

II.3.5. A kezelt adatok forrása: A személyes adatokat az ügyfelek adják meg.

II.3.6. Az adatkezelés időtartama: Auchan Garancia esetén a Pénzügyi Szabályozó Hivatalban őrzik a termékcsere esetén kinyomtatott dokumentumok másolatát fél évig. Egyéb biztosítások esetén az adatok megőrzésének helye az adott biztosító székhelye, tárhelyszolgáltatója, ahol a biztosító szabályzatának megfelelően tárolják az adatokat.

II.3.7. Adattovábbítás: Mint adatfeldolgozók, a Szolgáltatók a személyes adatokat az Uniqia illetve az Aegon (2017.07.16. előtt kötött szerződések esetén a Cardiff) biztosítóknak továbbítják.

II.4. Direkt Marketing tevékenység végzésével kapcsolatos adatkezelés:

II.4.1. Az adatkezelés célja: A Szolgáltatók illetve harmadik személyek üzleti ajánlatainak, reklámjainak az ügyfelekhez mint címzettekhez való eljuttatása közvetlen megkeresés módszerével a megadott kapcsolattartási adatok felhasználásával. Ezen belül az adatkezelés célja az ügyfelek közvetlen üzletszerzési célú megkeresése új szolgáltatások nyújtása érdekében, továbbá az ügyfelek adatainak szegmentálása ügyfélkockázat felmérése és személyre szabott ajánlatok kidolgozása.

A Szolgáltatók külön kezelik azon ügyfelek adatait, akik nem járultak hozzá ahhoz, hogy a Szolgáltatók közvetlenül keressék meg őket reklámajánlatokkal. (Ügynevezett Robinson-lista)

II.4.2. Az adatkezelés tartalma: A Szolgáltatók, illetve adatfeldolgozók az ügyfeleket az általuk megadott csatornákon keresztül (email, telefon, lakcím, tartózkodási hely) keresik meg közvetlen üzletszerzési céllal.

II.4.3. Az adatkezelés jogalapja: Az ügyfelek hozzájárulása, illetve hozzájárulásuk hiányában az I.13. pontban foglalt feltételeknek megfelelően továbbítható.

II.4.4. A kezelt adatok köre: Az ügyfeleknek az egyes szolgáltatások és termékek igénybevételekor megadott adatait, ahogy azok a fenti II.4.1., II.4.2., II.4.3. és II.4.4. pontokban feltüntetésre kerültek.

II.4.5. A kezelt adatok forrása: Az adatokat az ügyfelek adják meg az egyes szolgáltatások és termékek igénybevételekor.

II.4.6. Az adatkezelés időtartama: A hozzájárulás visszavonásáig. Visszavonás esetén az adatkezelés annak kézhezvételétől számított 30 napon belül megszűnik.

II.4.7. Adattovábbítás: A Szolgáltatók az I.7. pont szerinti adatfeldolgozóknak (különös tekintettel a Compass Web & Média Kft. részére, aki az elektronikus direkt marketing kampányok kezeléséért, kiküldéséért felel) valamint az I.11. szerinti nyvállalatoknak és Auchan Magyarország Kft.-nek továbbítják ügyfelek személyes adatait.

II.5. A követeléskezelés, igényérvényesítés keretében végzett adatkezelés, különös tekintettel a nyilvános adatbázisokból szerzett információkra

Kiemelt közvetítői jogviszony keretében az ONEY Zrt. és ONEY Kft. részére a Magyar Cetelem Zrt. végzi a követeléskezelési tevékenységet az alábbiak szem előtt tartásával.

1. Hitel- és pénzkölcsön nyújtása esetén a szolgáltatás alapvető sajátossága, hogy a folyósított kölcsön és járuléka erejéig a Szolgáltatóknak követelése keletkezik az ügyfelekkel szemben, amelynek visszafizetése a szerződésben meghatározott ütemezésben történik. Előfordulhat azonban, hogy valamely okból a hiteltörlesztés során késedelmes fizetés, fizetési elmaradás vagy kiesés keletkezik, így az esedékes követelés lejártá válik, ezzel megnyílik a Szolgáltatók lejárt követelésével kapcsolatos igényérvényesítési joga.

A lejárt követelések érvényesítésének lehetősége, a szabályozott igényérvényesítés alkalmazása a hitelező Szolgáltatók jogszzerű és méltányolható, törvényben is biztosított érdeke és joga, amely szükségesszerűvé teszi az ehhez szükséges ügyféladatok és ügyféllel kapcsolatos adatok kezelését, tárolását és adott esetben továbbítását is.

2. A követeléskezelés folyamatában jellemzően három fő szakasz különíthető el:

I. Adósságkezelési szakasz:

Jellemzője a kapcsolatfelvétel az adóssokkal, annak érdekében, hogy a fizetési késedelem oka feltárható legyen és a lejárt követelés – akár áthidaló megoldások igénybevételével – lehetőleg jogkövetkezmények nélkül törlesztésre kerüljön. Eszközei az elektronikus kapcsolattartási módok (vezeték- vagy mobiltelefonos hívása, sms üzenet küldése, e-mail útján történő megkeresés), illetőleg az írásbeli kommunikáció (emlékeztető- és tájékoztató levelek, felszólítások).

II. Behajtási szakasz:

Amennyiben az I. szakasz sikertelenül zárul és a lejárt követelés összege, illetőleg a késedelmes hónapok száma eléri a meghatározott mértéket, úgy a szerződés az abban meghatározott módon felmondásra kerül és a teljes kintlévőség egy összegben esedékessé válik. Ezen szakaszban további kapcsolatfelvételre kerül sor az adóssokkal az Adósságkezelési szakaszban említett kapcsolattartási módokon keresztül annak érdekében, hogy a teljes kintlévőség a végrehajtási szakasz kezdeményezése nélkül törlesztésre kerülhessen.

III. Végrehajtási szakasz:

A felmondással már megszűnt jogviszonyból eredő lejárt követelések igényérvényesítési szakasza, melynek során jogi eszközökkel és nagyrészt formalizált jogi eljárások keretén belül (pl. fizetési meghagyásos eljárás) törtenik meg az igényérvényesítés.

3. Az adatkezelés jogalapja a szerződéskötés keretében adott előzetes, önkéntes felhatalmazás illetőleg a 2013. évi CCXXVII. tv. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról, 161§ (1) c), és 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztóknak nyújtott hitelről, valamint a nyilvános adatbázisokból származó elérhetőségi adatok gyűjtése, rögzítése, tárolása, felhasználása kapcsán a Szolgáltatóknak az ügyféllel szemben fennálló lejárt követelése érvényesítéséhez való jogos érdeke.

4. A kezelt adatok köre: A fennálló vagy megszűnt szerződésből eredő esedékes és lejárt követelések érvényesítéséhez szükséges személyes adatok, amelyek az adós személyének egyértelmű azonosítását lehetővé teszik. A követelés alapjául szolgáló ügylet adatait, a kapcsolatfelvételi kísérletek és azok eredményei igazolására kezelt adatok, valamint az adósságkezelési szakasz során beszerzett egyéb adatok, pl. nyilvános adatbázisokból, így nyilvános internetes telefonkönyvekből, tudakozókból, nyilvánosság számára hozzáférhető internetes felületekről származó adatok (telefonszám, lakcím), illetve a személyes kapcsolatfelvétel során a fizetési készséggel és képességgel kapcsolatban beszerzett adatok.

5. Az adatkezelés célja: azonosítsa és nyilvántartsa a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban lejárt és esedékes követeléssel rendelkező ügyfeleket, illetőleg a tartozás alapjául szolgáló ügylet adatait; biztosítsa a behajtási folyamat során a méltányos, jog- és szerződésszerű eljárást, áthidaló megoldásokkal és javaslatokkal segítse az átmenetileg fizetési nehézségbe került ügyfelek teljesítését; teljesítse a jogszabályi előírások által meghatározott kapcsolatfelvételi és tájékoztatói kötelezettségeit; teljesítse a törvényben előírt adatszolgáltatási kötelezettségeit, valamint érvényesítse a kintlévőséggel kapcsolatos, törvényes igényérvényesítési jogait.

6. Az adatok megismerését a Szolgáltatók és a Cetelem szigorú jogosultsá-

gi rendhez kötik. Az érintett adatait a követeléskezelési feladattal megbízott munkavállaló, valamint az ajánlatok előkészítésében, megállapodások megkötésében és a kapcsolattartás teljesítésében részt vevő pénzügyi munkavállalók ismerhetik meg.

Az adatok megismerésére jogosultak továbbá a behajtási tevékenységben közreműködő, megbízott adatfeldolgozók (lásd alább) érdemi ügyintézésben részt vevő alkalmazottjai.

7. Adattovábbítás: a követeléskezelési folyamat során – törvényi felhatalmazás szerint - a Szolgáltatóknak a lejárt követelése érvényesítése érdekében lehetőségük van megbízást adni külső, követeléskezelési és behajtási szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások igénybevételére, illetőleg a jogi behajtási folyamatban külső jogi szakértő (egyéni ügyvéd vagy ügyvédi iroda) bevonására is. Tekintettel arra, hogy az adatátadást a Hpt. kifejezetten lehetővé teszi, így az adatfeldolgozók igénybevételéhez az érintett hozzájárulására nincs szükség, a banktitkoknak minősülő adatok ilyen célból történő átadása a követeléskezelést végző harmadik fél részére nem tiltható le.

Ezen kívül a lejárt követelések érvényesítése érdekében a Szolgáltatók és a Cetelem a következő adatátadásokat hajthatják végre:

- az igényérvényesítésbe bevont adatfeldolgozók részére,
- a hivatalos jogi eljárások (közjegyző, bíróság, végrehajtó) részére
- a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) részére, a törvényi előírásoknak megfelelő lejárt követelések adatairól,
- a lejárt követelések érvényesítése érdekében történő követelésértékesítés (engedélyezés) esetén a követelésvásárló részére.

II.6. Egyéb adatkezelések

A Szolgáltatók egyes erre jogosult hatóságok megkeresése esetén a jogszabályi kötelezettségeiknek eleget téve adatot, így személyes adatot is szolgáltatnak.

Ilyen jellegű megkeresésekkor a Szolgáltatók adatvédelmi tisztviselője meggyőződik arról, hogy a megkeresés valóban egy hatóságtól származik, valamint annak célja és tárgya valamint a kért adatok köre valóban megfelel a hivatkozott jogszabályi előírásoknak. A Szolgáltatók a személyes adatokat csak az I.13. pontban foglalt biztonsági feltételeknek megfelelően továbbítják.

II.7. Adatkezelési műveletek

A Szolgáltatók és a Cetelem a fenti pontokban foglalt adatkezelési célok elérése érdekében az alábbi adatkezelési műveleteket végzik:

- a hitelképesség vizsgálata
- az ügyfelekkel kötött szerződéses jogviszony szerinti elszámolás,
- kötelezettségek és jogosultságok teljesítésének igazolása,
- kockázatelemzési és értékelési célok
- szerződés teljesítése, végrehajtása
- a szerződés alapján vállalt szolgáltatás nyújtása
- a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése
- ügyfél- és hitelminősítés
- statisztikai elemzés
- ügyfelelégedettségi felmérés, illetve
- az ügyfelek tájékoztatása az igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatban.

A Szolgáltatók és a Cetelem kizárólag olyan adatokat kezelnek, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a szolgáltatásokat megfelelő minőségben nyújthassák.