



**DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT.**

<https://www.dbfaktor.hu>

**Adatkezelési Tájékoztató**

Hatályos: 2023. október 25.

## Tartalom

<b>1. Bevezetés</b> .....	3
<b>2. A személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és időtartama</b> .....	4
<b>2.1. Engedményezett követelések nyilvántartása</b> .....	4
2.1.1. Kapcsolódó számviteli bizonylatok .....	5
2.1.2. Krízis támogatás esetén végzett további adatkezelés .....	5
2.1.3. Adattovábbítás az Önkormányzat ill. Vagyonkezelője részére .....	5
<b>2.2. KHR törvényben előírt kötelezettség teljesítése céljából végzett adatkezelés</b> .....	6
<b>2.3. Pénzmosás megelőzése</b> .....	7
<b>2.4. Adósságrendezési eljárással kapcsolatos adatkezelés</b> .....	7
<b>2.5. Részletfizetési megállapodással kapcsolatos adatkezelés</b> .....	8
<b>2.6. Lakcímadatok lekérdezése a Belügyminisztérium nyilvántartásából</b> .....	8
<b>2.7. Telefonos ügyfélszolgálat - hangrögzítés</b> .....	9
<b>2.8. Panaszkezelési nyilvántartás</b> .....	10
<b>2.9. Egymillió forint feletti ügyértékkel rendelkező ügyek elemzése</b> .....	10
<b>2.10. A www.dbfaktor.hu szerver naplózása</b> .....	12
<b>2.11. www.dbfaktor.hu honlap cookie kezelése</b> .....	13
<b>2.12. Elektronikus megfigyelőrendszer</b> .....	13
2.12.1. A felvételek felhasználása .....	14
<b>2.13. Beléptetőrendszer a Budafoki úti és Vahot utcai telephelyeken</b> .....	14
<b>2.14. Talált tárgyak nyilvántartása</b> .....	15
<b>2.15. A Díjbeszedő Faktorház Zrt. levelezése</b> .....	15
<b>2.16. Egyszerűsített kapcsolattartásra irányuló adatkezelés</b> .....	16
<b>2.17. Állásra jelentkezőkre vonatkozó képesség- és készség felmérő, továbbá alkalmassági vizsgálatok</b> .....	17
<b>2.18. Állásra jelentkezés</b> .....	18
<b>2.19. Üzleti kapcsolattartók adatainak kezelése</b> .....	18
<b>3. A személyes adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága</b> .....	19
<b>4. Az adatkezelő adatai, elérhetősége</b> .....	20
<b>5. Érintetti jogok</b> .....	20

## 1. Bevezetés

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109., a továbbiakban *szolgáltató, adatkezelő*) mint adatkezelő magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen jogi közlemény tartalmát. Kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos minden adatkezelés megfelel a jelen tájékoztatóban és a hatályos jogszabályokban meghatározott elvárásoknak.

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: [gdpr@dbfaktor.hu](mailto:gdpr@dbfaktor.hu)

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. adatkezeléseivel kapcsolatosan felmerülő adatvédelmi irányelvek folyamatosan elérhetők a <http://www.dbfaktor.hu/adatkezelesi-tajekoztato> címen.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. fenntartja magának a jogot jelen tájékoztató bármikori megváltoztatására. Természetesen az esetleges változásokról kellő időben értesíti ügyfeleit. Amennyiben kérdése lenne jelen közleményünkhöz kapcsolódóan, kérjük írja meg nekünk a [gdpr@dbfaktor.hu](mailto:gdpr@dbfaktor.hu) e-mail címre, és kollégánk megválaszolja kérdését.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. elkötelezett az érintettek személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja az érintettek információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. az alábbiakban ismerteti adatkezelési elveit, bemutatja azokat az elvárásokat, melyeket saját magával, mint adatkezelővel szemben megfogalmazott és betart.

Adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

- Az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete 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 (Általános Adatvédelmi Rendelet);
- 2011. évi CXII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
- 2011. évi CXXII. törvény - a központi hitelinformációs rendszerről (KHR tv.);
- 2013. évi V. törvény - a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- 2013. évi CCXXXVII. törvény - a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.);
- 2000. évi C. törvény - a számvitelről (Számv. tv.);
- 2001. évi CVIII. törvény - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker. tv.);
- 2017. évi LIII. törvény - a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (Pmt.);
- 2008. évi XLVIII. törvény - a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (GrT);
- 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról (Nytv.);
- 2015. évi CV. törvény a természetes személyek adósságrendezéséről (Are. tv.);

- 1997. évi CLV. törvény – a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)

## 2. A személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és időtartama

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. tevékenységének adatkezeléseit az egyes adatkezeléseknél megadott jogalapokon és célokból végzi. Egyes adatkezelések nem szerepelnek a jelen általános adatkezelési tájékoztatóban, ezekben az esetekben egyedi adatkezelési tájékoztató ad eligazítást, amelyet a szolgáltatás igénybevételekor tud az érintett megtekinteni.

Felhívjuk a Díjbeszedő Faktorház Zrt. részére adatközlők figyelmét, hogy amennyiben nem saját személyes adataikat adják meg, az adatközlő kötelessége az érintett tájékoztatása, és ahhoz való hozzájárulás beszerzése, hogy az érintett adatait az adatközlő továbbíthassa a Díjbeszedő Faktorház Zrt. részére, illetőleg meghatalmazás beszerzése a hozzájárulás megadásához az érintett nevében.

### A DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT. ADATKEZELÉSEI

#### 2.1. Engedményezett követelések nyilvántartása

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. részére engedményezett követelések esetében az adós és a követelés eredeti jogosultja (jellemzően közüzemi szolgáltató) között fennálló szerződés egy pénzügyi követeléssé alakul át.

