

A Kreditor Zrt. ügyfélszolgálatainak működtetése körében megvalósuló adatkezelésekhez kapcsolódó adatkezelési tájékoztató

A Kreditor Zrt. működése kapcsán igénybe vehető szolgáltatásokkal összefüggő esetlegesen felmerülő fogyasztói panaszok kezelése során, továbbá az ügyfélszolgálaton történő felvilágosítás kérések kapcsán adatkezelőként jár el. Személyes adatainak az előbbiekkal összefüggésben történő kezelése kapcsán az alábbi információkat bocsájttjuk a rendelkezésére.

Az adatkezelő adatai

- cégnev: Kreditor Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- székhely: 1191 Budapest, Vak Bottyán utca 75. A-C. ép. 3. em. 12.
- cégjegyzékszám: 01 10 048166
- telefonszám: 06 1 236 0129
- e-mail: info@kreditor.hu

A továbbiakban: Adatkezelő, vagy Kreditor Zrt.

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőt nem alkalmaz

1. Az adatkezelés során alkalmazott legfontosabb jogszabályok

- Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) - amely a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szól
- 2013. évi V. törvény - a Polgári Törvénykönyvről
- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről.

Az Adatkezelő az általa végzett szolgáltatásaival összefüggésben felmerülő a fogyasztói panaszok bejelentésére ügyfélszolgálatot, telefonos bejelentő vonalat üzemeltet.

Ön, mint fogyasztó:

Szóbeli panaszát:

- személyesen: **Kreditor Pénzügyi Zrt.** (1191 Budapest, Vak Bottyán u. 75. A-C. ép. 3. em. 12.)
- telefonon: 06 (21) 2424 444 (nem emeldíjas) szám;

Írásbeli panaszát:

- személyesen vagy más által átadott irat útján,
- postai úton (1191 Budapest, Vak Bottyán u. 75. A-C. ép. 3. em. 12.)
- telefaxon (06 (1) 236 0129)
- elektronikus levélben (panaszkezeles@kreditor.hu) teheti meg.

Önnek továbbá lehetősége van arra is, hogy a fenti ügyfélszolgálaton az Adatkezelő működésével összefüggő tájékoztatót, információt kérjen akár személyesen, akár telefonon a 06 1 236 0129 telefonszámon, email útján az info@kreditor.hu email címen keresztül.

2. Az adatkezeléssel az Ön alábbi személyes adatait érinti

2.a. Amennyiben levélben juttatja el az Adatkezelőhöz panaszát, bejelentését az adatkezelés az alábbi személyes adatait érinti:

- név (keresztnév, vezetéknév)
- lakcím, székhely
- a panasz részletes leírásához szükséges személyes adatok, illetve az ehhez szükséges Ön által csatolt iratokban, dokumentumokban foglalt személyes adatok,
- az Ön által levelében megadott további személyes adatok (pl. telefonszáma, e-mail címe)

2.b. Amennyiben e-mailben teszi meg bejelentését, panaszát az adatkezelés az alábbi személyes adatait érinti:

- az Ön e-mail címe,
- neve (vezetéknév, keresztnév)
- lakcím, székhely
- a panasz részletes leírásához szükséges személyes adatok, illetve az ehhez szükséges Ön által csatolt iratokban, dokumentumokban foglalt személyes adatok,
- az Ön által levelében megadott további személyes adatok (pl. neve, telefonszáma, lakcíme),
- panaszának egyedi azonosító száma.

2.c. Amennyiben telefonon keresztül teszi meg bejelentését, panaszát az adatkezelés az alábbi személyes adatait érinti:

- az ön neve,(vezetéknév, keresztnév)
- lakcíme, székhely
- a panasz leírásához szükséges személyes adatok,
- az Ön által megadott további személyes adatok (pl. telefonszáma, e-mail címe),
- a panaszbejelentéséről készült hangfelvételen szereplő hangja,
- panaszának egyedi azonosító száma.

