. A jogi eljárásokra megindításának nélkülözhetetlen feltétele a lakcím és az ügyfél nevének ismerete.
- Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik a korábbi elérhetőségi adat megőrzéséhez. Az Adatkezelőnek jogos érdeke az, hogy amennyiben az ügyfél rosszhiszemű magatartása vagy véletlenül, pontatlanul megadott elérhetősége miatt az Adatkezelő nem képes felvenni vele a kapcsolatot, akkor megmaradjon annak lehetősége, hogy az Adatkezelő a korábbi elérhetőségét újból használhassa.

- Az Adatkezelőnek jogos érdeke, hogy mindazokat a személyeket bevonja a tartozás kiegyenlítésének folyamatába, akiket a jog szerint felelősség terhelhet az ügyfél tartozásáért, így például a Ptk. vonatkozó rendelkezései alapján a házastársat, az örököst, vagy például a kezest, adóstársat.

3.6. Az ügyfél nem köteles megadni a személyes adatait. Az ügyfél szabadon dönthet arról, hogy milyen személyes adatokat közöl az Adatkezelővel. Amennyiben az ügyfél nem közöl valamely személyes adatot, és az adat nem áll az Adatkezelő rendelkezésére, akkor az Adatkezelő a 4-5. pontban írt adatkezeléseket végezheti. Emellett az adatszolgáltatás elmaradása azzal a következménnyel járhat, hogy az Adatkezelő az ügyféllel szemben jogi eljárást kezdeményezhet.

3.7. Az Adatkezelő a személyes adatokat jelen adatkezelési tájékoztató 12-13. pontjai szerinti feltételek bekövetkezéséig tárolja.

#### **4. Nem elérhető és a nem együttműködő adós személyes adatainak megismerésére irányuló adatkezelés**

4.1. A nem elérhető és a nem együttműködő adóssal összefüggő adatkezelés esetében adatkezelőnek minősül a CLG Kft., valamint ezen adatkezelés vonatkozásában a KORALL-MAX Kft. adatfeldolgozóként közreműködik.

4.2. Az adatkezelés célja, hogy az Adatkezelő számára rendelkezésre álljanak azon személyes adatok, amelyek a követeléskezelési eljáráshoz, illetve - ennek eredménytelensége esetén - a jogi eljárások megindításához szükségesek. Ennek érdekében az Adatkezelő:

- állami nyilvántartásból lekérdezheti az adós személyes adatait a GIRO Zrt. által üzemeltetett GIRInfO rendszeren keresztül,
- a rendelkezésre álló lakcímen személyes megkeresheti az adóst a CLG Kft. munkatársainak bevonása útján,
- ha az adós megadta a munkáltató adatait, a munkáltatóval történő adategyeztetés,
- végső esetben, ha az adós személyes adatainak megismerésére más módszer nem áll rendelkezésre, magánnyomozói tevékenységet végző cég (a JLM Office Kft.) számára adhat megbízást,
- ha az Adatkezelő számára rendelkezésre áll a munkáltató adata, akkor az Adatkezelő a munkáltatóval felveszi a kapcsolatot a szükséges személyes adatok megismerése érdekében.

4.3. A nem elérhető és a nem együttműködő adóssal összefüggő adatkezelés az alábbi személyes adatokra terjedhet ki:

- az adós természetes személyazonosító adatai (név, születési hely és idő, lakcím),
- az adós lakcíme (tartózkodási hely címe, kézbesítési címe),
- az adós telefonszáma,
- az adós munkáltatójának neve, címe, telefonszáma,
- az adós e-mail címe.

4.4. Az Adatkezelő az adatkezelést az érdekmérlegelés jogalapjának alkalmazásával végzi [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont]:

- Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy az általa vásárolt követelés belátható időn belül megtérüljön, az adós teljesítse a szerződés szerinti kötelezettségeit, ideértve az ügyleti és a késedelmi kamatok megfizetését.
- Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy amennyiben nem állnak rendelkezésre az adós természetes személyazonosító vagy elérhetőségi adatai, akkor lépéseket tegyen az adós elérhetőségi adatainak megismerése érdekében, minthogy ezen adatok nélkül az Adatkezelő nem tudja eredményes követeléskezelési eljárást lefolytatni.
- Az Adatkezelőnek jogos érdek, hogy rendelkezésre álljanak azok a személyes adatok, amelyek a jogi eljárások (fizetési meghagyásos eljárás, polgári peres eljárás, végrehajtási eljárás) megindításához szükségesek.
- Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy az adós pontos, naprakész személyes adatai rendelkezésre álljanak, minthogy ennek hiányában az Adatkezelő nem tud megfelelni a GDPR-ból fakadó kötelezettségeinek, illetve adatvédelmi incidenst követhet el, ha pontatlan, nem naprakész elérhetőségi adatra továbbít személyes adatokat.

