

Külső Adatkezelési Tájékoztató
Hatályos: 2025. augusztus 08. napjától

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	1
I. Bevezetés.....	3
1. A Tájékoztató tárgya és megismerése	3
2. Fogalom-meghatározások	3
3. Alkalmazott jogszabályok	5
4. Adatkezelési alapelvek	5
5. Adatkezelő	5
II. Adatkezelések	6
1. Közös rendelkezések	6
2. Hitelezési előszűrés.....	6
3. A Központi Hitelinformációs Rendszerrel (a továbbiakban: KHR) kapcsolatos tájékoztatás.....	6
4. Pmt. szerinti ügyfélazonosítás, ügyfélátvilágítás, tényleges tulajdonosi nyilatkozat.....	8
5. Hitelkérelmi adatlap – Gazdaság Újraindítási Hitelprogram esetén	10
6. Kölcsönszerződés és a kapcsolódó biztosítéki szerződések.....	11
7. Követelésvásárlási tevékenység	11
8. Panasz	12
9. Fogyasztói panasz	12
10. Ügyfélszolgálati vonalon elhangzott beszélgetések rögzítése és tárolása	13
11. Kapcsolatfelvétel.....	15
12. Postázás, iktatás	15
13. Szerződéses partnerekkel kapcsolatos adatkezelések	15
14. Névjegykártyák kezelése	17
15. Álláshirdetésre jelentkezés	17

16.	További adatkezelések.....	17
17.	Sütik	17
III.	A személyes adatok közlése	17
1.	A törvények és kötelezettségek betartása	17
2.	Címzettek	17
IV.	Az Érintettek jogai	18
1.	A tájékoztatáshoz való jog	18
2.	Az Érintett hozzáférési joga	18
3.	Helyesbítés joga	19
4.	A törléshez való jog (elfeledtetéshez való jog).....	19
5.	Az adatkezelés korlátozásához való jog	20
6.	Adathordozhatósághoz való jog.....	20
7.	A tiltakozáshoz való jog.....	20
8.	Automatizált döntéshozatal tilalma egyedi ügyekben.....	20
9.	Eljárási szabályok	21
10.	Jogorvoslati rendelkezések.....	21
V.	Az Érintettek kötelezettségei.....	22
VI.	Adatbiztonság	22
VII.	PREMIER TAX FREE áfa-visszatérítési tevékenység.....	23
VII.	Egyéb rendelkezések	23

I. Bevezetés

A **Komplex Faktor Zrt.** [a továbbiakban: Komplex, Adatkezelő] fontosnak tartja a személyes adatok védelmét. A Komplex a személyes adatok kezelése során az adatvédelmi jogszabályokban, valamint a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban [a továbbiakban: Tájékoztató vagy Adatkezelési Tájékoztató] foglaltak szerint jár el.

1. A Tájékoztató tárgya és megismerése

Jelen Tájékoztatóban tájékoztatja a Komplex az Érintetteket arról, hogy hogyan kezeli a személyes adataikat.

Jelen Tájékoztatót valamennyi Érintett megismerheti, hiszen az a Komplex www.komplexfaktor.hu weboldalán folyamatosan elérhető a „letölthető dokumentumok”, „kondíciók és szabályzatok” aloldalon.

2. Fogalom-meghatározások

Fogalom-meghatározások a GDPR alapján:

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”. Személyes adatnak minősülhet például a szerződő magánszemély neve, e-mail címe, telefonszáma, lakcíme, a szerződő cég képviselőjére jogosult személy neve, a kapcsolattartó adatai.

Személyes adatok speciális kategóriái:

A személyes adatok különleges kategóriái:

- a) faji vagy etnikai származásra vonatkozó adatok
- b) politikai véleményre vonatkozó adatok
- c) vallási vagy világnézeti meggyőződésre vonatkozó adatok
- d) szakszervezeti tagságra vonatkozó adatok
- e) genetikai adat: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az említett természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;
- f) biometrikus adat: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;
- g) egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;
- h) szexuális életre vagy szexuális irányultságra vonatkozó adatok

Bűnügyi személyes adatok

Komplex különleges adatot főszabályként nem kezel, kivételt képezhet ez alól, ha az Érintett maga közöl különleges adatot a Komplexszel például fizetési könnyítés iránti kérelem során egészségügyi adatot. Ilyen esetben az adatkezelés az Érintett hozzájárulásán alapul, GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja és a GDPR 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja.

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; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az Adatkezelőt vagy az Adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja. Adatkezelőnek minősül – a II. fejezetben felsorolt adatkezelések tekintetében – a Komplex.

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. Adatkezelésnek minősül például, amikor a szerződéseket nyilvántartjuk.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Adatfeldolgozónak minősül például az Adatkezelőnek informatikai támogatást nyújtó Vaczkor Mérnöki Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 8220 Balatonalmádi, Szabadság utca 6., cégjegyzékszám: 19-09-506719, e-mail cím: info@vaczkor.hu).

Adatfeldolgozás: a személyes adatokon automatizált vagy nem automatizált módon az Adatkezelő nevében végzett bármely művelet. Adatfeldolgozási tevékenység lehet például egy külső cég által végzett, kiszervezett tevékenység (pl. informatikai támogatás).

Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy. Adatvédelmi szempontból Érintettnek minősül bármely természetes személy, akiről a Komplex bármely személyes adatot tárol, például egy szerződésben magánszemélyként szerződő fél, képviselő, vagy kapcsolattartó.

Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik féle. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

Harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az Érintettel, az Adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az Adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

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

Adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

Nyilvántartási rendszer: a személyes adatok bármely módon funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint centralizált, decentralizált vagy tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető.

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Személyes adatok határokon átnyúló adatkezelése: a) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező Adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy b) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az Adatkezelő vagy az adatfeldolgozó egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érint Érintetteket.

GDPR: az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, azaz az Európai Parlament és 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

Infotv.: 2011. évi CXII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Adatvédelmi jogszabályok: a GDPR és az Infotv. együttesen.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság: adatvédelmi ügyekben a magyar nemzeti hatóság, rövidített neve: NAIH.

3. Alkalmazott jogszabályok

A Komplex tájékoztatja az Érintetteket, hogy a személyes adatokat – többek között – az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kezeli:

- GDPR
- Infotv.
- 2013. évi V. törvény – a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: Ptk.)
- 2000. évi C. törvény – a számvitelről (a továbbiakban: Számviteli tv.)
- 2017. CL. törvény – adózás rendjéről (a továbbiakban: Art.)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény – a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: MNB tv.)
- 2011. évi CXXII. törvény – a központi hitelinformációs rendszerről (a továbbiakban: Khr tv.)
- 2017. évi LIII. törvény – a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (a továbbiakban: Pmt.)
- 1997. évi CLV. törvény – a fogyasztóvédelemről (a továbbiakban: Fogyvéd. tv.)
- 2017. évi LII. törvény – az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról (a továbbiakban: Kit)

4. Adatkezelési alapelvek

A Komplex a személyes adatok kezelése során betartja a GDPR 5. cikkében felsorolt alábbi alapelveket:

jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság: a személyes adatok kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az Érintett számára átlátható módon kell végezni;

célhoz kötöttség: a személyes adatok gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon;

adattakarékosság: a személyes adatok az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk;

pontosság: a személyes adatoknak pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatok haladéktalanul törlésre vagy helyesbítésre kerüljenek;

korlátozott tárolhatóság: a személyes adatok tárolásának olyan formában kell történnie, amely az Érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé;

integritás és bizalmas jelleg: a személyes adatok kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve;

elszámoltathatóság: az Adatkezelők felelősek a fenti alapelveknek való megfelelésért, képesnek kell lenniük e megfelelés igazolására;

5. Adatkezelő

cégnév: Komplex Faktor Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

rövidített cégnév: Komplex Faktor Zrt.

cím/postacím: 1065 Budapest, Podmaniczky utca 21. 2. em. 27. ajtó

e-mail cím: info@komplexfaktor.hu

telefonszám: +36-1-920-0830

II. Adatkezelések

1. Közös rendelkezések

Jogalap: A Komplex adatkezelései a GDPR-ban meghatározott jogalapokon alapulnak. Amennyiben az Érintett adatait a hozzájárulása alapján kezeli a Komplex, az Érintett a hozzájárulását bármikor visszavonhatja. Amennyiben az Érintett adatait szerződéses jogalapon kezeli a Komplex, a szükséges adatok megadása nélkül nem tudna a Komplex az Érintettel szerződést kötni. Amennyiben a Komplex az Érintett adatait a Komplex jogos érdeke alapján kezeli, úgy arra a megfelelő érdekmérlegelési teszt lefolytatását követően kerül sor. Az érdekmérlegelési tesztet külön dokumentumban készíti el a Komplex.

