
ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

A **Komplex Faktor Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (továbbiakban: Társaság) a tevékenysége során birtokába jutott, vagy általa rögzített személyes adatokat az Európai Parlament és Tanács a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679. számú rendelet (továbbiakban: GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően az alábbiak szerint kezeli.

A tájékoztató célja, hatálya:

A jelen tájékoztató célja, hogy rögzítse a Társaság, mint adatkezelő által alkalmazott adatvédelmi és adatkezelési elveket, szabályokat, valamint tájékoztassa az érintetteket a személyes adatok kezelésével kapcsolatos általános információkról.

A tájékoztató hatálya a Társaság azon tevékenységére terjed ki, amelyek során természetes személyek adatainak kezelésére kerül sor.

A GDPR alapján személyes adat az azonosított vagy azonosítható természetes személyre (továbbiakban: 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.

A jelen tájékoztató hatálya alá tartozó adatkezelések esetében érintett az a személy, aki a Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatásban ügyfélként, adósként, vagy biztosítékot nyújtó személyként szerepel.

A tájékoztató hatálya nem terjed ki azon adatokra, melyek nem természetes személyekre vonatkoznak (pl. cégszemélyek) vagy amelyek nem hozhatók kapcsolatba természetes személyekkel (pl. statisztikai adatok).

Adatkezelő:

Komplex Faktor Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1149 Budapest Róna utca 120-122.

E-mail: info@komplexfaktor.hu

Telefon: 06-1/920-0830

Honlap: www.komplexfaktor.hu

Adatvédelmi tisztviselő: Fülöp Nóra, elérhetősége: info@komplexfaktor.hu



A Társaság egyrészt hitel- és pénzkölcsön-nyújtási tevékenységet végez, amely során természetes személyeknek és vállalkozásoknak nyújt hitelt, másrészt engedményezés útján megszerzett, vagy meghatalmazással rábízott, természetes személlyel vagy vállalkozással szemben fennálló követelések kezelését, behajtását is végzi.

Az adatkezelés elvei:

A Társaság a működése során érvényre juttatja az alábbi alapelveket, és az adatkezelési műveleteket úgy tervezi meg és hajtja végre, hogy biztosítsa az érintettek személyes adatainak védelmét.

1. Tisztességes és törvényes adatkezelés:

A személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

2. Célhoz kötött adatkezelés:

A Társaság csak olyan személyes adatot kezel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, és a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A Társaság kizárólag a hitelkérelmek elbírálásához szükséges adatokat, majd a hitel-, és biztosítéki szerződések érvényes megkötéséhez és nyilvántartásához, a biztosítéki jogok bejegyeztetéséhez és érvényesítéséhez szükséges adatokat, továbbá a követeléskezelési tevékenysége során pedig a követelés átadójától átvett adatokat kezeli.

A Társaság – tekintettel az általa végzett tevékenység jellegére, tartalmára – különleges adatot nem kezel.

3. Törlési kötelezettség:

Amint a szerződéses cél teljesült, vagy az ügyféllel szembeni követelés megtérült, és a törvény szerinti kötelező adatkezelés határideje is lejárt, úgy a Társaság törli az érintett személyes adatait. Az adatkezelés célja nem szűnik meg feltétlenül a szerződéses cél teljesülésével, elérésével (pl. a hitel visszafizetésével, a követelés behajtásával), ugyanis egyéb törvényi rendelkezések a szerződés megszűnését követő időszakra is írhatnak elő adatkezelési kötelezettséget a Társaság számára.

4. Adatbiztonság:

A Társaság az adatkezelése során érvényre juttatja az adatbiztonság elvét, és az adatkezelés minden szakaszában gondoskodik arról, hogy az érintett magánszférája, annak védelme, személyiségi jogai ne sérüljenek.

