

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

Tájékoztatjuk, hogy a követeléskezelési tevékenység ellátásával összefüggésben személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

1. Jelen tájékoztatás az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: **Infotv.**), továbbá az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (továbbiakban: **Rendelet**), és az Európai Unió adatvédelmi reformjának végrehajtása érdekében szükséges törvénymódosításokról szóló 2019. évi XXXIV. törvény alapján készült. Célja, hogy a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: **Társaság** vagy **DHK Zrt.**), mint követeléskezelő szervezet biztosítsa a követelések kötelezettjeit (továbbiakban: hátralékosok) arról, hogy tevékenysége során kiemelten kezeli a személyes adatok védelméhez fűződő, információs önrendelkezési jog érvényesülésének betartását, továbbá – hogy a Társaság által kezelt személyes adatok jogosulatlan felhasználásának megakadályozása érdekében – a DHK Zrt. betartja a személyes adatok kezelése során irányadó adatvédelmi és adatbiztonsági szabályokat.
2. Fentiek alapján a DHK Zrt. adatkezelőként gondoskodik az általa kezelt adatok biztonságáról, illetve megteszi azokat a technikai és szervezeti intézkedéseket, amelyek a vonatkozó törvények, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Engedményezéssel a követelés jogosultja a DHK Zrt. lesz a Polgári Törvénykönyv (továbbiakban: **Ptk.**) szabályai szerint és saját jogon jogosult rendelkezni a követeléssel.
3. Társaságunk honlapján (<http://www.dhkzrt.hu/hatralekkezeles/adatvedelem/>) közzétett mindenkor „Adatvédelmi tájékoztató” az aktuális jogi szabályozással összhangban kerül frissítésre. A DHK Zrt. fenntartja azon jogát, hogy jelen tájékoztató tartalmát bármikor módosíthatja.

Definíciók:

Személyes adat: Azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Adatkezelés: A személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza.

Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő (Társaságunk) nevében személyes adatokat kezel.

Különleges adatok: A faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.

Harmadik fél: Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel (Társaságunkkal), az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő

(Társaságunk) vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Az érintett hozzájárulása: Az érintett akaratának önkéntes, konkrét, és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

Az érintettek tájékoztatása

A követeléskezelés folyamatának leírása elérhető Társaságunk honlapján, melynek elérési útvonaláról a fizetési felszólításban is tájékoztatást kapnak az érintettek.

Az adatok tárolása, hozzáférési jogosultságok, tárolt adatok fajtái

A DHK Zrt. az engedményezett követelésekkel és a kötelezettekkel kapcsolatos adatokat zárt informatikai rendszerben tartja nyilván. Az adatbázisban az engedményezés során DHK Zrt. részére átadott adatok, illetve a behajtási eljárás során beszerzett vagy tudomásukra jutott adatok, információk kerülnek rögzítésre.

Az adatbázisban az alábbi adatok kerülnek rögzítésre az adósokról/kötelezettekről:

- név, születéskori név, előző név
- cím (fogyasztási hely cím, levelezési cím, bejelentett lakcím, székhely cím)
- telefonszám
- e-mail cím
- anyja neve
- születési hely, idő

Az engedményezett követeléssel kapcsolatban az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- tőkekövetelés, kamatkövetelés, díjkövetelés
- engedményezett számla száma, számla kelte/lejárat
- befizetések
- fogyasztási helyre vonatkozó adatok

A behajtási tevékenységgel kapcsolatban rögzített adatok:

- felszólító levelek
- az adóssal folytatott minden kommunikáció és levelezés
- jogi eljárásokkal kapcsolatos információk és dokumentumok (fizetési meghagyásos eljárások, peres eljárások, végrehajtási eljárások)

Az adósok (kötelezettek) adatain kívül rögzítésre kerülnek a meghatalmazottak, törvényes képviselők adatai. Hozzá tartozók, vagy a hátralékban nem érintett harmadik személyek adatai nem kerülnek rögzítésre.

Adatkezelő

Adatkezelő neve: **DHK Hátalékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Rövidített neve: **DHK Zrt.**

Székhelye: **1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.**

Adószám: **12519539-2-43**

Céggjegyzékszám: **01-10-04425**

Adatvédelmi tisztviselő

Adatvédelmi tisztviselő neve: **Dr. Rácz Zsolt ügyvéd** (kamarai tagsági száma: 4178,
KASZ: 36067576)

E-mail címe: **adatvedelem@dhkzrt.hu, zsolt.racz@rui.hu**

Telefonszáma: **+36-70-432-8431**

Címe: **1037 Budapest, Bojtár utca 64-66.**

Az adatkezelés célja:

A követelések nyilvántartása, az adósok egymástól való megkülönböztetése, a követelések érvényesítése, egyedi fizetési megállapodások kötése, részletfizetés biztosítása, késedelmes fizetés esetén kamatok felszámítása és a számviteli kötelezettség teljesítése, továbbá törvényi adatszolgáltatások teljesítése, befizetések azonosítása, nyilvántartása.

A kezelt adatok köre:

DHK Zrt. tevékenysége során az engedményezőkkel (pl. távhőszolgáltató) kötött engedményezési szerződések alapján kapott adatokat, továbbá a követelés behajtásához szükséges adatokat kezeli.

A DHK Zrt. a követelések jogi úton történő érvényesítéséhez szükséges adatokat – az adatkezelés céljának, az adatkérés jogalapjának megjelölésével - közhiteles nyilvántartásokból szerzi be:

- Budapest Főváros Kormányhivatala (személyes adatok)
- Belügyminisztérium Személyes Ügyfélszolgálati és Okmányügyeleti Főosztály
- ingatlan nyilvántartás (TAKARNET)

A DHK Zrt. adatokat harmadik országba nem továbbít. Automatizált döntéshozatalt vagy profilalkotást a DHK Zrt. nem alkalmaz.

A DHK Zrt. különleges adatokat nem kezel.

Az adatkezelés jogalapja:

Általánosságban a DHK Zrt. adatkezelésének jogalapja a Rendelet 6. cikk. (1) bekezdés f) pontja szerint (az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges) a Társaság jogos érdekeinek érvényesítése, tekintettel arra,

hogy a jogszabályon, illetve engedményezésen alapuló követelés behajtása a DHK Zrt. jogos érdekének minősül.

Az adatkezelés jogalapját képezi az engedményezési jogviszony alapján való követelésbehajtás esetén a Ptk. 6:193.§ (3) bekezdése („Az engedményezéssel az engedményesre szállnak át a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok, valamint a kamatkövetelés is.”).

Ágazati jogszabályok:

- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 11. § (2) bekezdés a) pontja értelmében a bíróság vagy a közjegyző jogerős határozatának végrehajtása érdekében kiállítandó végrehajtható okirat kibocsátásának kérelmezésekor Társaságunk köteles közölni a természetes személy adós nevét, lakóhelyét és az azonosításához szükséges adatokat, legalább a születési helyét, idejét és anyja nevét.
- A pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (továbbiakban: **Pmt.**) szerint az ügyfél azonosításához szükséges adatok.
- A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény szerint adatok kezelése, megőrzése.

Az adattárolás határideje:

A hátralék teljes kiegyenlítése, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülését követő 8 év.

Az adattárolás módja:

Elektronikus és papíralapú.

Hozzáférési jogosultságok:

A Társaság minden munkatársa szerződésben vagy munkaköri leírásban meghatározott feladatai ellátása érdekében jogosult a személyes adatokat tartalmazó adatbázisok és informatikai berendezések használatára. A jogosultság munkakörhöz van rendelve.

Adatfeldolgozás:

DHK Zrt. követeléskezelési tevékenysége végzéséhez, szerződés keretében adatfeldolgozókat alkalmaz:

- nyomdai tevékenységhez (követeléskezelési tevékenység része - nagytömegű felszólító levelek nyomtatása);
- elektronikus fizetési meghagyás és végrehajtás kérelem előállítása során;
- követelés érvényesítéséhez szükséges ügyvédi tevékenység peres és nem peres eljárásokban;
- iratok tárolása, iratkezelés.

Az adatfeldolgozó a tevékenységi körén belül, illetőleg a DHK Zrt. által meghatározott keretek között felelős a személyes adatok feldolgozásáért, továbbításáért. Az adatfeldolgozó, tevékenységének ellátása során, más adatfeldolgozót csak a DHK Zrt. engedélyével vehet igénybe. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hoz, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Társaság rendelkezései szerint dolgozza fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végez, továbbá a személyes adatokat a Társaság rendelkezései szerint tárolja és megőrzi.

Adatfeldolgozók:

- **Dr. Rácz Zsolt ügyvédi iroda (1037 Budapest, Bojtár utca 64-66.)**
adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: követeléskezeléssel kapcsolatos jogi eljárások lefolytatása
- **Dr. Farkas Csaba ügyvéd (1143 Budapest, Stefánia út 9.)**
adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: követeléskezeléssel kapcsolatos jogi eljárások lefolytatása

- **e-Jogsegéd Kft.** (1135 Budapest, Kisgömb utca 6. fszt. 1.)
adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: elektronikus fizetési meghagyáshoz és végrehajtáshoz, valamint perekhez adatátvitel
- **EPDB Nyomtatási Központ Zrt.** (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.)
adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: nyomdai tevékenység ellátása
- **FŐTÁV Zrt.** (1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.)
adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: iratkezelési szolgáltatás nyújtása, amely magában foglalja a Társaság által meghatározott iratok tárolását, a tárolt iratokból történő adatszolgáltatást, és az iratok selejtezésének szakmai támogatását

Adattovábbítás engedményezés kapcsán:

Eseti jelleggel, amennyiben a DHK Zrt. más adatkezelőre engedményezi a követelést, a követeléssel összefüggő adatok továbbításra kerülnek az engedményes részére a Ptk. XXVIII. fejezetében („Engedményezés”) foglaltak szerint, a kötelezett értesítése mellett. Ilyen esetben az adatkezelés jogalapja az, hogy az adatkezelés Társaságunk vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges. (Rendelet 6 cikk. (1) bekezdés f) pontja)

Pénzmosás megelőzésére szolgáló nyilvántartás:

Az adatkezelés célja: a bűncselekmények elkövetéséből származó pénznek a pénzmosás szempontjából veszélyeztetett tevékenységeken keresztül történő tisztára mosásának, valamint a terrorizmusnak pénzzel való támogatásának megelőzése, megakadályozása.

Az adatkezelés jogalapja: Társaságunkra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (Pmt. 7-9. §; Rendelet 6 cikk. (1) bekezdés c) pontja).

A kezelt adatok köre: családi és utónév, születési családi és utónév, állampolgárság, lakcím ennek hiányában tartózkodási hely, az azonosító okmány száma, típusa, születési hely, idő, anyja születési neve; tulajdonosi érdekelttség jellege és mértéke; bemutatott okirat másolata.

Az adatkezelés időtartama: a Pmt. 71-72. §-ai alapján az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 5 év.

Az érintettek jogai:

Az érintett jogosult arra, hogy Társaságunktól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő (egyébként az adatkezelési tájékoztatóban megjelenő) információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják,
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti Társaságunktól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;

Társaságunk az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért Társaságunk az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A Rendelet 16. cikke („A helyesbítéshez való jog”) alapján az érintett jogosult a személyes adat helyesbítését kérni.

Az érintett erre vonatkozó kérése esetén Társaságunk köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését. A Rendelet 17. cikke („A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)”) alapján az érintett jogosult a személyes adat törlését kérni, azonban a kérést megelőzően, kérjük, vegye figyelembe az alábbiakat!

Társaságunk az alábbi esetekben köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy Társaságunk (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik a közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat Társaságunkra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban (magyar jogban) előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési jogának korlátozására csak a Rendeletben írt alábbi kivételek fennállása esetén kerülhet sor, azaz a fenti indokok fennállása esetén a személyes adatok további megőrzése jogszerűnek tekinthető az alábbi esetekben:

- a) ha a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy
- b) ha valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés, vagy
- c) ha közérdekből végzett feladat végrehajtása, vagy
- d) ha Társaságunkra ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása miatt, vagy
- e) ha népegészségügy területén érintő közérdekből,
- f) ha közérdekű archiválás céljából, vagy

- g) ha tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy
- h) ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez illetve védelméhez szükséges.

A Rendelet 18. cikke („Az adatkezelés korlátozásához való jog”) alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére Társaságunk korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy Társaságunk ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) Társaságunknak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy Társaságunk (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy Társaságunk jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

Társaságunk az érintettet, akinek a kérésére alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

A Rendelet 21. cikke („A tiltakozáshoz való jog”) alapján az érintett jogosult Társaságunktól a rá vonatkozó személyes adat kezelése ellen tiltakozni az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy Társaságunk (harmadik fél) jogos érdekében történő kezelése ellen, ideértve az ezen alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben Társaságunk a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha Társaságunk 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.

A tiltakozáshoz való jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

A Rendelet 20. cikke („Az adathordozhatósághoz való jog”) alapján az érintett jogosult a rá vonatkozó személyes adatok hordozhatóságára az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Társaságunk, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) ha az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, vagy az érintettel kötött szerződés teljesítése
- b) és az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jogot. Az adathordozás joga nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű feladat végrehajtásához szükséges. Az adatok hordozhatóságához való jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

Bírósághoz fordulás joga:

Az érintett a jogainak megsértése esetén Társaságunk ellen bírósághoz fordulhat.

A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per – az érintett választása szerint – a lakóhely szerinti törvényszék előtt is megindítható. A törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg:

<http://birosag.hu/torvenyszekek>

Adatvédelmi hatósági eljárás:

Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni, vagy közvetlenül bírósághoz fordulni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1374 Budapest, Pf.: 603.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://www.naih.hu>

Kapcsolattartás az érintettekkel:

Írásbeli kapcsolattartás:

Amennyiben az érintettnek a hátralékkezelés folyamata során kérdése, problémája van, a jelen tájékoztatóban megadott elérhetőségeken, illetve a <http://www.dhkszrt.hu/elerhetosegek/kozponti-elerhetoseg/> weboldalon kapcsolatba

léphet Társaságunkkal. A DHK Zrt. a hozzá postai úton vagy faxon érkezett leveleket, ügyfélmegkereséseket érkeztető számmal látja el, majd a feladó nevével és az érkezés dátumával rendszerében a tartozás rendezésétől számított 8 évig megőrzi. A fenti küldemények digitalizált, egyéni azonosítóval ellátott példányainak megőrzési határideje szintén 8 év. Amennyiben jogi eljárás indul, az iratok megőrzésének határideje a jogi eljárás befejezésétől számított 8 év. A DHK Zrt. a beérkezett e-maileket, a honlapon történő megkereséseket a küldő nevével és e-mail címével, valamint más, önként megadott személyes adatával együtt, a teljes tartozás megfizetésétől számítva legfeljebb 8 év elteltével törli.

Telefonos kapcsolattartás:

A DHK Zrt. a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, valamint a kimenő hívások során folytatott beszélgetéseket rögzíti.

Az adatkezelés célja: a hátralék kezelése, az utólagos bizonyíthatóság.

Az adatkezelés jogalapja: Társaságunkra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § (2) bekezdése; Rendelet 6 cikk (1) bekezdés c) pontja).

A kezelt adatok köre: azonosítószám, az ügyfél és az ügyintéző közötti beszélgetés hangfelvétele, valamint a beszélgetés során megadott egyéb azonosító és személyes adatok.

Az adatkezelés időtartama: a felvétel rögzítésétől számított 5 év.