4.5. Az Adatkezelő a személyes adatokat jelen adatkezelési tájékoztató 12-13. pontjai szerinti feltételek bekövetkezéséig tárolja.

## **5. Jogszabályi rendelkezések alapján az adós tartozásáért felelős ügyfelek személyes adatainak kezelésére és megismerésére irányuló adatkezelés**

5.1. A jogszabályi rendelkezések alapján az adós tartozásáért felelős ügyfélnek tekinthető:

- az adós házastársa (volt házastársa), a Ptk. családjogi rendelkezéseire tekintettel,
- az adós örököse, a Ptk. öröklési jogi rendelkezései tekintettel,
- a szerződésben szereplő kezes, adóstársa, a Ptk. kötelmi jogi rendelkezései tekintettel.

5.2. A jogszabályi rendelkezések alapján az adós tartozásáért felelős ügyfelek személyes adatainak megismerésére irányuló adatkezelés esetében adatkezelőnek minősül a CLG Kft., valamint ezen adatkezelés vonatkozásában a KORALL-MAX Kft. adatfeldolgozóként közreműködik.

5.3. Az adatkezelés célja, hogy az Adatkezelő számára rendelkezésre álljanak azon személyes adatok, amelyek a követeléskezelési eljáráshoz, illetve - ennek eredménytelensége esetén - a jogi eljárások megindításához szükségesek. Ennek érdekében az Adatkezelő:

- adóssal történő kapcsolatfelvétel útján az ügyfelekre vonatkozó személyes adatokat kérhet az adóstól,
- állami nyilvántartásból lekérdezheti az ügyfél személyes adatait a GIRO Zrt. által üzemeltetett GIRInfo rendszeren keresztül,
- a rendelkezésre álló lakcímen személyes megkeresheti az ügyfelet a CLG Kft. munkatársainak bevonása útján,
- ha az ügyfél megadta a munkáltató adatait, a munkáltatóval történő adategyeztetés,
- végső esetben, ha az ügyfél személyes adatainak megismerésére más módszer nem áll rendelkezésre, magánnyomozói tevékenységet végző cég (a JLM Office Kft.) számára adhat megbízást,

- ha az Adatkezelő számára rendelkezésre áll a munkáltató adata, akkor az Adatkezelő a munkáltatóval felveszi a kapcsolatot a szükséges személyes adatok megismerése érdekében.

5.4. A nem elérhető és a nem együttműködő adóssal összefüggő adatkezelés az alábbi személyes adatokra terjedhet ki:

- az ügyfél természetes személyazonosító adatai (név, születési hely és idő, lakcím),
- az ügyfél lakcíme (tartózkodási hely címe, kézbesítési címe),
- az ügyfél telefonszáma,
- az ügyfél munkáltatójának neve, címe, telefonszáma,
- az ügyfél e-mail címe,
- örökös esetében a hagyatékkal, hagyatéki eljárással összefüggő információk.

5.5. Az Adatkezelő az adatkezelést az érdekmérlegelés jogalapjának alkalmazásával végzi [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont]:

- Az Adatkezelő tapasztalatai szerint a követeléskezelési eljárások egy része esetében akkor van lehetőség ezen jogos érdek teljesülésére, ha az Adatkezelő valamennyi olyan személyt bevon a követeléskezelési eljárásba, akiket a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján felelősség terhelhet az adós tartozásáért (vagy annak a jogszabályok alapján rá eső részéért).
- az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy a követeléskezelési eljárásba azt a személyt is bevonja, aki a jogszabályi rendelkezések alapján a tartozás teljesítéséért felelős lehet.
- Az Adatkezelőnek jogos érdek, hogy rendelkezésre álljanak azok a személyes adatok, amelyek a jogi eljárások (fizetési meghagyásos eljárás, polgári peres eljárás, végrehajtási eljárás) megindításához szükségesek.
- Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy az ügyfél pontos, naprakész személyes adatai rendelkezésre álljanak, minthogy ennek hiányában az Adatkezelő nem tud megfelelni a GDPR-ból fakadó kötelezettségeinek, illetve adatvédelmi incidenst követhet el.

5.6. Az Adatkezelő a személyes adatokat jelen adatkezelési tájékoztató 12-13. pontjai szerinti feltételek bekövetkezéséig tárolja.

## **6. Az ügyfél teherviselő képességének és a behajtási esélyek felméréssel összefüggő adatkezelés**

6.1. Az adatkezelés célja, hogy

- az Adatkezelő döntést hozzon arról, hogy fizetési kedvezményt biztosít-e az ügyfél számára,
- milyen feltételek mellett biztosítson fizetési kedvezményt az ügyfél számára (például törlesztő részlet összege, hossza, a részletfizetés elhalasztása átmeneti időre, a munkabér kifizetésének napjához képest mikor várható az, hogy az ügyfél a törlesztő részletét utalja),
- az Adatkezelő meghatározza, hogy az ügyfél munkaviszony adataira, a jövedelemére és a munkabérét terhelő letiltásokra tekintettel mikorra várható az, hogy az ügyfél a tartozását (tartozás rá eső részét) teljesíti, vagy annak teljesítését megkezdi.

6.2. Az adatkezelés célja, hogy az Adatkezelő (illetve az Adatkezelő által meghatározott feltételek esetén a CLG Kft.) döntést hozzon arról, hogy fizetési kedvezményt biztosít-e az ügyfél számára, milyen feltételek mellett biztosítson fizetési kedvezményt az ügyfél számára (például törlesztőrészlet összege, hossza, a részletfizetés elhalasztása átmeneti időre).

6.3. Az ügyfél teherviselő képességének figyelembevételéhez kapcsolódó, illetve az ügyfél által benyújtott méltányossági kérelem elbírálásával összefüggő adatkezelés alábbi személyes adatokra terjedhet ki:

- álláskeresőként nyilvántartásba vétel ténye, valamint az álláskeresői ellátás (álláskeresői járadék, nyugdíj előtti álláskeresői segély) összege,
- az ügyfél jövedelme,
- annak igazolása, hogy milyen összegű letiltások van az ügyféllel szemben, és ezen letiltások mikor érnek véget.
- a jövedelemszerző-képességre kiható tartós betegség ténye,
- arra vonatkozó információ, hogy a jövedelmének túlnyomó többségét gyógyszerre kell költenie,
- az ügyfél életkörülményeinek vagy más esemény leírása,
- annak ténye, hogy az ügyfél átmenetileg nem képes a tartozását teljesíteni, illetve (ha rendelkezésre áll) arra vonatkozó információ, hogy az ügyfélnek mikor szűnik meg ez az állapota.

6.4. Az ügyfél nem köteles megadni a személyes adatait. Az ügyfél szabadon dönthet arról, hogy milyen személyes adatokat tüntet fel az Adatkezelőnek írt kérelmében, illetve milyen személyes és különleges adatokat ad meg. Az ügyfél a kérelmét bármikor szabadon módosíthatja, kiegészítheti, új körülményeket írhat le. Amennyiben az ügyfél nem ad meg olyan személyes adatot, amely szükséges a kérelem elbírálásához, az Adatkezelő felveheti az ügyféllel a kapcsolatot a szükséges adatok közlése érdekében. Ha az ügyfél nem adja meg a szükséges személyes adatokat, az Adatkezelő a kérelmet hiányosan bírálja el.

6.5. Az Adatkezelő az adatkezelést az érdekmérlegelés jogalapjának alkalmazásával végzi [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont, illetve GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pont]:

- Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy a fizetési kedvezmény biztosításához szükséges információkat megismerje. Ennek alapján az Adatkezelő döntést hozhat arról, hogy ügyfél speciális élethelyzete kihatással van-e teherviselő képességére, illetve hogy a jövedelmi és vagyoni helyzete valóban indokoltá teszi-e azt, hogy a fizetési kedvezményt biztosítson az ügyfélnek.
- Az Adatkezelő jogos érdeke az is, hogy a követeléseket lehetőleg leggyorsabban és eredményesen lezárja, vagyis az ügyfél a tartozás teljes összegét kiegyenlítse. Amennyiben az ügyfél kérelme megalapozott, és valóban indokolt az esetében valamely fizetési kedvezmény biztosítása, akkor az ügyfél is nagyobb valószínűséggel hajlani fog arra, hogy a tartozását kiegyenlítse. Ezzel elkerülhető az, hogy az Adatkezelő a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítson.
- Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik az ügyfél megőrzéséhez, minthogy ezek szükségesek lehetne, ha valamely kérdésben vita alakulna ki az ügyfél és az Adatkezelő között, illetve adott esetben az Adatkezelő azt bizonyítékként felhasználja a bíróság előtt. Az ügyfél által benyújtott kérelemmel kapcsolatban az MNB

ellenőrzést végezhet, és ebben az esetben az Adatkezelőt adatszolgáltatási kötelezettség terheli.

