

Érdekmérlegelési teszt – követeléskezelés

Adatkezelés célja:	BAJAVÍZ Kft. által nyújtott szolgáltatások ellenértékének megfizetését elmulasztó felhasználók esetében a pénzügyi teljesítés elérése érdekében történő szakértő cég (követeléskezelő) számára szükséges adatok átadása.
A kezelt adatok köre:	Tartozást felhalmozó felhasználók szerződéses adatai, kapcsolattartási adatai, érintett pénzügyi tételek adatai.
Adatkezelési folyamat:	Kintlévőségek kezelésére bevon alvállalkozónak történő adattovábbítás.
Érintettek:	BAJAVÍZ Kft. tartozást felhalmozó felhasználói.

A dokumentum célja, annak vizsgálata, hogy a fentiekben meghatározott adatok a Követeléskezelő számára a BAJAVÍZ Kft. jogos üzleti érdeke alapján átadásra kerülhetnek.

1.) Az adatkezelés céljának eléréséhez feltétlenül szükséges-e az adat, rendelkezésre állnak-e olyan alternatív megoldások, amelyek alkalmazásával személyes adatok kezelése nélkül megvalósítható a tervezett cél:

BAJAVÍZ Kft. közszolgáltatás nyújtása során a Felhasználók által meg nem fizetett vízdíjakat az adósra továbbhárítandó költségek (pl. vízkorlátozás bevezetésének munkadíjai) csökkentése érdekében először követeléskezelő bevonásával próbálja beszédni.

A szolgáltatás nyújtását és annak számlázását jogszabályi háttér határozza meg. A víziközmű szolgáltatásról közüzemi szolgáltatási szerződés készül, mely a szolgáltatás körülményeit tartalmazza. Ebben a szerződés megkötéséhez szükséges – jogszabályban meghatározott – személyes adatok is rögzítésre kerülnek.

A személyazonosításhoz szükséges adatok körén kívül BAJAVÍZ Kft. a Felhasználó hozzájárulásával kapcsolattartási adatokat is nyilván tarthat, amelyek segítségével a közszolgáltatási szerződés teljesítése, számlázás, pénzügyi teljesítés, ügyfélszolgálati feladatok ellátása, segítségnyújtás az ügyek intézésében, kérelmek teljesítése, hibabejelentéssel kapcsolatos ügyintézés, panaszkezelés, kintlévőség kezelés, fogyasztói jogvita rendezése, minőségbiztosítás során a megfelelő minőségű kapcsolattartást biztosítani tudja a fogyasztók számára.

A felhalmozott kintlévőség vonatkozásában annak jogosságát fentiekben felsorolt adatokra épülő bizonylatok igazolják hitelt érdemlően, amik a követeléskezeléshez nélkülözhetetlenek.

2.) Adatkezelő törvényes, egyértelmű, valós érdeke, a jogos érdek pontos megfogalmazása:

BAJAVÍZ Kft. szolgáltatási tevékenységét törvényi keretek között és folyamatos hatósági kontroll mellett nyújtja Felhasználói számára.

A szolgáltatás fenntartásának biztosítása érdekében egyre fontosabb, hogy a nyújtott szolgáltatás ellenértékét bevételként megkapja, mert ennek elmaradása a tevékenység végzését veszélyezteti.

Mivel szolgáltató nem rendelkezik megfelelő kapacitásokkal a kintlévőségek hatékony beszedéséhez, valamint a számára rendelkezésre álló szolgáltatói eszközök (korlátozás) az adós által megtérítendő,

díjtartozáson felüli költségek jelentős emelkedéséhez vezet, illetve egyes felhasználókkal szemben nem alkalmazhatók, így külső követeléskezelő cég kerül bevonásra.

BAJAVÍZ Kft. lehetőséget biztosít minden hátralékot felhalmozott felhasználója számára, hogy ügyeinek rendezése érdekében kapcsolatba lépjen a szolgáltatóval. Ezt több csatornán és módon megteheti még a kintlévőség kezelőnek történő adattovábbítás megelőzően:

- Személyes megkereséssel,
- Telefonos megkereséssel,
- E-mail útján,
- Online ügyfélszolgálati felületen keresztül.

Az egységes számlaképet meghatározó jogszabály szerint minden számlán feltüntetésre kerül a Felhasználó számára az aktuálisan nyilvántartott egyenlege, így a számlázási gyakoriságnak megfelelően rendszeresen értesülhet tartozásáról.

Jogszabályban meghatározott és a felügyeleti hatóság által jóváhagyott Üzletszabályzat szerint, valamint a weboldalon meghirdetett módon van lehetőség a panaszok benyújtására, azok kezelésének kezdeményezésére.

Szolgáltató gyakorlati tapasztalata alapján azok a Felhasználók, akik ezen csatornák egyikével sem keresik meg a szolgáltatót hátralékuk rendezése ügyében, önként nem kívánják a szolgáltatóval a tartozásukat a későbbiekben sem rendezni. Így szolgáltató a működésének biztosításához szükséges bevételeitől esik el.

3.) Az adatkezelés körülményeinek kialakítása:

BAJAVÍZ Kft. az adatkezelés körülményeinek kialakítása során a zárt rendszereken alapuló adatkezelés megvalósítását tűzte ki célul.

Ennek szellemében alkalmazott vállalatirányítási rendszeréből elektronikusan kerül előállításra a követeléskezelésben érintett Felhasználói adatok és pénzügyi tételek adatbázisa. A szűrések és ellenőrzések vonatkozásában az ügyfélszolgálati folyamatok szerint járnak el a társaság munkatársai.

A követeléskezelésbe bevont követeléskezelővel adatfeldolgozói megállapodás került megkötésre.

A pénzügyi rendezés során keletkezett tételek a teljesítésük helyszínétől függetlenül a rendszeres adatcserét követően mind az online ügyfélszolgálaton, mind a személyes elérhetőségeken az érintett Felhasználók számára nyomon követhetők.

Az online felületen a Felhasználó számára egyértelmű jelöléssel kerülnek megkülönböztetésre a hátralékkezelésbe bevont tételei, illetve az azoktól független számlái.

4.) Az adatkezelés hatása az érintettekre:

Az érintetti adatok követeléskezeléssel kapcsolatos adatainak továbbítása a szakértő cég számára hátrányt nem okoz. Csak a folyamat biztosításához, gyors lebonyolításához és zárásához szükséges minimális adatmennyiség kerül átadásra. A hatályos üzletszabályzatban ez lehetőségként megjelenik.

Az átlátható adatkezelés érdekében BAJAVÍZ Kft-nek érdeke, hogy követeléskezelési eljárásra ne kerüljön sor, ezért tájékoztatás ad a Felhasználói számára az adattovábbítással kapcsolatban (weboldalon, számlán, számla borítékon, ügyfélszolgálaton)

A folyamat lezárultát követően a követeléskezeléssel kapcsolatos felhasználói adatok további kezelése csak a vonatkozó jogszabályok által előírt ideig kerülnek megőrzésre, kezelésre.

5.) Az érintett érdekei, melyek az adatkezelő érdekével szemben állhatnak:

Az érintett ellenérvei	Az adatkezelő válasza
Általános tájékoztató a követeléskezelés folyamatáról	A szolgáltatási szerződésben rögzített adatok adják a szolgáltatás nyújtásához és igénybevételehez a jogi alapot. Ezen adatok alapján kerülnek a számlák is kiállításra, amelyek megfizetésének elmaradása a kintlévőséget okozza. Ezek átadása nélkül a kintlévőség nem kerülhet beszedésre, amely viszont a szolgáltató érdeke a szolgáltatás fenntartásának biztosítására.
Milyen alapon hív fel, küldd e-mail-t egy cég, amikor én nem adtam meg kapcsolattartásra neki az adatomat?	A kapcsolattartásra a szolgáltatónak megadott telefonszám és e-mail cím a kommunikáció biztosítása, folyamatok gyorsabbá tétele céljából került megadásra. Ebbe a körbe a követeléskezelés is beletartozik. Az adatok megadása hozzájárulás alapon történt, amelyet a felhasználó visszavonhat, de ebben az esetben esetleges többlet költségek (pl. postai kézbesítési díjak) jelentkezhetnek a folyamat során.

6.) Tiltakozás joga

Az érintett tiltakozással élhet a kapcsolattartási adatok közül a nem szerződésben rögzített adatok felhasználása ellen. Ezt a tiltakozását, az adatkezelés megszüntetésének kérését kell a folyamat során adatkezelő felé benyújtania. Ez azonban a kapcsolat lassulását és így a költségek emelkedését okozhatja.

7.) Vonatkozó jogszabályok

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Az Európai Parlament és a tanács (EU) természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679. számú rendelete
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

8.) Az érdekmérlegelési teszt eredménye – megfelelés bizonyítása és az átláthatóság biztosítása

BAJAVÍZ Kft. az átlátható adatkezelés érdekében az érintettek tájékoztatását több csatornán is biztosítja.

Adatkezelő az adatkezeléssel kapcsolatos garanciák vonatkozásában mind adminisztratív, mind technológiai keretek között igyekszik az elvárható legmagasabb szintet biztosítani az érintetti adatok biztonsága érdekében.

Az átadott adatok nem okoznak nagyfokú sérelmet az érintettek vonatkozásában. A folyamat az adatkezelő által kontrollált, a szolgáltatási szerződés és jogszabályi keretek szerint valósul meg.

Az érdekmérlegelés alapján megállapítható, hogy az érintetti adatok követelés kezelő számára történő átadása nem jár az érintett személyes jogaira és szabadságára nézve magasabb kockázattal, mintha megfelelő szakmai kompetenciák esetén szolgáltató járna el a folyamat során.