**Az adatkezelés célja, jogalapja, a kezelt adatok köre, megőrzési ideje:****1. Hitel- és pénzkölcsön-nyújtáshoz kapcsolódó adatkezelés**

Az adatkezelés célja a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) szerinti hitel- és pénzkölcsön nyújtása, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban az érintett azonosítása, a hitelkérelem elbírálása, kapcsolattartás, szerződéskötés, valamint a kapcsolódó jogok és kötelezettségek kölcsönös teljesítése és érvényesítése, a kintlévőség behajtása.

A hitelezés során a Társaság rendelkezésére álló személyes adatok kezelése a szolgáltatás igénybevételének szükségszerű és elengedhetetlen feltétele, azok rendelkezésre bocsátásának elmaradása vagy megtagadása esetén a szolgáltatás nem vehető igénybe.

A hitelnyújtási tevékenység során az adatkezelés lehetséges jogalapjai a következők:

- Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása mindazon esetben, amikor az érintett az adatokat önként bocsátja a Társaság rendelkezésére.
- A Társaság részére egyes jogszabályok kötelező adatkezeléseket, adattovábbításokat írnak elő, ahol az adatkezelés jogalapja elsődlegesen a jogszabály rendelkezése, illetve egyéb jogi kötelezettség teljesítése. Ebbe a körbe tartoznak pl. a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása okán az erre vonatkozó törvény alapján kezelendő, továbbá a Központi Hitelinformációs Rendszerbe kötelezően továbbítandó személyes adatok, illetve törvényben meghatározott esetekben egyes szervezetektől, hatóságoktól érkező megkeresések esetén részükre történő adatszolgáltatás.
- Amennyiben az érintett a Társasággal szerződést köt, a szerződés teljesítése a jogalapja mindazon adatok kezelésének, amelyek szükségesek a szerződés teljesítéséhez, illetve a szerződés megkötését megelőzően az érintett által kezdeményezett lépések megtételéhez.
- Amennyiben az adatkezelés szükséges a Társaság, vagy harmadik fél jogos érdekének érvényesítéséhez, az adatot a Társaság felhasználhatja ezen érdek érvényesítése céljából, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek a személyes adatok védelmét teszik szükségessé.

A Társaság elsősorban hitelnyújtás céljából kezel személyes adatokat, amelyek alapvetően az érintett által megadott, illetve harmadik személytől beszerzett személyes adatok. A kezelt adatok az érintett által a szerződéskötés során megadott, valamint a szolgáltatás igénybevétele során keletkező egyéb, az érintettel kapcsolatba hozható adatok, valamint az azokból levonható következtetések.

A kezelt adatokra vonatkozó információkat az adatkezelés megkezdésekor a kapcsolódó adatkezelési tájékoztató, az üzletszabályzat és az általános szerződési feltételek tartalmazzák.



A Társaság által kezelt személyes adatok a következők lehetnek:

- Azonosításhoz szükséges adatok: név, születési név, nem, állampolgárság, anyja neve, születési hely és idő, személyi azonosító jel, adóazonosító jel, állandó lakcím, tartózkodási cím, értesítési cím, azonosító okmány típusa és száma, lakcímkártya száma. Ezen adatok kezelésének célja az érintett egyértelmű beazonosítása.
- Kapcsolattartáshoz szükséges adatok: telefonszám (vezetékes, mobil), e-mail cím. Ezen adatok kezelésének célja az érintettel történő kapcsolattartás.
- Szerződéses adatok: szerződéskötés ideje, szerződés tárgya, tartalma, lejárat, teljesítéssel kapcsolatos adatok, befizetések ideje, módja, összege, elmaradások, nyilatkozatok. Az adatkezelés célja a szerződés beazonosítása, a szerződésből származó követelés behajtása.
- A követelés kezelésével összefüggésben keletkezett adatok: érintett igényei, nyilatkozatai, érintettel szemben tett intézkedések, fizetési készségre és fizetési képességre vonatkozó adatok. Az adatkezelés célja a követelés beazonosítása, behajtása, a szerződéses jogviszonyból származó igények érvényesítése, jogok gyakorlása, kötelezettségek teljesítése.
- Rögzített telefonbeszélgetés: az adatkezelés célja fogyasztóvédelem, az érintett jognyilatkozatának rögzítése, minőségbiztosítás.
- Okiratok: a Társaság az érintett azonosítására használt okmányt lemásolja, és a másolatot megőrzi. Az adatkezelés célja az érintett azonosítása, jogszabályban előírt kötelezettség teljesítése.