Adatok forrása: Alapvetően az Érintettől származó személyes adatokat kezeli a Komplex. Amennyiben egy adatkezelés esetén nem az Érintett az adat forrása, úgy a Komplex azt a jelen fejezetben külön feltünteti.

Hozzáférésre jogosultak: A személyes adatokat a Komplex részéről kizárólag az arra jogosult személyek ismerhetik meg, erről belső szabályzatban (pl. Belső Adatkezelési és Adatbiztonsági Szabályzat), illetve az elektronikus adatbázisok jogosultsági szabályaiban gondoskodott a cég.

Adatfeldolgozó: Amennyiben a Komplex valamely adatkezeléséhez adatfeldolgozót vesz igénybe, az az adott adatkezelésnél feltüntetésre kerül.

Adatbiztonság: Az adatbiztonsággal kapcsolatos rendelkezéseket a Tájékoztató V. fejezete, a Belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

Automatizált döntéshozatal: A Komplex nem alkalmaz automatizált döntéshozatalt.

2. Hitelezési előszűrés

Az Adatkezelő az Érintett kérelmére megvizsgálja, hogy az Érintett által szolgáltatott adatok, információk alapján az Adatkezelő előreláthatólag nyújt-e kölcsönt az Érintett részére.

Adatkezelés célja	Annak megállapítása, hogy a szolgáltatott adatok, információk alapján az Adatkezelő előreláthatólag nyújt-e kölcsönt az Érintett részére.
Érintett	Hitelezési előszűrés iránti kérelmet benyújtó személy.
Adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges. [GDPR 6. cikk (1) b)]
Kezelt adatok köre	Név, lakcím, az érintett által közölt elérhetőségre vonatkozó adatok, jövedelemre vonatkozó adatok, egyéb adatok, az igényelni kívánt hitelösszeg, Cég esetén cégnév, székhely, gazdálkodási adatok, tulajdonosi szerkezetre vonatkozó adatok. Felajánlott fedezetek adatai.
Adatok forrása	Az Érintett adja meg.
Adatkezelés időtartama	Előzetes elutasító döntés esetén vagy ha az ügyfél végül nem ad be hivatalos kérelmet, akkor 1 év.
Adatfeldolgozó	ex-EasySoft Kft. Vaczkor Kft.

3. A Központi Hitelinformációs Rendszerrel (a továbbiakban: KHR) kapcsolatos tájékoztatás

3.1. Mi a Központi Hitelinformációs Rendszer?

A KHR a hazai pénzügyi intézmények kezelésében álló hitelinformációs adatbázis, amely hozzájárul ahhoz, hogy a hitelt nyújtók felmérjék a hitelt igénylők hitelképességét. A KHR-rel kapcsolatos részletes tájékoztatást a jelen Adatkezelési Tájékoztató 1. sz. melléklete tartalmaz.

A Komplexszel szerződő fél adatainak egy részét a szerződés megkötése után, más részét bizonyos események bekövetkeztekor a Komplex átadja a KHR-nek.

Amennyiben az Érintettől az előzőekben említettek következtében már van információ a KHR-ben, a Komplex a szerződés előtt információkat kérhet a KHR-ből hitelképességének megállapításához.

A KHR-ben kizárólag a törvényben meghatározott adatok tárolhatók, és az adatok kizárólag a törvényben meghatározott célokra használhatók fel, valamint csak az arra jogosult pénzügyi szervezeteknek adhatók ki, szigorú törvényi feltételek alapján. A KHR-t működtető vállalkozás (KHR-t az MNB által engedélyezett és folyamatosan felügyelt vállalkozás működtethet, Magyarországon jelenleg a BISZ Zrt. látja el a feladatot) felelős az adatok teljes körű és naprakész nyilvántartásáért. A KHR-ben rögzített adatok bankitoknak minősülnek, és ennek megfelelő jogi védelem alatt állnak. Nem jelenti a bankitok sérelmét ezen adatok BISZ Zrt. részére történő átadása, illetve ezen adatok pénzügyi szervezetek részére történő szolgáltatása.

3.2. Hitelbírálat

Mielőtt a Komplex a Hiteligénylőnek kölcsönt nyújtana, meg kívánja állapítani, hogy a Hiteligénylő képes lesz-e kötelezettségvállalását teljesíteni, hitelét visszafizetni.

Ahhoz, hogy a Komplex megállapíthassa a Hiteligénylő adósminősítését, a hiteligénylőről a KHR-ben szereplő adatokat lekéri.

A KHR-be került adatok – az alábbiakban megjelölt kivételekkel – csak az Érintett hozzájárulásával adhatók át más pénzügyi szervezetnek. Amennyiben az Érintett nem adja meg hozzájárulását, ennek tényét is rögzíti a KHR, és ezt megismerhetik a pénzügyi szervezetek. A hozzájárulása, vagy annak megtagadása az Érintett összes szerződésére kiterjed és bármikor szabadon módosítható.

A hitel/kölcsönszerződések aláírása előtt minden esetben írásban nyilatkoztatja a Komplex a hitelt felvevőket, hogy

- megkapták-e a KHR-ben történő nyilvántartáshoz fűződő tájékoztatást
- hozzájárulnak-e a KHR nyilvántartásban szereplő azonosító és hiteleire vonatkozó adatainak átadásához más pénzintézet részére.

A hitelintézet a hiteligénylés során

- a fizetési mulasztással érintett ügyfelek,
- bírósági ítélet szerint a hiteligénylés során bizonyítottan valótlan adatokat közlő ügyfelek,
- bírósági ítélet szerint a kártyavisszaélés miatt a KHR-be került ügyfelek adatait ezen ügyfelek hozzájárulása nélkül is láthatják.

A Komplex csak abban az esetben fog hitel/kölcsönszerződést kötni, ha a hiteligénylőt – a KHR-ben lévő információra is tekintettel – megfelelő adósnek ítélte.

Amennyiben a Komplex a hiteligényt a KHR-ben szereplő adatok miatt utasítja el, akkor ezt köteles ezt a hiteligénylő tudomására hozni. Más okból történő elutasítást nem köteles indokolni.

3.3. Honnan értesül az adós a KHR-be történő adatátadásról és milyen adatokat tartalmaz a KHR az adósról?

Amennyiben a Komplex adatot ad át a KHR részére, erről az átadást követő 5 munkanapon belül írásban tájékoztatja az adóst. Amennyiben az adós szerződése tartalmazza, akkor a tájékoztatás elektronikus úton is teljesíthető.

E kötelezettség nem vonatkozik a szerződése fennállása alatti rendszeres havi adatátadásra a fennálló tőketartozásokról, illetve a törlesztő részletekről.

3.3.1 Szerződéskötéshez kapcsolódó adatátadás

Ha az Adós, mint fogyasztó hitelt vesz fel az alábbi adattípusok kerülnek a szerződéskötést követően a KHR-be:

- az adós, adóstárs, készfizető kezesek azonosító adatai (név, születési név, születési idő és hely, anyja születési neve, személyi igazolvány szám, vagy egyéb azonosításra alkalmas igazolvány száma, lakcím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím)
- a szerződésére vonatkozó adatok (a szerződés típusa és száma, a szerződés megkötésének, lejártának, megszűnésének időpontja, ügyféli minősége (adós, adóstárs), a szerződés összege, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja)
- a más pénzintézményeknek történő adatátadással kapcsolatos hozzájárulás megtagadásának ténye

- az adósságrendezési eljárást kezdeményező adós, adóstársa, továbbá az adósságrendezési eljárásban az adós mellett résztvevő egyéb kötelezettre vonatkozó adatok, valamint az eljárásra vonatkozó, törvény által előírt információk is átadásra kerülnek a KHR nyilvántartásba

3.3.2. Szerződéshez kapcsolódó adatátadás

- rendszeres: havonta fennálló tőketartozásainak összege és pénzneme,
- eseti: előtörlesztéseinek, végtörlesztésének ténye, dátuma, összege

Az ebben a pontban felsorolt adatok a szerződés megszűnését követő 1 munkanapon belül törlődnek a KHR-ből. Amennyiben az adós írásban kéri, - a jövőbeni pozitív hitelbírálat érdekében - az adatai a szerződés megszűnését követő 5 évig még a KHR-ben maradhatnak. Amennyiben meggondolná magát, e kérését a hiteltartozás megszűnése előtt visszavonhatja, melynek eredményeként a nyilvántartott adatokat törlik.

3.3.3. Hitelmulasztás nyilvántartása

Amennyiben a fogyasztó szerződéses kötelezettségének olyan módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes minimálbér összegét és az folyamatosan, 90 napon túl fennáll, az alábbi adatok kerülnek a KHR nyilvántartásba:

a 3.3.1. pontban ismertetett azonosító adatok és a szerződésre vonatkozó adatok

a mulasztás adatai és annak sorsa (a 90 napon túli késedelembe esés időpontja, az aktuális fennálló és meg nem fizetett tartozás összege, a megfizetett tartozás megszűnésének időpontja, a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének módja és időpontja (pl. elengedés, követelés jóváírása), a követelés átruházása, perre utaló megjegyzés).

A tervezett adatátadás megtörténte előtt 30 nappal a Komplexnek figyelmeztetést kell küldenie arról, hogy a fenti adatai fognak bekerülni a KHR nyilvántartásba, ha az adós nem rendezi mulasztását. A tartozásának rendezésére a figyelmeztetést követően is van lehetősége az adósnak.

Ezen adatok- amennyiben a tartozás nem szűnt meg- az átadástól számított 10 évig maradnak a KHR-ben és ezen idő alatt felhasználhatók a hitelképesség vizsgálatához, az adós hozzájárulása nélkül is. A 3.2.1. első bekezdése szerinti, a KHR-ben negatív mulasztásként szereplő tartozásokra vonatkozó adatok a kifizetés napjától számított 1 év után törlődnek véglegesen és nem visszaállítható módon a KHR-ből.

A mulasztás nélkül megfizetett tartozások esetén a szerződések megszűnését követő 1 munkanapon belül az adatok véglegesen és vissza nem állítható módon törlődnek a KHR-ből.

4. Pmt. szerinti ügyfélazonosítás, ügyfélátvilágítás, tényleges tulajdonosi nyilatkozat

A Komplex a Pmt.-ben meghatározott esetben köteles az ügyfelet, annak meghatalmazottját, a Komplexnél eljáró rendelkezésre jogosultat, továbbá a Komplexnél eljáró képviselőt azonosítani és személyazonosságának igazoló ellenőrzését elvégezni.

Adatkezelés célja	Pmt. szerinti ügyfélazonosítás, ügyfélátvilágítási kötelezettség teljesítése.
Érintett	Magánszemély ügyfél, az ügyfél meghatalmazottja, rendelkezésre jogosult, képviselő, tényleges tulajdonos.
Adatkezelés jogalapja	Az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése. [GDPR 6. cikk (1) c)]
Kezelt adatok köre	Az ügyfélre vonatkozóan a Komplex által kezelt adatok köre: a) természetes személy aa) családi és utóneve, ab) születési családi és utóneve, ac) állampolgársága, ad) születési helye, ideje, ae) anyja születési neve, af) lakcíme, ennek hiányában tartózkodási helye, ag) azonosító okmányának típusa és száma; b) jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet

	ba) neve, rövidített neve, bb) székhelyének, külföldi székhelyű vállalkozás esetén - amennyiben ilyennel rendelkezik - magyarországi fióktelepének címe, bc) főtevékenysége, bd) képviselőjére jogosultak neve és beosztása, be) - ha ilyennel rendelkezik - kézbesítési megbízottjának az a) pont aa) és af) alpontjai szerinti adatai, bf) cégbírósági nyilvántartásban szereplő jogi személy esetén cégjegyzékszám, egyéb jogi személy esetén a létrejöttéről (nyilvántartásba vételéről, bejegyzéséről) szóló határozat száma vagy nyilvántartási száma, bg) adószáma A Komplex a fenti adatokat tartalmazó, az alábbiak szerint bemutatott okiratról - ideértve az okiratban feltüntetett valamennyi személyes adatot -, a lakcímet igazoló hatósági igazolvány személyi azonosítót igazoló oldala kivételével másolatot készít. A Komplex a személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében az alábbi okiratok bemutatását köteles megkövetelni, vagy jogosult közhiteles nyilvántartásból adat lekérdezést végezni: a) természetes személy aa) magyar állampolgár esetében a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványát és lakcímet igazoló hatósági igazolványát, ez utóbbit abban az esetben, ha lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, ab) külföldi állampolgár esetében úti okmányát vagy személyazonosító igazolványát, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít, tartózkodási jogot igazoló okmányát vagy tartózkodásra jogosító okmányát, magyarországi lakcímet igazoló hatósági igazolványát, amennyiben lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található; b) jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a nevében vagy megbízása alapján eljárni jogosult személy a) pontban megjelölt okirátának bemutatásán túl az azt igazoló - harminc napnál nem régebbi - okiratot, hogy ba) a céget a cégbíróság nyilvántartásba vette, vagy a cég a bejegyzési kérelmét benyújtotta, egyéni vállalkozó esetében az egyéni vállalkozói tevékenység megkezdésének bejelentése megtörtént vagy az egyéni vállalkozó nyilvántartásba vételre került, bb) a b) pont ba) alpontba nem tartozó belföldi jogi személy esetén, ha annak létrejöttéhez hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vétel szükséges, a nyilvántartásba vétel megtörtént, bc) külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a saját országának joga szerinti bejegyzése vagy nyilvántartásba vétele megtörtént; c) bírósági vagy hatósági nyilvántartásba vétel iránti kérelem bírósághoz vagy hatósághoz történő benyújtását megelőzően a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet létesítő okirátát. A Komplex a természetes személy ügyfél tényleges tulajdonosára vonatkozó alábbi adatokat kezeli: a tényleges tulajdonos a) családi és utóneve, b) születési családi és utóneve, c) állampolgársága, d) születési helye, ideje, e) lakcíme, ennek hiányában tartózkodási helye. f) az ügyfél arra vonatkozó nyilatkozata, hogy a tényleges tulajdonos kiemelt közszereplőnek minősül-e; ha igen, a Pmt. 4. § (2) bekezdésének mely pontja alapján minősül kiemelt közszereplőnek. A Komplex a jogi személy és a jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet ügyfél tényleges tulajdonosára vonatkozó alábbi adatokat kezeli:
--	---

	a tényleges tulajdonos a) családi és utóneve, b) születési családi és utóneve, c) állampolgársága, d) születési helye, ideje, e) lakcíme, ennek hiányában a tartózkodási helye, f) a tulajdonosi érdekelttség jellege és mértéke, g) az ügyfél arra vonatkozó nyilatkozata, hogy a tényleges tulajdonos kiemelt közszereplőnek minősül-e; ha igen, a Pmt. 4. § (2) bekezdésének mely pontja alapján minősül kiemelt közszereplőnek. A Komplex a természetes személy ügyfél tekintetében kezeli az ügyfél kiemelt közszereplővel kapcsolatos nyilatkozatát, nevezetesen, hogy az ügyfél kiemelt közszereplőnek vagy kiemelt közszereplő közeli hozzátartozójának vagy a kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személynek minősül-e. Ha a természetes személy ügyfél kiemelt közszereplőnek vagy kiemelt közszereplő közeli hozzátartozójának vagy a kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személynek minősül, a nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a Pmt. 4. § (2)-(4) bekezdésének mely hivatkozása alapján minősül kiemelt közszereplőnek vagy kiemelt közszereplő közeli hozzátartozójának vagy a kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személynek. Ha a természetes személy ügyfél kiemelt közszereplőnek vagy kiemelt közszereplő közeli hozzátartozójának vagy a kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személynek minősül, a nyilatkozatnak tartalmaznia kell a pénzeszközök forrására és a vagyon forrására vonatkozó információkat, így ezeket az adatokat a Komplex szintén kezeli.
Adatok forrása	Az ügyfél adja meg, vagy a BM Személyiadat- és Lakcímnnyilvántartó adatbázisából történő lekérdezés eredménye.
Adatkezelés időtartama	Az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított nyolc év. [Pmt. 56. § (2)]
Adatfeldolgozó	ex-EasySoft Kft. Vaczkor Kft.

5. Hitelkérelmi adatlap – Gazdaság Újraindítási Hitelprogram esetén

Adatkezelés célja	Döntés a finanszírozhatóságról, finanszírozási szerződés előkészítése, e-mail cím tekintetében az ügyféllel való kapcsolattartás.
Érintett	A hiteligénylő cég magánszemély tulajdonosai. A hitelfelhasználás helyének tulajdonosai. Az ingatlan fedezet tulajdonosai. A hiteligénylő cég képviselője. A biztosítékot nyújtó. A hitelkérelmi adatlapban tanúként szereplő személyek.
Adatkezelés jogalapja	Az adatkezelő jogos érdeke. [GDPR 6. cikk (1) f)]
Kezelt adatok köre	A hiteligénylő cég magánszemély tulajdonosának a neve, tulajdoni aránya. A hitelfelvevő cég képviselőinek neve, beosztása, végzettsége, születési neve, születési helye, személyazonosító igazolványszáma, személyi száma, lakcíme, levelezési címe, adóazonosító jele, telefonszáma, e-mail címe. A hitelfelhasználás helye, cím, tulajdonosok neve, címe, tulajdoni arány. A hiteligénylő cég magánszemély tulajdonosának a neve, anyja neve, születési helye, ideje, állandó lakcíme, személyazonosító igazolványszáma, adóazonosító jele, iskolai végzettsége, telefonszáma, mobiltelefonszáma, e-mail címe. A kapcsolódó vállalkozás tulajdonosának neve, tulajdoni hányada.

	Ingatlanfedezet adatai: helyrajzi szám, természetbeni cím, ingatlan típusa, mérete, tulajdonosai, tulajdoni hányada, az ingatlan becsült forgalmi értéke. Magánszemély ingatlantulajdonos adatai: név, leánykori név, anyja neve, állampolgárság, születési hely, idő, személyi szám, állandó lakcím, levelezési cím, személyazonosító igazolvány szám, vezetékes telefonszám, mobiltelefonszám, adóazonosító jel. Igénylő cégszerű aláírása, magánszemély biztosítékot nyújtó aláírása, tanúk neve, személyazonosító igazolvány száma, lakcíme, aláírása.
Adatok forrása	A hiteligénylő cég adja meg.
Adatkezelés időtartama	A hitelszerződés megszűnését követő 10 évig.
Adattovábbítás	MFB Magyar Fejlesztési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1051 Budapest, V. ker. Nádor u. 31., cégjegyzékszám: 01-10-041029, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mfb.hu), mint refinanszírozási hitelnyújtó felé, valamint az MFB csoport részére. AZ MFB csoportba tartozó cégek részletes felsorolását az www.mfb.hu oldal tartalmazza. BISZ Zrt., GIRO Zrt. a hitelbírálatához szükséges adat lekérdezések érdekében. Ügyvéd a kölcsönszerződés elkészítése érdekében, illetékes kormányhivatalnál történő hatósági ügyintézés érdekében. A hitelfelvevő részéről eljáró közvetítő, ügynök felé. KEKKH részére.
Adatfeldolgozó	GIRO Zrt. a GIRInfO szolgáltatás keretében elérhető adatbázisok tekintetében. ex-EasySoft Kft. Vaczkor Kft.

6. Kölcsönszerződés és a kapcsolódó biztosítéki szerződések

Adatkezelés célja	Kölcsönszerződés teljesítése.
Érintett	Az Adós képviselője, magánszemély kezes, zálogtárgy magánszemély tulajdonosa, magánszemély óvadéki kötelezett.
Adatkezelés jogalapja	Az Adatkezelő jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) f)]
Kezelt adatok köre	Adós képviselőjének neve, tisztsege, cégjegyzés módja (együttes/önálló), anyja neve, lakcíme, aláírása. Magánszemély kezes neve, születési neve, születési hely, idő, anyja neve, lakcíme, aláírása. Zálogtárgy magánszemély tulajdonosának neve, születési neve, születési hely, idő, anyja neve, lakcíme, aláírása. Magánszemély óvadéki kötelezett neve, születési neve, születési hely, idő, anyja neve, lakcíme, aláírása.
Adatok forrása	Az Érintett adja meg.
Adatkezelés időtartama	Hitel lezárását követő 10 év.
Adattovábbítás	MFB Magyar Fejlesztési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1051 Budapest, V. ker. Nádor u. 31., cégjegyzékszám: 01-10-041029, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mfb.hu), mint refinanszírozási hitelnyújtó felé, valamint az MFB csoport részére. AZ MFB csoportba tartozó cégek részletes felsorolását az www.mfb.hu oldal tartalmazza. Közjegyző részére, közjegyzői okirat elkészítése érdekében. Az illetékes kormányhivatal felé fölhivatali ügyintézés érdekében. Magyar Országos Közjegyzői Kamara részére. A követelés behajtása esetén: ügyvéd, közjegyző, bíróság, végrehajtó részére. A követelés eladása esetén a követelés megvásárlására jelentkező üzleti partner felé, a követelést megvásárló cég részére.
Adatfeldolgozó	ex-EasySoft Kft. Vaczkor Kft.

7. Követelésvásárlási tevékenység

Adatkezelés célja	Követelések megvásárlása és behajtása, melynek során az Érintettekkel kapcsolattfelvételre és kapcsolattartásra is sor kerül.
Érintett	A követelés magánszemély adósa, adóstárs, örökös, kezes, zálogtárgy tulajdonosa, cég adós képviselője, kapcsolattartója, ellenjegyző ügyvéd, tanú
Adatkezelés jogalapja	Az Adatkezelő jogos érdeke. [GDPR 6. cikk (1) f)]
Kezelt adatok köre	Adós, adóstárs esetén: születési név, anyja születési neve, születési hely, születési dátum, személyazonosító okmányon szereplő adatok, amennyiben rendelkezésre áll telefonszám, lakcím, levelezési cím, szerződésszám, amennyiben rendelkezésre áll e-mail, szerződés lejáratának dátuma, szerződés kötésének dátuma, amennyiben van, a fedezeti ingatlanra vonatkozó adatok; tartozás adatok: tőke, ügyleti és késedelemi kamat, költség tartozás. Örökös esetén: név, lakcím, hagyatékátadó végzésben szereplő adatok. Zálogtárgy tulajdonosa: születési név, anyja születési neve, születési hely, születési dátum, személyazonosító okmányon szereplő adatok. Cég adós képviselője esetén: neve, tisztsége, aláírása. Cég adós kapcsolattartója esetén: neve, elérhetősége. Ellenjegyző ügyvéd: neve, székhelye, aláírása, KASZ száma. Tanúk: neve, lakcíme, aláírása.
Adatok forrása	A megvásárolt követelés eladója, engedményezője adja meg.
Adatkezelés időtartama	Az ügy lezárását követő 5 év.
Adatfeldolgozó	ex-EasySoft Kft. Vaczkor Kft.
Adattovábbítás	Értékbecslést végző cég, közjegyző, jogi képviselő, bíróság, önálló bírósági végrehajtók, esetlegesen bevont behajtó cégek.

8. Panasz

A Komplex az ügyfelei által tett panaszokat a Hpt. 288. §-a szerint fogadja és kezeli az ezzel kapcsolatos személyes adatokat.

Adatkezelés célja	Panasz kivizsgálása.
Érintett	Panaszt benyújtó személy, panaszt benyújtó cég magánszemély képviselője.
Adatkezelés jogalapja	Jogszállási kötelezettség teljesítése. [GDPR 6. cikk (1) c)]
Kezelt adatok köre	Név, lakcím, a panaszbejelentés kapcsán megadott, felvett adatok. Ügyfél cég neve, magánszemély képviselő neve, a panaszbejelentés kapcsán megadott, felvett adatok. Írásbeli panasz esetén: a panasz kelte, aláírás. Telefonon bejelentett panasz esetén: a hívás időpontja, hívó telefonszáma, bejelentő hangfelvétele. Az ügyfél kérésére a Komplex biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
Adatok forrása	Az Érintett adja meg.
Adatkezelés időtartama	Hangfelvétel: 5 év. A panaszt és az arra adott választ: 5 évig, kérés esetén a Komplex az MNB-nek bemutatja.
Adattovábbítás	A fogyasztóvédelmi panasz kivizsgálásában szakértői segítséget nyújtó személyek, ügyvédi iroda.
Adatfeldolgozók	ex-EasySoft Kft. Vaczkor Kft.

9. Fogyasztói panasz

Ha az Adatkezelő olyan szolgáltatást nyújt, amely kapcsán a fogyasztó az Fogyvéd. tv. szerinti panasszal élhet, és a fogyasztó ilyen panaszt nyújt be, akkor az Adatkezelő az alábbiak szerint kezeli a személyes adatokat.

Adatkezelés célja	Fogyasztóvédelmi panasz kivizsgálása.
Érintett	Fogyasztóvédelmi panaszt benyújtó személy.
Adatkezelés jogalapja	Jogszábeli kötelezettség teljesítése. [GDPR 6. cikk (1) c)]
Kezelt adatok köre	Név, lakcím, a panaszbejelentés kapcsán megadott, felvett adatok. A Fogyvéd. tv. 17/A. § (5) bekezdése alapján a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a) a fogyasztó neve, lakcíme, b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása, f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
Adatok forrása	Az Érintett adja meg.
Adatkezelés időtartama	A Fogyvéd. tv. 17/A. § (7) bekezdésére tekintettel fogyasztói jegyzőkönyvben szereplő adatok és az írásbeli válasz 3 évig kerülnek
Adattovábbítás	A fogyasztóvédelmi panasz kivizsgálásában szakértői segítséget nyújtó személyek, ügyvédi iroda.
Adatfeldolgozók	ex-EasySoft Kft. Vaczkor Kft.

10. Ügyfélszolgálati vonalon elhangzott beszélgetések rögzítése és tárolása

A Komplex rögzíti az ügyfélszolgálati telefonszámára (+36 1 920 0830) beérkező telefonhívásokat. Amennyiben a rögzített telefonbeszélgetés egyúttal panasznak is minősül, úgy arra a jelen Tájékoztató II.8. pontjában rögzítettek az irányadóak.

Adatkezelés célja	Az ügyfélszolgálati telefonszámokra beérkezett kérelmek, kérések kivizsgálása, kérdések megválaszolása, jogvita esetén bizonyítás.
Érintett	Az ügyfélszolgálati telefonszámra betelefonáló személy.
Adatkezelés jogalapja	Amennyiben a telefonhívás panasznak minősül, úgy az adatkezelés jogalapja Jogszábeli kötelezettség teljesítése [GDPR 6. cikk (1) c)], amennyiben a telefonhívás nem minősül panasznak, úgy az adatkezelés jogalapja Társaságunk jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) f)].
Kezelt adatok köre	Az Érintett neve, és a telefonhívás során megadott egyéb személyes adata, az Érintett hangja. A hívás időpontja, a híváshoz tartozó telefonszám.
Adatok forrása	Az Érintett adja meg.
Adatkezelés időtartama	Az adatok 5 évig kerülnek megőrzésre a Hpt.288. § (2) bekezdése alapján.
Adatfeldolgozó	ex-EasySoft Kft. Vaczkor Kft.

11. Hitelkérelmi adatlap – Baross Gábor Beruházási Hitelprogram esetén

Adatkezelés célja	Döntés a finanszírozhatóságról, finanszírozási szerződés előkészítése, e-mail cím tekintetében az ügyféllel való kapcsolattartás.
Érintett	A hiteligénylő cég magánszemély tulajdonosai. A hitelfelhasználás helyének tulajdonosai. Az ingatlan fedezet tulajdonosai. A hiteligénylő cég képviselője. A biztosítékot nyújtó. A hitelkérelmi adatlapon tanúként szereplő személyek.
Adatkezelés jogalapja	Az adatkezelő jogos érdeke. [GDPR 6. cikk (1) f)]
Kezelt adatok köre	A hiteligénylő cég magánszemély tulajdonosának a neve, tulajdoni aránya.

	A hitelfelvevő cég képviselőinek neve, beosztása, végzettsége, születési neve, születési helye, személyazonosító igazolványszáma, személyi száma, lakcíme, levelezési címe, adóazonosító jele, telefonszáma, e-mail címe. A hitelfelhasználás helye, cím, tulajdonosok neve, címe, tulajdoni arány. A hitelígénylő cég magánszemély tulajdonosának a neve, anyja neve, születési helye, ideje, állandó lakcíme, személyazonosító igazolványszáma, adóazonosító jele, iskolai végzettsége, telefonszáma, mobiltelefonszáma, e-mail címe. A kapcsolt vállalkozás tulajdonosának neve, tulajdoni hányada. Ingatlanfedezet adatai: helyrajzi szám, természetbeni cím, ingatlan típusa, mérete, tulajdonosai, tulajdoni hányada, az ingatlan becsült forgalmi értéke. Magánszemély ingatlantulajdonos adatai: név, leánykori név, anyja neve, állampolgárság, születési hely, idő, személyi szám, állandó lakcím, levelezési cím, személyazonosító igazolvány szám, vezetékes telefonszám, mobiltelefonszám, adóazonosító jel. Ígénylő cégszerű aláírása, magánszemély biztosítékot nyújtó aláírása, tanúk neve, személyazonosító igazolvány száma, lakcíme, aláírása.
Adatok forrása	A hitelígénylő cég adja meg.
Adatkezelés időtartama	A hitelszerződés megszűnését követő 10 évig.
Adattovábbítás	Eximbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1065 Budapest, VI. ker. Nagymező u. 46-48., cégjegyzékszám: 01-10-042594, e-mail cím: pv@eximbank.hu), mint refinanszírozási hitelnyújtó felé, valamint az Exim csoport részére. AZ Exim csoportba tartozó cégek részletes felsorolását az www.exim.hu oldal tartalmazza. BISZ Zrt., GIRO Zrt. a hitelbírálatához szükséges adat lekérdezések érdekében. Ügyvéd a kölcsönszerződés elkészítése érdekében, illetékes korányhivatalnál történő hatósági ügyintézés érdekében. A hitelfelvevő részéről eljáró közvetítő, ügynök felé. KEKKH részére.
Adatfeldolgozó	GIRO Zrt. a GIRinfo szolgáltatás keretében elérhető adatbázisok tekintetében. ex-EasySoft Kft. Vaczkor Kft.

A telefonbeszélgetés legelején az Érintett az alábbiak szerint tájékoztatást kap arról, hogy a hívása rögzítésre kerül, és amennyiben az Érintett ezt nem kívánja, úgy módjában áll a hívást befejezni.

„Üdvözljük! Ön a Komplex Faktor Zrt. telefonos ügyfélszolgálatát hívta. Tájékoztatjuk, hogy munkatársunkkal történő beszélgetése hangrögzítésre kerül, amelyet bizalmasan kezelünk. A hangfelvételt a panaszra kérelme, kérése kivizsgálása, kérdése megválaszolása érdekében, valamint jogvita esetén bizonyítás érdekében használjuk fel. Amennyiben vonalban marad Ön a hívás rögzítéséhez a Ptk. szerinti hozzájárulását megadja. Amennyiben a telefonhívás rögzítéséhez nem adja a hozzájárulását, kérjük, szakítsa meg hívását most, és kérdésével, kérésével, panaszával keresse fel ügyfélszolgálati irodánkat személyesen, vagy keressen meg minket írásban. A hangfelvételt öt évig őrizzük meg. A hívás azonosítható és visszakereshető a hívás indításának az időpontja és az Ön telefonszáma alapján. Munkatársunk jelentkezéséig szíves türelmét kérjük.”

A vonalban maradással az érintett a Ptk. 2:48. § (1) bekezdése szerinti hozzájárulását is megadja a hangfelvétel rögzítéséhez, valamint a hangfelvétel felhasználásához az érintett a panaszra, kérelme, kérése kivizsgálása, kérdése megválaszolása érdekében, valamint jogvita esetén bizonyítás érdekében.

A Komplex telefonon keresztül konkrét ügygel kapcsolatosan felvilágosítást csak megfelelő azonosítást követően az ügyfél részére ad.