2.d. Amennyiben személyesen teszi meg bejelentését, panaszát, akkor arról jegyzőkönyv felvételére kerül sor, amely esetben az adatkezelés az alábbi személyes adatait érinti:

- neve, (vezetéknév, keresztnév)
- lakcíme, székhely
- a panasz részletes leírásához szükséges személyes adatok, illetve az ehhez szükséges Ön által csatolt iratokban, dokumentumokban foglalt személyes adatok,
- aláírása,

2.e. Amennyiben Ön az Adatkezelő működésével, szolgáltatásaival kapcsolatban tájékoztatást, felvilágosítást kér az Ön kezelt személyes adatai a következők:

- az Ön hívását rögzítő hangfelvételen lévő hangja,
- a hívás során Ön által közölt esetleges további adatai (pl. név, telefonszám, e-mail cím).

Akár fogyasztói panasz bejelentése, akár felvilágosítás kérése érdekében hívja telefonon az ügyfélszolgálati pultot, a bejelentkezés folyamatában a hangrögzítés tényét, valamint az adatkezeléssel kapcsolatos legfontosabb információkat tartalmazó rövid szóbeli tájékoztatás bocsátunk a rendelkezésére, amely információk az elhangzott beszélgetés rögzítésére történő figyelemfelhívást/tájékoztatást is magukban foglalják. Ugyancsak ekkor közöljük Önnel az adatkezeléssel kapcsolatos teljes adatkezelési tájékoztató (azaz jelen tájékoztató) hozzáférési helyét.

A kezelt adatokhoz csak az Adatkezelő azon vezetője férhet hozzá, aki a panaszok kezelése kapcsán döntési kompetenciával bír, továbbá az Adatkezelő azon megbízottjai, akik a panaszügyintézésel kapcsolatos feladatokat látnak el.

3. Az adatkezelés jogalapja, célja

3. a. Az adatkezelés jogalapja a fogyasztói panaszok bejelentése esetén az Adatkezelőre vonatkozó, a fogyasztói panaszok intézésével kapcsolatos kötelezettségeket előíró jogszabályi rendelkezés¹. Az adatkezelés célja:

- a panasz előterjesztőjének beazonosítása (név, lakcím, a panasz egyedi azonosítószáma)
- a panasz előterjesztőjével történő kapcsolattartás, kommunikáció feltételeinek biztosítása (telefonszám, e-mail cím)
- a panasz megítéléséhez, a megalapozott válaszadáshoz szükséges információk rendelkezésre állásának biztosítása (a panasz részletes leírásában, illetve a csatolt okiratokban szereplő személyes adatok, illetve a telefonos bejelentés esetén rögzített hangfelvétel)

3.b. Amennyiben Ön az ügyfélszolgálati pultok fent megjelölt telefonos elérhetőségein keresztül tájékoztatás, felvilágosítást kér az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása. A telefonos bejelentkezés kezdetén az Önnel közölt tájékoztatás, illetve a kialakított menürendszer szerint Önnek lehetősége van az információ/felvilágosítás kérés menüpontot választani, amely választás kapcsán előzetesen azt is közöljük Önnel, hogy az ügyintézőnkkel folytatott beszélgetése az Ön hozzájárulásával rögzítésre kerül. Amennyiben Ön nem adja hozzájárulását a telefonhívása rögzítéséhez, úgy a hívást minden hátrányos következmény nélkül megszakíthatja. Ebben az esetben ugyanakkor a felvilágosítás kérés más formáját (személyes, szóbeli) tudja választani.

Az adatkezelés célja ebben az esetben:

- a tájékoztatáskérés, kérdés előterjesztőjének beazonosítása (a beszélgetés során közölt adatok)
- a beszélgetés kapcsán felmerülő, az eljáró ügyintéző tevékenységével, felvilágosítás adásával összefüggő esetleges minőségi, szolgáltatási panaszok megítéléshez szükséges adatok rendelkezésre állása (rögzített beszélgetés hangja)

Tájékoztatjuk, hogy Ön a hozzájárulását bármikor jogosult visszavonni az Adatkezelőhöz címzett nyilatkozatával, amelyet az alábbi módokon tehet meg:

- személyesen az Adatkezelő címén: 1191 Budapest, Vak Bottyán utca 75. A-C. ép. 3. em. 12.

¹A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A-C §§ alapján

- e-mailben a info@kreditor.hu e-mail címre küldve

Hozzájárulásnak visszavonását követően amennyiben az adatkezelésnek más jogalapja - pl. jogos érdek érvényesítése, vagy jogszabályi kötelezettség - nincs az Adatkezelő haladéktalanul törli az Ön valamennyi adatát. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a korábban, hozzájárulása alapján végzett adatkezelések jogszerűségét.

