

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A követeléskezeléssel és a fizetési késedelembe esett, valamint fizetéskönnyítést kérő ügyfelekkel összefüggő adatkezelésekről

A jelen speciális tájékoztató (a továbbiakban: „**Tájékoztató**”) célja, hogy a **követeléskezeléssel és fizetési késedelembe esett, valamint fizetéskönnyítést kérő ügyfelekkel összefüggésben** az MBH Bank által gyűjtött személyes adatok kezeléséről, valamint az adatkezelés körülményeiről átlátható és közérthetően megfogalmazott tájékoztatást nyújtson a 2016/679/EU Általános adatvédelmi rendelettel („**GDPR**”) összhangban.

Kérjük, figyelmesen olvassa el a Tájékoztatót, és vegye figyelembe, hogy az kizárólag a konkrét adatkezeléssel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat foglalja össze. Ön jogosult megismerni a szolgáltatásokhoz nem kapcsolódó adatkezelésről szóló tájékoztatót (a továbbiakban: „**Általános Adatkezelési Tájékoztató**”) is, amelyet elérhet az mbhbank.hu/adatvedelem honlapon.

ADATKEZELŐ ADATAI

Adatkezelő neve

Székhely

Központi elérhetőségek

Honlap

Cégjegyzékszám

MBH Bank Nyrt.

(„**Bank**” vagy „**Adatkezelő**”)

1056 Budapest, Váci u. 38.

E-mail: ugyfelszolgalat@mbhbank.hu

Telefonszám: 06 80 350 350 (**TeleBANK**)

mbhbank.hu

01-10-040952

ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ ELÉRHETŐSÉGEI

Postacím

Email cím

5600 Békéscsaba, Andrásy út 37-43.

adatvedelem@mbhbank.hu

Személyes adatok védelmével kapcsolatos kérés, kérdés, panasz, illetve a személyes adatok kezelésével összefüggő jog gyakorlására irányuló kérelem esetén az MBH Bank Nyrt. adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat.

1. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK CÉLJA, JOGALAPJA ÉS A KEZELT ADATOK

A Bank 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, kapcsolatfelvételre 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 Bank 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 Banknak 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 vállaltak 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 késedelem, illetve a követeléskezelés tényéről és a késedelem-rendezésével, illetve a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelésről (például vagyoni-szociális helyzetre vonatkozó adatok kezeléséről, hangfelvétel készítésének és rögzítésének lehetőségéről, stb.);
- a késedelem-kezelés, illetve a behajtási folyamat menetéről, illetve a foganatosított/foganatosítható késedelem-, követeléskezelési lépésekről, valamint mindezek adatkezelési vonzatairól (például külső szereplők lehetséges bevonása és számukra az adós adatainak átadása, stb.);
- a késedelmet, illetve a követelést kezelő terület elérhetőségeiről, illetve, ha ez szükséges, az adósokkal 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 Bank honlapján.

A kezelt adatok köre

Késedelem- illetve követeléskezelési tevékenységével összefüggésben (ideértve a fizetéskönnyítési eljárást is) a Bank jogosult:

- a fizetési nehézséggel küzdő, illetve fizetési késedelembe 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:
 - a nem-teljesítés, elmaradás, illetve fizetési nehézség oka és várható időtartama;
 - a családi állapot, az egy háztartásban élők száma, a 18 év alatti (25 év alatt nappali tagozatos hallgató) gyermekek száma;
 - 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;
 - 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.;
 - 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 késedelem, illetve követelés fedezetéül beszámítható vagyontárgyak, stb.);
 - az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel szemben fennálló össz-követelések típusa (teljes, lejárt, nem lejárt, közüzemi, más hitelintézettel szemben fennálló) és összege,
 - az adóssal, illetve az a követelésben érintett további személyekkel szemben folyó vagy lehetséges jogi eljárások (fizetési meghagyás, végrehajtás, per, stb.);
 - egyéb, a késedelem, illetve a követelés kezelésével kapcsolatban fontos, a hátralék, illetve a tartozás rendezésével, azt elősegítendő, a Bank által figyelembe veendő információk,
 - fizeteskönnyítési eljárás során: a fizeteskönnyítési kérelmet benyújtó neve, születési helye, ideje, édesanyja neve, elérhetősége, ügyletben betöltött szerepe, módosítani kívánt hitel(ek) főbb adatai, igényelt szerződés módosítás típusa(i), az adós(ok) személyi és azonosító adatai, jövedelmi adatok, egyéb kötelezettségvállalások, fedezet ingatlannal kapcsolatos adatok, aláírás.

2. AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA (MEGŐRZÉSI IDŐ)

A késedelem-, illetve követeléskezeléssel összefüggésben a Bank a birtokába került személyes adatokat azon időpontig jogosult kezelni és e körben felhasználni, ameddig az adósnak, illetve a

követelésben érintett további személyeknek az érintett ügyletből eredően lejárt vagy késedelmes tartozása vagy mindezekből származóan a Banknak velük szemben követelése áll fenn. Az adatokat a Bank törli az ügyletből eredő teljes tartozás megfizetését követően – a számviteli előírások figyelembe vételével – az ügyletnek a Bank könyveiből történő kivezetésekor, ha az adatok őrzésére további jogos érdek – mint például a Bank 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.

A Bank által végzett adatkezelések időtartamával kapcsolatos általános információk az [Általános Adatkezelési Tájékoztató](#) 5. pontjában olvashatók.

3. KIK FÉRHETNEK HOZZÁ AZ ÉRINTETTEK SZEMÉLYES ADATAIHOZ, KIVEL OSZTJUK MEG AZOKAT?

Az adatokat a banki munkavállalók a feladataik teljesítéséhez szükséges célokból és ahhoz feltétlenül szükséges mértékben ismerheti meg a szükséges hozzáférés (**need-to-know**) elve alapján

A kezelt személyes adatok átadhatók más személyek részére („**Címzettek**”). Címzettek lehetnek közhatalmi szervek, hatóságok vagy más közhatalmi feladatot ellátó szervek, illetve bíróságok, akik részére a személyes adatok átadása jogi kötelezettség teljesítése [GDPR 6. cikk (1) c) pont – „Törvényi jogalap”] céljából szükséges.

Az adatokhoz történő hozzáférésekkel kapcsolatban további információk az Általános Tájékoztató 6. pontjában olvashatók.

Az adatok felhasználására vonatkozó speciális előírások

A késedelem-, 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 tevékenységüket felügyelő vezető kifejezett utasítására vehetik fel a kapcsolatot az adósokkal, illetve a követelésben érintett további személyekkel, azaz csak ezen feladataik ellátása során férhetnek hozzá a rögzített személyes adatokhoz. A Bank 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, a mindenkor banktitok megőrzési szabályokra is. Utóbbiakra tekintettel, a kapcsolatfelvétel során arra illetéktelen harmadik személyek részére nem adható információ a késedelem-, 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 megkeresések gyakoriságára vonatkozó korlátozás a sikeres kapcsolatfelvételekre vonatkozik. A kapcsolatfelvétel módjára, helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak az adós, illetve a követelésben érintett további személyek kifejezett kérelme alapján lehet eltérni, mely érintetti nyilatkozatot hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell azt eljuttatni a Bank címére, és azokat a fizetési késedelem rendezését, illetve behajtást támogató számítástechnikai rendszerekben is rögzítenie kell a Banknak.

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

A Bank, 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 személyekhez kapcsolható bármilyen másik személyeket (adóstars, zálogkötelezett, kezes, örökös) megkeresni kapcsolattartással összefüggő információszolgáltatás céljából. Az ilyen jellegű kutatáshoz felhasználhatók továbbá a Bank rendelkezésére álló más célból kezelt, vagy más forrásból származó információk, valamint a nyilvános adatbázisok (például közhiteles nyilvántartások – Girinfo, BM adatbázisok, KHR –, nyilvános internetes források, telefonkönyv, stb.) is.

Az adós, illetve a követelésben érintett további személyek által a Bank rendelkezésére bocsátott nyilatkozatokon, kérelmeken, igazolásokban, okiratokban, egyéb dokumentumokban szereplő információ tartalmát a Bank jogosult ellenőrizni, azok valóságtartalmáról, helyességéről, érvényességéről meggyőződni. Ezen ellenőrzés során a Bank jogosult az adatokat, valamint a Bank 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 Bankot 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 Bankot arra, hogyha az késedelem-, 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 az MBH Bank jogosultságkezelte és pénzügyi sztenderdeknek megfelelő információbiztonsági megoldásokat használó rendszereiben tartja nyilván. E nyilvántartásban rögzíti:

- valamennyi, az adóssal, illetve a követelésben érintett további személyekkel szembeni követelésre, illetve késedelemre 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 fogantatosított késedelem-, illetve követeléskezelési lépés(ek)e)t;
- valamennyi a késedelem-, illetve a követelés kezelésével összefüggő fontos adatot, mint például:
 - a felajánlott áthidaló, illetve fizetéskönnyítő megoldásokat, a részletfizetésre vonatkozó megállapodásokat;
 - az adós, illetve a követelésben érintett további személyek nyilatkozatait, kérelmeit és benyújtott igazolásokat, okiratokat, illetve egyéb dokumentumokat;
 - a beérkező ajánlatokat, szándéknyilatkozatokat jellegüknek megfelelő módon (fedezet kiengedés, új fedezet vagy kötelezett bevonása, engedményezés, közös értékesítés), illetve ezen ajánlatok elbírálásának eredményét, valamint az elfogadott ajánlatok teljesítését;
 - 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 az MBH Bank 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 az 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 az MBH Bank minden esetben fokozott körültekintéssel vizsgálja ki. A panaszkezelésre az MBH Bank honlapján található panaszkezelési szabályok (mhbbank.hu/kapcsolat/panaszkezeles) irányadók.

4. ADATFELDOLGOZÁS ÉS KISZERVEZÉS

Az adatkezelés Címzettjei lehetnek olyan harmadik személy adatfeldolgozók, akik vagy amelyek a Bankkal kötött szerződés alapján a Bank nevében és általa meghatározott konkrét célból kezelik a személyes adatokat. A Bank kizárólag olyan adatfeldolgozókat vesz igénybe, aki vagy amely megfelelő garanciákat nyújt a személyes adatok védelmére vonatkozóan. Az adatkezelésben részt vevő adatfeldolgozókról az Érintettek hozzáférési joguk gyakorlása keretében kérhetnek tájékoztatást.

Az adatfeldolgozó tevékenysége kiszervezett tevékenységnek minősül a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 68. § (1) bekezdése alapján, ha a tevékenység a Bank által nyújtott pénzügyi szolgáltatáshoz vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatáshoz kapcsolódik és folyamatos, illetve rendszeres tevékenységnek minősül értelmében.

A Bank részére kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatók listája elérhető az **MBH Bank Nyrt. Általános Üzletszabályzatában**.

Az adatkezelés során az Ön adatait az Európai Gazdasági Térségen kívüli harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítjuk.

5. AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL, PROFILALKOTÁS

Az adatkezeléssel összefüggésben a Bank automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatalt, illetve profilalkotást nem végez.

6. ÉRINTETTI JOGOK

A GDPR 15-22. cikkei alapján az adatkezelés Érintettje jogosult:

- a személyes adataihoz **hozzáférést** kérni;
- a személyes adatai **helyesbítését** kérni;
- a személyes adatai **törlését** kérni;
- a személyes adatai kezelésének **korlátozását** kérni;
- **adathordozhatóság** biztosítását kérni;
- **tiltakozni** a személyes adatainak a Bank jogos érdekében alapuló kezelése ellen; illetve
- kérni, hogy ne terjedjen ki rá a kizárólag **automatizált adatkezelés**en alapuló döntés hatálya.

Az Érintett a fentiekén túl jogosult továbbá;

- **visszavonni** az adatkezeléshez adott **hozzájárulását**, ha az adatkezelés az előzetes hozzájárulásán alapult; valamint
- **panaszt tenni a Banknál** az adatkezeléssel összefüggésben; illetve
- **panaszt tenni az illetékes felügyeleti hatóságnál**, vagy bírósághoz fordulni.

Az adatkezeléssel összefüggésben gyakorolható fenti jogosultságok mibenlétéről és gyakorlásuk részleteiről az [Általános Adatkezelési Tájékoztató](#) 11. pontjában olvashatók további információk.

7. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az [Általános Adatkezelési Tájékoztató](#) 13. pontjában részletezettek szerint az Érintettek a Bank által végzett adatkezeléssel szemben jogosultak panaszt tenni. A Bank javasolja, hogy a hatósági panasz, illetve bírósági eljárás kezdeményezése előtt az Érintett éljen a Banknál benyújtható panasz lehetőségével a panaszának gyors és hatékony elintézése érdekében.

Az Érintett személyes adatainak kezelésével kapcsolatban panaszt tehet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (**NAIH** - 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, illetve **bírósághoz is fordulhat** a tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéken.