

**Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.  
32/2020. számú igazgatósági szabályzata**

# **Takarék Központi Követeléskezelő Zrt Adatvédelmi eljárásrend**

**Hatályos: 2020. december 20. napjától**

## Tartalom

I.	A Követeléskezelő által kezelt személyes adatok köre .....	4
I.1.	Ügyfelekre és az ügyfelekhez kapcsolódó harmadik személyekre vonatkozó adatok	5
I.2.	A kezelt követelésekre vonatkozó adatok .....	6
I.3.	Megbízókra, jogelődre vagy jogutódra vonatkozó adatok .....	7
I.4.	Harmadik személyekre vonatkozó adatok .....	7
I.5.	Az adatkezelés célja.....	8
I.6.	Az adatkezelés időtartama .....	9
II.	A személyes adatok felvételekor követendő eljárás.....	10
II.1.	Személyes adatok forrása és kezelése általában .....	10
II.2.	Adatkezelés, adatvédelem a követelés megvásárlása, kezelése esetén.....	12
II.3.	Az adattovábbítások általános szabályai .....	13
II.4.	Harmadik személyek adatainak rögzítése és kezelése.....	14
III.	Ügyfél kapcsolattartás, általános szabályok.....	15
III.1.	Telefonos kapcsolattartás .....	16
III.2.	Személyes felkeresés, személyes tárgyalás .....	17
III.3.	Az ügyfél és más érintett személyek jogainak gyakorlása .....	17
IV.	Kapcsolattartás írásban .....	18
V.	Harmadik személyek részére történő tájékoztatás .....	19
V.1.	Jogi képviselő tájékoztatása.....	20
V.2.	Kapcsolattartás hivatalos szervekkel .....	20
VI.	Különleges adatok kezelése és védelme .....	21
VII.	Harmadik személyek különleges adatainak kezelése és védelme .....	21
VIII.	Kezelt követelések és az arra vonatkozó adatok .....	22
IX.	Az adatok törlése .....	23
X.	Az érintetti jogok gyakorlása .....	23
XI.	Adatfeldolgozó igénybevétele.....	25
XII.	Munkavállalók és megbízottak által végzett adatkezelés .....	26
XIII.	A Követeléskezelő működése során, a társaságra vonatkozó adatok kezelése	26
XIV.	Informatikai rendszerek használata, adatbiztonság .....	27

XIV.1.	Az adatok „külső” fizikai védelme (biztonságos szerver, irattár).....	27
XIV.2.	Az adatok informatikai „belső” védelme .....	27
XV.	Beléptető rendszer, portaszolgálat, kamerás megfigyelés .....	28
XVI.	Mobiltelefonok, e-mail fiókok és használatuk .....	28
XVII.	Rendszeres adatvédelmi oktatás, felvilágosítás .....	29
XVIII.	Adatvédelmi tisztviselő és feladatai.....	29
XIX.	Incidensek kezelése, incidens-kockázat elkerülése .....	30
XX.	Záradék .....	31

Jelen dokumentum az SZHISZ adatvédelmi szabályzata alapján kiadott eljárásrend, amely a TakaréK Központi Követeléskezelő Zrt. (a továbbiakban: Követeléskezelő vagy TKK) adatkezelésére vonatkozó speciális szabályokat, az SZHISZ szabályzatában meghatározott általános elvek és feladatok TKK-ra irányadó részletes rendelkezéseit tartalmazza a Követeléskezelő által kezelt adatok vonatkozásában, összhangban a Követeléskezelő 05/2019. számú, a fogyasztói (fedezetes és fedezetlen) követelések érvényesítésére és kezelésére vonatkozó igazgatósági szabályzatával.

Jelen eljárásrend célja, hogy biztosítsa annak kereteit, hogy a TKK által folytatott adatkezelések megfeleljenek a hatályos jogszabályi és az SZHISZ, illetve a TakaréK Csoport által támasztott elvárásoknak. Erre tekintettel az eljárásrend az adatkezelési tevékenység során figyelembe veendő és követendő elveket, rendelkezéseket csak annyiban tartalmazza, amennyiben azok eltérnek – a követeléskezelési tevékenység sajátosságaira is tekintettel – az SZHISZ általános szabályzatában foglaltaktól. Az SZHISZ szabályzatába és a jelen eljárásrendbe foglalt előírásokat minden egyes adatkezelési folyamat során, annak teljes tartama alatt együttesen, egymásra is tekintettel kell figyelembe venni.

Jelen eljárásrendben ezen célok biztosítása érdekében tehát meghatározásra kerülnek az általános szabályoktól eltérő, a követeléskezelő tevékenységére jellemző, az adatvédelem és az információbiztonság szempontjából legfontosabb feladatok és a hozzájuk kapcsolódó felelősségi szabályok, illetve az érintetteket megillető jogok és az őket terhelő kötelezettségek, valamint az eljárásrendben foglaltak megtartása felett őrködő szervezet- és eljárásrendszer.

Jelen eljárásrendben foglaltak hatálya kiterjed erre vonatkozó külön megállapodás vagy rendelkezés hiányában a TKK, valamint annak leányvállalatára, a TKK TakaréK Központi Követelésbehajtó Zrt., mint adatkezelő, más adatkezelőkkel vagy harmadik személyekkel folytatott, személyes adatokat érintő adattovábbításaira is.

## ***I. A Követeléskezelő által kezelt személyes adatok köre***

Követeléskezelő működése során az egyes követelésekhez kapcsolódó személyes adatok között megkülönböztet

- az ügyfelekre (kötelezett: adós, adóstárs, kezes, dologi adós, örökös, mindezek meghatalmazottjai, stb.) vonatkozó személyes adatokat
- a követeléskezelésben érintett ügylethez vagy kötelezethez kapcsolódó harmadik személyekre (mint például: a kötelezettel egy háztartásban élő személyek, a fedezeti ingatlan tulajdonosa vagy hasznélvezője, stb.) vonatkozó személyes adatokat
- a követelésre vonatkozó személyes adatokat
- a megbízókra és jogelőd engedményezők, illetve a jogutód követelésvásárlók képviselőire vonatkozó személyes adatokat
- a TKK munkavállalóira és megbízottaira vonatkozó személyes adatokat
- a Követeléskezelő működésére vonatkozó személyes adatokat.

Követeléskezelő rögzíti, hogy az általa kezelt egyes személyes adatok az előbb felsorolt csoportok között több csoportba is tartozhatnak, kezelésük egyidejűleg több adatkezelési cél és jogalap tekintetében is megvalósulhat, s Követeléskezelő adatvédelmi gyakorlatának kialakításakor ezen jellemzőket és tevékenységekből eredő követelményeket egymásra vonatkoztatva alkalmazza. Követeléskezelő rögzíti továbbá, hogy az I.1 – I.6. pontokban felsorolt személyes adatkategóriák közül kizárólag azon személyes adatokat kezeli, amelyek tekintetében az adatkezelés célhoz kötöttségének és jogszerűségének alapelvei megfelelő adatkezelési cél és jogalap mellett érvényesülnek.

## **I.1. Ügyfelekre és az ügyfelekhez kapcsolódó harmadik személyekre vonatkozó adatok**

A Követeléskezelő működése során az ügyfelekre vonatkozóan az alábbi adatokat kezeli:

- az ügy sorszáma
- a kötelezett minősége (adós, adóstárs, kezes, dologi adós, zálogkötelezett, illetve bizonyos esetekben ezen személyek örököse, meghatalmazottja, törvényes képviselője, gyámja, gondnoka, stb.)
- a kötelezett Pmt. szerint meghatározott személyazonosító adatai:
  - o a kötelezett neve és születési neve
  - o a kötelezett születési helye és ideje
  - o a kötelezett anyjának neve
  - o a kötelezett lakcíme
  - o a kötelezett személyi ig. vagy más azonosító okmányának típusa és száma
  - o a kötelezett okmánymásolatai (a lakcímet igazoló hatósági igazolvány személyi azonosítót igazoló oldala kivételével), illetve a másolatok révén arcmása és aláírásmintája
- a kötelezett kapcsolattartási adataiként telefonszáma és email címe
- a kötelezett által esetlegesen megadott, akár különleges személyes adatnak is minősülő, személyes adatok a méltányossági kérelem és panaszkezelés, vagy a fizetőképesség/teljesítőképesség felmérése esetén
- az érintett hangja telefonos ügyintézés esetén
- az ügyfélre vonatkozó, a Követeléskezelő által rögzített megjegyzés

A Követeléskezelő működése során az alábbi adatokat kezeli követeléskezelésben érintett ügylethez vagy kötelezethez kapcsolódó harmadik személyekre (mint például: a kötelezettel egy háztartásban élő személyek, a fedezeti ingatlan tulajdonosa vagy hasznélvezője, stb.) vonatkozó személyes adatokat kezeli:

- a harmadik személy neve és esetlegesen azonosító adatai
- a harmadik személynek az ügyfélhez vagy a fennálló követeléshez való viszonya

A követeléskezelő működése során harmadik személyekre vonatkozó személyes adatokat kizárólag az illető hozzájárulása vagy az ügyfél, illetve a követeléskezelő jogos érdeke alapján

kezel. Ezen személyes adatok köre pontosan nem meghatározható, méltányossági kérelem esetében harmadik fél különleges személyes adatai is kezelhetők az ott meghatározottak szerint.

## **I.2. A kezelt követelésekre vonatkozó adatok**

Követeléskezelő a kezelt követelésekkel összefüggésben az alábbi személyes, ill. banktitoknak is minősülő adatokat kezeli:

- a hitelszámla száma
- a hitel/kölcsönszerződés száma, kelte, KHR azonosítója (és a szerződéssel összefüggésben a KHR-ben található adatok)
- a tőke követelés összege Ft-ban
- az ügyleti kamat összege Ft-ban
- a késedelmi kamat összege Ft-ban
- költségek, egyéb díjak, illetékek összege Ft-ban
- az összesített követelés összege Ft-ban
- a követelés vételára Ft-ban
- ügyleti kamat és késedelmi kamat
- a szerződés felmondásának időpontja
- a késedelmes napok száma
- a jogerős fizetési meghagyás, ítélet száma és a jogerőre emelkedés időpontja
- a végrehajtási eljárás (VH) száma, a bírósági végrehajtó ügyszáma
- a követeléssel érintett szerződés típusa (személyi/fogyasztási; hitelkártya; folyószámlahit.; Széchenyi kártya; ingatlan fedezetes kölcsön stb.) és maga az eredeti szerződéses dokumentáció a hozzá kapcsolódó iratokkal együtt
- a szerződés fedezete (ingó-, ill. ingatlan zálog, vételi jog stb.)
- a követelésről szóló okirat típusa (magánokiratba v. közokiratba foglalt szerződésfelmondás) és a hozzá kapcsolódó dokumentumok (pl. értesítők, felszólító levelek, stb.)
- a követelés érvényesítésének állása, rövid leírása (hol tart a jogi eljárás, pl. FMH beadva, vh-lap kibocsátva, letiltás érkezik, ingatlan lefoglalva, ingóság lefoglalva, vh. szünetel stb.)
- a fedezeti ingatlan helyrajzi száma és természetbeni címe (ir.sz.; település; utca, hsz., em., ajtó), az ingatlan típusa, az értékbecslés dátuma és összege Ft-ban, a végrehajtási becsérték (ha van) Ft-ban, az épületről készült fényképfelvételek és állagára vonatkozó információk a fedezeti ingatlan felmérése esetén, vagy az ingatlanról készült értékbecslési dokumentum
- a törlesztés elmaradására vonatkozó információk (mint például a fizetéselmaradás oka, az érintett vagyoni viszonyai és munkaviszonyára vonatkozó információk, fizetési/megegyezési hajlandósága, illetve a tartozás rendezésével összefüggésben tett nyilatkozatai, pénzügyi vonatkozású személyes adatok mint fizetési számla száma, pénzügyi teljesítés forrása, stb.)
- az ügyhöz kapcsolódó megjegyzések

### **I.3. Megbízókra, jogelődre vagy jogutódra vonatkozó adatok**

Követeléskezelő a megbízókkal és jogelődjeivel, jogutódjaival összefüggésben az alábbi személyes adatokat kezeli:

- kapcsolattartó személy neve és betöltött tisztsége, pozíciója
- kapcsolattartó személy telefonszáma
- kapcsolattartó személy email címe
- a jogelőd vagy jogutód képviselőjének a Követeléskezelő és megbízó/jogelőd/jogutód közötti szerződésben rögzített személyazonosító, cégképviselési és kapcsolattartási adatai.

A képviselő adatainak kezelésnek jogalapja a Követeléskezelő és a megbízó/jogelőd/jogutód között létrejött szerződés teljesítése. A kapcsolattartó személy adatainak kezelése a Követeléskezelőnek a megbízóval/jogelőddel/jogutóddal megkötött szerződés teljesítéséhez fűződő jogos érdekén alapul, s erre figyelemmel, illetve a kapcsolattartó személy érintetti jogainak kölcsönös figyelembe vételével kerül sor ezen adatok kezelésére.

### **I.4. Harmadik személyekre vonatkozó adatok**

Követeléskezelő működése során harmadik személyekre vonatkozó személyes adatokat kizárólag az illető hozzájárulása vagy az ügyfél, illetve a Követeléskezelő jogos érdeke alapján kezel. Ezen személyes adatok köre pontosan nem meghatározható, méltányossági kérelem vagy panasz esetén, illetve a harmadik személy fizető-/teljesítőképességére vonatkozó adatok, ha az ügyféllel szemben fennálló követelés kapcsán valamilyen felelősséget vállal ezen harmadik fél különleges személyes adatai is kezelhetők.

A TKK alapvetően a következő adatokat kezeli ezen érintettekről:

- személyazonosító adataikat (így különösen a Pmt. által meghatározott adattartalmat: név, születési név, anyja neve, születési hely és idő, azonosító okmányok, okmánymásolatok, aláírás és fénykép és állampolgárság);
- kapcsolati, elérhetőségi adataikat;
- az ügyféllel vagy a követeléssel kapcsolatban fennálló kapcsolatukra vonatkozó adataikat;
- vagyoni-, tulajdoni adataikat, ha az a követelés kezelése szempontjából elengedhetetlen;
- az ügyféllel megkötendő szerződések vagy az ügyfelet érintő követelés teljesítéséhez szükséges nyilatkozataikat, illetve kötelezettségvállalásaikat.

A közreműködő személyek személyes adatait a TKK – az ezen személyekkel kötendő/megkötött szerződés mellett – kizárólag az ügyféllel megkötendő szerződések teljesítésével vagy az ügyféllel összefüggő követeléssel összefüggésben, az érintettek kifejezett, vagy vélelmezetten megadott hozzájárulása alapján kezeli. A TKK vélelmezi, hogy az ügyfél révén tudomására jutott, a közreműködő személyekre vonatkozó adat átadásához és a TKK általi kezeléséhez ezen érintett jogszerűen hozzájárult, ha az ügyfél

és/vagy ezen közreműködő harmadik személy a szerződést vagy az ahhoz kapcsolódó egyéb nyilatkozatokat, dokumentumokat aláírja vagy ha a követeléskezelési tevékenységben együttműködik a TKK-val. A TKK fenntartja magának a jogot, hogy ezen érintetti hozzájárulások valóságát és tartalmát ellenőrizze és szükség esetén ezen érintetteket közvetlenül megkeresse hozzájárulásuk meglétének ellenőrzése, vagy hozzájárulásuk megszerzése érdekében.

## **I.5. Az adatkezelés célja**

A TKK adatkezelésének elsődleges célja az ügyféllel kötött vagy kötendő szerződés végrehajtása, illetve az ügyfelet érintő követelés rendezése, továbbá – amennyiben ezek relevánsak – a TKK tevékenységére irányadó jogszabályi rendelkezések alapján, az ezen jogszabályon alapuló adatkezelések teljesítése.

A TKK 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 TKK rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott – ideértve az érintettnek a TKK-hoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá különösen más adatkezelőtől átvett vagy bármely egyéb formában a TKK számára hozzáférhetővé tett/vált – adatokat.

Az adatkezelési célok különösen a következők lehetnek:

- a) a TKK és ügyfél és/vagy a megbízó/jogelőd/jogutód pénzüintézet között létrehozandó szerződés teljesítése, végrehajtása,
- b) az ügyféllel kapcsolatos követelések és kötelezettségek behajtása,
- c) a jogviszony szerinti elszámolás,
- d) a szerződéssel, behajtási/követeléskezelési tevékenységgel kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás;
- e) a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az ügyféllel;
- f) az ügyfél, illetve az ügyfélhez és/vagy követeléshez kapcsolódó személyek 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);
- g) minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítása – ideértve különösen az ügyfélszolgálatot elősegítő informatikai rendszerek működtetését és kapcsolattartást is;
- h) kockázatkezelés – ideértve a kockázatelemzést, a kockázatomértékelést és értékelést, az



- ügyfél-, az ügylet- és a követelés teljesítési képesség minősítését;
- i) ügyfélkapcsolat-kezelés és kapcsolattartás, illetve panaszkezelés és vitarendezés;
  - j) statisztikai elemzés és/vagy ilyen célú adatszolgáltatás;
  - k) a TKK vagy a TKK-val kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme;
  - l) a titokvédelem biztosítása;
  - m) a TKK tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett vagy elvárt intézkedések biztosítása;
  - n) egyéb, általában jogszabályon alapuló adatkezelési kötelezettségek teljesítése – mint például a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása érdekében lefolytatott ügyfél-átvilágítás, a TKK-t az ügyfél vonatkozásában esetlegesen terhelő adózással összefüggő kötelezettségek teljesítése, a Központi Hitelinformációs Rendszer részére történő adatszolgáltatás, egyéb hatósági adatszolgáltatások (rendőrségi, bírósági, nemzetbiztonsági, illetve jegyzői, adóhatósági, felügyelő hatósági, bírósági, stb. megkeresések) teljesítése, a TKK-tól elvárt prudens működéssel összefüggésben történő adatszolgáltatások teljesítése.

A TKK – 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 azzal a céllal, amelyből a személyes adatokat eredetileg gyűjtötték. Ekkor a TKK figyelembe veszi, hogy:

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

Ezen új adatkezelések köréről, céljáról és kezelésük feltételeiről a TKK minden esetben külön tájékoztatja az érintett ügyfeleket (elsősorban Hirdetményi úton, illetve honlapján keresztül).

## **I.6. Az adatkezelés időtartama**

A TKK adatkezelési tevékenységének időtartama függ az adatkezelés jogalapjától, illetve attól, hogy a felek között milyen jellegű jogviszony jött létre, valamint attól, hogy a szerződés a felek között létrejött-e, vagy sem.

Az adatkezelés időtartama az adatkezelés jogalapja szerint

- a) szerződéses jogalap esetén:

A TKK és az ügyfél között létrejött tartós szerződéses jogviszony esetén, a TKK a birtokába került és ezen szerződéses jogviszonnyal összefüggő valamennyi adatot ezen szerződéses jogviszony megszűnését követő 8. év végéig kezeli, kivéve azon egyedi eseteket, ha jogszabály ennél hosszabb megőrzési időt ír elő.

b) jogszabályon alapuló adatkezelés esetén:

Jogszabályon alapuló kötelező adatkezelés esetén a TKK a vonatkozó jogszabályban előírt határidő lejártáig kezeli az ügyfél személyes adatait.

c) jogos érdek esetén:

A TKK vagy a TKK-val kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme érdekében kezelt adatok megőrzési ideje ezen jogos érdek fennállásához igazodik, illetve ameddig ezen érdekekkel kapcsolatban igény érvényesíthető, ez – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a jogos érdek megszűnésétől számított 5. év vége.

d) hozzájárulás esetén:

Az ügyfél hozzájárulásán alapuló adatkezelések esetén a TKK az ügyfél személyes adatait a hozzájárulás visszavonásáig kezeli.

Amennyiben az ügyfél a TKK-val szerződés megkötését kezdeményezte, azonban az bármely okból nem jött létre, úgy a szerződéssel kapcsolatos, banktitkot képező személyes és egyéb adatokat a TKK addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető, ez – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a Polgári Törvénykönyvben meghatározott általános 5 éves elévülési idő.

A közreműködő személyek adatainak megőrzése az ügyfelek adatainak megőrzéséhez igazodik.

Az egyes esetekben alkalmazott pontos megőrzési időket – adatkörönként – az Adatkezelési Tájékoztató, illetve a TKK Iratkezelési szabályzata és a mellékletét képező Irattári terv határozza meg pontosan.

## ***II. A személyes adatok felvételekor követendő eljárás***

### **II.1. Személyes adatok forrása és kezelése általában**

A Követeléskezelő köteles bármilyen személyes adat rögzítésekor ellenőrizni a vonatkozó iratokat és lehetőleg meggyőződni a rögzített adatok helyességéről hivatalos igazolvány – személyi igazolvány, útlevel, jogosítvány, lakcímkártya, ügyvédi igazolvány, stb. – alapján, valamint köteles az adott ügyben és adott személyi kategóriával összefüggésben jelen eljárásrendben rögzített személyes adatok közül a legszükségesebb adattartalomra szorítkozni, amely az ügyfelek kivételével főszabályként az alábbi adatkategóriákra terjed ki:

- személyazonosító adatok

- lakcím vagy képviselő esetében székhely
- kapcsolati adatok, értesítési cím

Kapcsolattartási igény esetén, az illető személy együttműködése és nyilatkozata is rögzíthető az illető személy email címével és telefonszámával együtt, hozzájárulása esetén. A Követeléskezelő a személyes adat rögzítésekor – személyesen találkozás vagy telefonos kommunikáció esetén minden esetben, email-ben történő kapcsolattartás esetén az első kapcsolatfelvételkor – köteles tájékoztatni az érintett személyt a Követeléskezelő által közzétett, az érintett személy adatainak kezelésére vonatkozó adatkezelési tájékoztatójának elérhetőségéről, valamint az érintetti jogainak gyakorlásáról az ehhez szükséges postai cím, email cím és telefonszám rövid megadásával.

A Követeléskezelő köteles minden, az érintett személlyel való kapcsolatfelvétel vagy kommunikáció során lehetőség szerint ellenőrizni a rögzített és kezelt személyes adatok naprakész voltát és pontosságát. Amennyiben a Követeléskezelő megfelelő gondosság érvényesítése mellett észleli, vagy az érintett személy kifejezett nyilatkozata alapján a tudomására jut, hogy a kezelt személyes adat megváltozott, vagy nem pontos, úgy köteles a kezelt személyes adatot módosítani és azt a Követeléskezelő vonatkozó informatikai rendszerében megfelelően rögzíteni, illetve naplózni. Ezen túlmenően az érintett személyt szükség esetén minden alkalommal tájékoztatni kell a Követeléskezelő honlapján elérhető Adatkezelési Tájékoztatóról.

A TKK az adatok felvételekor minden esetben eleget tesz a jogszerű, tisztességes és átlátható adatkezelés alapelveinek, vagyis az érintettet megfelelő módon – az irányadó jogszabályokban és az Adatkezelési tájékoztatóban foglalt módon és részletezettséggel – tájékoztatja. A TKK törekszik rá, hogy ezen tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa.

A TKK az érintetteket részletesen tájékoztatja adataik kezeléséről a kapcsolatfelvételkor, illetve Adatvédelmi tájékoztatójának közzétételével honlapján.

Amennyiben az ügyfelekével együttesen vagy az ügyféllel megkötendő szerződéssel összefüggésben a TKK közreműködő személyek adatainak birtokába jut, úgy, ha adott szerződés erről máshogy nem rendelkezik vagy az a követeléskezeléshez szükséges, a TKK feltételezi, hogy a közreműködő adatainak kezeléséhez hozzájárult, illetve az ügyfél e hozzájárulást beszerezte, azzal rendelkezik és jogosult ezen személyek adatait a TKK részére átadni.

A tájékoztatást a személyes adatok felvételével együtt járó eljárás (pl. intézménybe való belépés, munkaviszony megkezdése, érintettel való kapcsolatfelvétel, stb.) megkezdésével egyidejűleg kell az érintettek részére megadni. A tájékoztatás megadása történhet az adatkezelésre vonatkozó tájékoztató papír alapon történő átadásával, vagy a TKK honlapján elhelyezett Adatkezelési tájékoztató megjelölésével. Személyes ügyintézés és az ügyfélszolgálaton keresztül történő ügyintézés esetén (ideértve a telefonon történő panaszkezelést is) a tájékoztatás szóbeli tájékoztatás formájában is történhet, amennyiben annak megtörténtének bizonyítása lehetséges (pl. rögzített telefonvonal).

Az Adatkezelési tájékoztatót a személyesen jelen lévő ügyfél, közreműködő személy kérésére nyomtatott formában át kell adni.

A Követeléskezelő, vagy a követelésnek a Követeléskezelő általi értékesítésekor a jogutód a követelés megvásárlása, kezelésre átvétele előtt arra ajánlatot tesz, mely eljárás során az ajánlattétel tárgyát képző ügyet/ügycsoportot megvizsgálja, arról felmérést, tényvázlatot készít, az ügy iratanyagába betekint, szükség esetén arról kivonatokat, másolatokat készít, helyszínbemjárást végez, ott fényképfelvételeket készít.

Az ajánlatkérő pénzügyi intézet az ajánlattétel érdekében a követelés új kezelőjének a követelésről, illetve saját eljárásrendjéről, működéséről adatot szolgáltat, mely során banktitkot is magába foglaló információ is kerülhet a követelés új kezelőjének birtokába.

A követelés új kezelője a birtokába jutott adatok megőrzését, a titoktartást titoktartási szerződés/nyilatkozat aláírásával vállalja. A követelés új kezelőjének részéről a követelés átruházására vonatkozó ajánlattételben résztvevő munkavállalók, az ügy „felmérését”/megismerését végző munkavállalók is az ezen nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően kötelesek eljárni és a megismert információkat bizalmasan kötelesek kezelni.

Amennyiben az ajánlattételt követően a követelés megvásárlása, kezelésre átvétele nem valósul meg, a jogutóddá nem váló követeléskezelő a birtokába jutott információkat továbbra is zártan köteles kezelni, az ügy dokumentumairól készített esetleges kivonatokat, másolatokat, a számára átadott adatokat köteles törölni, illetve az adathordozókat megsemmisíteni vagy erre vonatkozó igény esetén visszajuttatni az ajánlatkérő pénzügyi intézet részére.

## **II.2. Adatkezelés, adatvédelem a követelés megvásárlása, kezelése esetén**

A követelés megvásárlása, kezelésre átvétele esetén az engedményező, ill. megbízó a jogutód követeléskezelő részére átad minden, a követelés érvényesítésével kapcsolatos információt, adatot, iratanyagot és dokumentációt, mely annak sikeres érvényesítéséhez szükséges.

A jogutód követeléskezelő köteles az engedményezési szerződés vagy a fent említett megbízási szerződés megkötését követően az átadott személyes adatok és szerződéses dokumentáció áttekintésére és az egyes személyes adatok visszaellenőrzésére.

Ameddig az érintett ügyfél személyes adatainak pontossága és integritása helyreállításra nem kerül, addig a TKK munkatársa köteles az INDECS rendszerben az ügyfél adatainak rögzítését az érintett adatkategóriák tekintetében felfüggeszteni, egyúttal eljárása során tekintettel lenni a TKK-t terhelő egyéb tájékoztatási kötelezettségekből eredő határidők betartására.

A követelés engedményezése esetén az engedményező a 2011. évi CXXII. törvényben (továbbiakban KHR törvényben) meghatározott adatokat is átadja az engedményes részére, a Központi Hitelinformációs Rendszer (rövid nevén: KHR) online felületén, vagy TKK esetén a TakKHR online felületén keresztül. A KHR rendszerben rögzített ügyfélre és követelésekre vonatkozó adatok kezelésére a KHR törvényben meghatározott szabályok érvényesek és alkalmazandók.

A jogutód követeléskezelő KHR kezeléssel megbízott munkavállalója az átadást követő 30 napon belül átveszi a KHR rendszerben az adatokat és köteles azok rendszeres naprakészen tartásáról, az azokra vonatkozó adatszolgáltatásról gondoskodni. A jogutód követeléskezelő a jogelőd által tévesen rögzített vagy a rögzítés óta megváltozott adatot javíthatja, illetve javítja. Amennyiben a téves adat javítása nem lehetséges, a tévesen felvitt adatot törli a KHR rendszerből. A jogutód követeléskezelő részéről a követelés rendezésével összefüggésben eljáró ügyintéző köteles az érintett esetleges adatváltozásának észlelését követően haladéktalanul jelezni ezen adatváltozást a jogutód követeléskezelő KHR-t kezelő munkatársának a KHR-ben történő kijavítás céljából.

A követelés megvásárlása, kezelésre átvétele esetén a jogelődre és annak eljárásrendjére vonatkozó, banktitkot érintő információ csak a követelés érvényesítése érdekében, hivatalos eljárásban, vagy az ügyben érintett ügyfél vagy annak képviselője, meghatalmazottja részére adható ki. Ugyanezen szabály vonatkozik az üzleti titokra is.

Nem adható ki a jogelőről vagy annak eljárásrendjéről olyan információ, mely a jogelőd vagy megbízó pénzügyi intézmény jogos gazdasági érdekét sértené. Kivételt képez ez alól az az eset, amennyiben peres eljárásban, hivatalos szerv eljárásában, illetve jogszabály alapján van szükség a fentieket érintő információ, tájékoztatás megadására vagy erre a jogszabály felhatalmazza a Követeléskezelőt.

A Követeléskezelő működése során az ügyféllel történt kapcsolatfelvétel és tájékoztatás alapján a Követeléskezelő munkatársa jogosult és köteles megfelelő dokumentálás mellett az ügyfél adatainak esetleges módosítására és pontosítására. Amennyiben a követeléskezelési tevékenység során egyes személyes adatok kezelésének indokoltága megkérdőjelezhető, úgy a Követeléskezelő munkatársa köteles a személyes adatok pontossága és integritása során előírt eljárás megindítására jelen eljárásrend XVI. pontjára is tekintettel.

### **II.3. Az adattovábbítások általános szabályai**

A TKK a kezelésében lévő adatokat, ha azt jogszabály kötelezővé teszi, vagy ha arra a szerződés teljesítése érdekében szükség van, vagy ha ez jogos érdekre tekintettel lehetséges, vagy ha az érintett ügyfél hozzájárulása (ideértve az ügyfél által adott szabályos meghatalmazást is) lehetővé teszi, jogosult, illetve köteles az arra jogosult számára továbbítani vagy hozzáférhetővé tenni.

Az adatok továbbítására a banktitokra vonatkozó rendelkezések is megfelelően alkalmazandók a jelen Szabályzat rendelkezései mellett.

Amennyiben nem egyértelmű, hogy az érintett adatok továbbíthatóak-e, úgy az adatátadást megelőzően az adatvédelmi tisztviselőhöz kell fordulni, aki véleményt ad az adattovábbítás megengedhetősége kérdésében. Az adatvédelmi tisztviselő megkeresésének elmulasztása esetén az adatátadás esetleges jogszerűtlenségéért a felelősség kizárólag az adatot átadó személyt vagy csoportot, illetve tevékenységükért felelős vezetőjüket terheli.

A TKK az ügyfelekről tudomására jutott titkokat, illetve személyes adatokat – beleértve az ügyfél személyes és pénzügyi adatait, valamint a kötelezettségeinek teljesítésére, fizetőkészségére vonatkozó információkat továbbíthatja – az adatkezelés céljához igazodóan az

ügyfél hozzájárulásával, vagy ha arra a TKK számára jogszabály lehetőséget biztosít, vagy más harmadik fél jogok érdekében tekintettel – többek között különösen a következő esetekben:

- a TKK tevékenységének kiszervezése, közvetítő megbízása, illetve adatfeldolgozó és további adatkezelő igénybevétele vagy társ-adatkezelő bevonása, a jelen Szabályzatban az adatkezelés lehetséges céljainál meghatározott okokból;
- egy további adatkezelővel megkötött szerződés teljesítése érdekében;
- az ügyféllel megkötött szerződés teljesítése vagy a szerződéssel összefüggésben vállalt kötelezettségek teljesítése, illetve ezek ellenőrzése érdekében;
- statisztikai adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében;
- követelés kezelése, illetve értékesítése keretében a TKK átadhatja az ügyfél adatait, ha azok a TKK-nak az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy késedelmes, lejárt követelése érvényesítéséhez szükségesek, a TKK az adatokat olyan harmadik személy részére adhatja át, akinek vonatkozásában az a követelés eladásához vagy érvényesítéséhez szükséges, így különösen annak, akire a TKK az ügyféllel szembeni követelését átruházza vagy amelyet ezen követelés kezelésével megbíz;
- a Hpt. szerinti ügyfélállomány-átruházás keretében átadásra kerülő szerződéses állomány tekintetében;
- hatósági, illetve bírósági adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében;
- a Hpt.-ben előírt adatszolgáltatási esetekben;
- a TKK tulajdonosa részére, illetve a Takarékcsoportba tartozó leányvállalatok és érdekeltségek közötti adatáramlás biztosítása érdekében – e felek között megkötött adatátadási szerződések keretei között, amennyiben az szükséges, úgy az ügyfél hozzájárulásával;
- a TKK és az adós megegyezésével a fedezeti ingatlan közös értékesítése esetén az ingatlan vevője részére az adásvételi szerződés előkészítése érdekében.

#### **II.4. Harmadik személyek adatainak rögzítése és kezelése**

A Követeléskezelő a harmadik személyek személyes adatainak kezelése során az ügyfél-adatokkal egyező módon jár el, ennek megfelelően harmadik személyek személyes adatainak kezelésre csak megfelelő dokumentumok alapján, ellenőrzött tartalommal és az adatkezelési hozzájárulás fennállása, vagy más adatkezelési jogalap esetén az ahhoz kapcsolódó kezelési időtartam, illetve megőrzési időtartam alatt kerülhet sor. A harmadik személyek személyes adataival összefüggésben a Követeléskezelő a célhoz kötöttség és szükségesség, valamint adatminimalizáció követelményrendszerét fokozottan érvényesíti és ezen adatok mielőbbi törlésére törekszik.

A TKK ezen adatokat az ügyféllel megkötendő szerződéssel együtt kezeli, annak teljesülését, illetve megszűnését követő 8. év elteltével – kivéve, ha jogszabály ettől eltérő megőrzési időt ír elő – az adatokat lehetőség szerint törli vagy anonimizálja.

A TKK e körben is jogosult – az ügyfélre vonatkozó adatokhoz kapcsolatosan – ezen egyéb érintetti adatokat is továbbítani a TKK közvetett tulajdonosa, illetve a Takarékcsoport tagjai felé, az ügyfelekre irányadó szabályok szerint és célokból.

### **III. Ügyfél kapcsolattartás, általános szabályok**

A Követeléskezelő napi működése során az ügyfelekkel – adósokkal és hivatalos szervekkel (önálló bírósági végrehajtók, közjegyzők, bíróságok, Nemzeti Adó és Vámhivatal, nyomozó hatóságok, felszámolók, MNB stb.) – tart kapcsolatot, szolgáltat adatot, cserél információt, nyújt tájékoztatást a részükre, mely a követelésérvényesítési eljáráshoz (azaz a Követeléskezelő működéséhez) feltétlenül szükséges.

A kezelt adatok banktitoknak minősülnek, így a személyes adatok kezelésére illetőleg továbbítására a banktitokra vonatkozó rendelkezések is alkalmazandók. Adatkezelésre és adattovábbításra jogszabályok alapján, az érintettek hozzájárulása nélkül is sor kerülhet. Ezen adatok továbbítására, átadására a *hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), valamint az Európai Parlament és Tanács 2016/679 (2016. április 27.) általános adatvédelmi rendelete (GDPR) rendelkezései az irányadók.*

Az előbb felsoroltakkal az információcsere, adatátadás az alábbi módokon történhet:

- Rögzített telefonvonalon
- Írásban postai levélforgalom útján
- Írásban telefax útján
- Írásban online felületen (VIEKR, MOKK, KHR, MNB, e-Cégkapu, ügyfélkapu/cégkapu)
- Írásban e-mailen
- Személyes találkozás során

A kapcsolattartás során a Követeléskezelő minden munkavállalója köteles a kezelt követelések, ügyféladatok és a pénzügyi intézmény működése során keletkező információk zárt kezelésére, és az ügyfelek és képviselőik megfelelő azonosítására, szükséges esetén a tájékoztatás megadásának megtagadására. A GDPR 5. Cikk (1) bekezdés c) pontjára (adattakarékoság elve) tekintettel az ügyfél és képviselője (törvényes képviselő, meghatalmazott, jogi képviselő egyaránt) részére nyújtott információk kivételével a Követeléskezelő részéről csak az adott információkérés céljai szempontjából megfelelő és lényeges adat, illetve információ kerülhet kiadásra, ennek egyúttal a legszükségesebb információkra kell korlátozódniuk.

### III.1. Telefonos kapcsolattartás

A követelésekről és az ügyfelekről telefonon csak az érintett beazonosítását – és szükség esetén az érintettségének tisztázását – követően legalább két változatlan személyes adatának (születési hely és születési idő, anyja leánykori neve) bemondását követően adható tájékoztatás.

Az ügyfelekkel telefonon történő kapcsolattartás esetén a beszélgetést mind a kimenő, mind a bejövő hívások esetén a Követeléskezelő informatikai rendszere rögzíti és a Hpt., illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései szerint rögzíti és 5 évig megőrzi. A hangfelvétel adatkezelésének jogalapjaként a GDPR 6. Cikk (1) bekezdés f) pontja, azaz a Követeléskezelő és az ügyfél jogos érdeke szolgál a panaszcélú telefonbeszélgetések kivételével, aminek jogalapja a Hpt. 288. §-a (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja).

Az erre vonatkozó tájékoztatás még az ügyintézővel való beszélgetést megelőzően elhangzik (automata rendszer mondja be). Amennyiben az ügyfél a beszélgetés rögzítéséhez nem járul hozzá, fel kell hívni a figyelmét rá, hogy kérelmét írásban, vagy kivételes esetben személyesen terjessze elő.

Amennyiben az ügyfél beazonosítása sikertelen, részére telefonon tájékoztatás nem adható, csak a Követeléskezelő működése tekintetében általános tájékoztatás nyújtható, amely nem tartalmazhat személyes adatokat, illetve banktitkokat. Követeléskezelő egyúttal tájékoztatja a telefonáló személyt röviden a banktitokra vonatkozó szabályozásról, illetve jogai gyakorlásának lehetőségeiről.

Visszahívás esetén a beazonosítást meg kell ismételni.

A rögzített hívások visszahallgatására alapvetően a minőségbiztosításra kijelölt személy jogosult. A hangfelvétel szövegét azon munkavállalók, megbízottak kezelhetik, illetve ismerhetik meg, akiknek munkavégzésével összefüggésben az szükséges (pl. panaszkezelés, megfelelőségi (compliance) funkció ellátása, ellenőrzési feladatok stb.).

Telefonon történő panaszkezelés esetén a rögzített hívás hangfelvétele a hívást követő öt évig kerül megőrzésre. Az ügyfél írásos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát a Követeléskezelő által meghatározott formátumban. Az írásos kérelemnek a következő adatokat kell tartalmaznia: a hívó fél neve, hívószáma, a hívás időpontja (év, hó, nap, óra, amennyiben ismert, a hívás azonosító száma, az érintett ügylet nyilvántartási száma). Követeléskezelő rögzíti, hogy a hangfelvétel kiadására vonatkozó nyilatkozat megfelelő azonosítás után azonos feltételrendszer mellett lehetséges.

A hangfelvétel panasz esetén az illetékes hatóság, esetleges jogvita esetén az eljáró bíróság részére, továbbá csak jogszabályban meghatározottak szerinti egyéb esetekben



kerülhet kiadásra, illetőleg használható fel. Az adatkezeléshez kapcsolódó jogok tekintetében jelen Adatkezelési tájékoztatóban további tájékoztatás található.

### **III.2. Személyes felkeresés, személyes tárgyalás**

Személyes felkeresés, illetve tárgyalás során az ügyfél részére a Követeléskezelő munkatársa által történt azonosítás és megbízólevél bemutatását követően csak valamely személyazonosításra alkalmas igazolványának (személyi igazolvány, útlevél vagy jogosítvány) bemutatását követően nyújtható tájékoztatás.

Amennyiben a találkozó a Követeléskezelő ügyfélfogadásra kialakított helyiségében történik, a Követeléskezelő alkalmazottja az ügyfél személyazonosításra alkalmas igazolványát megvizsgálja, az azon szereplő adatok valóságáról meggyőződik.

Amennyiben a megjelent fél gazdasági társaság képviselőjeként jelenik meg, cégkivonatból és a személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján történik a beazonosítás.

Meghatalmazott, törvényes képviselő esetén, a személyes tárgyalás megkezdése előtt a Követeléskezelő alkalmazottja megvizsgálja a meghatalmazást, képviseleti jogosultságot igazoló okiratot. A Követeléskezelő szükség esetén a gazdasági társaság képviselőjeként eljáró személytől közjegyző által ellenjegyzett aláírási címpéldányt, vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás mintát igényel. Az előbbieken meghatározott iratokról – a laccímet igazoló hatósági igazolvány személyi azonosítót igazoló oldala kivételével – másolatot készít.

Az ügyfél külső helyszínen történő felkeresése esetén, a felkeresésről jegyzőkönyv készül, melyet az ügyfél aláír. Természetesen ebben az esetben is szükséges az ügyfél beazonosítása, a fentebb leírt módokon.

### **III.3. Az ügyfél és más érintett személyek jogainak gyakorlása**

A TKK kiemelt figyelmet fordít rá, hogy az érintettek a TKK által végzett tevékenységek során mindenkor tisztában legyenek az őket megillető jogokkal és kötelezettségekkel az adatvédelem terén is.

A TKK ennek érdekében adatvédelmi tisztviselőt bízott meg, megalkotta jelen eljárásrendet, illetve egy külön Adatkezelési tájékoztatót, valamint Általános Üzleti Feltételeit, illetve az ezek alapján megkötésre kerülő konkrét szerződések és egyéb nyilatkozatok vonatkozó szakaszait. A TKK mindezen dokumentumok nyilvánosságát és megismerhetőségét elsősorban honlapján keresztül biztosítja az érintettek számára, de hozzáférhetővé teszi azokat kérésre is, sőt adatvédelemmel összefüggő általános kérdéseikkel az érintettek a panaszkezelési szabályzatban foglaltakon felül, közvetlenül a TKK adatvédelmi tisztviselőjéhez is fordulhatnak.

A Követeléskezelő teljes mértékben lehetővé teszi, hogy a hatályos adatvédelmi szabályozás szerinti érintetti jogok – így a tájékoztatáshoz és hozzáféréshez, a

helyesbítéshez, az adathordozáshoz, a tiltakozáshoz és korlátozáshoz, a törléshez és a jogorvoslathoz való jog – biztosításra kerüljön és azt az érintett személyek teljes körben gyakorolni tudják.

A Követeléskezelő az érintetti jogok gyakorlását minden kommunikációs csatornán – így személyesen, email-en, telefonon, postai küldeményen, valamint az érintett személyek törvényes és jogi képviselőin – keresztül biztosítja azzal, hogy az érintetti jogok gyakorlásához az érintett vagy képviselőjének megfelelő azonosítása szükséges.

Az érintetti jogok gyakorlása azonban nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait (pl. a kért kamerafelvételen az érintetten kívül mások is látszódnak). Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat papír alapon, kivételes esetben megfelelően védett és kódolt, valamint széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett ezt másként kéri.

A Követeléskezelő munkatársai kötelesek az adatvédelmi érintettséggű panaszt, vagy a panasz adatvédelmi érintettséggű részét a panaszkezelési eljárással párhuzamosan továbbítani az [adatvedelem@tkkzrt.hu](mailto:adatvedelem@tkkzrt.hu) központi email címre vagy közvetlenül az MTB Adatvédelmi Központja részére az Adatvédelmi Szabályzatban megjelölt elérhetőségekre és a hatályos adatvédelmi szabályozás által előírt 1 hónapos válaszadási határidő betartása mellett figyelemmel követni annak teljesítését.

A Követeléskezelő köteles az érintett személyek megkeresésére – legyenek azok adatkérések, vagy adatkezelés kifogások – köteles azok benyújtásától számított 1 hónapon belül válaszolni, amely válaszadási határidő 2 hónappal meghosszabbítható szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát. A határidő meghosszabbításáról a Követeléskezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

#### ***IV. Kapcsolattartás írásban***

Írásban az ügyfél részére tájékoztatás, információ csak teljes bizonyító erejű magánokiratban – azaz vagy saját kézzel írt és aláírással ellátott vagy saját kezűleg aláírt és két tanú nevében, lakcímének megadása mellett a tanúk aláírásával hitelesített – megkeresés esetén adható ki.

Az email-ben, online felületen és telefax útján érkező megkeresések esetén alapvetően információ nem adható ki, fel kell hívni írásbeli kérelem előterjesztésére vagy meghatalmazás csatolására. Ez alól abban az esetben tehető kivétel, amennyiben az email-ben, online felületen vagy telefaxon történő kapcsolattartás tekintetében korábban már érvényes, kifejezetten ezt megengedő és részletesen meghatározó megállapodás született, illetve amennyiben ezt a módot az ügyfél írásban kifejezetten kéri.

Az ügyfelektől érkezett írásbeli megkeresések megválaszolására a Követeléskezelőnek 1 hónap áll a rendelkezésre. Amennyiben a kért információ, intézkedés

a fenti határidőn belül nem teljesíthető, úgy a Követeléskezelő az írásbeli megkeresés válaszadási határidejét 2 hónappal meghosszabbíthatja, szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát. Egy hónapon belül tájékoztatni kell az érintettet az esetleges késedelem okáról.

A hivatalos szervekkel történő kapcsolattartás esetén jogszabály a fenténél szűkebb határidőt is megszabhat, ebben az esetben azt a határidőt kell alapul venni.

A határidők megtartására a Követeléskezelő munkatársai kiemelt figyelmet fordítanak, azt a vezetőség ellenőrizheti.

Az ügyfelek által benyújtott személyes adatokat tartalmazó iratokat, nyomtatványokat, adatváltozást bejelentő űrlapokat, méltányossági kérelmek mellékletét képező igazolásokat a Követeléskezelő csak és kizárólag a követeléskezelési eljárás lefolytatása céljából annak érdekében használja fel. Amennyiben az ügyfél harmadik személy személyes adatát, illetve különleges személyes adatát is tartalmazó adathordozót – iratot vagy elektronikus eszközt – csatol, úgy ezen adatok kezelése csak méltányossági kérelem esetén és a jelen Eljárásrend V. és VI. pontjaiban leírtak szerint történhet.

## ***V. Harmadik személyek részére történő tájékoztatás***

Harmadik személy részére adat vagy bármilyen információ csak szabályszerűen kiállított, érvényes írásbeli meghatalmazás esetén, vagy képviseleti jogosultságát igazoló közokirat (kiskorú, gondokság alá helyezett ügyfél vagy örökös esetén) bemutatásával adható ki.

Meghatalmazott, illetve képviselő részére telefonon csakis abban az esetben adható ki információ, ha írásos meghatalmazását korábban már csatolta és magát a fentieknek megfelelően beazonosította.

Amennyiben az ügyben meghatalmazással rendelkező képviselő, meghatalmazott, törvényes képviselő meghatalmazása lejárt, illetve nem megfelelő, fel kell hívni ennek pótlására, és az érvényes meghatalmazás benyújtásáig részére információ az ügygel kapcsolatosan nem adható.

Minden egyéb esetben harmadik személy részére csak olyan „általános” tájékoztatás nyújtható mely nem tartalmaz sem az ügyfélre, sem a kezelt követelésre és a Követeléskezelő működésére vonatkozó kiemelt védelmet igénylő információkat, banktitkot vagy személyes adatot.

Harmadik személyek részére nyújtott tájékoztatás esetén is fel kell hívni a figyelmét a személyes adatok kezeléséről szóló, a Követeléskezelő honlapján elérhető tájékoztatóra. Követeléskezelő munkatársa ezen túlmenően rövid tájékoztatást nyújt a jogszerű eljáráshoz kapcsolódó szabályokról harmadik személy részére.

## V.1. Jogi képviselő tájékoztatása

Jogi képviselő esetén az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvényben (továbbiakban: ügyvédi törvény) meghatározott meghatalmazás csatolása szükséges az ügyet érintő információk és adatok szolgáltatásához.

Amennyiben az ügyben meghatalmazással rendelkező jogi képviselő meghatalmazása lejárt, illetve nem megfelelő, fel kell hívni ennek pótlására, és az érvényes meghatalmazás benyújtásáig részére információ az ügygel kapcsolatosan nem adható. A Követeléskezelő érintett munkatársa rövid írásos feljegyzésben rögzíti a nem megfelelő meghatalmazás birtokában történt tájékoztatás-kérést.

## V.2. Kapcsolattartás hivatalos szervekkel

Az adatkérésre jogszabály alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, nemzetbiztonsági szolgálat, minősített adatok kezelésére jogosult, vagy ilyen megkeresés küldésére jogosult szerv vagy más hatóság (például jegyző, közjegyző, gyámhatóság, MNB, GVH, adóhatóság, Államkincstár, alapvető jogok biztosa, NAIH, stb.) törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából elrendelt vagy kérelmezett adatszolgáltatási igényének a TKK eleget tesz, ezen szervek, szervezetek felé titoktartási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi keretek között nem áll fenn, így e körben személyes adatokat is továbbít(hat) az érintettekről ezen szervek, szervezetek felé.

A szolgáltatandó adatok körét és fajtáit, a hatóság általi adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az azokhoz való hozzáférést, az adatkezelés időtartamát, az adattovábbításról való ügyféli értesítés lehetőségét, illetve az adatszolgáltatás teljesítésére a TKK számára rendelkezésre álló időtartamot, valamint az adattovábbítás módját a vonatkozó jogszabályi keretek között az adatkezelést elrendelő szerv vagy szervezet határozza és állapítja meg.

Az adatkérés jogszerűségéért minden esetben az eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős, e körben a TKK-nak korlátozott lehetősége és felelőssége van.

A hatósági adatszolgáltatások teljesítéséből származó esetleges ügyféligényekkel, ügyfélkárokkal kapcsolatos felelősségét a TKK kizárja.

A hivatalos szervekkel – hatóságokkal és bíróságokkal – történő kapcsolattartás során az ügyfelet és magát az ügyet a hatósági, bírósági, illetve végrehajtási ügyszámok, ügyiratszámok, szerződésszámok azonosítják, azonban itt is szükséges lehet az ügyfél személyes adatainak egyeztetésére, azok közlésére. Ennek során a lehető legnagyobb körültekintéssel kell eljárni, és bár e szerveket törvény hatalmazza fel az ügyfelek személyes adatainak kezelése, csakis az eljárás lefolytatásához feltétlenül szükséges személyes adatok adhatók ki az eljáró szerv részére. A Követeléskezelő munkatársai kifejezetten meg kell vizsgálják, hogy a hivatalos megkeresésben pontosan meghatározásra kerül a személyes adatok átadásának jogszabályi megalapozottsága, ennek hiányában az érintett szervet fel kell hívni a megkeresés pontosítására. Személyes adatok továbbítására csak akkor kerülhet sor, ha a megkeresés és a benne foglalt adatkezelés jogi megalapozottsága teljes mértékben megalapozott és nem vitatható.

## **VI. Különleges adatok kezelése és védelme**

A Követeléskezelő működése során tudomására jutott a GDPR 4. cikk 13-15. pontjaiban és a 2011. évi CXII. törvény 3.§. 3. pontjában meghatározott különlegest adatok (orvosi, egészségügyi adatok, faji, vallási hovatartozásra, világnézetre vonatkozó információk stb.) csakis az ügyfél kifejezett írásbeli hozzájárulása esetén kezelhető, korlátozott időtartamban és csak kivételesen adhatók tovább harmadik személy részére. Ennek megfelelően a különleges adatok észlelése esetén az esetleges incidens vagy jogsértés veszélye miatt fokozott figyelemmel kell eljárni.

Követeléskezelő működése során az ilyen jellegű adatok kezelésére és továbbítására csak kivételesen és szűk körben kerülhet sor.

Követeléskezelő rögzíti, hogy bár az ügyfél különleges adatainak kezelésére is az általános megőrzési idő vonatkozik, törekszik rá, hogy ezen adatok törlésére a lehető legrövidebb időn belül sor kerüljön, amennyiben ez a Követeléskezelő működésének biztosítása és más törvényi előírások betartása mellett lehetséges.

Követeléskezelő munkatársa köteles a különleges adatot tartalmazó irat észlelése esetén ennek tényét a Követeléskezelő panaszkezelési munkatársának jelezni, valamint minden további adatkezelési műveletet köteles felfüggeszteni ezen személy álláspontjának kiadásáig, feltéve, hogy nincs olyan jogszabályi határidő, amely elmulasztása esetén a Követeléskezelő érdekei közvetlenül sérülnének.

A különleges adatokat tartalmazó iratokat az adott adatkezelési folyamat – méltányossági kérelem vagy más ügy – lezárását követően haladéktalanul zárolni kell, vagy meg kell semmisíteni, vagy eredeti okiratok esetében az ügyfél részére vissza kell küldeni.

## **VII. Harmadik személyek különleges adatainak kezelése és védelme**

Követeléskezelő működése során különleges adatok kezelésére kerülhet sor az ügyfél által benyújtott méltányossági kérelmek elbírálása esetén, tekintettel arra, hogy ebben az esetben harmadik személyek különleges adatai is benyújtásra kerülhetnek. Követeléskezelő munkatársának az ügyfél méltányossági kérelmeinek kezelésekor erre különös tekintettel és elővigyázatosan kell eljárniuk.

A beérkező méltányossági kérelmek elsődleges vizsgálati szempontja, hogy a Követeléskezelő által az ügyfél számára megküldött, illetve a honlapján közzétett nyilatkozatot az ügyfél megfelelően kitöltve és aláírva visszaküldte. Ennek megléte esetén kerülhet sor a méltányossági kérelem elbírálására. A méltányossági kérelem elbírálását követően a Követeléskezelő a különleges adatokat tartalmazó iratokat másolat készítése nélkül az ügyfél részére a kérelem elbírálásának eredményével együtt postai úton megküldi.

Amennyiben ez a nyilatkozat a méltányossági kérelemhez megfelelően csatolva nem került, úgy a kérelem érdemi elintézését fel kell függeszteni és az ügyfelet a nyilatkozat csatolására írásban vagy telefonon fel kell szólítani annak pótlására.

Amennyiben az ügyfél a megfelelő nyilatkozatot ezen felszólítás kézhezvételétől számított 30 napon belül nem pótolta, úgy a Követeléskezelő a méltányossági kérelem teljes dokumentációját eredetiben, másolat készítése nélkül az ügyfél részére visszaküldi. Követeléskezelő illetékes munkatársa gondoskodik továbbá arról, hogy az előbb említett iratanyag a Követeléskezelő informatikai rendszeréből is törlésre kerüljön.

A Követeléskezelő munkatársai kötelesek a harmadik féltől átvett iratanyag (engedményezés, megbízás vagy bármilyen más esetben) feldolgozása során az ott fellelt,

különleges személyes adatokat tartalmazó okiratokat fizikailag elkülönítve (irattartóban vagy borítékban) tárolni és ilyen jellegű adat észlelését a panaszkezelési munkatársnak haladéktalanul jelezni, valamint a további intézkedésig ezen különleges személyes adatokkal való adatkezelési műveleteket teljes mértékben felfüggeszteni.

A különleges adatokat tartalmazó iratokat az adott adatkezelési folyamat – méltányossági kérelem vagy más ügy – lezárását követően haladéktalanul zárolni kell, vagy meg kell semmisíteni, vagy eredeti okiratok esetében lehetőség szerint az ügyfél részére megküldeni.

### **VIII. Kezelt követelések és az arra vonatkozó adatok**

A Követeléskezelő működése során követeléseket kezel és érvényesít, vásárol és értékesít, mely folyamat során változatos formájú és tartalmú, nagy mennyiségű adatot kezel és szolgáltat.

A Követeléskezelő a saját és kezelt követeléseivel kapcsolatban szerződéssel vállalja és garantálja az adatok zárt kezelését, illetve a követelésre és annak jogelődjére vonatkozó üzleti és banktitok védelmét. Ez a követelés engedményezési szerződésben, illetve kezelési szerződésben kerül meghatározásra és a Követeléskezelőn kívül az általa megbízott külső kezelőkre, eljáró megbízottakra is kiterjed.

A követelésekre vonatkozó adatok magában foglalják a hitelszerződésekre, követelésekre és azok érvényesítésére vonatkozó összes adatot, beleértve a tárgyi és személyes biztosítékokat, eljárásokat.

A kezelt követelések vonatkozásában a megbízó kiemeltebb (zártabb) adatkezelést is meghatározhat, ebben az esetben ezt szerződésben határozza meg a Követeléskezelő részére.

A kezelt követelések esetében is kötelesek a Követeléskezelő munkatársai a különleges adatokra figyelmet fordítani és az Eljárásrend V. és VI. pontjait alkalmazni.

A Követeléskezelő munkatársai kötelesek az engedményezés révén megszerzett követelésekkel kapcsolatos személyes adatok pontosságára különleges figyelmet fordítani. Ennek keretében fokozottan kötelesek ellenőrizni az engedményezési értesítővel összefüggésben kiküldésre kerülő levelek, illetve az azt követő írásbeli, telefonos és email-ben történő ügyfél kommunikáció során a kezelt személyes adatok integritását, az eredeti hitelszerződésekben rögzített adatokkal való megfeleltetését, pontosságát. Amennyiben a Követeléskezelő munkatársa a kezelt személyes adatok tekintetében saját észlelés, ügyfél vagy más érintett személy értesítése, illetve bármilyen más forrás alapján a legkisebb gyanúját észleli az adatok helytelen jellegének, úgy köteles erről a saját felettesével egyeztetni. Ennek elmulasztása súlyos kötelezettségzegésnek minősül, mivel a jogellenes adatkezelés és esetleges adatvédelmi incidens miatt a Követeléskezelő részére nagy valószínűséggel komoly anyagi kockázatot és hátrányt eredményezhet.

Az előbbieken leírt észlelés esetén a Követeléskezelő munkatársa köteles fokozott figyelemmel eljárni és az adatok módosítására irányadó eljárást követni, illetve szükség esetén az adatvédelmi incidensekre vonatkozó XVI. pont rendelkezéseit alkalmazni.

Követeléskezelő munkatársa a követelésekkel kapcsolatos feladatainak végzése körében a követeléshez tartozó iratanyag első átnézésakor köteles elkülöníteni minden olyan iratot és adathordozót, ami nem a követeléshez közvetlenül kapcsolódó adatokat tartalmazza. Követeléshez közvetlenül kapcsolódik különösen, de nem kizárólagosan:

- az eredeti kölcsön- vagy hitelszerződés és mellékletei,
- esetleges közjegyzői iratok,
- felek közötti levelezés,
- teljesítési igazolások, számlakivonatok és egyenlegközlések,
- felszólító- és más a szerződéses jogviszony fennállásához kapcsolódó levelezés, stb.

Kifejezetten nem tartozik a követeléshez minden olyan irat, amely az ügyfél (adós, kötelezett és egyéb érintett személyek) követeléssel közvetlenül össze nem függő adatait, vagy más különlegesen védett személyes adatokat, így különösen közeli, nem érintett hozzátartozókra vagy más személyekre vonatkozó egészségügyi és más adatokat tartalmaznak. Követeléskezelő munkatársa az így elkülönített iratokat az adott ügy aktájában, külön borítékban vagy dossziében köteles tárolni és ilyen jellegű személyes adatok felmerülése esetén köteles a közvetlen felettesét haladéktalanul értesíteni az elkülönített adattartalom felülvizsgálata és esetleges törlése érdekében.

Követeléskezelő munkatársa köteles az ügyben rögzített és kezelt személyes adatok körének minden egyes munkafolyamat során történő felülvizsgálatára a szükséges adatkezelés mértékének túllépését elkerülendő. Ebben az esetben is az első átvizsgálásra vonatkozó fenti szabályokat kell alkalmazni.

## ***IX. Az adatok törlése***

Amennyiben az érintett olyan személyes adatokat bocsát a TKK rendelkezésére, amelyek az adott adatkezelési cél eléréséhez nem szükségesek (pl. részletfizetési kérelemhez csatolt egészségügyi dokumentáció), a TKK a célszerűség elvével össze nem egyeztethető adatokat - amennyiben az aránytalan terhet és költséget nem jelent indokolással ellátva visszaküldi az érintettnek, vagy abban az esetben, amikor az adatok visszaküldése nem lehetséges (pl. fénymásolat, elektronikai rendszerben tárolt adatok, stb.) törli vagy megsemmisíti. Az adatok visszaküldését, törlését vagy megsemmisítését, valamint az adatkezelési célhoz viszonyított szükségszerűtlenség indokát (pl. a részletfizetési kérelem elbírálása szempontjából nem releváns adatok) az adott eljárásban rögzíteni kell (pl. követelésnyilvántartó rendszer).

## ***X. Az érintetti jogok gyakorlása***

Az érintettek a számukra biztosított jogukat kérelemre gyakorolhatják.

A TKK-nak a kérelem beérkezésétől számított **egy hónapon belül** kell tájékoztatnia az érintettet a kérelemre adott válaszáról, amely határidő szükség esetén - a kérelem

összetettségére és a kérelmek számára tekintettel - további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül kell tájékoztatni az érintettet a késedelem okainak megjelölésével. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást is elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri, mindenkor tekintetbe véve ugyanakkor a banktitok megőrzésére vonatkozó szabályokat is.

A TKK-hoz való beérkezésnek az az időpont számít, amikor az érintett kérelme a TKK-hoz hiánytalanul és hiteles módon beérkezik. Amennyiben a TKK úgy érzékeli, hogy a kérelem tartalma nem egyértelmű vagy hiányos, további pontosítást kérhet az érintettől és ebben az esetben az ügyintézési határidő csak a hiánypótlás, illetve pontosítás beérkezését követően kezdődik.

A kérelemben foglaltak teljesítését a TKK a következő esetekben jogosult megtagadni:

- az érintett 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 TKK 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 TKK 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 hozzáférhetők) vagy túlzó;
- a kérelemben foglaltak teljesítését jogszabály zárja ki.

Ha a TKK nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be a NAIH-nál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Az érintett jogaival kapcsolatos és az adatvédelmi incidensről szóló tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy -különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, a TKK figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre, megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása a TKK-t terheli.

A közreműködő személyeket az ügyfélhez hasonló adatvédelmi jogok illetik meg, gyakorlásukra az ügyfelekre irányadó szabályok érvényesek. (Ezen személyek is csak a saját adataik kapcsán fordulhatnak kérelemmel, illetve panasszal a TKK-hoz.)



A TKK ezen kérelem, illetve panasz teljesítését ugyanakkor jogosult abban az esetben is elutasítani, ha a teljesítéssel banktitkot vagy az ügyfél jogait sértené.

Amellett, hogy erre az ügyfél köteles, a közreműködő személy önállóan is jogosult arra, hogy a TKK által kezelt adataiban beállt változásokról haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül értesítse a TKK-t és az adatok módosítását, helyesbítését kérje.

## ***XI. Adatfeldolgozó igénybevétele***

A TKK tevékenysége ellátásához bármikor jogosult külső adatfeldolgozót igénybe venni, melynek tevékenységét – erre vonatkozó ellenkező megállapodás hiányában – minden esetben felügyeli, azért felelősséget visel. A TKK kizárólag csak olyan adatfeldolgozókat vesz igénybe, akik, vagy amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak az adatkezelés TKK által elvárt szintű követelményeinek való megfelelésére, illetve biztosítani tudják az érintettek jogainak védelmét.

Ha a TKK az adatkezeléshez adatfeldolgozót vesz igénybe, az csak olyan személy lehet, aki vagy amely

- megfelelő garanciákat nyújt az adatkezelés GDPR követelményeinek való megfelelése érdekében;
- az érintettek jogainak védelmét biztosító megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására képes, és ezek megvalósítására megfelelő garanciákat is nyújt.

Az adatfeldolgozó további adatfeldolgozót igénybe vehet, ennek azonban feltétele a TKK előzetes, írásban tett, eseti vagy általános felhatalmazása. Általános írásbeli felhatalmazás esetén az adatfeldolgozónak tájékoztatnia kell a TKK-t minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevétele vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva az adatkezelőnek azt, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen. Az adatfeldolgozók tevékenységét elősegítő további adatfeldolgozókra ugyanazon előírások és kötelezettségek vonatkoznak, mint az adatfeldolgozókra, különösen az adatok bizalmas kezelése keretében, és esetükben is ugyanazon megfelelő garanciákat szükségesek a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtása tekintetében.

Az adatfeldolgozó tevékenységéért a TKK tartozik felelősséggel. A további adatfeldolgozó tevékenységéért az őt megbízó adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik. A további adatfeldolgozó kötelezettségei ugyanazok, mint a TKK-val szerződött adatfeldolgozóé.

Amennyiben erre a TKK-nak lehetősége van, úgy már az adatok felvételekor tájékoztatja az érintetteket az igénybe vett adatfeldolgozó személyéről, illetve a lehetséges adatfeldolgozókról, az általuk ellátott, illetve ellátható tevékenységekről. Ha ez nem lehetséges, akkor általánosságban tájékoztatja az érintetteket magáról az adatfeldolgozás lehetőségéről, illetve

annak legfontosabb feltételeiről.

Az adatfeldolgozó és bármely, az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező személy ezeket az adatokat kizárólag a TKK utasításának megfelelően kezelheti, kivéve, ha az ettől való eltérésre őt jogszabály kötelezi.

A TKK az általa igénybe vett adatfeldolgozókról nyilvántartást vezet, melynek legfontosabb adatai nyilvánosan is elérhetők a TKK honlapján az Adatkezelési Tájékoztatóban, illetve kérésre tájékoztatja az érintettet, hogy adatait mely adatfeldolgozónak továbbította vagy tette hozzáférhetővé.

A TKK felelősséget vállal azért, hogy adatfeldolgozói feladatok teljesítését követően, illetve a TKK-val kötött adatfeldolgozói feladatok ellátására vonatkozó szerződés megszűnésekor az adatfeldolgozó a birtokában lévő adatokat vagy visszaszolgáltassa a TKK számára, vagy, hogy azok az adatfeldolgozó számítástechnikai rendszeréből – az esetleges másolatokat is ideértve – teljes egészében és visszaállíthatatlanul törlésre kerüljenek. Mindezek megtörténtéről a TKK az adatfeldolgozót külön nyilatkoztatja, illetve – amennyiben ezt szükségesnek ítéli – ennek megtörténtét ellenőrzi.

## ***XII. Munkavállalók és megbízottak által végzett adatkezelés***

A Követeléskezelő munkavállalói és megbízottjai feladatuk ellátása során adatot kezelhetnek és adatot szolgáltathatnak. A munkavállalók és megbízottak kötelesek a vonatkozó jogszabályokban, az adatvédelmi szabályzatban és jelen eljárásrendben foglaltak megtartására, eljárásuk során a munkáltató és a megbízó érdekeinek figyelembe vételére, annak védelmére.

A Követeléskezelő munkavállalói, megbízottjai, jogosultsági feltételek alapján különböző adatokba tekinthetnek bele, azokon javítást, módosítást eszközölhetnek, adattovábbítást végezhetnek.

A Követeléskezelő munkatársai, tisztségviselői, valamint megbízottai által használt informatikai rendszerek kizárólag a munkaviszony, megbízási viszony és általában a Követeléskezelő tevékenységének támogatása és végrehajtása körében használhatók, így a magáncélú és a Követeléskezelő tevékenységén kívül eső és a Követeléskezelő birtokában lévő személyes adatokat felhasználó tevékenység ezen eszközökön nem végezhető. Amennyiben bármely felhasználó a rá vonatkozó jogviszonyon és a Követeléskezelő tevékenységén kívül eső tartományban vagy célból használja az informatikai eszközöket, úgy az így keletkező kockázatokért, károkért teljes felelősséggel tartozik.

## ***XIII. A Követeléskezelő működése során, a társaságra vonatkozó adatok kezelése***

A Követeléskezelő működése során a társaság gazdasági tevékenységével összefüggésben létrejövő pénzügyi és egyéb adatokba a Követeléskezelő munkavállalói,

megbízottai betekinhetnek, azokat a jogosultsági feltételeknek megfelelően megismerhetik. Az előbb leírtak alapján a munkavállalók és megbízottak az összes birtokukba jutott információ megőrzésére és titoktartásra kötelezettek.

A Követeléskezelő munkavállalói a munkaszerződés aláírásával, megbízottak a megbízási szerződés aláírásával, kötelezettséget vállalnak rá, hogy a birtokukba jutott információkat, üzleti titkot megtartják, azokat illetéktelen személyeknek nem szolgáltatják ki. Ezen titoktartási kötelezettséggel összefüggésben a Munka Törvénykönyvében meghatározott kártérítési felelősség terheli a munkavállalót, illetve a Ptk-ban meghatározott felelősség a megbízottat.

#### ***XIV. Informatikai rendszerek használata, adatbiztonság***

Az informatikai rendszerek használatát részleteiben külön szabályzatok (Informatikai Biztonsági Szabályzat és Függeléke – IBISZ -, valamint Az informatikai kontrollt is tartalmazó ügyviteli eljárási rend) tartalmazzák, azonban általános követelmény, hogy az informatikai rendszerek használata során az abban tárolt adatokat óvni kell, azok biztonságáról gondoskodni kell.

Az adatok biztonságát védő „külső és belső” fizikai és informatikai védelemről a rendszergazda gondoskodik. A fizikális védelem (irattár, tűzbiztonság, értékvédelem, páncélszekrény) a Követeléskezelő székhelyén megfelelően kiépítésre került.

##### **XIV.1. Az adatok „külső” fizikai védelme (biztonságos szerver, irattár)**

A Követeléskezelő a követelésre, az ügyfelekre és a vállalkozásra vonatkozó adatokat informatikai rendszerében (szerverén) és fizikális, papír alapú dokumentumokban (akták, irattári dokumentumok) tárolja.

A szerver biztonságáról – szerver külső fizikális védelme (fémborítás, ütés, sérülésvédelem) – és megfelelő üzemeltetéséről a rendszergazda gondoskodik.

Az irattári dokumentumok védelméről a megfelelően kiépített, tűzvédelmi eszközzel felszerelt irattárak, az értékek védelméről páncélszekrény gondoskodik.

A Követeléskezelő irattári terve szabályozza az irattározás rendjét, az iratok kezelését, kiadását kérelmező munkavállalók részére. Az irattári dokumentumokhoz való fizikai hozzáférés az adminisztrátor-ügyintézők/irattárosok jogosultsága. Az ő feladatuk a munkavállalók (ügyintézők, vezetők, könyvvizsgálók) által igényelt iratok kezelése, azok biztonságos mozgatása és irattározása.

##### **XIV.2. Az adatok informatikai „belső” védelme**

Az információbiztonság biztosítása érdekében a Követeléskezelő által használt számítástechnikai eszközök tűzfallal, adatlopást és vírustámadást is megakadályozó vírusellenes szoftverekkel vannak ellátva, melynek naprakészen tartásáról és az esetleges támadások elhárításáról a rendszergazda gondoskodik.

A Követeléskezelő minden munkavállalója köteles az általa észlelt, az informatikai rendszerbe történő illegális behatolást, vírust, gyanús eseményt az IBISZ-ben leírt módon jelenteni a rendszergazda részére.

A számítógépekre szoftverek telepítése és azok frissítése a rendszergazda kizárólagos jogosultsága, arra a Követeléskezelő munkavállalója szoftvert (kártékonyt és ártalmatlant is beleértve) nem telepíthet (ezen jogosultság központilag letiltásra került), amennyiben munkavállalónak (ide értve a Követeléskezelő vezető állású munkavállalóit is) a munkája elvégzéséhez program frissítése, telepítése szükséges, ezt írásban kell kérnie a rendszergazdától, aki a vezérigazgató engedélyét követően a kérést teljesíti.

## ***XV. Beléptető rendszer, portaszolgálat, kamerás megfigyelés***

A Követeléskezelő székhelyén, a megfelelő adat- és általános biztonság biztosítása érdekében elektronikus beléptető rendszer (időbélyegzővel ellátott chipkártyákkal) és kamerarendszer működik. Ezen rendszerek üzemeltetéséért a székház bérbeadója, illetve a vele szerződéses jogviszonyban álló biztonsági szolgáltatási feladatokat ellátó vállalkozás/ok felel/nek.

Munkavállalók adatkezelésére a jogviszonyuk fennállása alapján annak időtartamában kerül sor.

Az épületbe belépéssel a látogató személy, ill. dolgozó hozzájárul ahhoz, hogy a bankbiztonsági, vagyonvédelmi és általános biztonsági okokból róla videofelvétel készüljön, adatait a belépéshez a portaszolgálat munkatársai rögzítsék.

Ezen adatok jogszabály szerinti kezeléséért (rögzítés, törlés stb.) a rendszert üzemeltető vállalkozás a felelős. Követeléskezelő egyúttal tájékoztatja a rendszert üzemeltető vállalkozás adatvédelmi tájékoztatójának fellelhetőségéről az érintett személyt.

## ***XVI. Mobiltelefonok, e-mail fiókok és használatuk***

A „céges” használatú mobiltelefon készülékek, másodlagos szerepet töltenek be a kommunikációban, a jelen eljárásrendben rögzítettek szerint a kommunikáció elsődleges formája a vezetékes, rögzített IP telefonvonalon történő kommunikáció. Lásd: II/1. – Telefonos kapcsolattartás.

Ugyanígy a vállalati e-mail fiókokkal kapcsolatos elvárás is az, hogy elsődlegesen a munkavállalók egymás közötti kommunikációját, az információ gyors megosztását szolgálja, nem pedig az ügyfelekkel való kapcsolattartást.

Amennyiben az ügyfél, hivatalos szerv, vagy bármely partner fél elektronikus levélben küld megkeresést, és ennek megválaszolása is elektronikus levélben történik, a levélváltás mindig a Követeléskezelő titkársága által ellenőrzött központi e-mail címen (tkkzrt@tkkzrt.hu) keresztül történik.

A Követeléskezelő munkatársai az ügyfél vagy hivatalos szerv által küldött, saját (céges) elektronikus levélcímükre érkezett megkereséseket, küldeményeket, dokumentumokat kötelesek az [iktatas@tkkzrt.hu](mailto:iktatas@tkkzrt.hu) részére, iktatás céljából megküldeni.

A beérkező e-mail üzenetek biztonsági ellenőrzésen esnek át, melynek során eltávolításra kerülnek az esetlegesen ártalmas fájlok, üzenetek. Ezt víruskereső szoftver végzi.

Amennyiben bármilyen riasztás érkezik egy beérkező üzenettel kapcsolatosan, vagy a Követeléskezelő munkavállalója gyanús üzenetet észlel, a jelen eljárásrend VII/2. bekezdésében foglaltak szerint köteles eljárni és jelezni azt a rendszergazda részére.

Követeléskezelő rögzíti, hogy a munkavállalók a Követeléskezelő tulajdonában álló, az adott munkavállaló részére használatra átadott infokommunikációs eszközt alapvetően csak és kizárólag a munkaszerződésének teljesítése körében használhatja, így magánjellegű használat nem megengedett, kivéve a vezérigazgató írásos engedélyével.

## ***XVII. Rendszeres adatvédelmi oktatás, felvilágosítás***

A Követeléskezelő munkavállalói az Adatvédelmi Szabályzatnak megfelelően rendszeres oktatásban részesülnek, melynek során az esetleges jogszabályváltozások, ajánlások is ismertetésre kerülnek a részükre.

A napi munka során előforduló adatvédelmi kérdésekkel a Követeléskezelő adatvédelmi tisztviselője foglalkozik, állást foglal a vitás kérdésekben és tájékoztatja a munkavállalókat az ügyekben betartandó szabályokról, figyelembe veendő szempontokról.

Az oktatást írásbeli oktatási anyag kiadásával, vagy szükség esetén konzultációs jellegű dolgozói oktatás keretében kell elvégezni.

Az oktatások szakmaiságáért, hatékonyságáért, dokumentálásáért az Adatvédelmi Tisztviselő és az oktatási referens felelnek.

## ***XVIII. Adatvédelmi tisztviselő és feladatai***

Az Adatvédelmi Tisztviselő felügyeli és koordinálja a Követeléskezelőnél az adatvédelmi elvek, jogszabályok és utasítások megtartását. Az Adatvédelmi Tisztviselő feladatát az MTB Zrt. Adatvédelmi Központjának kijelölt munkavállalója látja el.

Az Adatvédelmi Tisztviselő munkájával segíti a Követeléskezelő vezetőit, munkavállalóit, megbízottjait.

Negyedévente jelentést készít az előző negyedévi tevékenységéről a Követeléskezelő vezetősége részére.

Közreműködik, hogy a Követeléskezelő illetékes munkatársa naprakész adatvédelmi nyilvántartást vezessen, melyben rögzítésre kerül a Követeléskezelő által végzett összes adatkezelés célja, jogalapja, az érintettek köre, az érintettekhez vonatkozó adatok, az adatok forrása, az adatkezelés időtartama, a továbbított adatok fajtája, címzettje és a továbbítás jogalapja (ideértve a harmadik országokba irányuló adattovábbításokat is), az adatkezelő,

adattfeldolgozó esetén annak neve és címe, az adattfeldolgozás helye, valamint szükség esetén az alkalmazott adattfeldolgozási technológia jellege.

Az adatvédelmi tisztviselő javaslatot tesz az éves adatvédelmi oktatás időpontjára, elkészíti az oktatás tervét, és napirendjét, a segédanyagokat. Megtartja vagy elektronikus formában kiírja az oktatást. Szükség esetén felméri a Követeléskezelő munkatársainak adatvédelmi tudásszintjét és javaslatot tesz a munkatársak munkaköréhez igazodó képzésre.

Figyelemmel kíséri az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályváltozásokat, NAIH állásfoglalásokat, irányelveket, erről a Követeléskezelő vezetőségét, munkavállalóit és az érintett megbízottjait tájékoztatja.

Az Adatvédelmi Tisztviselő a Követeléskezelő illetékes munkatársával együttműködve fogadja az adatvédelmi tárgyú kéréseket, azokra előkészíti az írásban adandó választ, illetve intézkedést javasol a tárgykörben felelős vezető részére.

## ***XIX. Incidensek kezelése, incidens-kockázat elkerülése***

Tekintettel arra, hogy a Követeléskezelő tevékenysége során széles körű személyes adattartalom kerül kezelésre, valamint az követelési tevékenység adatvédelmi kitétségére figyelemmel a Követeléskezelő és munkatársai tevékenységük során külön figyelemmel kísérik a személyes adatok kezelésének jogszerűségét, az adatok pontosságát, integritását és az adattakarékosság elősegítése érdekében rendszeresen felülvizsgálják a kezelt adattartalmakat.

Ennek körében a Követeléskezelő minden jogellenes, vagy a folyamatoktól eltérő adatkezelés gyanúja esetében saját belső panaszkezelési és adatvédelmi rendszerén belül kivizsgálja az üzleti folyamatoktól eltérő adatkezelést, függetlenül attól, hogy az a hatályos adatvédelmi szabályozás fogalmai szerint adatvédelmi incidensnek minősülnek, vagy bármilyen további vizsgálati vagy tájékoztatási, illetve bejelentési kötelezettséget vonnak maguk után.

Az adatvédelmi incidensek és a törvényes működés biztosítása érdekében ezért a Követeléskezelő minden munkatársa köteles minden gyanús esetet a TKK belső adatvédelmi felelőse részére jelenteni, aki azt [adatvedelem@tkkzrt.hu](mailto:adatvedelem@tkkzrt.hu) központi email címen vagy közvetlenül az Adatvédelmi Központ Adatvédelmi Szabályzatban meghatározott elérhetőségein jelenti, amely bejelentések az incidensnyilvántartásba rögzítésre és az adatvédelmi tisztviselő közreműködésével kivizsgálásra kerülnek. Ugyanígy kell eljárni abban az esetben is, amikor bármely ügyfél, képviselő, vagy harmadik személy bármilyen formában adatvédelmi szabálytalanságot vagy adatvédelmi incidenst jelent be. Amennyiben a hatályos adatvédelmi szabályozás szerint az érintettek tájékoztatása vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság bejelentése szükséges, úgy ezen körben az adatvédelmi tisztviselő köteles eljárni, egyéb esetekben pedig a Követeléskezelő vezérigazgatója által a panaszkezelési folyamat felügyeletével megbízott munkatárs és az adatvédelmi tisztviselő közösen köteles a bejelentés felülvizsgálatára. Mindezen intézkedések megtételére alapvetően a jogszabály által előírt 72 órás határidőn belül kell sor kerülnie, kivéve, ha előzetesen megállapítható, hogy a bejelentés alapján egyértelműen megállapítható a tájékoztatási és bejelentési kötelezettség feltételeinek hiánya. Ez utóbbi

esetben is a Követeléskezelő megfelelő intézkedéseket tesz az üzleti folyamatainak módosítására, szabályzatainak és belső dokumentációjának ennek megfelelő megváltoztatására.

## ***XX. Záradék***

Az Eljárásrendet az adatvédelmi tisztviselő egyetértésével a vezérigazgató saját hatáskörben is módosíthatja szükség esetén. Az Eljárásrend módosítását a verziószám alszámának változásával kell jelezni.

Jelen eljárásrend 2020. december 20. napján lép hatályba. Az eljárásrendet szükség szerint, de legalább évente szükséges felülvizsgálni.