

A KÖVETELÉSKEZELÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEK

a) A követeléskezelésre vonatkozó általános szabályok:

A jelen Tájékoztatóban foglalt rendelkezések csak a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelési tevékenységek legfontosabb szabályait tartalmazzák, egyebekben a Bank mindenkor hatályos lakossági behajtási szabályzatában, illetve az ahhoz kapcsolódó további szabályzatokban foglalt rendelkezések az irányadók.

Mindezen rendelkezéseket a Bank által megbízott külső követeléskezelők is kötelesek eljárásuk során érvényesíteni.

A Bank a követeléskezeléssel kapcsolatban, jogszabályi felhatalmazás alapján, jogosult arra, hogy amennyiben az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek az Ügyfél által megkötött szerződésben vállaltakat nem teljesítik vagy velük összefüggésben erre más okból sor kerül, úgy:

- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett banktitkot képző személyes adatait – elsősorban azonosító adatait, kapcsolatfelvételre szolgáló adatait, valamint a kérdéses szerződéses viszonyával, illetve annak teljesítésével összefüggő adatait – az Ügyféllel, illetve az egyéb érintett szemben fennálló követelésének rendezése érdekében felhasználja;
- vagy ezen adatokat a követelések érvényesítése, értékesítése és/vagy végrehajtása érdekében általa megbízott és rendszeresen ellenőrzött harmadik személyek – így elsősorban közvetítők, külső követeléskezelők, végrehajtók, jogi képviselők, stb. – számára átadja vagy hozzáférhetővé, megismerhetővé teszi.

A Bank jogosult továbbá a követeléskezelési tevékenységgel összefüggő, birtokában lévő, Ügyfélre illetve az egyéb érintettre vonatkozó adatokat összekapcsolni, illetve e tevékenység ellenőrzésére, vagy statisztikai célokra felhasználni.

A behajtási folyamat során a vonatkozó szabályzat szerint az illetékes banki területek, illetve megbízottak együttműködni kötelesek az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel a tartozás rendezése érdekében.

Ennek keretében tájékoztatni kötelesek az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet:

- a követeléskezelés tényéről és a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelésről röviden (például vagyoni-szociális helyzetre vonatkozó adatok kezeléséről röviden vagy ezen tájékoztató elérhetőségéről a Bank honlapján, hangfelvétel készítésének és rögzítésének lehetősége, stb.);
- a behajtási folyamat menetéről, illetve a foganatosított követeléskezelési lépésekről, valamint mindezek adatkezelési vonzatairól (például külső szereplők lehetséges bevonása és számukra az Ügyfél adatainak átadása, stb.);
- a késedelmet kezelő terület elérhetőségeiről, illetve ha ez szükséges a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségéről;
- illetve ha ez szükséges vagy az Ügyfél kéri, az Ügyfelet megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről vagy az ezekről szóló tájékoztató elérhetőségéről a Bank honlapján.

b) A megkeresésre vonatkozó szabályok:

Követeléskezelési tevékenységével összefüggésben a Bank, illetve megbízottja jogosult:

- a fizetési késedelembe esett Ügyfelet (ide értendő az adóstárs, kezes, zálogkötelezett, valamint örökös is), illetve a szerződésben megjelölt további ügyleti szereplőket és/vagy a meghatalmazott személyeket írásban, személyesen vagy telefonon megkeresni;
- valamint az Ügyfél, illetve az egyéb érintett hozzájárulásával a törlesztés-elmaradás okát felderíteni, illetve az Ügyfél, illetve az egyéb érintett vagyoni helyzetét felmérni és e célból különösen az alábbi adatokat, információkat gyűjteni:
 - o a nem-teljesítés oka és ideje;
 - o a családi állapot, az egy háztartásban élők száma, a 18 év alatti (25 év alatt nappali tagozatos hallgató) gyermekek száma;
 - o az Ügyfél, illetve az egyéb érintett foglalkozása, foglalkoztatásának típusa, munkáltatójának neve és elérhetősége, munkaviszonyának típusa;
 - o az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jövedelme, egy főre jutó jövedelem a családban, havi költségek (rezsi, élelmezés, ruházkodás);
 - o a követelés fedezetére vonatkozó adatok (így például az Ügyfél, illetve az egyéb érintett tulajdonában lévő ingatlanok típusa, az ingatlanok becsült nettó értéke/értékterhek, az ingatlanokban fennálló tulajdoni hányad, a fedezet állaga (ideértve az ingatlan állapotáról készült fényképfelvételeket is), ingatlan-fedezet hiányában a fedezetként beszámítható vagyontárgyak mint például gépjármű (típusa, értéke, stb.) vagy az Ügyfél, illetve az egyéb érintett által birtokolt üzletrész (társaság neve, részesedése %-ban, stb.), a fedezeten lévő terhek, stb.);
 - o az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben fennálló összkövetelések típusa (teljes, lejárt, nem lejárt), összege (teljes, lejárt, nem lejárt),
 - o az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben folyó vagy lehetséges jogi eljárások (fizetési meghagyás, végrehajtás, per, stb.);
 - o egyéb a követelés kezelésével kapcsolatban fontos információk.

A követeléskezelésben közreműködő ügyintézők kizárólag a részükre kiosztott ügyletállomány, valamint a beérkezett kérelmek és telefonhívások, illetve esetleges panaszok kapcsán, illetve a tevékenységüket felügyelő vezető kifejezett utasítására vehetik fel a kapcsolatot az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel.

Tilos a kapcsolattfelvétel olyan formája, ahol nem derül ki egyértelműen, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolattfelvétellel.

A kapcsolattfelvétel során arra illetéktelen harmadik személyek részére nem adható információ a követeléskezelésről – ideértve különösen a banktitoknak, személyes adatnak minősülő információkat –, ezért a kapcsolattfelvételkor az ügyintéző köteles meggyőződni róla, hogy valóban az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel vette fel a kapcsolatot, és az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet személyes adatainak vagy személyazonosító okmányainak felhasználásával azonosítani.

Az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel (szerződésenként) heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat – ideértve a telefonos (SMS üzenetek is) és személyes megkereséseket, valamint ha több követeléskezelő részére ad a Bank megbízást.

A kapcsolatfelvétel helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak az Ügyfél, illetve az egyéb érintett kifejezett kérelme alapján lehet eltérni, mely ügyfélnyilatkozatot hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell azt eljuttatni a Bank címére, és azokat a behajtást támogató számítástechnikai rendszerekben is rögzíteni kell.

Az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel telefonon létesített kapcsolatról (akár bejövő, akár kimenő hívás) a Bank, illetve megbízottja hangfelvételt készít, melyre a beszélgetés elején felhívja az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek figyelmét. A nem rögzített mobiltelefonos kommunikációról pedig, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, akkor az ügyintéző feljegyzést köteles készíteni és a követeléskezelő rendszerben rögzíteni.

A hangfelvételeket a Bank rendszereiben az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 évig visszahallgatható módon őrzi. Kérésre a Bank a hangfelvételtől másolatot készít, és azt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eljuttatja a kérelmet előterjesztő számára.

A Bank, illetve megbízottja jogosult a valamely okból nem elérhető Ügyfeleket, illetve az egyéb érintetteket felkutatni, s e körben az ügyletben szereplő személyekhez kapcsolható bármilyen másik személyeket (adóstars, zálogkötelezett, kezes, örökös) megkeresni.

Az ilyen jellegű kutatáshoz felhasználhatók a Bank rendelkezésére álló információk, valamint a nyilvános adatbázisok (például közhiteles nyilvántartások, nyilvános internetes források, telefonkönyv, stb.).

c) A követeléskezelési tevékenységek nyilvántartására vonatkozó szabályok:

A követeléskezeléssel kapcsolatos adatokat visszakéreshető (írásos, hangalapú, elektronikus) formában a Bank rendszereiben nyilvántartja, illetve megbízottaitól ezt szintén megköveteli.

E nyilvántartásban rögzíteni kell:

- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szembeni követelésre vonatkozó adatot, információt;
- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel történő kapcsolatfelvételt (a lefolytatott telefonbeszélgetések hanganyaga, a kiküldött levelek, hangüzenetek és szöveges üzenetek, nem rögzített mobiltelefonos kommunikáció esetén, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, az ügyintéző által készített feljegyzést, rögzítve ezek időpontját is);
 - valamennyi, az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben foganatosított követeléskezelési lépést;
 - valamennyi a követelés kezelésével összefüggő fontos adatot, mint például:
 - o a felajánlott áthidaló megoldásokat, részletfizetésre vonatkozó megállapodásokat;
 - o az Ügyfél, illetve az egyéb érintett nyilatkozatait és benyújtott igazolásokat, okiratokat, illetve egyéb dokumentumokat;
 - o a beérkező ajánlatokat, szándéknyilatkozatokat jellegüknek megfelelő módon (fedezet kiengedés, engedményezés, közös értékesítés), illetve ezen ajánlatok elbírálásának eredményét, valamint az elfogadott ajánlatok teljesítését;
 - o a behajtás során felmerülő jogi kérdéseket.

A nyilvántartásban az adatokat a Bank azon időpontig jogosult kezelni, ameddig az Ügyfélnek, illetve az egyéb érintettnek az érintett ügyletből eredően lejárt vagy nem lejárt tartozása áll fenn.

Az adatokat törölni kell az ügyletből eredő teljes tartozás megfizetését követően, ha az adatok őrzésére további jogos érdek – mint például a Bank vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése a követeléssel összefüggésben – nem áll fenn, vagy az ügyletnek a Bank könyveiből történő kivezetésekor.

Az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jogosult az adatok törlését, módosítását kérni, az erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát vagy hangfelvételen kell rögzíteni vagy írásban kell eljuttatni a Bank részére.

d) A követeléskezelési tevékenységek ellenőrzésére vonatkozó szabályok:

A követeléskezelési tevékenység, valamint az Ügyfelekkel, illetve az egyéb kötelezettekkel és adósokkal való kapcsolattartás rendszeres törvényességi kontrollja és fokozott minőségellenőrzése érdekében a Bank erre kijelölt munkavállalói jogosultak:

- a követeléskezelési nyilvántartás adatait megismerni;
- az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel folytatott telefonbeszélgetésekbe belehallgatni, vagy a rögzített beszélgetéseket visszahallgatni vagy azokat informatikai rendszerekkel elemezni;
- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett részére kiküldésre kerülő levelek tartalmát megismerni;
- a személyes felkereséseken, illetve Ügyféllel történő személyes egyeztetéseken részt venni, illetve ezekről telefonos egyeztetést kezdeményezni az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel.

A követeléskezelési tevékenységgel, illetve az e tevékenységet ellátó ügyintézők magatartásával kapcsolatos észrevételeket, panaszokat a Bank minden esetben fokozott körültekintéssel vizsgálja ki.