A Társaság az ügyfelek személyes adatait legkésőbb a szerződéses jogviszony bármely okból történő megszűnését követő naptól számítva az ügyféllel szembeni jogok és kötelezettségek érvényesíthetőségének elévüléséig, illetőleg ahol erre lehetőség van ott az adatkezelési hozzájárulás ügyfél általi visszavonásáig, vagy a jogszabályokban foglalt határidőig kezeli.

2. Követeléskezeléshez kapcsolódó adatkezelés

Az adatkezelés célja a Hpt. szerinti követeléskezelési tevékenység folytatása, az érintett azonosítása, kapcsolattartás, a kintlévőség beszedése.

A Társaság az ügyféllel való első személyes kapcsolatfelvétel során tájékoztatja arról, hogy az engedménnyestől, illetve a követelés átadójától átvette a követelés alapját képező szerződésekben, és a követelés átadójának nyilvántartásában rögzített személyes adatokat, amely adatokat a saját rendszerében rögzítette, tárolja és kezeli. A tájékoztatás kiterjed arra, hogy az adatkezelés az érintett hozzájárulásán és törvényi felhatalmazáson alapszik, és az adatkezeléshez korábban adott hozzájárulás annak visszavonásáig hatályos.

Amennyiben az ügyfél együttműködő, úgy a tájékoztatás tudomásul vételét és az adatkezeléshez való további hozzájárulását külön nyilatkozat aláírásával is megerősíti. Amennyiben az ügyfél nem együttműködő, vagy nem érhető el, úgy az adatkezelés az ügyfél által az engedményező, adatátadó részére korábban adott hozzájárulás, vagy törvényi felhatalmazás alapján történik.

A Társaság által kezelt személyes adatok köre megegyezik a hitelnyújtás során kezelt adatok körével.



Az adatok rögzítésére az engedélyezéssel megszerzett követeléshez kapcsolódó okiratok, információk átvételét követően, de a követelésbehajtási tevékenység megkezdését megelőzően kerül sor. Megbízással végzett követeléskezelés során a megbízási szerződés aláírását és az iratok átvételét követően, de az ügyféllel való első kapcsolatfelvételt megelőzően kerülnek az adatok rögzítésre.

A Társaság az ügyfelek személyes adatait legkésőbb a szerződéses jogviszony bármely okból történő megszűnését követő naptól számítva az ügyféllel szembeni jogok és kötelezettségek érvényesíthetőségének elévüléséig, illetőleg ahol erre lehetőség van ott az adatkezelési hozzájárulás ügyfél általi visszavonásáig, vagy a jogszabályokban foglalt határidőig kezeli.

3. Telefonszólások rögzítése

A Társaság rögzíti a bejövő telefonszólásokat és 5 évig megőrzi azokat. A telefonbeszólgetés legelején az ügyfél tájékoztatást kap arról, hogy a hívása rögzítésre kerül, és amennyiben az ügyfél ezt nem kívánja, úgy módjában áll a hívást befejezni. Ez esetben az ügyfélnek lehetősége van a személyes ügyintézésre.

A Társaság a rögzített telefonbeszólgetéseket biztonságos helyen tárolja és azt kizárólag ügyfélpanasz esetén, vagy ügyféllel kialakult vitás helyzet rendezése érdekében használja fel.

Panaszok esetén a rögzítés a Hpt. alapján kötelező. Egyéb hívások esetén a rögzítés célja a kapcsolattartás, a kommunikáció ellenőrizhetősége, az igényérvényesítés elősegítése, a fogyasztóvédelem.

