

TÁJÉKOZTATÓ

A KÖVETELÉSKEZELÉssel ÉS FIZETÉSI KÉSEDELEMBE ESETT ÜGYFELEKKEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEKRŐL

A jelen Tájékoztatóban foglalt rendelkezések csak a követeléskezeléssel, illetve fizetési késedelemmel összefüggő adatkezelési tevékenységek fontosabb szabályait tartalmazzák, egyebekben a **Takarékbank Zrt.** mint adatkezelő mindenkor hatályos általános-, valamint aktív termékcsoporthoz vonatkozó adatkezelési tájékoztatójában foglalt rendelkezések az irányadók.

Adatkezelő Takarékbank Zrt.

Székhely: 1117 Budapest, Magyar tudósok körútja 9.
Postai cím: 1117 Budapest, Magyar tudósok körútja 9.
Email: kozpont@takarek.hu
Weboldal: www.takarekbank.hu

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

Székhely/Levelezési címe: MTB Zrt. 1122 Budapest, Pethényi köz 10.;
E-mail címe: adatvedelem@takarek.hu

Adatvédelmi panasz vagy esetlegesen bekövetkezett adatvédelmi incidens hatékony kezeléséhez rendelkezésre álló elérhetőség:

Levelezési cím: 1122 Budapest, Pethényi köz 10.;
E-mail cím: adatvedelem@takarek.hu
Telefon: 7*24 órában elérhető Call Center +36 1 311 3110

Az adatkezelés jogalapja, céljai és személyes adatok felhasználása

A Takarékbank a követeléskezeléssel, illetve fizetési késedelemmel kapcsolatban, a kölcsönszerződésen alapuló felhatalmazás (GDPR. 6. cikk (1) bek. b) alapján jogosult arra, hogy amennyiben az adós, illetve a követeléssel érintett egyéb személyek (zálogkötelezett, kezes) a kölcsönszerződésben vállaltakat nem teljesítik, úgy:

- az adós, illetve az a követelésben érintett további személyek banktitkot képző személyes adatait – elsősorban azonosító adatait, kapcsolatfelvételt szolgáló adatait, valamint a késedelmes vagy követelést mutató szerződéses viszonyával, illetve annak teljesítésével, teljesíthetőségével összefüggő adatait, illetve a fizetési nehézség, késedelem- és követeléskezelés kapcsán a Takarékbank számára megadott információkat – az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel szemben fennálló, a kölcsönszerződés nem- vagy késedelmes teljesítéséből származó követelésének a felek kölcsönös érdekeinek megfelelő rendezése érdekében felhasználja;

vagy a követelés behajtása, illetve egyéb módon történő (rész)megtérülés mint jogos érdek (GDPR. 6. cikk (1) bek. f) pont elérése érdekében:

- ezen adatokat a késedelmek rendezése, illetve a követelések érvényesítése, értékesítése és/vagy végrehajtása érdekében általa megbízott harmadik személyek – így elsősorban külső követeléskezelők, végrehajtók, jogi képviselők, stb. – számára átadja vagy hozzáférhetővé, megismerhetővé teszi. Erre a Takarékbanknak abban az esetben is joga van a saját és a kölcsönszerződésben érintett további felek jogos gazdasági érdekeinek védelmében (GDPR. 6. cikk (1) bek. f) pont), ha az adóssal szemben a szerződésben vállaltakat nemteljesítése miatt a szerződést felmondja, megszünteti és a követelését lejárttá és esedékessé teszi.

A késedelmes követelések rendezése, illetve a behajtási folyamat során a vonatkozó banki előírások szerint az illetékes banki területek, illetve megbízottak együttműködni kötelesek az adósokkal, illetve a késedelem-rendezésben, követelésben érintett további személyekkel a tartozás rendezése érdekében.

Ennek keretében tájékoztatják az adóst, illetve a követelésben érintett további személyeket:

- a késelem, illetve a követeléskezelés tényéről és a késelem-rendezésével, illetve a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelésről (például vagyoni-szociális helyzetre vonatkozó adatok kezeléséről, hangfelvétel készítésének és rögzítésének lehetőségéről, stb.);
- a késelem-kezelés, illetve a behajtási folyamat menetéről, illetve a foganatosított/foganatosítható késelem-, követeléskezelési lépésekről, valamint mindezek adatkezelési vonzatairól (például külső szereplők lehetséges bevonása és számukra az adós adatainak átadása, stb.);
- a késelemet, illetve a követelést kezelő terület elérhetőségeiről, illetve, ha ez szükséges, az adóssal foglalkozó ügyintézők elérhetőségéről;
- illetve ha ez szükséges vagy az adós kéri, az adóst megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről vagy az ezekről szóló tájékoztató elérhetőségéről a Takarékbank honlapján.

A kezelt adatok köre

Késelem- illetve követeléskezelési tevékenységével összefüggésben a Takarékbank jogosult:

- a fizetési nehézséggel küzdő, illetve fizetési késelemben esett adóst és a további érintetteket (ide értendő az adóstárs, kezes, zálogkötelezett, valamint örökös is), illetve a szerződésben megjelölt további ügyleti szereplőket és/vagy a meghatalmazott személyeket azonosítani (és az ezzel összefüggő személyazonosító adataikat kezelni), illetve írásban vagy telefonon megkeresni (és ezzel összefüggő kapcsolattartási adataikat kezelni);
- valamint az adós, illetve a követelésben érintett további személyek esetében a fizetési nehézség, illetve a törlesztés-elmaradás okát felderíteni, illetve az adós, illetve az a követelésben érintett további személyek vagyoni helyzetét felmérni és e célból különösen az alábbi adatokat, információkat gyűjteni:
 - o a nem-teljesítés, elmaradás, illetve fizetési nehézség oka és várható időtartama;
 - o a családi állapot, az egy háztartásban élők száma, a 18 év alatti (25 év alatt nappali tagozatos hallgató) gyermekek száma;
 - o az adós, illetve a követelésben érintett további személyek foglalkozása, beosztása, foglalkoztatásának típusa, munkáltatójának neve és elérhetősége, munkaviszonyának típusa, illetve a munkaviszony hiányában ennek okára, illetve egyéb bevételi forrásokra vonatkozó adatok;
 - o az adós, illetve az a követelésben érintett további személyek, valamint a háztartás jövedelme, összes, illetve egy főre jutó jövedelem a családban, havi költségek, tervezett nagyobb kiadások, illetve várható jelentősebb bevételek, stb.;
 - o a követelés fedezetére vonatkozó adatok (így például az adós, illetve a követelésben érintett további személyek, vagy újonnan bevonandó személyek tulajdonában lévő ingatlanok típusa, az ingatlanok becsült nettó értéke/érték-terhek, az ingatlanokban fennálló tulajdoni hányad, a fedezet állaga (ideértve akár az ingatlan állapotáról készült fényképfelvételeket is), ingatlan-fedezet hiányában a fedezetként beszámítható vagyontárgyak, mint például gépjármű (típusa, értéke, stb.) vagy az adós, illetve a követelésben érintett további személyek által birtokolt üzletrész (társaság neve, részesedése %-ban, stb.), a fedezeten lévő terhek, egyéb nagyértékű és a késelem, illetve követelés fedezetéül beszámítható vagyontárgyak, stb.);
 - o az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel szemben fennálló összkövetelések típusa (teljes, lejárt, nem lejárt, közüzemi, más hitelintézettel szemben fennálló) és összege,
 - o az adóssal, illetve az a követelésben érintett további személyekkel szemben folyó vagy lehetséges jogi eljárások (fizetési meghagyás, végrehajtás, per, stb.);
 - o egyéb, a késelem, illetve a követelés kezelésével kapcsolatban fontos, a hátralék, illetve a tartozás rendezésével, azt elősegítendő, a Takarékbank által figyelembe veendő információk.

Az adatok felhasználása vonatkozó speciális előírások

A késelem-, illetve követeléskezelésben közreműködő ügyintézők kizárólag a részükre kiosztott ügyletállomány, valamint a beérkezett kérelmek és telefonhívások, illetve személyesen megtett ügyfélérdeklődések, kérelmek, valamint az esetleges panaszok kapcsán, illetve a munkaköri leírásukban foglaltak szerint vehetik fel a kapcsolatot az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel, azaz csak ezen feladataik ellátása során férhetnek hozzá a rögzített személyes adatokhoz. A Takarékbank kifejezetten tiltja a kapcsolatfelvételnek minden olyan formáját, ahol nem derül ki egyértelműen, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel, figyelemmel a mindenkor banktitok

megőrzési szabályokra is. Utóbbiakra tekintettel, a kapcsolatfelvétel során arra illetéktelen harmadik személyek részére nem adható információ a késelem-, illetve követeléskezelésről – ideértve különösen a banktitoknak, személyes adatnak minősülő információkat –, ezért a kapcsolatfelvételkor az ügyintéző köteles meggyőződni róla, hogy valóban az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel vette fel a kapcsolatot, és ezért az adóst, illetve a követelésben érintett további személyeket személyes adatainak vagy személyazonosító okmányainak felhasználásával azonosítani kell (és ezen adatok egyezőségéről, valóságtartalmáról meggyőződni köteles).

