



TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.

SPECIÁLIS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Ügyfél általi Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül
telefonos személyes megkeresés során történő hang- és hívásrögzítés tárgyában
(2023. július 3.)

A jelen Speciális Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy a 2016/679. sz. Általános Adatvédelmi Rendeletnek (a továbbiakban: „GDPR”) való megfelelés érdekében – az általános Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakkal összefüggésben – a **TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt., mint Adatkezelő** (székhelye: 1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2.54.) (a továbbiakban: TKK Zrt. vagy Társaság) átlátható és közérthető módon tájékoztatást nyújtson a **Telefonos Ügyfélszolgálatának** ügyintézés céljából történő **telefonos megkeresésekor** a **hang- és hívásrögzítés** során **kezelt személyes adatok köréről** és a TKK Zrt. általi **adatkezelés körülményeiről**.

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy jelen **Speciális Adatkezelési Tájékoztatónk kizárólag** a fentiekben említett **konkrét adatkezeléssel kapcsolatos** legfontosabb **információkat** és **tudnivalókat** foglalja össze. Tájékoztatjuk, hogy az **általános Adatkezelési Tájékoztatónk elérhető** a személyes ügyfélforgalom számára nyitva álló Ügyfélszolgálatunkon (1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2. emelet 54. szám alatt), valamint a **honlapunkon keresztül** (<https://tkkzrt.hu/adatvedelem/>).

1. Az adatkezelőre vonatkozó információk

Adatkezelő neve:	TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.
Székhely:	1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2.54.
Cégjegyzékszám:	01-10-043987
Postai cím:	1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2.54.
Központi telefonszám:	+36-1/329-0621 vagy +36-1/329-7861
Központi e-mail:	tkkzrt@tkkzrt.hu
Weboldal:	tkkzrt.hu

Adatvédelmi tisztviselő:	dr. Magyar Gyöngyi
Postai cím:	1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2.54.
E-mail cím:	adatvedelem@tkkzrt.hu

2. A személyes adatok kezelésének célja, jogalapja és a kezelt adatok köre

Az **adatkezelés célja** az **Ügyfél**, mint **Érintett által** a **Telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül kezdeményezett**, az Ön által megjelölt ügykörrel kapcsolatos **ügyintézés során**:

TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.

- a telefonos kommunikáció és egyeztetés, továbbá az elhangzó nyilatkozat vagy megállapodás, a telefonon közölt szóbeli panasz tartalmának pontos hang- és hívásrögzítése az esetlegesen szükségessé váló utólagos bizonyíthatóság vagy igazolhatóság, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló tények és körülmények biztosítása, alátámasztása, továbbá az Ön és a TKK Zrt. jogainak érvényesítése;
- a kényelmesebb és gyorsabb ügykezeléssel az ügyfélszolgálat színvonalának emelése, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálat munkatársai munkájának, kommunikációjának utólagos ellenőrzése;
- továbbá, amennyiben hívása nem járna sikerrel, úgy abban az esetben az Ön által megjelölt ügykörrel kapcsolatos telefonos visszahívás lehetőségének megteremtése.

Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Kezelt adatok köre
Az Ügyfél, mint Érintett által a TKK Zrt. Telefonos Ügyfélszolgálatán keresztül kezdeményezett, az Érintett által megjelölt ügykörrel kapcsolatos telefonos megkeresés fogadása, a kényelmesebb és gyorsabb ügykezelés lebonyolítása	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek	A Telefonos Ügyfélszolgálatot felhívó személy beazonosítást biztosító személyazonosító adatai: • név, születési név, születési hely és -idő, édesanyja neve, a hívó személy hangja (visszahallgatható módon) A kapcsolattartás célját szolgáló adatok, így különösen: • lakcím vagy tartózkodási cím, levelezési cím, telefonszám, e-mail cím A követeléssel kapcsolatos adatok, így különösen: • fennálló tartozás összege, havi részlet összege, készfizető kezes esetében a kezességvállalás ténye A gazdasági, vagyoni és jövedelmi helyzetre vonatkozó adatok, így különösen: • bankszámlára, foglalkoztatottságra vonatkozó adatok

TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.

		- saját tulajdonú ingatlan és ingóságok adatai, havi rezsiköltség adatai A vagyontárgy adatai, így különösen: - saját tulajdonú ingatlan és ingóságok adatai Személyes adatok egyéb kategóriái, így különösen: - a szerződést kötő fél képviselőjében eljáró személy neve, anyja neve, születési helye, ideje, lakcím A telefonos hangrögzítésben szereplő adatok, továbbá az azokból levonható következtetések, a hívó személy hangja (visszahallgatható módon)
Telefonon közölt szóbeli panasz megismerése, kezelése	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-a	A telefonon szóban panaszt tevő személyazonosító adatai: név, születési név, születési hely és -idő, édesanyja neve, a hívó személy hangja A telefonon szóban közölt panasszal összefüggő adatok, amennyiben a panaszos telefonos ügyintézészt választ, úgy a panaszos hangja (visszahallgatható módon)

Amennyiben Ön a **telefonos ügyintézés vagy a telefonon közölt szóbeli panasz bejelentése** alkalmával **különleges (érzékeny) személyes adatot** is **megad**, úgy abban az esetben a TKK Zrt. **adatkezelésének jogalapja** – ezen adatok tekintetében – a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerint az **Ön önkéntes, jelen előzetes tájékoztatáson alapuló, kifejezett hozzájárulása** lesz.

