

Adatkezelési szabályzat
a www.delpannon.hu weboldal látogatói
és a Dél-Pannon Követeléskezelő Zrt.
(1142 Budapest, Tatai u 3.; fióktelep, postacím: 7400 Kaposvár, Baross Gábor utca 18.)
mint adatkezelő
ügyfelei és partnerei részére

A Dél-Pannon Követeléskezelő Zrt. elkötelezett az ügyfelei és partnerei személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja ügyfelei információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását.

A Dél-Pannon Követeléskezelő Zrt. a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

A honlapunk meglátogatása folyamán semmilyen adatot nem tárolunk a látogatókkal kapcsolatban. Nem helyezünk el úgynevezett sütiket, valamint regisztráció sem lehetséges a honlapon.

Az adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy tevékenységével kapcsolatos minden adatkezelés megfelel a jelen szabályzatban és a hatályos nemzeti jogszabályokban, valamint az Európai Unió jogi aktusaiban meghatározott elvárásoknak.

Adatvédelmi kérdésekben, valamint panasz esetén kérjük elsődlegesen forduljon adatvédelmi tisztviselő megbízottunkhoz az adatvedelem@delpannon.hu email címen.

Frissítve: 2019. 07. 11.-én

1. Az adatkezelő személye és tevékenysége

Adatkezelő, adatfeldolgozó megnevezése:

Név / cégnév:	"DÉL-PANNON" Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely:	1142 Budapest, Tatai u 3.; fióktelep, postacím: 7400 Kaposvár, Baross Gábor utca 18.;
Képviseli:	Meggyes Ferenc vezérigazgató
Adószám:	11341837-2-42
Weboldal megnevezése, címe:	www.delpannon.hu
Az adatkezelési irányelvek elérhetősége:	www.delpannon.hu/adatkezeles.html

Az adatkezelő, adatfeldolgozó elérhetőségei:

Név / cégnév:	"DÉL-PANNON" Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely:	1142 Budapest, Tatai u 3.; fióktelep, levelezési cím: 7400 Kaposvár, Baross Gábor utca 18.;
Levelezési cím:	7400 Kaposvár, Baross Gábor utca 18.;
E-mail:	info@delpannon.hu , adatvedelem@delpannon.hu
Telefon:	+36 1 696-0850

Az érintettek személyes adatait a **"DÉL-PANNON" Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1142 Budapest, Tatai u 3.; fióktelep, postacím: 7400 Kaposvár, Baross Gábor utca 18.; cégjegyzékszám: 01-10-045449; képviseli: Meggyes Ferenc vezérigazgató; a továbbiakban: **"Adatkezelő"**) kezeli.

Az Adatkezelő a nemzeti jogszabályoknak megfelelően létrejött gazdasági társaság, jogi személy.

Az adatkezelő követelések kezelésével foglalkozik. Ennek során a megbízótól (a továbbiakban: **"Megbízó"**) kapott megbízás alapján felhívja a megbízói azon ügyfeleit, akik a megbízó felé fennálló fizetési kötelezettségüknek nem tesznek eleget, ez esetben adatfeldolgozóként a megbízó rendelkezései szerint végezzük az adatkezeléseket.

Az Adatkezelő a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: "**Hpt.**") alapján a Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeleti szerv által nyilvántartásba vett kiemelt közvetítő.

Az Adatkezelő az adatkezelését a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartásba bejelentette. A korábban kapott nyilvántartási azonosítóink: NAIH-75636/2014, NAIH-98731/2016, NAIH-987321/2016.

2. A szabályzat hatálya és módosítása

Jelen Adatkezelési Szabályzat (továbbiakban: "**Szabályzat**") hatálya az Adatkezelő adatkezelésére terjed ki. Megbízóink által átadott adatok tekintetében adatfeldolgozóként járunk el, jelen szabályzat az adatfeldolgozói tevékenységre is kiterjed.

A Szabályzat módosításának jogát az Adatkezelő fenntartja. Az Adatkezelő a módosított Tájékoztatót közzéteszi, a módosítások csak a közzétételt követően hatályosak.

3. Irányadó jog

Az Adatkezelő tevékenységét a magyar és a nemzetközi vonatkozó jogszabályok hatálya alatt végzi.

Az adatok kezelésére elsősorban a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet: „**GDPR**”) szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 (2016. április 27.) rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: „**Infotv.**”) az irányadó.

Figyelemmel arra, hogy a kezelt személyes adatok a Hpt. alapján banktitoknak minősülnek, az Adatkezelő tevékenységére a Hpt. megfelelő rendelkezései is irányadók. Ezenkívül további ágazati szabályok is kiterjednek adatkezelésünkre, amennyiben más jogviszonyokból fakadón merül fel lejárt tartozás, így például közüzemi díjtartozások esetén különösen a Vízközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCXXI. törvény, a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény.

4. Fogalmak

Jelen Adatvédelmi tájékoztatóban használt fogalmakat a GDPR és az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően kell értelmezni, az alábbiak szerint:

- a **GDPR** (General Data Protection Regulation) az Európai Unió új Adatvédelmi Rendelete;
- **adatkezelés**: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;
- **adatfeldolgozó**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
- **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;
- **adatkezelő**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;
- **az érintett hozzájárulása**: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;
- **adatvédelmi incidens**: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- **címzett**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnak; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;

- **harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.
 - **érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy;
 - **adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
 - **adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
 - **adatmegsemmisítés:** az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
 - **adattfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
 - **adatállomány:** az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.
-

5. Az érintett személy

Az érintett az a személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy, akinek az adatait az Adatkezelő tárolja és kezeli.

Az érintett az Adatkezelő Megbízójával áll polgári jogi jogviszonyban, amely jogviszony alapján a fizetési kötelezettségének nem tett eleget.

Érintett lehet más, a követeléssel összefüggésbe hozható személy, így különösen azon személy, aki az adott követelésre biztosítékot nyújt (kezes, adóstárs, zálogkötelezett).

6. Az adatkezelés elvei

Az adatkezelő kijelenti, hogy az adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint végzi a személyes adatok kezelését és betartja a vonatkozó jogszabályok előírásait, különös figyelemmel az alábbiakra:

- A személyes adatok kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni.
- A személyes adatok gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet.
- A személyes adatok kezelésének célja megfelelő és releváns legyen, és csak a szükséges mértékű lehet.
- A személyes adatoknak pontosnak és naprakésznek kell lenniük. A pontatlan személyes adatokat haladéktalanul törölni kell.
- A személyes adatok tárolásának olyan formában kell történnie, hogy az érintettek azonosítását csak szükséges ideig tegye lehetővé. A személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, ha a tárolás közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történik.
- A személyes adatok kezelését oly módon kell végezni, hogy 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.
- Az adatvédelem elveit minden azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó információ esetében alkalmazni kell.

Az Adatkezelő a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, az érintettekkel együttműködve köteles eljárni. Az Adatkezelő jogait és kötelezettségeit rendeltetésüknek megfelelően köteles gyakorolni, illetőleg teljesíteni.

7. Az adatkezelés célja

7.1. Adatkezelési célok:

Az Adatkezelő személyes adatot kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel. Az adatkezelés minden szakaszában megfelel az adatkezelés céljának. Az adatok felvétele és kezelése tisztességesen és törvényesen történik. Az adatkezelő törekszik arra, hogy csak olyan személyes adat kezelésére kerüljön sor, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

Az Adatkezelő tevékenységének ellátása (követeléskezelés) érdekében kezel személyes adatokat. A jelen Tájékoztató hatálya alá tartozó adatkezelések az alábbi célokat szolgálhatják:

- Az adós személyének azonosítása, az adóssal és egyéb érintettel (pl. adóstárs) való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás;
- A követelés pontos összegének feltárása;
- A fizetési hajlandóság és fizetési képesség feltárása;
- Az adóssal való megállapodás előkészítése a tartozás rendezése érdekében;
- Szükség esetén a követelés behajtására irányuló jogi eljárás előkészítése;
- A Megbízó tájékoztatása a kintlévőség kezeléséről, a megtett intézkedésekről;
- Az érintettek panaszainak kezelése;
- Az érintettel folytatott kommunikáció ellenőrizhetőségének és nyomon követhetőségének biztosítása.

7. 2. Fontos adatkezelési információk:

- **Az adatkezelés jogalapja:** az érintett személy hozzájárulása, továbbá szerződés teljesítése, adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése, végső soron az adatkezelő jogos érdeke. (GDPR 6. cikk (1) a)-c) és f) pontok).
- **Az adatkezelés időtartama és az adatok törlése:** Az adatkezelés időtartama mindig a konkrét felhasználói cél függvénye, de az adatokat haladéktalanul törölni kell, ha az eredetileg kitűzött cél már megvalósult, így ha a tartozást rendezték. Az adatkezeléshez történő hozzájárulását az érintett személy bármikor visszavonhatja a kapcsolattartási e-mail címre küldött levélben. Amennyiben a törlésnek jogszabályi akadálya nincs, az adattörlési kérelem jogszerű, ez esetben adatai törlésre kerülnek, ellenkező esetben tájékoztatást ad az adatkezelő a további jogorvoslati lehetőségeiről.
- **Az adatok megismerésére jogosultak:** az adatkezelő és alkalmazottai a feladataik ellátásához szükséges mértékben.
- **Az érintett személy jogosult: kérelmezni** az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és **tiltakozhat** az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatóságához való jogáról.
- Az érintett személy élhet a felügyeleti hatósághoz címzett **panasz benyújtásának** jogával, végső soron bírósághoz is fordulhat és kártérítést követelhet.
- Az érintett személy jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse, illetve kiegészítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.
- Az érintett személy jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, amennyiben az adatkezelésnek nincs más jogalapja.
- A személyes adatok módosítása vagy törlése kezdeményezhető e-mailben, telefonon vagy levélben a fentebb megadott elérhetőségi lehetőségeken, azonban az adatkezelő a személyazonosságot illetően a kérelmező jogosultságát ellenőrzi az adatbiztonság fenntartása érdekében.

7.3. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítés és ügyintézési határidők:

- A tájékoztatás kéréshez való jog
Az érintett a megadott elérhetőségeken keresztül tájékoztatást kérhet tőlünk, hogy cégünk milyen adatait, milyen jogalapon, milyen adatkezelési cél miatt, milyen forrásból, mennyi ideig kezeli. Az Ön kérelmére haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül, az Ön által megadott elérhetőségre tájékoztatást küldünk.
- A helyesbítéshez való jog
Az érintett a megadott elérhetőségeken keresztül kérheti tőlünk, hogy valamely adatát módosítsuk. Erről az érintett kérelmére haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül intézkedünk, az érintett által megadott elérhetőségre tájékoztatást küldünk.
- A törléshez való jog
Az érintett megadott elérhetőségeken keresztül kérheti tőlünk adatainak törlését. Az érintett jogszerű kérelmére ezt haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül megtesszük, az érintett által megadott elérhetőségre tájékoztatást küldünk.
- A tiltakozáshoz való jog
Az érintett a megadott elérhetőségeken keresztül tiltakozhat az adatkezelés ellen. A tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgáljuk, annak megalapozottsága kérdésében döntést hozunk, és a döntéséről az érintettet tájékoztatjuk.
- Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetőség
Az érintett által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén értesítse cégünket, illetve adatvédelmi tisztviselőnket, így lehetőség nyílik arra, hogy rövid időn belül helyreálljon a jogszerű állapot. Az érintett érdekében mindent megteszünk, hogy a jelzett probléma megoldódjon.

8. Az adatok felvétele

8.1. Megbízó adatátadása

Az érintettek személyes adatait az Adatkezelő elsősorban a Megbízóktól veszi át. A Megbízó az a jogalany, akivel szemben az érintettnek tartozása áll fenn (hitelező). A Megbízó adatkezelésének jogszerűségéért az Adatkezelő nem felel.

A Megbízó, mint hitelező átadja az Adatkezelő részére azon személyes adatokat, amelyek a Megbízó az érintettel szembeni követelésével összefüggésben kezel, és amelyek szükségesek a követelés Adatkezelő által történő érvényesítéséhez.

A Megbízó az adatokat rendszerint elektronikus formában adja át, az adatbiztonságra vonatkozó követelmények betartása mellett. A papíralapú adatátadásra kivételes esetben, az adatbiztonságra, iratkezelésre vonatkozó szabályok megtartása mellett kerül sor.

Az e-mail címről küldött üzenetekben esetlegesen megadott személyes adatokat kizárólag a jogszabályi előírás alapján általunk nyilvántartott adatok frissítésére használjuk. Amennyiben a részünkre küldött adatok nem tartoznak az általunk nyilvántartott adatok körébe vagy olyan személy adatai, aki nem társaságunk vagy megbízóunk ügyfele, úgy ezen adatokat az üzenet megválaszolása után töröljük.

8.2. Az érintett adatszolgáltatása

Az Adatkezelő az Érintettel a követelés érvényesítése érdekében kapcsolatba lép. Az Adatkezelő ennek során tájékoztatja az Érintettet az adatkezelésről, annak céljáról, az Adatkezelő személyéről. A kapcsolatfelvételre több módon így **telefonon** (a beszélgetéseket minőség-, és adatbiztonsági okokból társaságunk rögzíti), **írásban** (elektronikus vagy postai levél útján), vagy **személyesen** kerül sor.

Amennyiben az Érintett a személyes adatait megadja, és az adatok a követeléssel, annak kezelésével összefüggnek, az Adatkezelő az adatokat rögzíti, erről az Érintettet tájékoztatja.

8.3. Más forrásokból történő adatfelvétel

Az Adatkezelő indokolt esetben vesz át személyes adatot más forrásból, elsősorban akkor, ha az adat felvétele az érintett azonosítása, a vele történő kapcsolatfelvétel céljából szükséges. Az Adatkezelő adatokat nyilvános forrásból (pl. telefonkönyv), vagy törvény alapján jogszerűen igénybe vehető forrásból (pl. személyi adat- és lakcímnnyilvántartás, Okmányiroda) vesz át.

9. Az adatkezelés jogalapja

9.1. Jogszabály rendelkezése

Az Adatkezelő a személyes adatokat elsősorban a törvény rendelkezése alapján kezeli, tekintettel az Info. tv. 5. § (1) b) pontjára. A Hpt. 161. § (1) bekezdés c) pontja felhatalmazza a Hpt. hatálya alá tartozó jogalanyokat (így az Adatkezelő Megbízóit), hogy az ügyfelekre vonatkozó személyes adatokat (banktitkokat) átadják harmadik személynek, ha ezt az ügyféllel szemben fennálló lejárt követelésének érvényesítése szükségessé teszi. A Ptk. 6:256. §-a az ún. közszolgáltatási szerződés tekintetében előírja, hogy „(1) Közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató általános gazdasági érdekű szolgáltatás nyújtására, a felhasználó díj fizetésére köteles. (2) A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli. (3) A felhasználó a díjat havonta, utólag köteles megfizetni.”

További jogszabályi előírások részletesebb felsorolását a fizetési felszólításaink tartalmazzák, különösen a közmű, illetve hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos lejárt tartozásokra vonatkozóan.

9.2. Az érintett hozzájárulása

Amennyiben az érintett az Adatkezelőnek az Adatkezelő személyének, az adatkezelés céljának ismeretében átadja személyes adatait (akár szóban, akár írásban), az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása. Ezen túlmenően az Érintett és a Megbízó közötti szerződés tartalmazza az Érintett kifejezett hozzájárulását az adatkezeléshez.

9.3. Egyéb jogalapok

Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen, vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll, további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

Amennyiben az adatkezelés a jelen 9.3. pontban meghatározott jogalapon alapul, az Adatkezelő az érintettet tájékoztatja az adatkezelést megalapozó jogi kötelezettségről, védendő érdekről. A tájékoztatásra az Adatkezelő és az érintett közötti kapcsolatfelvételkor, vagy az érintett kérésére kerül sor.

10. Az adatok köre és kezelése

Érintett azonosításához szükséges adatok: Ezen adatok kezelésének célja az érintett egyértelmű azonosítása és a kapcsolattartás. A kezelt adatok: érintett szerepe (adós, kezes, stb.), név, születési név, születési idő, születési hely, anyja neve, állampolgársága.

Kapcsolattartáshoz szükséges adatok: állandó lakcím, levelezési cím, tartózkodási hely, telefon, e-mail cím.

A követelésre vonatkozó adatok: Hitelező neve, címe, a követelés alapjául szolgáló jogviszonnyal kapcsolatos adatok, követelés összege, lejárt.

A követelés kezelésével összefüggésben keletkezett adatok: az érintett fizetési hajlandósága, fizetési ígéret, vállalt fizetések, teljesített fizetések, az érintett – meglévő adatok alapján megállapított – fizetési készségére és képességére vonatkozó adatok.

Az Adatkezelővel történő kapcsolatfelvétel során keletkezett adatok: Amennyiben az érintett az Adatkezelővel kapcsolatba lép, és az ügyfélszolgálattal adatot közöl (pl. panasz), az adatokat az Adatkezelő kezeli.

A rögzített telefonbeszélgetés: Az Adatkezelő a telefonon közölt panaszokat a Hpt. 288. § (2)-(3) bekezdései alapján hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az Adatkezelő az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

Egyéb hívások esetében a hívásokat az Adatkezelő több jogalapon, így az érintett tájékoztatáson alapuló hozzájárulása alapján rögzíti, a rögzítés adósvédelmi (érintetti panaszok utólagos ellenőrzése és vizsgálása), jogérvényesítési (esetleges jogvitában az elhangzottak bizonyítása), és minőségbiztosítási (Adatkezelő alkalmazottaira vonatkozó, továbbá adatvédelmet érintő és belső szabályok betartásának ellenőrzésére irányulóan) kezeli. A rögzített hívásokat kizárólag abban az esetben használjuk fel, ha valamely konkrét esemény, panasz, kifogás vizsgálása a felhasználást szükségessé teszi. Az Adatkezelő az érintett kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a beszélgetés anyagát az érintett által biztosított adathordozóra másolja. A rögzített hívásokat az Adatkezelő szintén öt évig őrzi.

A NAIH hangfelvétel készítéséről és felhasználásáról szóló tájékoztatója, továbbá az Info.tv. 3. § 10. pontja szerint a hangfelvétel készítés adatkezelésnek minősül.

Az előzetes tájékoztatás és az érintett kifejezett és önkéntes, előzetes tájékoztatáson alapuló hozzájárulása szintén rögzítésre kerül, kivéve, ha a hangrögzítés törvény alapján kötelező.

A hangrögzítés további jogalapja az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítése. A GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont alapján amennyiben az adatkezelés szükséges az adatkezelő, vagy harmadik fél jogos érdekének érvényesítéséhez, az adatot az Adatkezelő felhasználja ezen érdek érvényesítése céljából. Amennyiben az adatkezelés alapja az Adatkezelő jogos érdeke, az adatkezelést megelőzi az érdekmérlegelési teszt. Az érdekmérlegelési teszt eredménye, hogy a hangfelvétel készítés szükséges és arányos korlátozást jelent a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, így az adósokkal folytatott telefonos ügyintézés során nem érhető tetten aránytalan korlátozás a magánszférára vonatkozóan. Az adatkezelő fő tevékenysége követelések behajtása, és ezen tevékenység során kiemelt szerepet kap a jogos érdeken alapuló adatkezelés, ami a Magyarország Alaptörvényében foglalt tulajdonjoghoz való alapjogára is visszavezethető. Az adós információs önrendelkezési joga nem sérül azáltal, hogy az Adatkezelő az adós szerződésen, vagy jogszabályon alapuló lejárt tartozásával összefüggő kintlévőségkezelést elvégzi és ennek során az adóstól beérkező, avagy az adatkezelő által kezdeményezett telefonhívásokat rögzíti saját szerverén elmenti. A tartozás megfizetését követően természetes azonosító adatok törlésre kerülnek. Legkésőbb öt év elteltével a telefonbeszélgetések törlésre kerülnek.

A rögzített telefonbeszélgetések azonosítására azok időpontja és ügyfél általi hívás esetén a hívószám szolgál.

A hívások rögzítéséről az érintett a hívás elején (rögzített gépi hangról, illetve az ügyintéző által előszóban) tájékoztatást kap.

Különleges adatot az Adatkezelő nem kezel.

11. Meghatalmazott eljárása

Az érintett jogosult harmadik személyt meghatalmazni ügyei vitelére, az adatkezelő általi eljárásra. A meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű okiratba kell foglalni, és annak ki kell terjednie arra is, hogy a meghatalmazott jogosult az érintettre vonatkozó személyes adatok megismerésére. A meghatalmazás megadható úgy is, hogy az érintett rögzített telefonbeszélgetés során, az azonosítását követően megnevezi meghatalmazottját, és nyilatkozik a meghatalmazás tényéről.

Banktitok – a Hpt. 161. § (1) bek. alapján – csak akkor adható ki harmadik személy részére, ha a meghatalmazást, vagy az adatok átadására vonatkozó nyilatkozatot az ügyfél közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalta, és pontosan megjelöli a kiadható banktitok-kört.

12. Adatállományok nyilvántartása

Az Adatkezelő az általa kezelt adatokat az irányadó jogszabályoknak megfelelően tartja nyilván, biztosítva, hogy az adatokat csak azok a munkavállalók, és egyéb az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek ismerhessék meg, akiknek erre munkakörük, feladatuk ellátása érdekében szükségük van.

Az Adatkezelő az elektronikus nyilvántartást informatikai program útján üzemelteti, amely megfelel az adatbiztonság követelményeinek. A program biztosítja, hogy az adatokhoz csak célhoz kötöten, ellenőrzött körülmények között és csak azon személyek férjenek hozzá, akiknek a feladataik ellátása érdekében erre szükségük van. Az adatokhoz csak munkatársaink, illetve a szerveret üzemeltető munkatársak férhetnek hozzá, de mindannyian felelősséggel tartoznak az adatok biztonságos kezeléséért.

13. Adattovábbítás

Az Adatkezelő személyes adatot csak akkor továbbít harmadik személy részére, ha ahhoz az érintett egyértelműen – a továbbított adatkör és az adattovábbítás címzettje ismeretében – hozzájárult, vagy az adattovábbításra törvény felhatalmazást ad.

Az Adatkezelő az adatokat kizárólag a Megbízója részére továbbítja. A Megbízó az adatok kezelésére a közte, és az érintett között fennálló jogviszony alapján jogosult. Más címzettek felé az Adatkezelő rendszeres adattovábbítást nem végez. Az Adatkezelő valamennyi, általa kezelt és az érvényesített követeléssel kapcsolatos adatot továbbít a Megbízó részére.

Amennyiben az adattovábbítás törvényen alapul, az Adatkezelő személyes adatot csak akkor továbbít, ha annak jogalapja egyértelmű, célja, és az adattovábbítás címzettjének a személye pontosan meghatározott. Az Adatkezelő az adattovábbítást minden esetben dokumentálja, oly módon, hogy annak menete és jogszerűsége bizonyítható legyen. A dokumentálásra elsősorban az adatszolgáltatást kérő, illetve annak teljesítéséről rendelkező, megfelelően kiadmányozott iratok szolgálnak.

A jogszabály által előírt adattovábbítást az Adatkezelő köteles teljesíteni.

A fentiekén túlmenően személyes adatot továbbítani csak akkor lehet, ha ahhoz az érintett egyértelműen hozzájárult. Annak érdekében, hogy a hozzájárulás utóbb bizonyítható legyen, azt lehetőség szerint írásba kell foglalni. Az írásbeliség mellőzhető, ha az adattovábbítás a címzettjére, céljára, vagy az adatkörre tekintettel csekély jelentőségű. Az érintettek hozzájárulásához kötött adattovábbítás esetén az érintett a nyilatkozatát az adattovábbítás címzettje és célja ismeretében adja meg.

14. Adatbiztonság

Az Adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az irányadó jogszabályok, adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Az Adatkezelő 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.

Az Adatkezelő az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére. Az Adatkezelő több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

14.1. Informatikai nyilvántartások védelme

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- A jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet biztosító intézkedésekről, ezen belül a szoftver és hardver eszközök védelméről, illetve a fizikai védelemről (hozzáférés védelem, hálózati védelem);
- Az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről (tükrözés, biztonsági mentés);
- Az adatállományok vírusok elleni védelméről (vírusvédelem);
- Az adatállományok, illetve az azokat hordozó eszközök fizikai védelméről, ezen belül a tűzkár, vízkár, villámcsapás, egyéb elemi kár elleni védelemről, illetve az ilyen események következtében bekövetkező károsodások helyreállíthatóságáról (archiválás, tűzvédelem).

14.2. Papíralapú nyilvántartások védelme

Az Adatkezelő a papíralapú nyilvántartások védelme érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket különösen a fizikai biztonság, illetve tűzvédelem tekintetében.

A munkavállalók, és egyéb, az Adatkezelő érdekében eljáró személyek az általuk használt, vagy birtokukban lévő, személyes adatokat is tartalmazó adathordozókat, függetlenül az adatok rögzítésének módjától, kötelesek biztonságosan őrizni, és védeni a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

15. Adatfeldolgozó

Az Adatkezelő további adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

16. Az adatkezelés időtartama

Figyelemmel arra, hogy az Adatkezelő a Megbízók képviselőjében, a Megbízó és az érintettek között létrejött jogviszony által meghatározott korlátok között jár el, az adatok törlésére a Megbízó által adott utasítás az irányadó.

Az adatkezelés célja annak biztosítása, hogy a kezelt követelésből származó igények érvényesíthetők legyenek. Figyelemmel arra, hogy a jogszabályban meghatározott elévülési időn túl sem zárható ki az igények érvényesítése (elsősorban abban az esetben, ha az elévülési idő az Adatkezelő, vagy a Megbízó által nem ismert módon és okból nyugszik, vagy megszakad), az Adatkezelő, a Megbízó ilyen irányú utasítása alapján elévülési időn túl is kezeli az adatokat.

Az Adatkezelő az adatokat törli, ha nyilvánvaló, hogy az adatok felhasználására a jövőben nem kerül sor, vagyis az adatkezelés célja megszűnt.

Az Adatkezelő a személyes adatot törli, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett kéri (a jogszabályon alapuló adatkezelések kivételével);
- c) az adat hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e) azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

Az érintett önkéntes hozzájárulása alapján kezelt adatok törlését az érintett jogszerűen kérheti. Az érintett kérelme hiányában az Adatkezelő az adatokat törli, ha az adatkezelés célja megszűnt. Egyéb cél hiányában az Adatkezelő az adatokat mindaddig nyilvántartja, amíg az adatok felhasználására külön eljárásban szükség lehet.

Törlés helyett az Adatkezelő **zárolja** a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így tárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta. Az adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

A jogszabály által elrendelt adatkezelések esetében az Adatok törlésére a jogszabály rendelkezése az irányadó.

A törlés esetén az Adatkezelő az adatokat személyazonosításra alkalmatlanná teszi. Amennyiben jogszabály azt előírja, az Adatkezelő a személyes adatot tartalmazó adathordozót megsemmisíti.

Amennyiben az adat kezelésére az érintett hozzájárulásának visszavonása ellenére az adatkezelő jogosult, és az adatkezelés célhoz kötöttségének elve is érvényesül, az adatkezelő az adatot az érintett hozzájárulásának visszavonása esetén is kezelheti. Ebben az esetben az adatkezelés céljáról és jogalapjáról az adatkezelő az érintett részére tájékoztatást ad.

17. Az érintettek jogai és érvényesítésük

Az Adatkezelő az érintettet a kapcsolatfelvétellel egyidejűleg tájékoztatja az adatok kezeléséről. Az érintett emellett bármikor jogosult arra, hogy az adatkezelésről tájékoztatást kérjen.

Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, a feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. Az Adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást. A tájékoztatás ingyenes.

Az érintett kérheti, hogy a tévesen szereplő személyes adatát az Adatkezelő helyesbítse. Abban az esetben, ha a helyesbítendő adatok alapján rendszeres adatszolgáltatás történik, az Adatkezelő szükség esetén a helyesbítésről tájékoztatja az adatszolgáltatás címzettjét, illetve az érintett figyelmét felhívja arra, hogy a helyesbítést más adatkezelőnél is kezdeményeznie kell.

Az érintett a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével kérheti a személyes adatai törlését. Az Adatkezelő az érintettet a törlésről tájékoztatja.

Az Adatkezelő a személyes adat törlését megtagadhatja, ha az adat kezelése jogszabályon alapul, és az adatkezelés az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges. A törlési

kérelem teljesítésének megtagadása esetén az Adatkezelő az érintettet annak okáról tájékoztatja.

Az érintett a GDPR előírásai és az Infotv.-ben meghatározottak szerint tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

Az érintett tájékoztatás, helyesbítés, törlés iránti kérelmét előterjeszheti írásban, az Adatkezelő székhelyére, fióktelepére címzett levélben. Az érintett fordulhat közvetlenül az Adatkezelő adatvédelmi felelőséhez.

Ha az Adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az Adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

Az érintett panaszával fordulhat közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu). Az Adatkezelő kérésre az érintettet részletesen tájékoztatja a jogorvoslat lehetőségéről és eszközeiről a hatályos előírások szerint.

18. Adatvédelmi tisztviselő

Az Adatkezelő, mint gazdasági társaság pénzügyi szervezet, így köteles a pénzügyi szervezetként végzett adatkezelések vonatkozásában adatvédelmi tisztviselő kijelölésére. Az Adatkezelőnél kinevezett adatvédelmi tisztviselő eljár a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó ügyekben.

Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének neve, elérhetősége: **Dr. Tündik Henrietta ügyvéd, adatvedelem@delpannon.hu**