4. A kezelt adatok átadásának, továbbításának esetei

Az Adatkezelő az ügyfélszolgálati pult üzemeltetése körében külső szerződött partnert nem vesz igénybe.

A kezelt adatokhoz csak az adatfeldolgozó azon munkatársai férhetnek hozzá, akik a panaszok. Felvilágosítás kérő hívások fogadása, rögzítése, illetve továbbítása tekintetében feladatokat látnak el.

Továbbá a személyes adatokat a jogszabályokban meghatározott esetekben szintén továbbítja az adatkezelő (pl. amennyiben további jogi eljárások lefolytatásához az szükséges), vagy ha Ön ezt kéri (pl. a fogyasztói érdekek védelmében eljáró szervezetnek).

5. Az adatkezelés időtartama

4.a. Fogyasztói panasz bejelentése esetén az Ön kezelt személyes adatait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. előírásainak megfelelően az Adatkezelő öt évig kezeli/tárolja, majd külön értesítés nélkül törli.

4.b. Felvilágosítás, információ kérése céljából történő telefonhívás esetén a rögzített hangot az Adatkezelő a hozzájárulás visszavonásáig, de legfeljebb a rögzítéstől számított 3 hónapig tárolja.

A 3 hónapos tárolási időtartam leteltekor – ha időközben más jogcíme az adatkezelésnek nem merült fel pl. valamely jogi igény érvényesítése keretében kell a felvételt felhasználni – az Adatkezelő a hangfelvételt külön értesítés nélkül törli.

6. A kezelt személyes adatok védelme

Az Adatkezelő az adatkezelési műveletek technikai és eljárási szabályainak kidolgozása során nagy hangsúlyt fektet arra, hogy az Ön adatainak a megfelelő fizikai és informatikai védelme biztosított legyen. Az alkalmazott intézkedések célja elsősorban a kezelt adatokhoz történő jogosulatlan hozzáfér lehetőségnek, az adatok jogosulatlan megváltoztathatóságának, továbbításának, nyilvánosságra hozatalának, törlésének vagy sérülésének elkerülése, megakadályozása. Az Adatkezelő az adatkezelés során alkalmazott eszközöket és intézkedéseket ennek megfelelően választja meg. Biztosítja továbbá az Adatkezelő, hogy a kezelt adatokhoz csak az arra feljogosítottak férhessenek hozzá és a kezelt adatok hitelessége és változatlansága biztosított legyen.

7. Az Ön jogai az adatkezelés kapcsán

Az Adatkezelő által folytatott, az Ön személyes adatait érintő adatkezelés kapcsán Ön jogosult:

- a megfelelő és átlátható tájékoztatásra, amelynek keretében visszajelzést kapjon az Adatkezelőtől arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e;
- pontatlan személyes adatainak helyesbítését kérni;
- kezelt személyes adatainak törlését kérni, amennyiben az adatkezelés kizárólag az Ön hozzájárulásán alapul, vagy ha az adatokra már nincs szükség abból a célból, amiért gyűjtve lettek, illetve, ha az adatkezelés jogellenes;
- személyes adatai hordozhatóságának jogával élni, vagyis jogosult személyes adatait széles körben használt, géppel olvasható formában megkapni, más adatkezelőhöz továbbítani, ill. ezt kérni, feltéve, hogy az adatkezelés automatizált, és szerződésen, vagy hozzájáruláson alapul, továbbá, hogy az említett jog gyakorlása más jogos érdekét, szabadságát nem sérti;
- személyes adatai kezelésének korlátozását kérni (például, ha a kezelt adatainak pontossága vitatott, vagy felmerült az adatkezelés jogellenessége ezen körülmények tisztázásáig);
- tiltakozni személyes adatai kezelése ellen (például, ha az adatkezelés jogalapja az adatkezelő, vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése), illetve korábban adott hozzájárulását bármikor visszavonni,
- sérelmesnek vélt adatkezelés esetén felügyeleti hatósághoz, bírósághoz fordulni.