4. A honlappal kapcsolatos adatkezelés

A honlap használata során a következő módon kerülhetnek személyes adatok a Társaság kezelésébe:

- az internetes kapcsolat fenntartásával összefüggésben a felhasználó által használt számítógéppel, böngészőprogrammal, internetes címmel, a látogatott oldalakkal kapcsolatos technikai adatok automatikusan képződnek számítógépes rendszerben (sütik/cookie-k)
- a felhasználó által a honlap használata során (pl. közvetlen üzenetküldés) önkéntesen abból a célból megadott adatok, hogy személyes kapcsolatba léphessen Társaságunkkal (pl. név, elérhetőség, egyéb adatok)

Társaságunk a következő célokból használja a sütiket: információ gyűjtése, weboldal fejlesztése, navigáció megkönnyítése weboldalon és annak funkcióinak használata során, célzott hirdetések elhelyezése más weboldalakon, böngésző felhasználók megkülönböztetése, azonosítása, a weboldalon végzett tevékenységek nyomon követése.



Az adatkezelés jogi háttérét az Infotv., az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Elkertv.), valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény rendelkezései jelentik.

Az adatkezelés jogalapja munkamenet sütik esetén az Elkertv. 13/A. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezés, teljesítményt biztosító sütik esetén pedig az érintett hozzájárulása.

Amennyiben a felhasználó bármely személyes adatát eljuttatja Társaságunkhoz, ezzel hozzájárulását adja ahhoz, hogy azt – az ügylet jellege által meghatározott célból és ideig – nyilvántartsa és kezelje. A honlapján keresztül a Társaság tudomására jutott adatokat harmadik személy számára – a törvényben meghatározott eseteken kívül – semmilyen körülmények között nem adja ki.

Adatkezelésre jogosultak köre:

A személyes adatokat a Társaság azon munkavállalói ismerhetik meg a feladataik teljesítéséhez szükséges célból, akik a célok megvalósításában, ellenőrzésében közreműködnek, a képvisellel kapcsolatban eljárnak, a munkavégzésükhöz feltétlenül szükséges mértékben. Megismerhetik továbbá az adatokat a Társaság által igénybe vett adatfeldolgozók, kiszervezett tevékenységet végzők, közvetítők, továbbá azok, akik részére az érintett hozzájárulása, illetve jogszabály rendelkezése folytán a személyes adatok továbbításra kerülnek.

A kiszervezett tevékenységet végző adatfeldolgozókról a Társaság üzletszabályzata ad tájékoztatást.

A Társaság által kezelt személyes adatok egyben banktitoknak is minősülnek, mely továbbítására a Hpt. rendelkezései az irányadók. A banktitoknak minősülő adatokat a Társaság csak az érintett hozzájárulásával, illetve a Hpt.-ben meghatározott esetekben továbbíthatja harmadik személynek.

A Társaság a tevékenysége ellátásához jogosult adatfeldolgozót igénybe venni, aki kizárólag a Társasággal kötött szerződés alapján, az utasításainak megfelelően járhat el.

Adatbiztonsági intézkedések:

A Társaság gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek az adatbiztonság követelményének érvényesülését biztosítják. A Társaság az általa kezelt adatokat a hatályos jogszabályoknak megfelelően tartja nyilván.

A Társaság az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen a jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet biztosító intézkedésekről, az adatok vírusok elleni védelméről, fizikai védelméről, valamint a helyreállítás lehetőségét biztosító



intézkedésekről. A Társaság a papíralapú adatok, nyilvántartások védelme érdekében szintén megteszi a szükséges intézkedéseket.

Az MNB az elektronikus formában nyilvántartott személyes adatokat a saját szerverein tárolja, adatfeldolgozót esetenként vesz igénybe. Az adatkezelés bármilyen kiszervezése esetén megbizonyosodik arról, hogy az igénybe vett szolgáltató biztosítja az adatkezelés megfelelő garanciáit. Az MNB megfelelő intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatokat védje – többek között – a jogosulatlan hozzáféréstől vagy megváltoztatástól.

Az adatkezeléssel összefüggő jogok:

1. Tájékoztatáshoz való jog

A Társaság az érintett kérésére tájékoztatást nyújt arról, hogy milyen személyes adatainak kezelése történik, az adatkezelésnek mi a forrása, célja, jogalapja, időtartama, és amennyiben adatfeldolgozó is kezeli az érintett személyes adatát, úgy az adatfeldolgozó nevről, címéről, adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről, jogairól, jogorvoslati lehetőségeiről.

2. Helyesbítéshez való jog

Az érintett kérheti, hogy a Társaság módosítsa vagy pontosítsa valamely személyes adatát, amennyiben a kezelt adat nem felel meg a valóságnak, vagy valamely adatban időközben változás következett be.

3. A törléshez való jog, hozzájárulás visszavonása

Az érintett kérésére a Társaság törli az érintettre vonatkozó személyes adatokat, feltéve ha:

- A személyes adatokra már nincsen szükség abból a célból, amelyből azokat kezelték.
- Az érintett a hozzájárulását visszavonta és a további adatkezelésnek nincsen már jogalapja.
- Az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és a Társaságnak nincsen elsőbbséget élvező jogszerű indoka az adatkezelésre.
- A személyes adatokat a Társaság jogellenesen kezelte.
- A személyes adatokat jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

A hozzájárulás visszavonása esetén a Társaság visszavonás előtti adatkezelése továbbra is jogszerű marad.

4. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett kérheti az adatkezelés korlátozását, ha

- Vitatja a személyes adatok pontosságát (az ellenőrzés időtartamára)



- Az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi az adatok törlését
- A Társaságnak már nincsen szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez
- Az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (arra az időtartamra, ameddig megállapításra nem kerül, hogy a Társaság 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 fontos közérdekből lehet kezelni.

5. A tiltakozáshoz való jog

Amennyiben a személyes adatok kezelése a Társaság vagy harmadik fél jogos érdekének érvényesítésén alapszik, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben a Társaság a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett jogaival, érdekeivel és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

6. Adathordozhatóság

Ha a személyes adatok kezelése az érintett hozzájárulásán vagy szerződésen alapul, akkor az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, és ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

Az érintettek jogainak biztosítása:

A Társaság az érintettet a szolgáltatás nyújtását megelőzően jelen tájékoztató rendelkezésre bocsátásával tájékoztatja az adatkezelésről. A Társaság jelen tájékoztatót a honlapján is közzéteszi.

A kezelt adatokra vonatkozó konkrét információkat az adatkezelés megkezdésekor a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztató, az üzletszabályzat és az általános szerződési feltételek tartalmazzák.

Az érintett a jogai gyakorlására irányuló kérelmet a Társaság fent megjelölt elérhetőségeire juttathatja el. A Társaság a kérelmet megvizsgálja, és döntést hoz a kérelem teljesítéséről, valamint megteszi a szükséges intézkedéseket. A döntésről és a megtett intézkedésről az érintettet 30 napon belül tájékoztatni szükséges.



Jogorvoslati lehetőségek:

1. Panasz

Az érintett a jogainak sérelme esetén a Társaság fent megjelölt elérhetőségein kérheti, hogy a Társaság a jogellenes adatkezelést szüntesse meg, az adatkezelést, vagy a korábbi kérelmének elutasítását vizsgálja meg. A Társaság az érintett panaszát minden esetben kivizsgálja, és annak eredményéről 30 napon belül tájékoztatja.

2. Bíróság

Az érintett bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint a Társaság a személyes adatait a jogszabályi előírások megsértésével kezeli. A pert az érintett a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

3. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

A fentiekén túl a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

A Hatóság elérhetősége:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Telefon: 06-1-391-1400, Telefax: 06-1-391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu