

Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére

1. Az Adatkezelő megnevezése

Adatkezelő megnevezése:	SVEA Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Adatkezelő rövidített elnevezés:	SVEA Finance Zrt.
Adatkezelő cégjegyzékszám:	01-10-048218
Adatkezelő székhelye:	1133 Budapest, Árbóc utca 6. 6. em.
Adatkezelő e-elérhetősége:	www.svea.com/hu/hun
Adatkezelő képviselője:	Pados Balázs igazgató elnök
Adatvédelmi tisztviselő:	Molnár Gábor
E-mail cím:	adatvedelem@sveafinance.hu

A Társaság jelen tájékoztató megalkotásával és elérhetővé tételével biztosítani kívánja a GDPR 12. cikkében meghatározott érintetti tájékoztatáshoz való jog megvalósulását.

A tájékoztató célja, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatást kaphassanak a Társaság által kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelésbe esetlegesen bevont adatfeldolgozó nevről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A tájékoztatóval a Társaság biztosítani kívánja a nyilvántartások működésének törvényes rendjét, az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, meg kívánja akadályozni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, és azok jogosulatlan megváltoztatását, illetve nyilvánosságra hozatalát.

Tájékoztatjuk, hogy a szolgáltatásunk igénybevétele során megadott személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

2. Az adatkezelések szabályai

Mivel az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Társaság eljárásai során csak és kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést.

Személyes adat kezelésére csak jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében van lehetőség. A Társaság által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelvének.

A Társaság személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek. A törlésről a Társaságnak az adatot ténylegesen kezelő munkavállalója gondoskodik. A törlést a munkavállaló felett munkáltatói jogköröket ténylegesen gyakorló személy és az adatvédelmi tisztviselő ellenőrizheti.

A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

A Társaság az adat felvétele előtt minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, valamint az adatkezelés jogalapját.

3. Az érintettek jogai és az érintetti jogok érvényesítése

Tájékoztatás joga

A tisztességes és átlátható adatkezelés elve megköveteli, hogy az érintett tájékoztatást kapjon az adatkezelés tényéről és céljairól, valamint más tényezőkről.

Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A tájékoztatás főszabály szerint ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az Adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

Hozzáférés joga:

Az érintett jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés célja;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve a harmadik országbeli címzetteket, nemzetközi szervezeteket;
- d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől 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;
- h) automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és az arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Az érintett továbbá jogosult arra is, hogy az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsássa. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmét, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett máshogy kéri.

Helyesbítés joga

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, vagy kérje azok kiegészítését.

A valóságnak nem megfelelő adatot az adatot kezelő szervezeti egység vezetője – amennyiben a szükséges adatok és az azokat bizonyító közokiratok rendelkezésre állnak – helyesbíti, a GDPR 17. cikkében meghatározott okok fennállása esetén intézkedik a kezelt személyes adat törléséről.

Törlés és elfeledtetés joga

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- 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 az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a 16 éven aluli gyermekek részére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor;

Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték úgy azt törölni köteles, valamint az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

A személyes adat az érintett kérelmére sem törölhető a GDPR 17. cikk (3) bekezdésében foglalt adatkezelések esetében.

Korlátozáshoz/zároláshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság 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 az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelési korlátozásáról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalan nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az Adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.

Adathordozhatósághoz való jog

Az érintett – a GDPR 27. cikk (1) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén - jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formában megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

Tiltakozás joga

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladattal kapcsolatos kezelése, vagy az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése kapcsán végzett kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen:

- ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az Adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- törvényben meghatározott egyéb esetben.

Az Adatkezelő a beérkezett kérelmet, illetve tiltakozást köteles a beérkezéstől számított három napon belül áttenni az adatkezelés szempontjából feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetőjéhez.

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha az Adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett jogainak gyakorlása során az ügy megítélése nem egyértelmű, az adatot kezelő szervezeti egység vezetője az ügy iratainak és az ügyre vonatkozó álláspontjának megküldésével állásfoglalást kérhet az adatvédelmi tisztviselőtől, aki azt három napon belül teljesíti.

Bírósághoz fordulás joga és panasztétel joga

Az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt, illetve az általa vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is megtéríti. Az Adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Ugyanígy nem téríti meg a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Ha az Adatkezelő 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 NAIH-nál (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.) és élhet - lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél is - bírósági jogorvoslati jogával.

4. A Társaság működése során megvalósuló adatkezelések

Az adatkezelés helye:

Elsősorban a Társaság székhelye, azonban az adatkezelő ettől eltérhet az érintettek tájékoztatása mellett.

4.1. Szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos adatkezelés

A Társaság faktoring tevékenysége során átvett követelések érvényesítését végzi.

4.1.1. Adatkezelés a követelések érvényesítése során:

Az adatkezelés célja

A Társaság a személyes adatokat az engedményezés során az engedményező (szolgáltató) és az érintett között létrejött szerződésből folyó kötelezettség teljesítése és jogosultság gyakorlása, a követelés érvényesítése végett kezeli.

Amennyiben a kezelt adatok banktitoknak minősülnek, úgy az adatkezelés során a Hpt. előírásait is megfelelően figyelembe kell venni.

Ügyfeladatok

Az alábbi ügyfeladatok kezelhetők:

- személyi azonosító adatok
- demográfiai adatok (pl.: kor, nem, munkaviszony)
- jövedelem adatok
- elérhetőségi adatok (pl.: cím, telefonszám, e-mail cím)

A Társaság nem kezeli a következő adatokat:

- különleges adat (kivéve pl. egészségi állapotra vonatkozó adat, a hitel- vagy kölcsönszerződéshez kapcsolódó biztosítással kapcsolatban felmerülő adatkezelés, vagy ha az adatkezeléshez az ügyfél írásban hozzájárult),
- az érintett személyiségét sértő adat,
- az érintettre vonatkozó nem megalapozott, különösen az érintett érdekeit sértő feltételezéseken alapuló adat.

4.1.2. Az eljárása során kezelt adatok tekintetében:

adatkezelés célja: szerződésből eredő fizetési kötelezettség teljesítésének kikényszerítése, így különösen forint és deviza alapú kölcsön, hitel, lízingdíj megfizetése iránti igény érvényesítése, illetve közüzemi, közszolgáltatási és előfizetői szerződésből eredő díjigény érvényesítése peren kívüli eljárásban, ennek sikertelensége esetén polgári nem peres vagy peres eljárásban

kezelt adatok köre: név, születési név, anyja neve, születési hely, idő, lakcím, ügyiratszám, ügyfélszám, a szerződés típusa és azonosítója (száma), a szerződés létrejöttének és megszűnésének időpontja, ügyféli minőség (adós, adóstárs, kezes, dologi kötelezett, tartozásátvállaló stb.), képviselői minőség (meghatalmazott, gondnok, gyám, törvényes képviselő), a kölcsön, hitel, lízing összege és devizaneme, a számlázott díj összege, jogcíme, esedékessége, a számla kiállításának időpontja, a számla sorszáma, késedelembe esés időpontja, törlesztő részlet összege és devizaneme, esedékessége, módja és gyakorisága, fogyasztási hely, számlázási cím, fedezeti ingatlan (település neve, fekvése, helyrajzi szám, tulajdoni hányad), fedezeti gépjármű/lízingtárgy (típus, motorszám, alvázszám, rendszám), fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésének időpontja, fizetési meghagyás ügyszáma, bírósági ügyszám, végrehajtás elrendelése iránti kérelem előterjesztésének időpontja, végrehajtási ügyszám, végrehajtói ügyszám, jogerős határozat sorszáma, jogerőre emelkedésének időpontja, engedményezés időpontja, tartozás jogcíme, összege, összetétele (tőke, kamat, költség), telefonszám*, e-mail cím*

adatkezelés jogalapja: szerződés teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján

adattárolás határideje: legkésőbb a behajtási tevékenység megszüntetésétől számított 8 év, arra tekintettel, hogy ezen adatokat számviteli bizonylatok, így különösen szerződések, egyezségi és részletfizetési megállapodások, pénzforgalmi kimutatások, bankkivonatok, pénztári bevételezési bizonylatok, vagyoni jogi és költségjellegű bírósági döntések, ítélet hatályú határozatok tartalmazzák [a megőrzési idő vonatkozásában az Sztv. 169. § (2) bekezdése irányadó]

A *-al megjelölt adatok: az ügyzárást követő 30 napon belül törlésre kerülnek

adattárolás módja: elektronikusan és papír alapon

4.2. Pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben előírt kötelezettség alapján végzett adatkezelés

adatkezelés célja: a törvényben meghatározottak alapján az ügyfelek átvilágítása

kezelt adatok köre: személyazonosító adatok (név, születéskori név, állampolgárság, lakcím, érintett azonosító okmányainak típusa és száma, születési hely, születési idő, az érintett anyja neve, külföldi érintett esetében a magyarországi tartózkodási hely), kiemelt közszereplő státuszhoz kapcsolódó adatok (az érintett kiemelt közszereplőnek minősül-e, ha igen, mi alapján minősül közszereplőnek), okmánymásolat

adatkezelés jogalapja: a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 7. § - 14. § alapján jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont)

adattárolás határideje: az ügyleti megbízás teljesítésétől, illetve az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított nyolc év, felügyeletet ellátó szerv (MNB), a pénzügyi információs egység, a nyomozó hatóság, az ügyészség és a bíróság megkeresésére a megkeresésben meghatározott idő, legfeljebb az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított tíz év

adattárolás módja: elektronikus

4.3. KHR törvényben meghatározott jogi kötelezettség alapján végzett adatkezelés

adatkezelés célja: a referenciaadatok központi hitelinformációs rendszernek („KHR”) történő átadása és KHR-ből történő átvétele a kötelezettek és a referenciaadat-szolgáltatók biztonsága érdekében.

kezelt adatok köre: Kötelezett személyazonosító adatai (név, születési név, anyja neve, születési hely, születési idő), személyazonosításra alkalmas igazolvány szám, lakcím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím, szerződésre, követelésre vonatkozó adatok (szerződés típusa és azonosítója (száma), szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, ügyféli minőség (adós, adóstárs), a szerződés összege és devizaneme, a törlesztés módja és gyakorisága, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme) mulasztásra vonatkozó adatok (mulasztás bekövetkezésének időpontja, mulasztás megszűnésének módja és időpontja, mulasztás azonosító, mulasztás per KHR azonosító, a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, pénzneme)

adatkezelés jogalapja: a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény 6.§ (3) bekezdés b) pont és 11.§ (1) bekezdés alapján jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont)

adattárolás határideje:

- Lezárt szerződés és nemleges vagy nemlétező tárolhatósági nyilatkozat esetében a KHR-ben történő zárást követő legfeljebb 5 munkanap
- Lezárt szerződés és tárolhatósági nyilatkozat esetében a KHR-ben történő zárást követő 5 év
- Lezárt szerződés, megtérült mulasztás és nemleges vagy nemlétező tárolhatósági nyilatkozat esetében a KHR-ben történő zárást követő 1 év

- Lezárt szerződés, veszteséggel vagy megegyezéssel megszűnt mulasztás és nemleges vagy nemlétező tárolhatósági nyilatkozat esetében a KHR-ben történő zárást követő 5 év
- Lezárt szerződés, megtérült mulasztás és tárolhatósági nyilatkozat esetében a KHR-ben történő zárást követő 5 év
- Lezárt szerződés, veszteséggel vagy megegyezéssel megszűnt mulasztás és tárolhatósági nyilatkozat esetében a KHR-ben történő zárást követő 5 év
- Nyitott szerződés, elévült nyitott mulasztás esetében a mulasztás rögzítésétől számított 10 év

adattárolás módja: elektronikus

4.4. Telefonos hangrögzítéssel kapcsolatos adatkezelés

A Társaság telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet. A telefonon történt beszélgetések rögzítésre kerülnek.

A hangrögzítésről minden esetben tájékoztatást nyújt a Társaság az alábbiak szerint:

„Tájékoztatom, hogy beszélgetésünk Társaságunk adatvédelmi szabályzata alapján rögzítésre kerül. Részletes adatvédelmi tájékoztatónkat megtekintheti a honlapunkon, vagy meghallgathatja az egyeztetésünk végén. A beszélgetés azonosítója: <hívásazonosító >.”

adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele, panaszok kivizsgálása, valamint a minőségirányítási és minőségbiztosítási helyzet javítása

kezelt adatok köre: érintett hangja, általa megadott adatok

adatkezelés jogalapja:

- a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos társasági érdek érvényesítése
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3)

adatkezelés időtartama: az adatrögzítéstől számított 5 év

adattárolás módja: elektronikusan

4.5. Hátralékkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

A Társaságnál a saját szolgáltatási tevékenysége, működése során felmerülő hátralékok kezelését saját alkalmazott végzi. A hátralékkal rendelkező érintettek részére fizetési felszólítást küld a Társaság.

adatkezelés célja: a hátralékkal rendelkező érintettek adatkezelése hátralékkezelés céljából

kezelt adatok köre: hátralékkal rendelkező neve, lakcíme, telefonszáma

adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos társasági érdek érvényesítése

adattárolás határideje: a hátralék kiegyenlítése vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év)

adattárolás módja: elektronikusan

4.6. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

A Társaság szolgáltatási tevékenységével összefüggésben lehetőségük van az érintetteknek panaszt tenni.

A panasz bejelentésére személyesen, postai úton, telefonon, valamint e-mailen keresztül van lehetőség.

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példánya átadásra kerül az ügyfélnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

adatkezelés célja: ügyfélpanaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés intézése

kezelt adatok köre: ügyfél neve, ügyfél lakcíme/székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz leírása, oka, panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6)-(7) bekezdése

adattárolás határideje: a Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni [a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7)]

adattárolás módja: elektronikus és papíralapú

5. Jelen tájékoztatóban nem meghatározott kérdések

A jelen tájékoztatóban nem meghatározott kérdésekben az Infotv. és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) szabályai az irányadók.

1. sz. melléklet

A SVEA Finance Zrt. működésével összefüggő adatkezelésekhez kapcsolódó adatfeldolgozók és adattovábbítási címzettek

Adatfeldolgozó neve: E-jogsegéd Kft.

székhelye: 1135 Budapest, Kisgömb utca 6. fszt. 1.

adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: Elektronikus úton történő fizetési meghagyás, végrehajtási folyamat indítása, illetve ügykövetés, kapcsolattartás.

Adatfeldolgozó neve: Dr. Ugrin Tamás Ügyvédi Iroda

székhelye: 1033 Budapest Kórház utca 6-12. 4. emelet

adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: A követelések érvényesítése érdekében az érintettek megkeresése telefonon, levélben, teljesítésre felszólítás, teljesítésről egyeztetés. Kötelezettekkel szemben fizetési meghagyásos eljárás indítása, annak jogerőre emelkedése esetén a végrehajtási eljárás megindítása, azok során a társaság képvisellete.

Adatfeldolgozó neve: Creditexpress Slovensko SRO

székhelye: Záhradnícka 46, 82108 Bratislava, Slovakia

adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: IT szolgáltatás biztosítása

adatfeldolgozás megszűnése: 2019. 05. 31.

Adatfeldolgozó neve: MEDIATEL DATA SRL

székhelye: 011332 Bucharest 1, Romania, 94th Turda Street, Bl. 29B

adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: a Társaság telefonos alközpontjának karbantartása, szükség esetén hozzáférés a Társaság telefonos ügyfélszolgálatán keresztül folytatott telefonbeszélgetések hanganyagaihoz és az ehhez kapcsolódó adatbázishoz.

Adattovábbítás címzettje: CREDITEXPRESS MAGYARORSZÁG Pénzügyi Szolgáltató Kft.

székhelye: 1133 Budapest, Árbóc utca 6. 6. em.

adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos társasági érdek érvényesítése

továbbított adatok köre: hátralékkal rendelkező neve, lakcíme, telefonszáma és a szükséges kiegészítő információk

adattovábbítás megszűnése: 2018. 01. hó

Adattovábbítás címzettje: MAGYAR ORSZÁGOS KÖZJEGYZŐI KAMARA (MOKK)

székhelye: 1026 Budapest, Pasaréti út 16.

adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos társasági érdek érvényesítése

továbbított adatok köre: hátralékkal rendelkező neve, lakcíme, személyi azonosító adatai, tartozás adatai, valamint a további szükséges kiegészítő információk

Adattovábbítás címzettje: Magyar Posta Zrt.

székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.

adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont szerinti szerződéses jogalap

továbbított adatok köre: kézbesítéshez szükséges adatok: név, szállítási cím

Adattovábbítás címzettje: Magyar Bírósági Végrehajtói Kar

székhelye: 1146 Budapest, Cházár A. utca 13.

adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos társasági érdek érvényesítése

továbbított adatok köre: hátralékkal rendelkező neve, lakcíme, személyi azonosító adatai, tartozás adatai, valamint a további szükséges kiegészítő információk

Adattovábbítás címzettje: BISZ Központi Hitelinformációs Zrt.

székhelye: 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.

adattovábbítás jogalapja: a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény 6.§ (3) bekezdés b) pont és 11.§ (1) bekezdés alapján jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont)

továbbított adatok köre: Kötelezett személyazonosító adatai (név, születési név, anyja neve, születési hely, születési idő), személyazonosításra alkalmas igazolvány szám, lakcím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím, szerződésre, követelésre vonatkozó adatok (szerződés típusa és azonosítója (száma), szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, ügyféli minőség (adós, adóstárs), a szerződés összege és devizaneme, a törlesztés módja és gyakorisága, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme) mulasztásra vonatkozó adatok (mulasztás bekövetkezésének időpontja, mulasztás megszűnésének módja és időpontja, mulasztás azonosító, mulasztás per KHR azonosító, a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, pénzneme)

Adattovábbítás címzettje: Illetékes Bíróságok (a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 25.-30.§-aiban foglaltak szerint)

adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos társasági érdek érvényesítése

továbbított adatok köre: hátralékkal rendelkező neve, lakcíme, személyi azonosító adatai, tartozás adatai, valamint a további szükséges kiegészítő információk

Adattovábbítás címzettje: Dr. Ugrin Tamás Ügyvédi Iroda

székhelye: 1033 Budapest Kórház utca 6-12. 4. emelet

adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos társasági érdek érvényesítése
továbbított adatok köre: hátralékkal rendelkező neve, lakcíme, személyi azonosító adatai, tartozás adatai,
valamint a további szükséges kiegészítő információk

Adattovábbítás címzettje: Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala

székhelye: 1094 Budapest, Balázs Béla utca 35.

adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos társasági érdek érvényesítése
továbbított adatok köre: hátralékkal rendelkező neve, lakcíme, telefonszáma és a szükséges kiegészítő
információk

Hatályos 2018. május 25. napjától

Utolsó módosítás dátuma: 2020.10.01.