3. Az adatkezelés időtartama (megőrzési idő)

A TKK Zrt. a **Telefonos Ügyfélszolgálati csatornán keresztül Ön által kezdeményezett telefonhívás** és az Ön által megjelölt ügykörrel kapcsolatos **telefonos ügyintézés lefolytatása**

TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.

esetén az Ön személyes adatait – visszahallgatható módon – a rögzítést követően *a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény* (Ptk.) 6:22 § (1) bekezdése szerinti általános elévülési idő végéig kezeli, amely jelenleg **5 év**.

A TKK Zrt. a **Telefonos Ügyfélszolgálati csatornán keresztül telefonon közölt szóbeli panasz bejelentése** tekintetében az Ön személyes adatait – visszahallgatható módon – *a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény* (Hpt.) 288. § (3) bekezdése szerint a rögzítést követően **5 évig** kezeli.

A rögzített hangfelvételt és beszélgetést a TKK Zrt. a megőrzési idő leteltével törli.

4. Az adatok megismerésére jogosultak

A TKK Zrt. az Ön által kezdeményezett telefonhívás során rögzített **hang- és hívásfelvételt zártan kezeli**, azt kizárólag Ön, az Ön törvényes vagy ügyleti képviselője, valamint jogutódja jogosult megismerni.

Az ez irányú – tájékoztatás iránti – **kérelmére** az adatkezelés ideje alatt a TKK Zrt. biztosítja az Ön számára a **hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét**, továbbá **rendelkezésére bocsátja a hangfelvétel másolatát** vagy az **arról készült hitelesített jegyzőkönyvet**.

A rögzített hang- és hívásfelvételt – a feladatok teljesítéséhez szükséges célból és mértékben – a TKK Zrt. követeléskezelési-, valamint panaszkezelési folyamatában résztvevő vagy ellenőrzést végző **munkatársai**, valamint a jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme céljából történő adatkezelés esetén a **jogi képviseletet ellátó személyek** (pl. eljáró ügyvédek) **ismerhetik meg**, a rögzített hangfelvétel megőrzési ideje alatt.

A rögzített hang- és hívásfelvétel bírósági vagy más hatósági eljárásban is felhasználásra kerülhet, akár a TKK Zrt. kezdeményezésére, akár az **eljáró hatóság** (így különösen, de nem kizárólagosan a Magyar Nemzeti Bank, a Fogyasztóvédelmi Hatóság, bíróság vagy nyomozó hatóság stb.) felhívására, amely során a hang- és hívásfelvételt a hatósági eljárást lefolytató személyek – az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben – **ismerhetik meg**.

A fentiekben ismertetett célokon túlmenően a TKK Zrt. belső **vállalatirányítási célokból** (így pl. a Telefonos Ügyfélszolgálat minőségellenőrzése, működésének folyamatoptimalizálása, a belső- és külső visszaélés vagy csalás megelőzése, valamint ellenőrzése céljából) is **felhasználhatja**, a rögzített hang- és hívásfelvétel megőrzési ideje alatt.

5. Adatfeldolgozó igénybevétele, kiszervezés

Tájékoztatjuk, hogy az adatkezelés címzettjei lehet olyan harmadik személy adatfeldolgozók, aki vagy amely a TKK Zrt.-vel kötött szolgáltatási szerződés alapján a **TKK Zrt. nevében és általa meghatározott konkrét célból kezeli** a személyes adatokat, így a jelen Speciális Adatkezelési Tájékoztató tárgyát képező **hang- és hívásfelvételt**.

TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.

A TKK Zrt. kizárólag olyan adatfeldolgozót vesz igénybe, aki vagy amely **megfelelő garanciákat nyújt** a személyes adatok védelmére vonatkozóan.

A TKK Zrt. által használt **Hangrögzítő rendszer szerverének üzemeltetését, felhasználói és rendszertámogatását** a 1133 Budapest, Gogol utca 13. szám alatti székhelyű **Adertis Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: **Adertis Kft.**) látja el.

A rögzített hangfelvételhez kizárólag az említett Társaság munkavállalói férhetnek hozzá a TKK Zrt.-vel kötött szolgáltatói **szerződés alapján**, az adatkezelés céljának megvalósításában való **közreműködési kötelezettség teljesítése érdekében**, a feladatellátáshoz **szükséges mértékben**.

Az Adertis Kft.-ről, mint az adatkezelésben részt vevő **adattfeldolgozóról** – az Érintett **hozzáférési joga gyakorlása keretében** – **tájékoztatást kérhet** a TKK Zrt.-től, a jelen Speciális Adatkezelési Tájékoztató 1. pontjában rögzített elérhetőségek bármelyikén.

Az Adertis Kft. adattfeldolgozói tevékenysége kiszervezett tevékenységnek minősül a Hpt. 68. § (1) bekezdése alapján, amelyről bővebb információt a TKK Zrt. honlapján elhelyezett **Általános Üzletszabályzatban** talál.

6. Adattovábbítás

A **Hpt.** hatálya alá tartozó Társaságok esetében a személyes adatok a Hpt. szerinti banktitoknak is minősülnek. Ezen adatok továbbítására, átadására a Hpt. rendelkezései alkalmazandók.

A TKK Zrt. a Hangrögzítő rendszer által rögzített hívások és beszélgetések, hangfelvételek adatkezelése során az Ön személyes adatait, így a rögzített hangfelvételt – az Ön, mint Érintett hozzájárulása kivételével – **csak a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben továbbítja** harmadik személynek.

Ezen **adattovábbítások**, adatátadások részben **adatszolgáltatással** (így különösen, de nem kizárólagosan a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, Magyar Nemzeti Bank, stb.) **kapcsolatosak**, másrészt hatósági vagy egyéb megkeresések (bíróság, közjegyző, stb.) alapján vagy ellenőrzési jog gyakorlásával kapcsolatosan (pl. adóhatósági ellenőrzés) történnek.

A TKK Zrt. a Hangrögzítő rendszer által rögzített hívások és beszélgetések, hangfelvételek adatkezelése során az Ön személyes adatait, így a rögzített **hang- és hívásfelvételt** az Európai Gazdasági Térségen kívüli **harmadik országba** vagy nemzetközi szervezet részére **nem továbbítja**.

7. Érintetti jogok

A **Telefonos Ügyfélszolgálaton** keresztül Ön által kezdeményezett **telefonhívás** és az Ön által megjelölt ügykörrel kapcsolatos **telefonos ügyintézés**, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálati csatornán keresztül **telefonon közölt szóbeli panasz bejelentése** során a TKK Zrt. **Hangrögzítő**

TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.

rendszerében rögzített személyes adatok kezelésével kapcsolatosan – a GDPR 15-22. cikkei alapján – Ön jogosult:

- **kérni**
 - a személyes adataihoz való **hozzáférést**
 - a személyes adatai **helyesbítését**
 - a személyes adatai **törlését**
 - a személyes adatai kezelésének **korlátozását**
 - **adathordozhatóság** biztosítását, illetve
 - hogy ne terjedjen ki rá a kizárólag automatizált adatkezelésen alapuló döntés hatálya
- **tiltakozni** a személyes adatainak a TKK Zrt. jogos érdekében alapuló kezelése ellen.

Ön ezen túlmenően jogosult:

- **visszavonni** az adatkezeléshez adott hozzájárulását, amennyiben az adatkezelés az Ön előzetes hozzájárulásán alapul, továbbá
- **panaszt tenni** a TKK Zrt.-nél az adatkezeléssel összefüggésben, valamint
- **panaszt tenni** az illetékes felügyeleti hatóságnál, vagy
- **bírósághoz** fordulni.

A jelen adatkezeléssel összefüggésben gyakorolható fenti **jogosultságok** mibenlétéről és gyakorlásuk **részleteiről bővebben** az **Általános Adatkezelési Tájékoztatónkban** olvashat, amely elérhető a személyes ügyfélforgalom számára nyitva álló Ügyfélszolgálatunkon (1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 2. emelet 54. szám alatt), valamint a honlapunkon (<https://tkkzrt.hu/adatvedelem/>).

8. Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

A TKK Zrt. **jelen adatkezeléssel összefüggésben nem végez automatizált** adatkezelésen alapuló **döntéshozatalt**, valamint **profilalkotást**.

9. Jogorvoslati lehetőségek:

Az **Ön hangfelvételének** és az **Ön által kezdeményezett hívás során rögzített személyes adatainak kezelésével** kapcsolatban **észrevételt, panaszt tehet** a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (címe: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; postacíme: 1363 Budapest, Pf.: 9.; e-mail elérhetősége: ugyfelszolgalat@naih.hu) (**NAIH**), illetve **bírósághoz** is fordulhat a tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéken.

Javasoljuk, hogy a **hatósági panasz előterjesztését** vagy a **bírósági eljárás kezdeményezését megelőzően** – a TKK Zrt. hang- és hívásrögzítést érintő adatkezelésével kapcsolatos észrevétele, panasa gyors és hatékony kezelése érdekében – **éljen adatkezelési panaszának Társaságunknál történő benyújtása** lehetőségével. Az **adatkezeléssel kapcsolatos panaszával** Társaságunk **Adatvédelmi Tisztviselőjéhez fordulhat** írásban az adatvedelem@tkkzrt.hu e-mail címen keresztül.