A Komplex aktív hitelügylettel kapcsolatos telefonos megkeresés esetén kizárólag az ügyfél, az ügyfél cégjegyzésre jogosult képviselőjének nyújt információt akkor, ha az ügyfél az alábbi adatok megadásával azonosította a cégét:

- szerződésszám
- cégnév
- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám
- székhely

Követeléskezeléshez kapcsolódó telefonos megkeresés esetén a Komplex kizárólag az természetes személy ügyfélnek, vagy a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet cégjegyzésre jogosult képviselőjének nyújt információt akkor, ha az ügyfél az alábbi adatok megadásával azonosította magát:

Természetes személy esetén:

- a Komplexnél vezetett azonosító szám megadása
- név (vezeték és keresztnév)
- anyja neve
- születési idő
- lakcím

Jogi személy esetén:

- szerződésszám
- cégnév
- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám
- székhely

Személyesen felvilágosítást a Komplex munkatársa kizárólag az ügyfélnek, ügyfél cégjegyzésre jogosult képviselőjének, vagy az ügyféltől meghatalmazással rendelkező képviselőnek, vagy jogi személyiséggel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet ügyfél tulajdonosának ad.

11. Kapcsolatfelvétel

Az Érintetteknek lehetőségük van kérdéssel fordulni a Komplexhez, a www.komplexfaktor.hu honlap „Kapcsolat” aloldalán erre rendszeresített űrlapon.

Adatkezelés célja	Kapcsolattartás.
Adatkezelés jogalapja	Az Adatkezelő jogos érdeke. [GDPR 6. cikk (1) f)]
Kezelt adatok köre	Név, e-mail cím, telefonszám, javasolt dátum, javasolt napszak, megjegyzés tartalma.
Adatok forrása	Az Érintett adja meg.
Adatkezelés időtartama	A kérés elküldésétől számított 30nap.
Adatfeldolgozó	Vaczkor Kft.
Adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei	Ha az Érintett nem adja meg a kötelezően megadandó adatokat, akkor nem tudja használni a kapcsolatfelvételi űrlapot, az Adatkezelő nem tudja felvenni az Érintettel a kapcsolatot.

12. Postázás, iktatás

Amennyiben az Adatkezelő az Érintett részére postai úton küldeményt (pl. levél, szerződés) küld, az Adatkezelő iktatórendszerében a címmel és a küldeményrel kapcsolatos adatok rögzítésre kerülnek.

Adatkezelés célja	A küldemény nyomon követése.
Adatkezelés jogalapja	Az Adatkezelő jogos érdeke. [GDPR 6. cikk (1) f)]
Kezelt adatok köre	Név, cím, küldemény azonosítója, kiküldés ideje.
Érintett	A Címzett.
Adatkezelés időtartama	5 év.
Adattovábbítás	Magyar Posta Zrt. (székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., cégjegyzékszám: 01-10-042463), amely a levelek, posta küldemények szállítását végzi.

13. Szerződéses partnerekkel kapcsolatos adatkezelések

A szerződéses partnerek jellemzően a megbízottak, vállalkozók, termékértékesítők, bérbeadók, feltéve, hogy nem magánszemély foglalkoztatottak. A magánszemély foglalkoztatottakra a Belső Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak az irányadóak.

13.1. Szerződések írásbeli rögzítése

Amennyiben az Adatkezelő szerződést (jellemzően megbízási-, vállalkozási szerződés, termék vásárlásra, bérletre irányuló szerződés) köt az Érintettel a szerződésben jellemzően az alábbi adatokat kezeli.

Adatkezelés célja	Megállapodás írásbeli rögzítése, nyilvántartása, teljesítése.
Adatkezelés jogalapja	Szerződéskötés. [GDPR 6. cikk (1) b)]
Kezelt adatok köre	Név, cím, telefonszám, e-mail cím, adóazonosító jel/adószám, bankszámlaszám, aláírás. (A szerződés jellegétől függően a személyes adatok köre bővíthet, azonban a szerződés csak a feltétlenül szükséges adatokat tartalmazza.)
Érintett	A természetes személy szerződő fél.
Adatkezelés időtartama	A szerződés megszűnésétől számított 5 évig (Ptk. szerinti általános elévülési idő), a számviteli bizonylatokat a Számviteli tv. 169. § (2) bek. szerint 8 évig (+ 2 év az adóhatósági ellenőrzések ciklusára tekintettel) tároljuk.

13.2. A megvásárolt, bérelt termékekkel, igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációs ügyintézés, egyéb igényérvényesítés

Adatkezelés célja	A megvásárolt, bérelt termékekkel, igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációs ügyintézés, egyéb igényérvényesítés
Adatkezelés jogalapja	Az Adatkezelő jogos érdeke. [GDPR 6. cikk (1) f)]
Kezelt adatok köre	Név, cím, telefonszám, e-mail cím, adóazonosító jel/adószám, bankszámlaszám, aláírás, a termék, szolgáltatás teljesítésének körülményeire vonatkozó információk, a termék, szolgáltatás hibájára vonatkozó információk.
Érintett	A terméket szolgáltató, szolgáltatást nyújtó személy.
Adatkezelés időtartama	A szerződés megszűnésétől számított 5 évig (Ptk. szerinti általános elévülési idő).
Adattovábbítás	Az Adatkezelő által igénybe vett ügyvédi iroda részére, közjegyzők, hatóságok, bíróságok részére. Magyar Posta Zrt. (székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., cégjegyzékszám: 01-10-042463), amely a levelek, posta küldemények szállítását végzi.

13.3. Kapcsolattartás szerződéses kapcsolat esetén

Amennyiben az Adatkezelő által kötött szerződésben az Érintett kapcsolattartóként került megjelölésre, úgy a szerződéses jogviszonnyal kapcsolatban az Adatkezelő megkeresheti az Érintettet a megadott elérhetőségein keresztül. A megkeresés általában e-mailben vagy telefonon keresztül történik.

Adatkezelés célja	Kapcsolattartás, tájékoztatás nyújtása.
Adatkezelés jogalapja	Az Adatkezelő jogos érdeke. [GDPR 6. cikk (1) f)]
Kezelt adatok köre	Név, e-mail cím, telefonszám.
Érintett	Kapcsolattartó
Adatok forrása	Az Érintett, vagy az Érintett cége adja meg.
Adatkezelés időtartama	A kapcsolattartói minőségének megszűnéséig. Amennyiben az Érintett adatait kapcsolattartóként egy - számviteli bizonylatnak, vagy azt alátámasztó dokumentumnak nem minősülő - szerződés tartalmazza, a szerződésre vonatkozó elévülési időig (általános elévülési idő 5 év, amely a követelés esedékessé válásától kezdődik). Amennyiben az Ön adatait kapcsolattartóként számviteli bizonylat tartalmazza, vagy az azt alátámasztó szerződés/ dokumentum, akkor a Számviteli tv. 169. § (2) bek. szerint 8 évig (+ 2 évig az adóhatósági ellenőrzések ciklusára tekintettel).

14. Névjegykártyák kezelése

Amennyiben az Adatkezelő részére az Érintett átadja a névjegykártyáját, akkor az azon lévő személyes adatait az alábbiak szerint kezeli az Adatkezelő.

Adatkezelés célja	Kapcsolatépítés és kapcsolattartás.
Adatkezelés jogalapja	Az Érintett hozzájárulása. [GDPR 6. cikk (1) a)]
Kezelt adatok köre	Név, cím, e-mail cím, telefonszám, beosztás, a névjegykártyán szereplő további személyes adat.
Érintett	A névjegykártya tulajdonosa.
Adatok forrása	Az Érintett.
Adatkezelés időtartama	A hozzájárulás visszavonásáig.

15. Álláshirdetésre jelentkezés

Az Adatkezelő kéri az Érintetteket, hogy az állás betöltéséhez nem szükséges adatokat (pl. hobbi) ne adjanak meg az önéletrajzban, motivációs levélben.

Adatkezelés célja	Álláshirdetésben megjelölt pozícióra a megfelelő jelölt kiválasztása.
Adatkezelés jogalapja	Hozzájárulás. [GDPR 6. cikk (1) a)]
Kezelt adatok köre	Név, amennyiben az Érintett által megadásra került: állandó lakcím, tartózkodási hely, telefonszám, e-mail cím, születési hely, születési idő, fénykép, a motivációs levélben és az önéletrajzban megadott egyéb személyes adatok.
Érintett	Jelentkezők, pályázók.
Adatkezelés időtartama	A hozzájárulás visszavonásáig, de legkésőbb a pályázat eredményeként kiválasztott jelölt próbaidejének leteltéig.
Adatfeldolgozók	Az az állásportál, amely útján az Érintett a jelentkezését beküldte, az Adatkezelő közvetlen e-mail címére történő megküldés esetén: Vaczkor Mérnöki Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 8220 Balatonalmádi, Szabadság utca 6., cégjegyzékszám: 19-09-506719, e-mail cím: info@vaczkor.hu).

16. További adatkezelések

Az Adatkezelő a jelen Tájékoztatóban nem szereplő adatkezelésekről az adat felvételekor ad tájékoztatást.

17. Sütik

Az Adatkezelő a sütikről külön dokumentumban ad tájékoztatást, amely az Adatkezelő honlapján elérhető.

III. A személyes adatok közlése

Az Érintettek bizonyos adatai bizonyos esetben átadhatók harmadik feleknek (pl. biztosító, könyvelő, könyvvizsgáló, jogi képviselő stb. részére). Ezen felül, az adatok átadására sor kerülhet jogi kötelezettségek, megállapodások teljesítése, igények elhárítása, illetve a jogok érvényesítése érdekében.

1. A törvények és kötelezettségek betartása

Az Érintettek személyes adatait a következő célból továbbíthatja az Adatkezelő:

- a törvények, jogszabályok, állami hatóságok által kiadott utasítások vagy kötelező érvényű rendelkezések érvényesítése vagy betartása,
- biztonsági fenyegetések, csalás vagy más bűncselekmények felderítése és megelőzése,
- az Adatkezelő vagy harmadik felek jogainak és tulajdonának megvédése és/vagy érvényesítése, és
- az Érintett jogainak és személyes biztonságának megvédése.

2. Címzettek

Az Adatkezelő bérszámfejtési feladatok elvégzéséhez a Krea-Soft Kft. (cégjegyzékszám: 01-09-679792, székhely/levelezési cím: 1138 Budapest, Esztergomi út 58., e-mail cím: laszlo.vasvari@kreasoft.hu, telefonszám: +36 1 3202868) segítségét veszi igénybe.

Az Adatkezelő részére szoftverüzemeltetést, karbantartást, informatikai támogatást a Vaczkor Mérnöki Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely/levelezési cím: 8220 Balatonalmádi, Szabadság utca 6., cégjegyzékszám: 19-09-506719, e-mail cím: info@vaczkor.hu, telefonszám: +36 88/ 584-280) nyújt.

Az Adatkezelő részére, az általa alkalmazott nyilvántartó szoftver tekintetében ex-EasySoft Számítástechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely/levelezési cím: 2049 Diósd, IV. Béla király utca 50., cégjegyzékszám: 13-09-215632, e-mail cím: metzen.bela@gmail.com, telefonszám: +36205397725) továbbfejlesztést, rendszerkövetést, tesztelést, rendszertámogatást végez. Ezen tevékenységeik során az előbbi adatfeldolgozók a szoftverben tárolt adatokhoz hozzáférhetnek.

A személyes adatokhoz ezen cégek (mint adatfeldolgozók) a tevékenységük során hozzáférhetnek.

A finanszírozási szerződések egy példányát a szerződő fél, a refinanszírozó bank, a közjegyző is megkaphatja.

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55. e-mail cím: info@mnb.hu), mint az Adatkezelő felügyeleti hatósága, valamint a Központi Hitelinformációs Rendszert (a továbbiakban: KHR) működtető BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen működő Részvénytársaság részére a vonatkozó jogszabályokban meghatározott személyes adatok továbbításra kerülnek. A KHR-be történő adatátadásra, abból történő adatátvétellelre vonatkozó szabályokat az Adatkezelő Üzletszabályzata tartalmazza, mely az Adatkezelő honlapján elérhető.

Az Adatkezelő jogosult a követelés eredményes behajtása érdekében adategyeztetés vagy adatszolgáltatás érdekében megkeresni a személyi adat- és lakcímnnyilvántartó hatóságot, valamint elhunyt természetes személy esetén az illetékes polgármesteri hivatal anyakönyvi osztályát, mely során az Adatkezelő közli az adategyeztetéshez, adatszolgáltatáshoz szükséges, részére rendelkezésre álló adatokat.

Az Adatkezelő az adattovábbítást úgy végzi, hogy a nyilvántartási rendszeréből minden kétséget kizáróan megállapítható legyen, hogy milyen adatot, mikor és hova továbbított.

Összhangban az adattovábbítás céljával, az egyes címzettek részére kizárólag azok az adatok kerülnek továbbításra, amelyek a címzett által végzett feladatainak ellátásához szükséges, illetve a Komplexet ellenőrző, felügyelő szervezetek tekintetében ezen szervezetek által megjelölt adatok kerülnek továbbításra.

Az Adatkezelőnek NAV ellenőrzés, hatósági vizsgálat, illetve könyvvizsgálat elvégzésekor a hatóságok, illetve a könyvvizsgáló részére rendelkezésre kell bocsátania a kért adatokat, iratokat, amelyek személyes adatokat tartalmazhatnak.

Az Adatkezelő továbbá jogérvényesítés (pl. felszólító levél, peres vagy egyéb eljárás) esetén átadja a szükséges személyes adatokat a megbízott ügyvédi iroda részére.

Az Adatkezelő a követelések értékesítése érdekében titoktartási kötelezettség vállalása mellett papír alapon, vagy elektronikusan hozzáférést biztosíthat harmadik személyeknek a követelés megvásárlásáról történő döntéshez szükséges releváns dokumentumokhoz, melyek személyes adatokat tartalmazhatnak.

Az Adatkezelő az esetleges további címzetteket, adattovábbításokat az egyes adatkezelés körében határozza meg.

IV. Az Érintettek jogai

1. A tájékoztatáshoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy az adatkezelés részleteiről az Adatkezelő tájékoztassa őt. Az Adatkezelő ennek akként tesz eleget, hogy a jelen adatkezelési tájékoztatóját az Érintettek számára a honlapján elérhetővé teszi.

2. Az Érintett hozzáférési joga

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől tájékoztatást kérjen arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Ha az adatkezelés folyamatban van, az Érintett jogosult arra, hogy a kezelt személyes

adatokról és az adatkezeléssel kapcsolatos információkról tájékoztatást kapjon. E körben az Adatkezelő tájékoztatja az Érintettet arról, hogy

- az adatait milyen célból kezeli;
- milyen adatait, adatkategóriáit kezeli;
- kikkel közölte, kikkel fogja közölni az Érintett személyes adatait;
- mennyi ideig tárolja az Érintett személyes adatait, ha ez konkrétan nem jelölhető meg, akkor tájékoztatja arról, hogy milyen szempontok szerint fogja meghatározni az adatkezelés időtartamát;
- az Érintettnek joga van kérni az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését, vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen;
- amennyiben a személyes adatokat harmadik országba, vagy nemzetközi szervezet részére továbbítanánk, tájékoztatnánk az adatai védelme érdekében alkalmazott garanciákról;
- a felügyeleti hatósághoz panaszt nyújthat be.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát ingyenesen az Érintett rendelkezésére bocsátja. Az Érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel.

Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat elektronikus formátumban bocsátja az Adatkezelő az Érintett rendelkezésére, kivéve, ha az Érintett másként kéri.

3. Helyesbítés joga

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse 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.

Az Adatkezelő mentesül a helyesbítési kötelezettség alól, amennyiben:

- a pontos, helytálló, hiánytalan személyes adatok nem áll rendelkezésére és azokat az Érintett sem bocsátja rendelkezésre;
- az Érintett által rendelkezésre bocsátott személyes adatok valódisága kétséget kizáróan nem állapítható meg.

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az Érintettet kérésére az Adatkezelő tájékoztatja őt e címzettekről.

4. A törléshez való jog (elfeledtetéshez való jog)

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

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- tiltakozik az adatkezelés ellen és nincsen elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

A törléshez (elfeledtetéshez való jog) korlátai:

Nem tesz eleget a törlés iránti kérelemnek az Adatkezelő, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből;
- népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez való jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést;
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi törlésről, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az Érintett kérésére az Adatkezelő tájékoztatja őt e címzettekről.

5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére korlátozza az Adatkezelő az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike fennáll:

- 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;
- az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett az Érintett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- 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.

Ha az adatkezelés 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 közérdekéből lehet kezelni.

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az Érintett kérésére az Adatkezelő tájékoztatja őt e címzettekről.