*Az adatkezelés célja:* a Díjbeszedő Faktorház Zrt. felé fennálló kötelezettség teljesítése, a teljesítés előmozdítása, a teljesítés elősegítése érdekében az adóssal való kapcsolattartás, a követelések nyilvántartása, követelések érvényesítése, egyedi fizetési megállapodások kötése, részletfizetés biztosítása, késedelmes fizetés esetén kamatok felszámítása.

*Az adatkezelés jogalapja:* az Adatkezelő jogos érdeke [a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].

*A kezelt adatok köre:* ügyfél-azonosító, név, cím, levelezési cím, anyja neve, születési hely, idő, telefonszám, e-mail cím, valamint a követeléssel kapcsolatosan az eredeti jogosult által átadott egyéb adatok (követeléssel összefüggő adatok: számlák, számlákon szereplő adatok, felszólító és egyéb levelek).

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ a követelés teljesítését követő 8 év.

Kapcsolatfelvétel és a követelések behajtása céljából a követelésekkel kapcsolatos adatok a Hpt. 10. § (1) bekezdése szerinti közvetítőnél is rendelkezésre állnak:

- a Díjbeszedő Holding Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.)

#### Adatfeldolgozó:

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladat
EPDB Nyomtatási Központ Zrt.	1117 Budapest, Budafoki út 107-109.	nyomdai tevékenység ellátása
Díjbeszedő Holding Zrt.	1117 Budapest, Budafoki út 107-109.	adattárolás, adatfeldolgozás

Duna Hulladékhasznosító Bt.	1106 Budapest, Fátyolka utca 10.	iratmegsemmisítés
-----------------------------	----------------------------------	-------------------

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

### 2.1.1. Kapcsolódó számviteli bizonylatok

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. tevékenysége során számviteli bizonylatok készülnek.

*Az adatkezelés célja:* számviteli bizonylat kiállítása, a fizetés dokumentálása, számviteli kötelezettség teljesítése.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, tekintettel a Számv. tv. 169. § (2) bekezdésére [a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja].

*A kezelt adatok köre:* a számviteli bizonylatokon szereplő adatok.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ a Számv. tv. 169. § (2) bekezdésének megfelelően 8 év.

### 2.1.2. Krízis támogatás esetén végzett további adatkezelés

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. tevékenysége során számviteli bizonylatok készülnek.

Az érintett külön hozzájárulása alapján a támogatás mielőbbi igazolása és folyósítása érdekében a Hálózat Alapítvány (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) a megítélt támogatásról információt ad a Díjbeszedő Faktorház Zrt. részére. Ugyanezen cél érdekében a Díjbeszedő Faktorház Zrt. is tájékoztatja a Hálózat Alapítványt.

*Az adatkezelés jogalapja:* az érintett önkéntes hozzájárulása [a GPPR 6. cikk (1) bek. a) pontja].

*Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következménye:* hozzájárulása elmaradása esetén az ügyintézés közvetlenül Önnek kell intéznie a családsegítőnél és a Díjbeszedő kirendeltségen, mely hosszabb ügyintézési idővel jár.

A Hálózat Alapítvány adatkezelési tájékoztatójának elérhetősége:

<http://www.halozatalapitvany.hu/article/adatkezeles>

### 2.1.3. Adattovábbítás az Önkormányzat ill. Vagyonkezelője részére

*Az adattovábbítás leírása és annak célja:* önkormányzati tulajdonban álló ingatlanokra vonatkozó közüzemi szerződésekből eredő, a Díjbeszedő Faktorház Zrt. részére engedélyezett követelések esetén az önkormányzat, illetve az önkormányzati vagyonkezelő megkeresésére, a vele kötött

megállapodás alapján, a közműhasználat nyomon követése, hátralékfelhalmozás megakadályozása, a jogszerű közműhasználat biztosítása és a tartozások teljesítése érdekében a Díjbeszedő Faktorház Zrt. a tulajdonos önkormányzat illetve a vagyonkezelő részére a tartozással kapcsolatos személyes adatokat továbbít, rendszeresen.

*A továbbításra kerülő személyes adatok köre:* egyedi azonosító; fogyasztó/bérlő/használó neve; fogyasztási cím; mellékvízmérő gyári száma; mellékvízmérő lejáratí éve; hátralékos számlák időszaka; hátralék összege összesen; nem jogi hátralék összege; jogi hátralék összege; hátralék szolgáltatónkénti bontása; részletfizetési megállapodás (van/nincs); dinamikus kamat.

*Az adattovábbítás jogalapja:* a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja, ugyanis a Díjbeszedő Faktorház Zrt., az önkormányzat illetve a vagyonkezelő – és mellette az érintett – érdeke a közműhasználat nyomon követése, és hogy ne halmozódjon fel rezsitartozás.

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## 2.2. KHR törvényben előírt kötelezettség teljesítése céljából végzett adatkezelés

*Az adatkezelés célja:* a referenciaadatok központi hitelinformáció rendszernek (KHR) történő átadása és a KHR-ből történő átvétele, amely a tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott adatkezelést érinti.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a KHR tv. 6. § (3) bekezdése és 11. § (1) bekezdése alapján [a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja].

*A kezelt adatok köre:* azonosító adatok (név, születési név, születési idő, hely, anyja születési neve, személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, az Nytv. szerint alkalmas igazolvány száma, lakcím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím), az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai (a szerződés típusa és azonosítója (száma), a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, ügyféli minőség (adós, adóstárs), a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága, a KHR tv. 11. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek bekövetkezésének időpontja, a KHR tv. 11. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek bekövetkezésekor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege, a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének módja és időpontja, a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés, előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, pénzneme, fennálló tőketartozás összege és pénzneme, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme).

*Adattovábbítás:* az adatokat a Díjbeszedő Faktorház Zrt. mint Referenciaadat-szolgáltató a BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27., <http://www.bisz.hu>) részére továbbítja.

### 2.3. Pénzmosás megelőzése

*Az adatkezelés célja:* Pmt.-ben előírt ügyfélátvilágítási kötelezettség, bejelentési kötelezettség teljesítése.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a Pmt. 7.-14. §-i értelmében [a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja].

*A kezelt adatok köre:* személyazonosító adatok (név, születés kori név, állampolgárság, lakcím, érintett azonosító okmányainak típusa és száma, születési hely, születési idő, az érintett anyja neve, külföldi érintett esetében a magyarországi tartózkodási hely), az érintett kiemelt közszereplőnek minősül-e, ha igen, mi alapján minősül annak, érintett személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványáról és lakcímet igazoló hatósági igazolványáról készített másolat, külföldi állampolgár esetén úti okmányáról vagy személyazonosító okmányáról készített másolat, feltéve hogy az magyarországi tartózkodásra jogosító okmányról készített másolat.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ a Pmt. 56. § (2) bekezdése alapján a szolgáltató a 7-11. §-ban foglalt kötelezettség teljesítése során birtokába jutott személyes adatokat az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 évig kezeli,
- ✓ a Pmt. 57. § (2) bekezdése alapján a szolgáltató - az általa vezetett nyilvántartásban - a 7-11. §-ban foglalt kötelezettség teljesítése során birtokába jutott okiratot, illetve annak másolatát, beleértve az elektronikus azonosítás során birtokába jutott okiratot is, valamint a bejelentés és a Pmt. 42. § szerinti adatszolgáltatás teljesítését, az ügylet teljesítésének a Pmt. 34. § és a 35. § szerinti felfüggesztését igazoló iratot, illetve azok másolatát, valamint minden egyéb, az üzleti kapcsolattal összefüggésben keletkezett iratot, illetve azok másolatát az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 évig köteles megőrizni,
- ✓ a Pmt. 57. § (3) bekezdése alapján az (1) és (2) bekezdésben meghatározott nyilvántartásban a négy millió-öttszázezer forint értéket elérő vagy meghaladó összegű készpénzben (forintban, illetve valutában) teljesített ügyleti megbízásokat is köteles rögzíteni, amely információt 8 évig köteles megőrizni,
- ✓ a Pmt. 58. § (1) bekezdése alapján a szolgáltató az 56. § (2) bekezdésétől, illetve az 57. § (I)-(3) bekezdésétől eltérően az ott meghatározott adatokat, okiratot az 5. §-ban meghatározott felügyeletet ellátó szerv, a pénzügyi információs egység, a nyomozó hatóság, az ügyészség és a bíróság megkeresésére a megkeresésben meghatározott ideig, legfeljebb az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 10 évig köteles megőrizni.

### 2.4. Adósságrendezési eljárással kapcsolatos adatkezelés

*Az adatkezelés célja:* adósságrendezési eljárás kérelemre történő lefolytatása, és ennek elfogadását követően az ezzel kapcsolatos kötelezettségek teljesítése.

*Az adatkezelés jogalapja:*

- az adósságrendezés kezdeményezése esetén az érintett az Are. tv. 19. § (6) bekezdése alapján hozzájárulását adta az Are. tv. 17. § (4)-(5) bekezdéseiben meghatározott adatok kezeléséhez a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján,
- az adósságrendezés kezdeményezésének elfogadását követően az adatkezelés az adatkezelő és az adós között kötött az adósságrendezésre irányuló szerződés előkészítése és teljesítése érdekében szükséges [GDPR 6. cikk (1) bek. b) pontja].

*A kezelt adatok köre:* adós (adóstårsak) természetes személyazonosító azonosító adatai, személyi igazolvány vagy egyéb - a személyazonosság igazolására külön törvény szerint alkalmas más igazolvány száma, állampolgársága, lakcím (lakóhely, tartózkodási hely), levelezési cím (értesítési cím), elektronikus kapcsolattartás vállalása esetén jelszóval védett elektronikus levelezési cím, telefonszám, adóazonosító szám, adóssal közös háztartásban élők ugyanezen adatai, egyéb kötelezettek neve, székhelye (lakóhelye), értesítési címe, telefonszám, továbbá elektronikus kapcsolattartás vállalása esetén elektronikus levelezési címe, adóssal áll-e hozzátartozói viszonyban vagy vagyonszösségben az egyéb kötelezetti besorolást megalapozó ügylet, a kérelemhez csatolandó iratokban, nyilatkozatokban szereplő személyes adatok.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ a követelés teljesítésétől számított 8 év.

*Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következménye:* hozzájárulása elmaradása esetén az adósságrendezési eljárás nem kezdődik meg.

## 2.5. Részletfizetési megállapodással kapcsolatos adatkezelés

*Az adatkezelés célja:* részletfizetési megállapodás megkötése, és a szerződésben foglaltak teljesítése.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelés az adatkezelő és a kötelezett között kötött szerződés előkészítése és teljesítése érdekében szükséges [a GDPR 6. cikk (1) bek. b) pontja].

*A kezelt adatok köre:*

- természetes személy esetén: azonosítósám, a kötelezett neve, anyja neve, születési helye, ideje, születési neve, levelezési címe, fogyasztási címe, telefonszáma, a kötelezett és az Adatkezelő közötti jogviszony tartalma (ideértve a tartozás összegét, a fizetés törlesztési ütemezését), aláírás és dátum.
- gazdálkodó szervezet (egyéni vállalkozó) esetén: a kötelezett neve, székhelye, adószáma, fogyasztási cím, bankszámlaszám, nyilvántartási szám, a kötelezett és az Adatkezelő közötti jogviszony tartalma (ideértve a tartozás összegét, a fizetés törlesztési ütemezését), aláírás és dátum.
- társasház esetén: a közös képviseletet ellátó személy/szervezet (egyéni vállalkozó) neve, címe, a kötelezett és az Adatkezelő közötti jogviszony tartalma (ideértve a tartozás összegét, a fizetés törlesztési ütemezését), aláírás és dátum.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ a szerződés teljesítésétől számított 8 év, tekintettel a Számv. tv. 169. § (2) bekezdésére.