6.6. Amennyiben az ügyfél más személyek (például családtagja) személyes adatait is feltünteti a kérelmében, akkor az ügyfélnek tájékoztatnia kell ezen személyeket arról, hogy az Adatkezelő jelen adatkezelési tájékoztató szerint az ő személyes adatait is kezelni fogja.

6.7. Az Adatkezelő a személyes adatokat jelen adatkezelési tájékoztató 12-13. pontjai szerinti feltételek bekövetkezéséig tárolja.

## **7. Az ügyféllel folytatott telefonbeszélgetés rögzítése**

7.1. Jelen adatkezelés esetében ügyfélnek minősül az ügyfél meghatalmazottja vagy gondnoka is, aki az ügyfél nevében eljár.

7.2. Az Adatkezelőnek a telefonbeszélgetés rögzítésével összefüggő adatkezelésének célja:

- a polgári jogi igények védelme, és azok érvényesítése, ha az ügyben bírósági eljárásra kerül sor,
- az MNB ellenőrzés esetén a felvételek átadása az MNB írásbeli kérelmére,
- az ügyfél által benyújtott panasz kivizsgálása.

7.3. Az Adatkezelő a követelés érvényesítésével összefüggő adatkezelés során az alábbi személyes adatokat kezeli:

- az ügyfél telefonszáma,
- a telefonhívás időpontja,
- az ügyfél hangja,
- a telefonbeszélgetés során előadott további személyes adatok (a hangfelvétel tartalma).

7.4. Az Adatkezelő az adatkezelést az érdekmérlegelés jogalapjának alkalmazásával végzi [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont]:

- A beszélgetések során az ügyfelek gyakran olyan nyilatkozatot tesznek, amelyek polgári jogi szempontjából releváns lehet. Ezek a nyilatkozatok tartalmuk szerint lehetnek a tartozás elismerését jelentő, illetve annak nem minősülő, de az elévülést megszakító nyilatkozatok. Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik az ügyféllel folytatott telefonbeszélgetés rögzítéséhez, hiszen az Adatkezelő érdeke, hogy a hangfelvételek rendelkezésre álljanak abban az esetben, ha valamely kérdésben vita alakulna ki az ügyfél és az Adatkezelő között, illetve a felvételt bizonyítékként felhasználja a bíróság előtt.
- Az MNB gyakorlata által megkövetelt, az Adatkezelőt terhelő nyilvántartás-vezetési kötelezettség egyik eleme az, hogy az Adatkezelő rögzítse a telefonbeszélgetéseket. Ha ennek nem tesz eleget, akkor az MNB jogsértést állapít meg és jogkövetkezményt alkalmazhat az Adatkezelővel szemben. Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik a telefonhívás rögzítéséhez, hiszen az MNB az ellenőrzése során az Adatkezelőtől felvételek továbbítását kérheti.
- Az Adatkezelőnek számára fontos, hogy a munkavállalók megtartsák a jogszabályi rendelkezéseket és az MNB által megfogalmazott követelményeket. Az Adatkezelő



jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy az ügyfél panasza esetén kivizsgálja, hogy az Adatkezelő nevében eljáró személy megtartotta-e a vonatkozó követelményeket. Az Adatkezelő jogos érdeke az is, hogy a hangfelvételek rendelkezésre álljanak abban az esetben, ha hatósági vagy bíróság eljárás lenne az ügyfél panasza nyomán.

7.5. Az Adatkezelő az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá kérelme esetén térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

7.6. Az Adatkezelő a személyes adatokat jelen adatkezelési tájékoztató 12-13. pontjai szerinti feltételek bekövetkezéséig tárolja.

## **8. Adósságrendezési eljárással összefüggő adatkezelés**

8.1. Az adatkezelés célja, hogy a természetes személyek adósságrendezéséről szóló 2015. évi CV. törvény (a továbbiakban: Are. tv.) feltételeinek fennállása esetén az Adatkezelő és az ügyfél olyan megállapodást kössön, hogy az az ügyfél számára a lehető legkedvezőbb feltételeket biztosítsa az adósságrendezés módjára, részletes szabályaira vonatkozóan.

8.2. Az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettségen alapul [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont]. Az adatkezelés körülményeit az Are tv. tartalmazza.

8.3. A kezelt adatok körét az Are tv. 1. számú, 2. számú és 3. számú mellékletében szereplő személyes adatok jelentik.

8.4. Az Adatkezelő a személyes adatokat jelen adatkezelési tájékoztató 12-13. pontjai szerinti feltételek bekövetkezéséig tárolja

## **9. Referenciaadatok lekérdezése és továbbítása**

9.1. Adattovábbítás célja a hitelképesség megalapozottabb megítélése, valamint a felelős hitelezés feltételei teljesítésének és a hitelezési kockázat csökkentésének előmozdítása a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: KHR tv.) rendelkezései szerint.

9.2. Az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettségen alapul [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont]. Az adatkezelés körülményeit a KHR tv. tartalmazza.

9.3. A referenciaadatok lekérdezésével és továbbításával összefüggő adatkezelés az alábbi személyes adatokra terjedhet ki:

- az ügyfél természetes személyazonosító adatait (név, születési hely és idő, anyja neve),
- az ügyfél lakcímét,
- az ügyfél telefonszámát,
- ügyletazonosítót, hivatkozási számot,
- az ügyfél bankszámlaszámát,

- az ügyfél tartozásának összegét (tőke, kamat, költség és más díjak rendszerezésben),
- az ügyfél tartózkodási hely címét, levelezési címét, kézbesítési címét (ha van ilyen adat a követeléssel összefüggésben),

9.4. Az adatkezelés időtartamára a KHR tv. 8. §-a vonatkozik, és főszabályként az adattovábbítástól számított 5 évig tart az adatkezelés.

## **10. Panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés**

10.1. Az adatkezelés célja az érintett által tett panasz kivizsgálása és az érintett tájékoztatása a vizsgálat eredményéről.

10.2. Az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettségen alapul [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont]. Az adatkezelés körülményeit a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 288. §, illetve az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet tartalmazza.

10.3. Az Adatkezelő az ügyfél által a telefonbeszélgetés során tett, írásban, e-mailben vagy telefaxon küldött, illetve személyesen átadott panaszra során az alábbi személyes adatokat kezeli:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, kivéve, ha az ügyfél telefonhíváson keresztül kér tájékoztatást a panaszának kivizsgálásáról,
- az ügyfél panaszának tartalma,
- az ügyfél által benyújtott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (feltéve, hogy az ügyfél ilyen dokumentumot benyújtott).

10.4. Amennyiben az ügyfél az Adatkezelő székhelyén, személyesen tesz panaszt, akkor arról az Adatkezelő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amely tartalmazza:

- az ügyfél nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét,
- az ügyfél panaszának részletes leírását az ügyfél által bemutatott iratokat, dokumentumokat és egyéb bizonyítékokat (feltéve, hogy az ügyfél ilyen dokumentumot benyújtott),
- az ügyfél aláírását,
- jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét.

10.5. Az Adatkezelő a panaszt 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről írásban, postai úton vagy - az ügyfél döntése alapján - telefonos visszahívás útján tájékoztatja.

10.6. Az Adatkezelő a személyes adatokat a panasz elintézésétől számított 5 évig tárolja.

## **11. Adattovábbítás az Adatkezelő képviselőt ellátó ügyvédi irodának**

11.1. Az Adatkezelő jogi eljárások megindításával, az ügyfél kérelmének a megválaszolásával, az ügyfél panaszának kivizsgálásával, illetve az Adatkezelővel szemben indított eljárásban az Adatkezelő képviselőt ellátó ügyvédi irodát bízhat meg.

11.2. Az Adatkezelő képviselőt ellátó ügyvédi irodának történő adattovábbítás célja:

- az Adatkezelő nevében a szükséges jogi eljárásokat (fizetési meghagyásos eljárás, végrehajtási eljárás, polgári peres eljárás) megindítsa, és azokban az Adatkezelőt képviselje,
- az ügyfél által benyújtott, GDPR 15-22. cikk szerinti kérelmet az ügyvédi iroda megválaszolja, ezzel összefüggésben felvegye az ügyféllel a kapcsolatot,
- az ügyfél által benyújtott panaszt az ügyvédi iroda kivizsgálja és megválaszolja az ügyfél számára, illetve ezzel összefüggésben felvegye az ügyféllel a kapcsolatot,
- az az Adatkezelővel szemben indított hatósági eljárásban az ügyvédi iroda ellátja az Adatkezelő jogi képviselőt.

11.3. Az Adatkezelő az adattovábbításra az érdekmérlegelés jogalapját alkalmazza [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont]:

- Az Adatkezelő jogos érdeke az, hogy az egyes jogi eljárásokat (fizetési meghagyásos eljárás, végrehajtási eljárás, polgári peres eljárás) a megfelelő tapasztalattal és szakértelemmel rendelkező ügyvédi iroda folytassa le.
- Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy a megfelelő tapasztalattal és szakértelemmel rendelkező ügyvédi iroda válaszolja meg az ügyfél kérelmét, vizsgálja ki az ügyfél panaszát, illetve lássa el az Adatkezelő képviselőt ellátó ügyvédi iroda által indított eljárásban.
- Az Adatkezelő jogos érdeke az is, hogy amennyiben az ügyvédi iroda bevonásával az ügy megnyugtatóan rendeződik, akkor ezzel elkerülhető az, hogy az ügyfél később valamely hatósághoz (MNB, NAIH) forduljon.
- Valamely hatóság által indított eljárás esetében az Adatkezelő jogos érdeke az, hogy az eljáró hatóság az Adatkezelővel szemben ne alkalmazzon jogkövetkezményt, vagy ha jogkövetkezmény alkalmazására sor kerül, akkor az a lehető legkevésbé legyen súlyos az Adatkezelő szempontjából.

11.4. Az Adatkezelő az ügyvédi iroda számára azokat a személyes adatokat továbbítja, amelyek a jogi eljárások megindításához és lefolytatásához, az ügyfél kérelmének megválaszolásához, a panasz kivizsgálásához vagy valamely hatósági eljárásban történő képviselőt ellátó ügyvédi irodához szükséges.

## **12. A számviteli kötelezettség teljesítésével összefüggő adatkezelés**

12.1. Az adatkezelés célja a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. §-a szerinti bizonylat megőrzési kötelezettség teljesítése annak érdekében, hogy a számviteli bizonylatok adóhatósági ellenőrzés esetén rendelkezésre álljanak.

12.2. Az adatkezelés az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettségen alapul [GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont]. Az adatkezelés körülményeit az Sztv. 169. §-a tartalmazza.

12.3. A számviteli kötelezettség teljesítésével összefüggő adatmegőrzés az alábbi személyes adatokra terjedhet ki:

- az ügyfél természetes személyazonosító adatai (név, születési hely és idő, anyja neve),
- az ügyfél lakcíme,
- ügyletazonosítót, hivatkozási szám,
- az ügyfél bankszámlaszám,
- az ügyfél tartozásának összege (tőke, kamat, költség és más díjak rendszerezésben),
- a tartozás kiegyenlítésére vonatkozó adatok (mely időpontban történt meg a tartozás teljes összegének átutalása, befizetése vagy milyen törlesztő-részleteket, milyen időpontban fizetett meg az ügyfél).

12.4. Az Adatkezelő a személyes adatokat az ügy lezárásáról számított 8 évig tárolja, mely adatkezelés kizárólag megőrzést jelent, további adatkezelési művelet a személyes adatokkal nem végezhető, egyéb célból a személyes adatok nem használhatóak. Az ügy lezárására akkor kerül sor, ha

- az ügyfél a teljes tartozását kiegyenlítette, vagy
- az ügyben indult eljárás jogerős határozattal véget ért.

### **13. A követeléskezelési tevékenységről vezetett nyilvántartás**

13.1. A papír alapú dokumentumok és az elektronikus nyilvántartás megőrzéséhez kapcsolódó adatkezelés célja:

- a polgári jogi igények védelme, és azok érvényesítése, ha az ügyben bírósági eljárásra kerül sor,
- az MNB ellenőrzés esetén a felvételek átadása az MNB írásbeli kérelmére,
- az ügyfél által benyújtott panasz kivizsgálása

13.2. A követeléskezelési tevékenységről vezetett nyilvántartás az alábbi személyes adatokra terjedhet ki:

- az ügyfél természetes személyazonosító adatai (név, születési hely és idő, anyja neve),
- az ügyfél lakcíme, vagy tartózkodási hely címe, levelezési címe, kézbesítési címe,
- az ügyfél telefonszáma,
- az ügyfél e-mail címe,
- ügyletazonosító, hivatkozási száma,
- az ügyfél bankszámlaszáma,
- az ügyfél tartozásának összege (tőke, kamat, költség és más díjak rendszerezésben),
- az engedményezéssel együtt az Adatkezelőnek átadott, az ügyfél személyes adatait tartalmazó dokumentumok,
- a tartozás kiegyenlítésére vonatkozó adatok (mely időpontban történt meg a tartozás teljes összegének átutalása, befizetése vagy milyen törlesztő-részleteket, milyen időpontban fizetett meg az ügyfél),