Az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel (szerződésenként) heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat – ideértve a telefonos (SMS üzenetek is) megkereséseket is. A kapcsolatfelvétel módjára, helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak az adós, illetve a követelésben érintett további személyek kifejezett kérése alapján lehet eltérni, mely érintetti nyilatkozatot hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell azt eljuttatni a Takarékbank címére, és azokat a fizetési késelem rendezését, illetve behajtást támogató számítástechnikai rendszerekben is rögzítenie kell a Takarékbanknak.

Az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel telefonon létesített kapcsolatról (akár bejövő, akár kimenő hívás) a Takarékbank hangfelvételt készít, melyre a beszélgetés elején felhívja az érintettek figyelmét. A hangfelvételeket a Takarékbank rendszereiben az adós, illetve a követelésben érintett további személyek hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 évig visszahallgatható módon őrzi. Kérésre a Takarékbank a hangfelvételről másolatot készít, és azt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eljuttatja a kérelmet előterjesztő számára.

A Takarékbank, illetve szükség esetén az általa megbízott jogosult a valamely okból nem elérhető adóst, illetve a követelésben érintett további személyeket felkutatni, s e körben az ügyletben szereplő további kötelezetteket (adóstars, zálogkötelezett, kezes, örökös) megkeresni kapcsolattartással összefüggő információszolgáltatás céljából. Az ilyen jellegű kutatáshoz felhasználhatók továbbá a Takarékbank rendelkezésére álló más célból kezelt, vagy más forrásból származó információk, valamint a nyilvános adatbázisok (például közhiteles nyilvántartások – Girinfo, BM adatbázisok, telefonkönyv, stb.) is.

Az adós, illetve a követelésben érintett további személyek által a Takarékbank rendelkezésére bocsátott nyilatkozatokon, kérelmeken, igazolásokban, okiratokban, egyéb dokumentumokban szereplő információ tartalmát a Takarékbank jogosult ellenőrizni, azok valóságtartalmáról, helyességéről, érvényességéről meggyőződni. Ezen ellenőrzés során a Takarékbank jogosult az adatokat, valamint a Takarékbank részére biztosítéki célból felajánlott ingatlanokra, vagyontárgyakra vonatkozó adatokat és okmányokat közhiteles nyilvántartások adataival összevetni, azokból információkat kérni, illetve az ezen nyilvántartásokat kezelő szervek részére – a személyes adatok védelmére és a banktitokra vonatkozó előírások megtartásával – adatokat továbbítani, átadni. Ilyen szervek vagy nyilvántartások lehetnek különösen: a BM felügyelete alá tartozó személyi, illetve közúti közlekedési nyilvántartások, a Magyar Országos Közjegyzői Kamara, az ingatlan- és cégnyilvántartás, a különböző bírósági és hatósági, adóhatósági nyilvántartások, illetve a Girinfo és a KHR. Az adós, illetve a követelésben érintett további személyek az erre vonatkozó adatok megadásával felhatalmazzák a Takarékbankot arra, hogy jövedelemigazolását az adóhatóságtól közvetlenül kikérje, illetve megkeresse az adóhatóságot vagy a jövedelemigazolási nyilatkozaton szereplő más személyt (munkáltatót) a csatolt jövedelemigazolás tartalmának és hitelességének ellenőrzése céljából. Az adós, illetve a követelésben érintett további személyek az erre vonatkozó adatok megadásával szintén felhatalmazzák a Takarékbankot arra, hogyha a késelem- illetve követeléskezelés kapcsán a más hitelintézetnél vagy közművek felé fennálló tartozások fennállásáról, összegéről, illetve esedékességéről, valamint jogi státuszáról információt kérjen.

A követeléskezeléssel kapcsolatos személyes adatokat visszakereshető (írásos, hangalapú, elektronikus) formában a Takarékbank jogosultságkezelés és pénzügyi szttenderdeknek megfelelő információbiztonsági megoldásokat használó rendszereiben tartja nyilván. E nyilvántartásban rögzíti:

- valamennyi, az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel szembeni követelésre, illetve késelemre vonatkozó adatot, információt;
- valamennyi az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel történő kapcsolatfelvételt (a lefolytatott telefonbeszélgetések hanganyagát, a kiküldött leveleket, hang- és szöveges üzeneteket, az ügyintéző által készített feljegyzést, rögzítve ezek időpontját is);

- valamennyi, az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel szemben fogantartott késedelem-, illetve követeléskezelési lépés(ek)e);
- valamennyi a késedelem-, illetve a követelés kezelésével összefüggő fontos adatot, mint például:
 - o a felajánlott áthidaló, illetve fizetéskönnyítő megoldásokat, a részletfizetésre vonatkozó megállapodásokat;
 - o az adós, illetve a követelésben érintett további személyek nyilatkozatait, kérelmeit és benyújtott igazolásokat, okiratokat, illetve egyéb dokumentumokat;
 - o a beérkező ajánlatokat, szándéknyilatkozatokat jellegüknek megfelelő módon (fedezet kiengedés, új fedezet vagy kötelezett bevonása, engedélyezés, közös értékesítés), illetve ezen ajánlatok elbírálásának eredményét, valamint az elfogadott ajánlatok teljesítését;
 - o a behajtás során felmerülő egyéb jogi tényeket, kérdéseket.

A késedelem-, illetve követeléskezelési tevékenység, valamint ezekkel összefüggésben az adósokkal, illetve az egyéb kötelezettekkel való kapcsolattartás rendszeres törvényességi kontrollja és fokozott minőségellenőrzése érdekében a Takarékbank erre kijelölt munkavállalói jogosultak:

- a késedelem- és követeléskezelési nyilvántartás adatait megismerni;
- az adósokkal, illetve a követelésben érintett további személyekkel folytatott telefonbeszélgetésekbe belehallgatni, vagy a rögzített beszélgetéseket visszahallgatni;
- az adós, illetve a követelésben érintett további személyek részére kiküldésre kerülő levelek tartalmát megismerni;
- az adóssal történő személyes egyeztetéseken részt venni, illetve ezekről telefonos egyeztetést kezdeményezni az adóssal, illetve az a követelésben érintett további személyekkel.

A késedelem- és követeléskezelési tevékenységgel, illetve az e tevékenységeket ellátó ügyintézők magatartásával kapcsolatos észrevételeket, panaszokat a Takarékbank minden esetben fokozott körültekintéssel vizsgálja ki. A panaszkezelésre a Takarékbank honlapján található panaszkezelési szabályok (<https://www.takarekbank.hu/panaszkezelesrol>) irányadók.

Az adatok megőrzése, törlése

A késedelem-, illetve követeléskezeléssel összefüggésben a Takarékbank a birtokába került személyes adatokat azon időpontig jogosult kezelni és ekörben felhasználni, ameddig az adósnak, illetve a követelésben érintett további személyeknek az érintett ügyletből eredően lejárt vagy késedelmes tartozása vagy mindezekből származóan a Takarékbanknak velük szemben követelése áll fenn. Az adatokat a Takarékbank törli az ügyletből eredő teljes tartozás megfizetését követően – a számviteli előírások figyelembe vételével – az ügyletnek a Takarékbank könyveiből történő kivezetésekor, ha az adatok őrzésére további jogos érdek – mint például a Takarékbank vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése a követeléssel összefüggésben – nem áll fenn, illetve az érintett dokumentum nem minősül számviteli bizonylatnak, melynek megőrzési ideje 8 év.

Az érintetti jogok gyakorlása

Az adós, illetve a követelésben érintett további személyek jogosultak az adatok törlését, módosítását, illetve helyesbítését, kezelésének korlátozását kérni, illetve jogosultak tiltakozni az adatkezelés ellen a Takarékbank mindenkor hatályos általános-, valamint aktív termékcsoportra vonatkozó adatkezelési tájékoztatójában foglalt rendelkezések szerint, mely dokumentumok a fiókjainkban, valamint a www.takarekbank.hu oldalon is megtalálhatóak. Ezen jogai gyakorlására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát az érintett a fiókban jegyzőkönyvezve, telefonos bejelentés esetén hangrögzítés útján vagy írásban jogosult megtenni.

Az érintett jogosult továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; telefonon: +36 (30) 683-5969, +36 (30) 549-6838; +36 (1) 391 1400; Fax: +36 (1) 391-1410) vagy bírósághoz fordulni, mellyel kapcsolatos részletes tájékoztatás szintén az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban érhető el.