## 2.6. Lakcímadatok lekérdezése a Belügyminisztérium nyilvántartásából

A követelések érvényesítése érdekében az ügyben rögzített mindenkori legfrissebb lakcím a Belügyminisztérium személyi adat- és lakcímnnyilvántartásából szükség esetén lekérdezésre kerül.

*Az adatkezelés célja:* a fennálló követelés teljesítése, a teljesítés előmozdítása érdekében a kötelezett, mint érintett legfrissebb lakcím adata álljon az adatkezelő rendelkezésére.

*Az adatkezelés jogalapja:* a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja, illetve az Nytv. 19. § (1) bekezdés



a) pontja értelmében jogi személy jogának vagy jogos érdekének érvényesítése érdekében név, lakcím és értesítési cím adatokat a felhasználás céljának és jogalapjának igazolása mellett jogosult kérni.

*A kezelt adatok köre:* név, lakcím és értesítési cím adatok.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ az adatok a jelen tájékoztató 2.1. pontja alapján kerülnek megőrzésre.

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## 2.7. Telefonos ügyfélszolgálat - hangrögzítés

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, valamint a kimenő hívások során folytatott beszélgetéseket rögzíti.

*Az adatkezelés célja:* a kötelezettekkel, mint érintettekkel való kapcsolattartás, a kötelezettek megkeresése a teljesítés előmozdítása érdekében, a kötelezettekkel történő megállapodás kötése, utólagos bizonyíthatóság, telefonon tett panaszok rögzítése a tájékoztató 2.7. pontjának megfelelően.

*Az adatkezelés jogalapja:* telefonon tett panasz esetén a rögzítés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján [a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja], egyéb hívás esetén az adatkezelőnek jogos érdeke fűződik a kapcsolattartáshoz, a teljesítés előmozdításához, a kötelezettekkel történő megállapodás kötéséhez, és ennek utólagos bizonyíthatóságához [a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].

*A kezelt adatok köre:* azonosító szám, a kötelezett és az ügyintéző közötti beszélgetés hangfelvétele, valamint a beszélgetés során megadott egyéb személyes adatok.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ Az adatkezelés időtartama: a felvétel rögzítésétől számított 5 év.

### Adatfeldolgozó:

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladat
Díjbeszedő Holding Zrt.	1117 Budapest, Budafoki út 107-109.	telefonbeszélgetések rögzítése, tárolása

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha

az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## 2.8. Panaszkezelési nyilvántartás

*Az adatkezelés célja:* a panaszos, mint érintett írásbeli vagy szóbeli panaszának kivizsgálása, megválaszolása.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése a Hpt. 288. § (2) - (3) bekezdése alapján [a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja].

*A kezelt adatok köre:* ügyfél-azonosító, név, cím, telefonszám, e-mail cím, dátum, az értesítés módja, a bejelentés típusa, az érintett szolgáltatás, a panasz oka, leírása, benyújtásának időpontja, a panaszos igénye, az ügyintéző neve, a megtett intézkedés és a panasz megválaszolásának időpontja.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ a panasz lezárásától számított 5 év.

## 2.9. Visszaélés-bejelentési rendszer:

*Az adatkezelés célja:* a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges (egyedi azonosításához szükséges) személyes adatokat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 116. §-a valamint a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 18.§-a alapján benyújtott jogsértésekre vonatkozó bejelentések kivizsgálása.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelő jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja], ugyanis a Társaságnak jogos érdeke fűződik az uniós jog megsértését bejelentő személyek védelméről szóló jogszabály betartásához, valamint a visszaélések bejelentésének kivizsgálásához.

*A kezelt adatok köre:* név, születési idő, elérhetőség (cím, elektronikus email cím, telefon), bejelentett természetes személy neve, aláírás, munkakör, ügyszám, státusz (anonim vagy sem), bejelentés dátuma és időpontja, a bejelentés során megadott további adatok (a bejelentés tárgya, a bejelentő kapcsolata a szervezettel, a bejelentés előzményei, a bejelentés részletei (mikor észlelte?, hol észlelte?, folyamatban van-e még?, a szervezeten belül kit, melyik szervezeti egységet érinti?, az esemény részletes leírása) további érintettek, azok személyes adatai).

A bejelentés anonim formában is megtehető, ilyenkor név és e-mail cím nem kerül megadásra.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ A bejelentésben, az az alapján indított vizsgálatban, valamint a vizsgálat eredményeit rögzítő jelentésben kezelt személyes adatokat, amennyiben a vizsgálat eredményeként munkáltatói intézkedés történik, a vizsgálat lezárását követő 3 évig megőrizzük.
- ✓ Ha a vizsgálat során kiderül, hogy a bejelentés nem megalapozott, vagy további intézkedés nem látszik szükségesnek, a bejelentésre vonatkozó adatokat a vizsgálat befejezését követő 60 (hatvan) napon belül töröljük.

## 2.9. Egymillió forint feletti ügyértékkel rendelkező ügyek elemzése

A modell a nagyértékű ügyek felhalmozódásának befolyásoló tényezőit vizsgálja. Az ügyfeldolgozási kapacitás korlátolt, ezért szükséges az ügyek sorba rendezése térülési valószínűségük alapján annak érdekében, hogy az ügyintézők a hatékonyan tudják végezni a munkájukat, és a legnagyobb térülést biztosító ügyekkel foglalkozhassanak első körben.

*Az adatkezelés célja:* a nagyszámú tartozások felhalmozódásának megelőzése, valamint a már felhalmozott nagyszámú hátralékok térülési valószínűségének meghatározása.

*Az adatkezelés jogalapja:* az Adatkezelő jogos érdeke [a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].

*A kezelt adatok köre:*

- az azonosítón van-e számlázás magasabb „PER” értéken (igen/nem);
- az ügyfélnek van VH nemleges jogügye (igen/nem);
- elmúlt 6 hónapban az ügyfél kapott-e végrehajtás előtti felszólító levelet (igen/nem);
- fogyasztási cím szerinti kerület, ill. Budapesten kívüli címek külön kategóriában;
- faktorált hátralék összege az azonosítón;
- tehok darabszáma az azonosítón;
- az utolsó befizetés összege az azonosítón;
- azonosítón a megelőző 12 hónapban a számlák összege;
- azonosítón a megelőző 3 hónapban könyvelt összeg az aktuális időpont előtt terhelt számlatételekre;
- azonosítón a megelőző 6 hónapban könyvelt összeg az aktuális időpont előtt terhelt számlatételekre;
- azonosítón lévő összes teho összege az aktuális zárásnál;
- aktuális zárásnál az azonosítón lévő havi típusú élő fogyasztási szerződések száma, a következő szolgáltatókat figyelembe véve: Fővárosi Gázművek Zrt. (NKM Energia Zrt., MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.), Fővárosi Vízművek Zrt., Fővárosi Csatornázási Művek, FKF Zrt., AHK Kft., NHKV Zrt., FTSZV Kft., társasházi számlázás;
- ügyfél által megadott telefonszámok darabszáma;
- azonosítón az aktuális zárást megelőző 12 hónapban ingatlannal kapcsolatos jogi események darabszáma;
- azonosítón az aktuális zárást megelőző 12 hónapban részletkötés jellegű jogi események darabszáma.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ 18 hónap.

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## A WWW.DBFAKTOR.HU HONLAP ADATKEZELÉSEI

### 2.10. A [www.dbfaktor.hu](http://www.dbfaktor.hu) szerver naplózása

A <http://www.dbfaktor.hu> weblap meglátogatásakor a webszerver automatikusan naplózza a felhasználó tevékenységét.

*Az adatkezelés célja:* a honlap látogatása során a honlap üzemeltetője a szolgáltatások működésének ellenőrzése, a látogatói keresések pontosítása, kiegészítése, a személyre szabott kiszolgálás és a visszaélések megakadályozása érdekében rögzíti a látogatói adatokat. Cél továbbá az informatikai rendszerek használatával kapcsolatos biztonsági esemény (például a rendszerekben tárolt adatokhoz történő jogosulatlan hozzáférés, rosszindulatú programkód futtatása, stb.) megelőzése, ilyen események, adatvédelmi- biztonsági incidensek észlelése esetén annak elhárításához szükséges intézkedések megtétele, az elkövetett jogsértések bizonyításának elősegítése, továbbá az Adatkezelő Partnere megbízásából végzett tevékenységre vonatkozó, szerződésben foglalt jogszabályi rendelkezések megtartása.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelő jogos érdeke [a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].

*A kezelt adatok köre:* dátum, időpont, IP cím, a meglátogatott oldal címe, az előzőleg meglátogatott oldal címe, operációs rendszer és böngésző adatai, böngésző technikai azonosító jelzése, látogatott oldal, IP cím, felhasználó név, név.

*Az adatkezelés időtartama:*

✓ 1 hónap.

Az IP cím olyan számsorozat, mellyel az internetre fellépő felhasználók számítógépei egyértelműen azonosíthatók. Az IP címek segítségével akár földrajzilag is lokalizálható az adott számítógépet használó látogató. A meglátogatott oldalak címe, valamint a dátum, időpont adatok önmagukban az érintett azonosítására nem alkalmasak, azonban egyéb (pl. regisztráció során megadott) adatokkal összekapcsolva alkalmasak arra, hogy segítségükkel a felhasználóra vonatkozó következtetéseket lehessen levonni.

A honlapon külső szolgáltatók kódjai nem kerültek elhelyezésre. A Díjbeszedő Holding Zrt. a naplóállományok elemzése során felmerült adatokat más információval nem kapcsolja össze, a felhasználó személyének azonosítására nem törekszik.

#### Adatfeldolgozó:

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladat
Díjbeszedő Holding Zrt.	1117 Budapest, Budafoki út 107-109.	honlap üzemeltetése, online tárhely biztosítása

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival

szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

### 2.11. [www.dbfaktor.hu](http://www.dbfaktor.hu) honlap cookie kezelése

A honlap üzemeltetője a testre szabott kiszolgálás érdekében a felhasználó számítógépén kis adatcsomagot, ún. sütit (cookie) helyez el és a későbbi látogatás során olvas vissza. Ha a böngésző visszaküld egy korábban elmentett sütit, a sütit kezelő üzemeltetőnek lehetősége van összekapcsolni a felhasználó aktuális látogatását a korábbiakkal, de kizárólag a saját tartalma tekintetében.

*Az adatkezelés célja:* a felhasználók azonosítása, egymástól való megkülönböztetése, a felhasználók aktuális munkamenetének azonosítása, az annak során megadott adatok tárolása, az adatvesztés megakadályozása, a felhasználók azonosítása, nyomon követése, webanalitikai mérések.

*Az adatkezelés jogalapja:* Funkciók tekintetében megkülönböztetünk a honlap működéséhez elengedhetetlenül szükséges sütiket, amelyek elhelyezésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja, ugyanis a Díjbeszedő Faktorház Zrt.-nek jogos érdeke a honlap üzemeltetése céljából, a honlap működőképességének, alapvető funkcióinak biztosítása, és a számítógépes rendszer biztonsága.

*A kezelt adatok köre:* azonosítószám, dátum, időpont, valamint az előzőleg meglátogatott oldal.

*Az adatkezelés időtartama:*

✓ munkamenet lezárultáig.

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

A munkamenet lezárultáig érvényes süti csak a böngésző bezárásáig marad a számítógépen. A sütit a felhasználó képes törölni saját számítógépéről, illetve letilthatja böngészőjében a sütik alkalmazását. A sütik kezelésére általában a böngészők Eszközök/Beállítások menüjében az Adatvédelem/Előzmények/Egyéni beállítások menü alatt, cookie, süti vagy nyomkövetés megnevezéssel van lehetőség. A sütit a felhasználó képes törölni saját számítógépéről, illetve letilthatja böngészőjében a sütik alkalmazását. A sütik kezelésére általában a böngészők Eszközök/Beállítások menüjében az Adatvédelem/Előzmények/Egyéni beállítások menü alatt, cookie, süti vagy nyomkövetés megnevezéssel van lehetőség.

A sütikről az alábbi címen érhető el bővebb információ: <http://www.adatvedelmiszakerto.hu/cookie>

## VAGYONVÉDELEM

### 2.12. Elektronikus megfigyelőrendszer

*A személyes adatok kezelője:* a Díjbeszedő Holding Zrt.

*Az adatkezelés célja:* az emberi élet, a testi épség, valamint a vagyon védelme érdekében a jogsértések megelőzése, észlelése, az elkövető tettenérése, valamint a jogsértések bizonyítása.

*Az adatkezelés jogalapja:* a Díjbeszedő Holding Zrt. jogos érdeke, a személy és vagyonbiztonság iránt [GPPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].

*A kezelt adatok köre:* a Díjbeszedő Holding Zrt. területére belépő személyeknek a képfelvételeken látszódó arcképmása és egyéb személyes adatai.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ felhasználás hiányában az ötmillió forint feletti készpénz szállítási útvonala vagy tárolása, illetve veszélyes anyagok őrzésére szolgáló területet megfigyelő kamerák esetében 7 nap, egyéb esetben 72 óra.

*Az adatok tárolásával kapcsolatos információk:* a felvételek egy részét helyben, más részét a Telekomnál elhelyezett szerveren, fokozott adatbiztonsági intézkedések mellett tároljuk, így biztosított, hogy illetéktelen személyek ne tekinthessék meg és másolhassák ki a felvételeket.

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

### 2.12.1. A felvételek felhasználása

*A kamerák aktuális képének megtekintésére jogosult:* a Díjbeszedő Holding Zrt. jogosultsággal rendelkező munkavállalói.

*A kamerák felvételének megtekintésére jogosult:* a Díjbeszedő Holding Zrt. jogosultsággal rendelkező munkavállalói, valamint az, akinek jogát vagy jogos érdekét a felvétel érinti.

*A kamerák felvételét adathordozóra rögzíteni jogosult:* a Díjbeszedő Holding Zrt. kijelölt munkavállalói.

A Díjbeszedő Holding Zrt. által üzemeltetett kamerás megfigyelő és rögzítő rendszer tárolt felvételeibe kizárólag az emberi élet, testi épség és vagyon sérelmére elkövetett jogsértések bizonyítása és az elkövető azonosítása érdekében tekinthetnek be az arra jogosultsággal rendelkező személyek. Azon érintettek, akiknek jogát vagy jogos érdekét a képfelvétel rögzítése érinti, kérhetik az elektronikus megfigyelőrendszerrel róluk készült felvételekről másolat készítését, valamint a felvételek törlését.

Adatkezelő a rögzített felvételekbe történő betekintéseket, az azt végző személy nevét, az adatok megismerésének okát és idejét jegyzőkönyvben rögzíti.

### 2.13. Beléptetőrendszer a Budafoki úti és Vahot utcai telephelyeken

*A személyes adatok kezelője:* a Díjbeszedő Holding Zrt., Őrmester Vagyonvédelmi Nyrt. (1142 Budapest, Ógyalla tér 8-9.) és alvállalkozója a CWS International Kft. (2351 Alsónémedi, Templom utca 12/c).

*Az adatkezelés célja:* a vagyon védelme érdekében a jogsértések megelőzése, észlelése, az elkövető tettenérése, valamint a jogsértések bizonyítása, üzleti, banki és fizetési titkok megőrzése.

*Az adatkezelés jogalapja:* a Díjbeszedő Faktorház Zrt. és a Díjbeszedő Holding Zrt. jogos érdeke, személy- és vagyonvédelem iránt [GPPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].

*A kezelt adatok köre:* azonosítószám, név, a képviselt szervezet neve, aláírás., a belépőkártya azonosítója, a belépőkártya kiadásának és visszavételének dátuma, időpontja, valamint a kártya használatának adatai.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ felhasználás hiányában az alkalmi, nem állandó jellegű belépési jogosultsággal rendelkező látogató távozását követő 72 óra.

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## 2.14. Talált tárgyak nyilvántartása

*Az adatkezelés célja:* a Díjbeszedő Faktorház Zrt. területén talált tárgyak nyilvántartása, a tulajdonos ill. a találó értesítése.

*Az adatkezelés jogalapja:* jogi kötelezettség teljesítése a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 5:54. §-a alapján [a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja].

*A kezelt adatok köre:* megtalálás dátuma és helye, a megtaláló neve, elérhetősége, a talált tárgy adatai.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ 1 év.

## KAPCSOLAT

### 2.15. A Díjbeszedő Faktorház Zrt. levelezése

Az adatkezelő minden hozzá beérkezett és általa kiküldött e-mailt megőrizz. Amennyiben szolgáltatásaink igénybevétele során kérdése, problémája van, a jelen tájékoztatóban megadott elérhetőségeken, illetve a <http://www.dbfaktor.hu/kerdesek-van> weboldalon kapcsolatba léphet az adatkezelővel.

*Az adatkezelés célja:* az érintettel történő folyamatos és gördülékeny kapcsolattartás.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelőnek jogos érdeke fűződik a küldeményekben lévő közlések, jogi tények bizonyításához [a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja].



*A kezelt adatok köre:* küldő és címzett neve és címe vagy e-mail címe, dátum, időpont, tárgy, az üzenet fejléce és az üzenetben található más adatok.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ a Díjbeszedő Faktorház Zrt. a hozzá postai úton vagy faxon érkezett leveleket, megkereséseket érkeztető számmal látja el, majd a feladó nevével és az érkezés dátumával rendszerében 5 évig megőrzi,
- ✓ fenti küldemények digitalizált, egyéni azonosítóval ellátott példányainak megőrzési határideje szintén 5 év. Amennyiben jogi eljárás indul, az iratok megőrzésének határideje a jogi eljárás befejezésétől számított 5 év,
- ✓ a Díjbeszedő Faktorház Zrt. a beérkezett e-maileket, a honlapon történő megkereséseket a küldő nevével és e-mail címével, valamint más, önként megadott személyes adatával együtt, az adatközléstől számított legfeljebb 5 év elteltével törli,
- ✓ a panaszok megőrzésére a jelen tájékoztató 2.8. fejezetében foglaltak irányadók.

**Adatfeldolgozó:**

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladat
Díjbeszedő Holding Zrt.	1117 Budapest, Budafoki út 107-109.	e-mail levelezőrendszer szolgáltatás, elektronikus iktató rendszer szolgáltatás

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## 2.16. Egyszerűsített kapcsolattartásra irányuló adatkezelés

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. a kötelezettek, mint érintettek és a saját szempontjából is optimálisnak tekinthető, a gyors, olcsó és hatékony kapcsolatfelvétel céljából kezeli a kötelezettek telefonos és e-mail elérhetőségét.

*Az adatkezelés célja:* a kötelezettek gyors és olcsó értesítése fizetési késedelem esetén, illetve jogi eljárás elkerülése vagy gyorsabb és költségkímélőbb lezárása.

*Az adatkezelés jogalapja:* a Díjbeszedő Faktorház Zrt. jogos érdeke a vásárolt követelés térülése iránt [GPPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].

*A kezelt adatok köre:* telefonszám, e-mail cím.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ A kötelezett közüzemi szolgáltatás igénybevételére fennálló szerződésének időtartama alatt, illetve a szerződés lezárásától számított nyolc évig kerülnek megőrzésre az adatok.

**Adatfeldolgozó:**



Név	Székhely	Adatfeldolgozó feladat
Díjbeszedő Holding Zrt.	1117 Budapest, Budafoki út 107-109.	személyes, levelező és telefonos ügyfélszolgálat működtetésében való közreműködés; e-mail levelezőrendszer szolgáltatás, elektronikus iktató rendszer szolgáltatás

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## 2.17. Állásra jelentkezőkre vonatkozó képesség- és készség felmérő, továbbá alkalmassági vizsgálatok

Állásra jelentkezőkre vonatkozó képesség- és készség felmérő, továbbá alkalmassági vizsgálatok

A Társaság által bizonyos munkakörökben meghirdetett állásokra pályázók részére a Társaság által előírt képesség- és készség felmérő, továbbá alkalmassági vizsgálatokat végez el.

*Az adatkezelés célja:* A képesség- és készség felmérő, továbbá alkalmassági vizsgálatokkal végzett felmérés célja, hogy már a folyamat elején megtörténjen a Jelöltek Előszűrése és csak a legalkalmasabbakkal folytatódjon a kiválasztási eljárás.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelő jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].

*A kezelt adatok köre:* név, teszt eredménye, abban az esetben, ha távolról tölti ki akkor e-mail cím, az eredményből esetlegesen levonható további következtetés.

*Az adatkezelés időtartama:* Az adott munkakörre jelentkező Jelöltek, jelen adatkezelés keretei között rögzített személyes adatai a kitöltéstől számított 3 hónapig kerülnek megőrzésre.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ az adott munkakörre jelentkező Jelöltek, jelen adatkezelés keretei között rögzített személyes adatai a kitöltéstől számított 3 hónapig kerülnek megőrzésre.

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival

szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## 2.18. Állásra jelentkezés

Az adatkezelés célja: a Díjbeszedő Faktorház Zrt.-nél betöltendő állásra való jelentkezés, a kiválasztási eljárás lebonyolítása, ideértve a személyes, esetleges online interjúk lefolytatását, valamint a szükséges kapcsolattartást.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bek. a) pontja, az érintett önkéntes hozzájárulása

*A kezelt adatok köre:* a jelentkező által megküldött önéletrajzok, pályázatok és az azokban megadott egyéb személyes adatok, továbbá a személyes és online interjúztatás ténye és az interjúk során rögzített egyéb információk.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ a pályázat benyújtásától számított 1 év.

*Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei:* az érintett nem tud jelentkezni a Díjbeszedő Faktorház Zrt. által meghirdetett pozíciókra.

## 2.19. Üzleti kapcsolattartók adatainak kezelése

Az Adatkezelő a beszállítókkal, támogatható szervezetekkel, szakértőkkel és tanácsadókkal mint partnereivel és lehetséges partnereivel („Partner”) történő üzleti vagy egyéb szerződéses jogviszony létesítése, teljesítése, módosítása, megszüntetése és az ezzel összefüggő kapcsolattartás, továbbá a Partner részére történő elektronikus számla kiküldéséhez történő beleegyezés, valamint elektronikus számla kiküldése (összefoglalóan: „Kapcsolattartás”) során szükségszerűen kezel bizonyos személyes adatokat.

*Az adatkezelés célja:* A Partnerekkel történő folyamatos és gördülékeny Kapcsolattartás, a Partnerekkel történő pénzforgalom biztosítása, az ügyintézés hatékonysága, igényérvényesítés.

*Az adatkezelés jogalapja:* az adatkezelő jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja].

*A kezelt adatok köre:* név, beosztás, telefonszám(ok), faxeszám, e-mail cím(ek), és a kapcsolattartásból adódóan egyéb, előre meg nem határozható adatok.