- arra vonatkozó adat, hogy milyen összegű letiltások van az ügyféllel szemben, és ezen letiltások mikor érnek véget,
- az ügyfél munkáltatójának neve, címe, telefonszáma, munkavégzés helye,
- az ügyfél jövedelmére és munkaviszonyára vonatkozó adatok,
- az ügyfél egyéb jövedelme,
- az ügyfél saját tulajdonában álló ingóságának, vagyontárgyainak az adatai,
- a meghatalmazott vagy a gondnok neve, lakcíme, telefonszáma,
- örökös esetében a hagyatékkal, hagyatéki eljárással összefüggő információk,
- az ügyféllel folytatott kommunikáció (levelek kiküldésének dátuma, telefonhívások időpontja, rögzített telefonbeszélgetések),
- a teherviselő képesség és a behajtási esélyek felmérésével összefüggő adatkezelés során az ügyfél által megadott személyes adatok.

13.3. Az Adatkezelő az adatkezelést az érdekmérlegelés jogalapjának alkalmazásával végzi [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont]:

- Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik a személyes adatok és dokumentumok megőrzéséhez, hiszen egy hatósági eljárásban az Adatkezelőnél ellenőrzést végző MNB kérheti azok átadását, illetve a személyes adatokat bizonyítékként felhasználja a hatósági eljárás során.
- Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik a személyes adatok és dokumentumok megőrzéséhez, mivel azokra szükség lehet, ha valamely kérdésben vita alakulna ki az ügyfél és az Adatkezelő között, illetve adott esetben a személyes adatokat bizonyítékként felhasználja a bíróság előtt.

13.4. Az Adatkezelő a személyes adatokat az ügy lezárásáról számított 5 évig tárolja, mely adatkezelés kizárólag megőrzést jelent, további adatkezelési művelet a személyes adatokkal nem végezhető, egyéb célból a személyes adatok nem használhatóak. Az ügy lezárására akkor kerül sor, ha

- az ügyfél a teljes tartozását kiegyenlítette, vagy
- az ügyben indult eljárás jogerős határozattal véget ért.

## **14. Adatfeldolgozók igénybevétele és adattovábbítás**

14.1. Az Adatkezelő az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe a követeléskezelési tevékenységgel összefüggő adatkezelés során:

- a DUNADATA Kft. (1137 Budapest, Szent István körút 4.): a követeléskezelési tevékenységhez kapcsolódó kiegészítő feladatok, valamint adminisztratív, irodai feladatok ellátása,
- a Szervernet Kft. (1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22.): tárhelyszolgáltatást nyújt az Adatkezelő által kezelt személyes adatokkal összefüggésben,
- [természetes személy] egyéni vállalkozó: a szerverek rendszerfelügyeletét végzi, illetve az ezzel összefüggő informatikai feladatokat látja el,
- a Szenzor Kft. (1134 Budapest, Dévai u. 14.): az ügyfelek számára az éves egyenlegértékesítő kiküldése,

- a Reisswolf Budapest Adat- és Dokumentumkezelő Kft. (1097 Budapest, Illatos út 6.): az Adatkezelő által átadott, személyes adatokat tartalmazó dokumentumok fizikailag megsemmisíti,
- a GIRO Zrt. (1054 Budapest, Vadász u. 31.): az ügyfél lakcímének lekérdezése,
- Census Controlling Kft. (1121 Budapest, Eötvös u. 22.): számviteli tevékenység.

14.2. A követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben az alábbi adattovábbításokra kerülhet sor:

- Kiss és Lányi Ügyvédi Iroda (1137 Budapest, Szent István krt. 4.) részére, az Adatkezelő képviselőjének ellátása érdekében,
- a BISZ Zrt. (1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.) részére a KHR nyilvántartás vezetése érdekében,
- a JLM Office Kft. (1042 Budapest, Árpád út 8-12.) részére, a nem elérhető és a nem együttműködő ügyfelekkel összefüggő adatkezelés esetén a személyes adatok megismerése érdekében.

## **15. Az ügyfél jogai az adatkezeléssel összefüggésben és a joggyakorlás menete**

### *15.1. Hozzáféréshez és másolat kéréséhez való jog*

Amennyiben az ügyfél tájékoztatást kér a személyes adatai kezeléséről, akkor az Adatkezelő tájékoztatást nyújt arról, hogy:

- mely személyes adatait kezeli,
- milyen adatkezelések vannak az ügyfél vonatkozásában, és az adatkezeléseknek mi a célja és a jogalapja,
- az adatkezelés időtartama vagy ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- kiknek továbbította a személyes adatokat az adatkezelő,
- az ügyfelet az adatkezeléssel összefüggésben megillető jogokról,
- amennyiben nem az ügyfél a személyes adatok forrása, akkor arról, hogy milyen forrásból jutott hozzá az Adatkezelő a személyes adatokhoz;
- a NAIH-nak címzett panasz benyújtásának jogáról.

Az ügyfél kérelmére az Adatkezelő az ügyfél rendelkezésére bocsátja a személyes adatok másolatát.

### *15.2. Helyesbítéshez való jog*

Az ügyfél kérheti, hogy az Adatkezelő a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat helyesbítse. A kérelem akkor teljesíthető, ha az ügyfél abban megjelölte, hogy mely személyes adat módosítását kéri és mi a helyes személyes adata.

### *15.3. Törléshez való jog és elfeledtetéshez való jog*

Az ügyfél kérheti, hogy az Adatkezelő törölje a személyes adatokat. Az Adatkezelő ügyfél kérelmét megtagadhatja, ha az

- jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a személyes adatok további tárolása,
- a személyes adatok szükséges jogi igények érvényesítéséhez vagy védelméhez.

Amennyiben az Adatkezelő a személyes adatokat nyilvánosságra hozta, és az adatok törlésének feltétele fennáll, akkor az ügyfél kérheti, hogy az Adatkezelő tegyen ésszerűen elvárható lépéseket, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő más adatkezelőket, hogy az ügyfél kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

#### *15.4. Korlátozáshoz való jog*

Amennyiben az ügyfél vitatja a személyes adatok pontosságát, akkor az Adatkezelő arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg az Adatkezelő ellenőrzi a személyes adatok pontosságát.

Ha az adatkezelés jogellenes, és az ügyfél ellenzi az adatok törlését, akkor kérheti a személyes adatok felhasználásának korlátozását. Az ügyfél a kérelemben meg kell jelölnie, hogy meddig kéri a felhasználás korlátozását.

Az ügyfél jogosult arra, hogy kérje az adatkezelés korlátozását, ha az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra, de az ügyfél igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez. Az ügyfélnek a kérelemben meg kell jelölnie, hogy meddig kéri a felhasználás korlátozását.

Az ügyfél jogosult arra, hogy a kérje az adatkezelés korlátozását, amennyiben a tiltakozás jogát gyakorolja. Ebben az esetben az Adatkezelő arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg a tiltakozási kérelmének jogszerűségét megvizsgálja.

#### *15.5. Tiltakozáshoz való jog*

Az ügyfél jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak érdekmérlegelés jogalapjának [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont] alkalmazásával történő kezelése ellen. Tiltakozás esetén az Adatkezelő megvizsgálja azt, hogy az ügyfél által megjelölt adatkezelés esetében az ügyfél által hivatkozott tények, érvek miatt az Adatkezelőnek van-e lehetősége arra, hogy a személyes adatokat törölje, vagy az adatkezelést az ügyfél vonatkozásában megszüntesse.

#### *15.6. Az Adatkezelő eljárása az ügyfél kérelme esetén*

Ha az Adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, az ügyfél személyazonosságának megerősítését kérheti. Ilyen esetnek tekinthető különösen az, ha az ügyfél a másolat kéréséhez való jogával él, amely esetben indokolt, hogy az Adatkezelő meggyőződjön arról, hogy a kérelem a jogosult személytől származik

Az Adatkezelőnek az ügyfél kérelmét annak beérkezésétől számított 1 hónapon belül teljesíti, amely határidő további 2 hónappal meghosszabbítható.

Az Adatkezelő ügyfél kérelmét díjmentesen teljesíti. Amennyiben az ügyfél kérelmének teljesítését követően ugyanazt a kérelmét újból előterjeszti, akkor az Adatkezelő annak teljesítéséért ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy a kérelem teljesítését megtagadhatja.

Ha az Adatkezelő nem teljesíti az ügyfél kérelmét, akkor az Adatkezelő tájékoztatja az ügyfelet az intézkedés elmaradásának ténybeli és jogi okairól (mely jogszabály vagy a GDPR mely rendelkezése az, amely alapján jogszerűen tagadhatja meg a kérelem teljesítést), valamint arról, hogy az ügyfél panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

## **16. Jogorvoslati lehetőségek**

Amennyiben az ügyfél megítélése szerint az Adatkezelő adatkezelése nem felel meg a jogszabályi követelményeknek, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9., e-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) eljárását kezdeményezheti, illetve bírósághoz fordulhat.