6. Adathordozhatósághoz való jog

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 anélkül, hogy ezt akadályozná az az Adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

Az Érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok Adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

E jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

7. A tiltakozáshoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az Adatkezelő, vagy egy harmadik fél jogos érdekén alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben a személyes adatokat nem kezelheti tovább az Adatkezelő, 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. Automatizált döntéshozatal tilalma egyedi ügyekben

Az Érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna, vagy őt hasonlóképpen jelentősen érintené.

Nem áll fenn ez a joga az Érintettnek, ha a döntés:

- a) az Érintett és az Adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát az Adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az Érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az Érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

Az a) és c) pontokban említett esetekben az Adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az Érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az Érintettnek legalább azt a jogát, hogy az

Adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

9. Eljárási szabályok

Az Érintett az Érintetti jogait az Adatkezelő jelen adatkezelési tájékoztatójában megjelölt elérhetőségeken keresztül, díjmentesen gyakorolhatja.

Ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre észszerű díjat számolhat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

Az Adatkezelő a kérelmet vizsgálja és indokolatlan késedelem nélkül, de mindenképpen a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az Érintettet a kérelme kapcsán hozott intézkedésről (pl. törlés, adatkezelés korlátozása, helyesbítés), az intézkedés elmaradásának okáról vagy a válaszadás határidejének meghosszabbításáról. A határidő további 2 hónappal meghosszabbítható, ha a kérelmek száma vagy a kérelem összetettsége miatt indokolt. Az Adatkezelő a határidő meghosszabbításáról a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet. Ha az Érintettet elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adja meg az Adatkezelő, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri.

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 panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

10. Jogorvoslati rendelkezések

Az Érintettek jogaik megsértése esetén:

az Adatkezelőhöz fordulhatnak:

- cégnév: Komplex Faktor Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- rövidített cégnév: Komplex Faktor Zrt.
- cím/postacím: 1065 Budapest, Podmaniczky utca 21. 2. em. 27. ajtó
- e-mail cím: info@komplexfaktor.hu
- telefonszám: 06 (1) 920 08 30

Az Adatkezelő a kérelmet megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

a bírósághoz fordulhatnak:

az Érintett az Adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

Ha a bíróság a keresetnek helyt ad, a jogsértés tényét megállapítja és az Adatkezelőt, illetve az adatfeldolgozót

- a jogellenes adatkezelési művelet megszüntetésére;
- az adatkezelés jogszerűségének helyreállítására, illetve
- az Érintett jogai érvényesülésének biztosítására pontosan meghatározott magatartás tanúsítására kötelezi, és szükség esetén egyúttal határoz a kártérítés, sérelemdíj iránti igényről is.

A bíróság elrendelheti ítéletének - az Adatkezelő, illetve adatfeldolgozó azonosító adatainak közzétételével történő - nyilvánosságra hozatalát, ha az ítélet személyek széles körét érinti, vagy ha a bekövetkezett jogsérelem súlya a nyilvánosságra hozatalt indokolja.

A pert az Érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. Az Érintett jogosult az Adatkezelő székhelye szerint illetékes törvényszék előtt is megindítani a pert. Az Érintett a bíróságok illetékességéről és elérhetőségeiről az alábbi honlapon tájékozódhat: www.birosag.hu (<https://birosag.hu/birosag-kereso>). Az Adatkezelő székhelye szerinti perre a Fővárosi Törvényszék rendelkezik illetékességgel.

a felügyeleti hatóságnál panasszal élhetnek:

- eljáró hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
- cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
- postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
- tel.: +36 (1) 391-1400
- honlap: <http://www.naih.hu>
- e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

V. Az Érintettek kötelezettségei

Az Érintettek kötelesek az Adatkezelő részére a személyes adataikat pontosan, igazolványaikkal egyezően megadni. Adatváltozás esetén az Érintettek kötelesek haladéktalanul bejelenteni a módosult adataikat.

VI. Adatbiztonság

Az Adatkezelő gondoskodik az adatkezelés biztonságáról és ennek érdekében megteszi a szükséges és megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket. Az Adatkezelő biztosítja a személyes adatok bizalmasságát (pl. nyilvánosságra kerülés, jogosulatlan hozzáférés), sértetlenségét (megváltoztatás, módosítás, törlés) rendelkezésre állását (elérhetőség).

Az Adatkezelő a fenti követelményeket – többek között – az alábbiak szerint teljesíti:

- hardver és szoftver eszközök útján gondoskodik arról, hogy az adatkezeléshez használt eszközökhöz ideértve az ügyfél- és ügyletnyilvántartó rendszert is (továbbiakban: Adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek ne férhessenek hozzá,
- a személyes adatok elektronikus kezelése esetén az Adatkezelő a személyes adatokat zárt, jelszóval védett informatikai rendszerben (továbbiakban: Adatkezelő rendszer) tárolja,
- a személyes adatok papíralapú kezelése esetén a személyes adatok zárt irodában kerülnek elhelyezésre,
- biztosítja azt, hogy a különböző nyilvántartásaiban (pl. hitelügyletek nyilvántartása, megvásárolt követelések nyilvántartása) található adatok ne legyenek összekapcsolhatók,
- megakadályozza az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának lehetőségét,
- megakadályozza az Adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének lehetőségét, továbbá az Adatkezelő rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés útján történő használatát,
- belső szabályzatok – pl. Belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat – útján gondoskodik az adatok bizalmasságáról: az Adatkezelő részéről eljáró személyek kötelesek a birtokukba jutott adatot csak és kizárólag az adatkezelés célja érdekében és csak a szükséges mértékben használni úgy, hogy azokhoz olyan személy, akinek az adat kezelése a munkájához, feladatához nem szükséges, ne ismerhesse meg; az Adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férhessenek hozzá,
- biztosítja, hogy ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely címzettnek továbbították,
- az adattovábbítás biztonságos csatornán keresztül történik,
- biztosítja, hogy adattovábbítás során vagy az adathordozó szállítása közben azokat jogosulatlanul ne lehessen megismerni, másolni, módosítani, törölni,
- a személyes adatokat kizárólag megfelelő jogalap birtokában továbbítja,
- a személyes adatokat csak a szükséges időtartamig kezeli,
- biztosítja, hogy üzemzavar esetén az Adatkezelő rendszer helyreállítható legyen,
- gondoskodik az adatállományok helyreállításának lehetőségéről (biztonsági mentés),
- gondoskodik a vírusok elleni védelemről,
- gondoskodik az Adatkezelő rendszer és a személyes adatokat tartalmazó dokumentumok fizikai védelméről,
- biztosítja, hogy az Adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével se lehessen megváltoztatni,
- az adatbiztonság megőrzése érdekében belső szabályzatot (Belső adatvédelmi és adatbiztonsági belső szabályzat) bocsátott ki,
- az informatikai megfelelőségi szint rendszeresen felülvizsgálatra és – szükség esetén – fejlesztésre kerül,
- az adatvédelmi incidensek kezelésére belső szabályzatot – Belső adatvédelmi és adatbiztonsági belső szabályzat – dolgozott ki és minden lehetséges intézkedést megteszünk azok elkerülése érdekében.

VII. PREMIER TAX FREE áfa-visszatérítési tevékenység

A Társaság PREMIER TAX FREE üzleti elnevezés alatt faktoring keretében – franchise szerződés alapján - áfa-visszatérítési tevékenységet is végez, amelynek során az áfa-visszatérítési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés során adatfeldolgozóként jár el, az adatok felhasználásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az adatkezelő határozza meg. Az adatkezelést érintő érdemi döntést az adatfeldolgozó nem jogosult meghozni. Az adatokat nem dolgozhatja fel saját céljára, személyes adatokat nem tárol.

Az adatfeldolgozó általi releváns adatok feldolgozásának hatókörét, jellegét és célját, a feldolgozás időtartamát, valamint a személyes adatok típusait és az érintettek kategóriáit jelen szabályzatban foglalt rendelkezések figyelembevételével a franchise szerződés tartalmazza.

VIII. Egyéb rendelkezések

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalú módosítására. Az utolsó módosítás dátumát a „Hatályos” sor jelzi.

Jelen dokumentum (ideértve annak tartalmát, szerkezetét is) szerzői jogi védelem alatt áll, felhasználása (pl. másolás, feldolgozás, terjesztés) engedélyköteles.

Melléklet:

- **KHR-rel kapcsolatos tájékoztató**

Budapest, 2025. augusztus 08.

Száraz Beáta
Igazgatóság elnöke
Komplex Faktor Zrt.