*Az adatkezelés időtartama:*

- ✓ Az adatok megőrzése szerződéses együttműködés időtartama alatt kerül sor, mindaddig amíg azt nem aktualizálják (például új kapcsolattartó kijelölése esetén) vagy nem törlik (például a Partnerrel való szerződéses együttműködés megszűnése esetén). Amennyiben a Partnerrel nem jön létre együttműködés, az adatok az általános 5 éves polgári jogi elévülési idő leteltekor törlésre kerülnek. Amennyiben a Partnerrel a szerződés létrejön, de utóbb megszűnik, a szerződés megszűnését követő 8 év - a számviteli előírások betartása érdekében - az az időtartam, amelynek elteltével a kezelt személyes adatok törlésre kerülnek.

*Az érintett tiltakozáshoz való joga:*

- ✓ az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontján alapuló adatkezelés ellen.

Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival, szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## EGYÉB ADATKEZELÉSEK

E tájékoztatóban fel nem sorolt adatkezelésekről az adat felvételekor adunk tájékoztatást. Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy a bíróság, az ügyészség, a nyomozó hatóság, a szabálysértési hatóság, a közigazgatási hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, illetőleg jogszabály felhatalmazása alapján más szervek tájékoztatás adása, adatok közlése, átadása, illetőleg iratok rendelkezésre bocsátása végett megkereshetik az adatkezelőt.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. a hatóságok részére - amennyiben a hatóság a pontos célt és az adatok körét megjelölte - személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges.

### 3. A személyes adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. számítástechnikai rendszerei és más adatmegőrzési helyei a székhelyén, telephelyén, adatfeldolgozóinál, a mentések adathordozói a Díjbeszedő Faktorház Zrt. székhelyén, a Díjbeszedő Holding Zrt. telephelyén és a DBH T-Systems Cloud & Data Center-ben (Dataplex - 1087 Asztalos Sándor u. 13.) kialakított szervertermében található meg.

A <http://www.dbfaktor.hu> honlap szervere a T-Systems Cloud & Data Center-ben (Dataplex - 1087 Asztalos Sándor u. 13.) alatt található meg.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. a különböző nyilvántartásaiban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a tárolt adatok - kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetőek.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. a technika mindenkori fejlettségére tekintettel olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. az adatkezelés során megőrzi:

- a) a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
- b) a sértetlenséget: megvédi az információk és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
- c) a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használónak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. és partnereinek informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgálatmegtagadásra vezető támadások ellen. Az üzemeltető a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

Tájékoztatjuk a felhasználókat, hogy az interneten továbbított elektronikus üzenetek, protokolltól (e-mail, web, ftp, stb.) függetlenül sérülékenyek az olyan hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre, szerződés vitatására, vagy az információ felfedésére, módosítására vezetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő, az adatkezelő megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést. A rendszereket megfigyeli annak érdekében, hogy minden biztonsági eltérést rögzíthessen, és bizonyítékkal szolgálhasson minden biztonsági esemény esetében. A rendszermegfigyelés ezen kívül lehetővé teszi az alkalmazott óvintézkedések hatékonyságának ellenőrzését is.

#### 4. Az adatkezelő adatai, elérhetősége

Név: Díjbeszedő Faktorház Zrt.

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

Cégjegyzékszám: 01-10-043995

A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 11780823-2-43

Telefonszám: (+36-1) 371-4600

E-mail: [gdpr@dbfaktor.hu](mailto:gdpr@dbfaktor.hu)

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: [gdpr@dbfaktor.hu](mailto:gdpr@dbfaktor.hu)

#### 5. Érintetti jogok

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő (egyébként az adatkezelési tájékoztatóban megjelenő) információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;

- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A GDPR 16. cikke alapján az érintett jogosult a személyes adat helyesbítését kérni.

Az érintett erre vonatkozó kérése esetén az Adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni 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.

A GDPR 17. cikke alapján az érintett jogosult a személyes adat törlését kérni, azonban a kérést megelőzően kérjük vegye figyelembe az alábbiakat:

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérje. Az Adatkezelő az alábbi esetekben köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a tiltakozik a közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban (magyar jogban) előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az Érintett törlési jogának korlátozására csak a GDPR-ban írt alábbi kivételek fennállása esetén kerülhet sor, azaz a fenti indokok fennállása esetén a személyes adatok további megőrzése jogszerűnek tekinthető az alábbi esetekben:

- a) ha a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy
- b) ha valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés, vagy
- c) ha közérdekből végzett feladat végrehajtása, vagy
- d) ha az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása miatt, vagy
- e) ha népegészségügy területét érintő közérdekből,
- f) ha közérdekű archiválás céljából, vagy
- g) ha tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy
- h) ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

A GDPR 18. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat kezelésének korlátozását kérni (ideiglenes intézkedés) az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő 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 a fentiek alapján 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 közérdekből lehet kezelni.

Az Adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

A GDPR 21. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat kezelése ellen tiltakozni az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő kezelése ellen, ideértve az ezen alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, 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.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

A tiltakozáshoz való jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

A GDPR 20. cikke alapján az érintett jogosult a rá vonatkozó személyes adatok hordozhatóságára az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy 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) ha az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, vagy az érintettel kötött szerződés teljesítése
- b) és az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jogot. Az adathordozás joga nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges. Az adatok hordozhatóságához való jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

Panasz az adatvédelmi tisztviselőnél:

Amennyiben adatkezelésével kapcsolatban problémája van, forduljon adatvédelmi tisztviselőnkhez a [gdpr@dbfaktor.hu](mailto:gdpr@dbfaktor.hu) e-mail címen.

Bírósághoz fordulás joga:

Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per - az érintett választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti

törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <https://birosag.hu/ugyfeleknek/torvenyszekek>)

Adatvédelmi hatósági eljárás:

Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni, vagy közvetlenül bírósághoz fordulni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Telefon: 06-1-391-1400; 06-30-683-5969

Fax: 06-1-391-1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Honlap: <http://www.naih.hu>