Az érintett egyes jogainak tartalma

- a) személyes adatokhoz való hozzáférés joga: az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha igen, akkor jogosult arra, hogy hozzáférést kapjon a következő információkhoz:
- kezelt személyes adatainak kategóriái,
 - az adatkezelés célja,
 - címzettek, akikkel közölték, vagy közölni fogják a személyes adatait,
 - az adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy az időtartam meghatározásának szempontjai
 - az adatok forrása, ha nem az érintettől lettek gyűjtve az adatok,
 - a felügyeleti hatósághoz fordulás (panasz) jogáról,
 - ha történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás az adatkezelés során, akkor ennek tényéről, logikájáról, illetve az Önre nézve várható következményeiről.
- b) személyes adatok helyesbítésének joga: az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, illetve kérheti, hogy a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.
- c) személyes adatok törlésének joga: az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha:
- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték vagy;
 - az érintett visszavonja a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja vagy;

- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre vagy;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték vagy;
- a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell vagy;
- a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan (pl. valamilyen on-line marketing, internetes nyereményjáték keretében) került sor.

Előfordulhatnak olyan fontos okok, érdekek, amelyek akkor is lehetővé tehetik az érintett adatainak kezelését, ha tiltakozott az ellen (ilyen lehet pl. a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása, vagy ha az jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges).

d) az adatkezelés korlátozáshoz való jog: az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás addig tart, amíg az Adatkezelő ellenőrzi a személyes adatok pontosságát) vagy;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett az adatok törlése helyett kéri azok felhasználásának korlátozását, vagy;
- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben addig tart a korlátozás, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben);

A korlátozás időtartama alatt – leszámítva a fontos közérdek, illetve a személyek jogainak védelméhez fűződő eseteket – az adott adat tárolásán kívül azzal más adatkezelési művelet nem végezhető.

e) az adathordozhatóság joga: az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa. Ez a jog akkor illeti meg az érintettet, ha az adatkezelés az ő hozzájárulásán, vagy szerződésen alapul, és automatizált módon történik. A jog gyakorlása nem érintheti hátrányosan mások jogait, szabadságát.

f) a tiltakozás joga: amennyiben az adatkezelés jogalapja az adatkezelő által érvényesíteni kívánt jogos érdek, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen. Ilyen esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

8. A jogorvoslat joga

Amennyiben az Ön megítélése szerint a személyes adatainak az Adatkezelő általi kezelése kapcsán jogsérelem érte, és az ezzel kapcsolatos kérésire, észrevételeire megítélése szerint nem, vagy nem megfelelő időben, illetve módon reagáltunk, Ön jogosult az illetékes felügyeleti hatósághoz panasszal fordulni.

Az illetékes felügyeleti hatóság adatai:

- megnevezés: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
- cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22c,
- e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
- telefon: (1) 391 1400

Ön jogosult továbbá a lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez fordulni, amennyiben megítélése szerint az Adatkezelő személyes adatait jogszabály, vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában foglalt rendelkezéseket megsértve kezeli.

Javasoljuk, hogy amennyiben a felügyeleti hatósághoz, bírósághoz fordulást tervezi, előzetesen az Adatkezelőnél érdeklődjön, mivel a felmerült kérdései, orvoslást igénylő kérései tekintetében a szükséges információk az Adatkezelőnél állnak rendelkezésre.

Társaságunk elkötelezett a jogszerű, átlátható és tisztességes adatkezelés elveinek megvalósítása mellett, ezért a sérelmesnek vélt helyzetekben soron kívül intézkedünk a felmerült kérdések tisztázására, illetve a megállapított sérelem orvoslására és a megállapításokról, valamint a tett intézkedéseinkről, továbbá amennyiben az adatkezeléssel kapcsolatban kérdéssel fordul az Adatkezelőhöz a hozzánk fordulásától számított legfeljebb 1 hónapon belül tájékoztatjuk.

Az érintett jogokról részletesen az alábbi linken a GDPR szabályzatból tájékozódhat:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=hu>

Budapest, 2018. november 01.

Az érintett nyilatkozata:

Kijelentem, hogy a jelen adatkezelési tájékoztatót megismertem, az abban foglaltakat tudomásul vettem.

Kelt:

Aláírás: