

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ a Polgári Bank telefonos hangrögzítéséről

1. BEVEZETŐ

A Polgári Bank, mint adatkezelő (továbbiakban: a Bank) a működése során, valamint az általa nyújtott szolgáltatásokkal összefüggésben birtokába jutott személyes adatokat 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 szóló 2016/679/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek („Általános Adatvédelmi Rendelet, a továbbiakban: GDPR”), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek („Info. tv.”), továbbá az egyéb jogszabályoknak megfelelően kezeli.

Az adatkezelés során mindenkor szem előtt tartja az adatkezelés alapelveit. A jogszerűség, a tisztességes eljárás és átláthatóság, célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, alapértelmezett és beépített adatvédelem és az elszámoltathatóság alapelvei a Polgári Bank adatkezelése során maradéktalanul érvényesülnek, egyértelmű jogszabályi, vagy szabályozási rendelkezés hiányában a fenti alapelvek az adatkezelés során önállóan alkalmazandók. A GDPR 24. cikke az adatkezelő feladatává teszi, hogy az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajtson végre annak biztosítása és bizonyítása céljából, hogy a személyes adatok kezelése a rendelettel összhangban történjen.

Az ügyfelek a panaszbejelentést az alábbi módokon nyújthatják be a Bankhoz telefonon: munkanapokon 0.00 – 24.00 óráig a telefonos panaszkezelési ügyfélszolgálaton keresztül a 06-21-24-24-612 telefonszámon.

Menüpontok:

Bankkártya letiltás, ügyintézés 1-es gomb

POS terminál helpdesk 2-es gomb

Panaszkezelés 3-as gomb

Központ és fiókhálózat 4-es gomb

Telefonon közölt panasz esetén a Bank az adott helyzetben elvárható módon eljárva biztosítja, az Ügyfél által indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

A telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti, egyedi azonosítószámmal látja el és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

A Bank az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésének megfelelően 25 napon belül, térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát, a Bank válaszlevelével együtt.

2. AZ ADATKEZELŐ, AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ

2.1. Az Adatkezelő megnevezése és elérhetőségei

A Bank által kezelt személyes adat vonatkozásában **adatkezelő** a Polgári Bank.

Székhely: 4090 Polgár, Hősök útja 8.

Honlap: www.polgaribank.hu

E-mail: titkarsag@polgaribank.hu

Tel: +36-52-573-035

2.2. A Bank adatvédelmi tisztviselője és elérhetősége

Név: Dr. Varga Zita

E-mail cím: varga.zita.dpo@gmail.com

2.3. A Bank adatvédelmi felelőse és elérhetősége:

Név: Vargáné dr. Asztalos Erika

E-mail cím: adatvedelmi.feuelos@polgaribank.hu

3. AZ ADATKEZELÉS CÉLJAI, JOGALAPJA ÉS A KEZELT ADATOK, AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA (MEGŐRZÉSI IDŐ)

ADATKEZELÉS CÉLJA	A KEZELT ADATOK, ADATKÖRÖK	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ADATOK MEGŐRZÉSÉNEK IDEJE	Adatfeldolgozók
Az Ügyfél telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő panaszügyintézése.	Ügyfél neve; Ügyfél e-mail címe, Ügyfél telefonszáma, Ügyfél hangja, ügyfél/szerződés azonosító, képviselő neve, képviselő címe, képviselő telefonszáma, Ügyféllel, panaszával kapcsolatos egyéb információk, értesítés módja, értesítés cím	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. §. (1) A pénzügyi intézmény és a független közvetítő biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a független közvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.	A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelete alapján 5 év, 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § (2) a hangfelvételt 5 évig őrzi meg	HW STÚDIÓ Kft. adatfeldolgozás célja: telefonos ügyfélszolgálat és hangrögzítéssel kapcsolatos informatikai háttér biztosítása
Jegyzőkönyv a szóbeli panasz dokumentálására.	Ügyfél neve; Ügyfél e-mail címe, Ügyfél telefonszáma, ügyfél/szerződés azonosító, képviselő neve, képviselő címe, képviselő telefonszáma, Ügyféllel, panaszával kapcsolatos egyéb információk, értesítés módja, értesítés cím, egyedi azonosító	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.	1997. évi CLV. törvény [Fgy. tv.] 17/A (7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.	HW STÚDIÓ Kft.

Egyedi azonosító – hívásazonosító: hívófél/ügyfél telefonszáma, hívás időpontja	szóbeli panasszal érintett azonosítása	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. 1997. évi CLV. törvény [Fgy. tv.] 17/A. § (4) bekezdése értelmében a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.	1997. évi CLV. törvény [Fgy. tv.] 17/B (3) A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.	HW STÚDIÓ Kft.
---	--	--	--	----------------

További tájékoztatás található: a Bank belső Panaszkezelési Szabályzatának 9. számú melléklete a panaszkezelési adatkezelési tájékoztató

A Bank munkatársai számára a HW Stúdió Kft. által rögzített panaszok a Border rendszeren keresztül lesznek átadva, nyilvántartva.

4. AZ ÉRINTETTEK JOGAI

A Bank adatkezelési tevékenységével érintettek számára biztosítja valamennyi, az irányadó jogszabályokban felsorolt jognak az ott meghatározott korlátozások figyelembevételével történő gyakorlását. A Bank kiemelt figyelmet fordít arra, hogy ügyfelei a Bank által nyújtott szolgáltatások igénybevétele során mindenkor tisztában legyenek az őket megillető jogokkal és kötelezettségekkel az adatvédelem terén is. Ennek megfelelően:

Az érintett jogosult arra, hogy a Banktól az adatkezelés megkezdését megelőzően vagy legkésőbb az első adatkezelési művelet megkezdését követően tájékoztatást kapjon **(előzetes tájékozdáshoz való jog)** a következőkről:

- az adatkezelő személyéről és elérhetőségeiről,
- az adatvédelmi tisztviselő nevééről és elérhetőségeiről,
- a tervezett adatkezelés céljáról
- az érintettet megillető jogokról, valamint azok érvényesítése módjának ismertetéséről,
- az adatkezelés jogalapjáról,
- a kezelt személyes adatok megőrzésének időtartamáról, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól,
- a kezelt személyes adatok továbbítása vagy tervezett továbbítása esetén az adattovábbítás címzettjeinek - ideértve a harmadik országbeli címzetteket és nemzetközi szervezeteket - köréről,
- a kezelt személyes adatok gyűjtésének forrásáról és
- az adatkezelés körülményeivel összefüggő minden további érdemi tényről.

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Bank indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse **(helyesbítéshez való jog)** 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.

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Bank indokolatlan késedelem nélkül törölje **(törléshez való jog)** a rá vonatkozó személyes adatokat, a Bank pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték,
- az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja,
- az Ügyfél tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre,
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték,
- a személyes adatokat a Bankra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

A Bank az érintett kérésére korlátozza az adatkezelést (**az adatkezelés korlátozásához való jog**), az alábbi feltételek valamelyikének teljesülése esetén:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, helytállóságát vagy hiánytalanságát. Ez esetben a korlátozás addig tart, ameddig a Bank ezt ellenőrzi.
- az adatok törlésének lenne helye, de az érintett írásbeli nyilatkozata vagy a Bank rendelkezésére álló információk alapján megalapozottan feltételezhető, hogy az adatok törlése sértené az érintett jogos érdekeit. A korlátozás a törlés mellőzését megalapozó jogos érdek fennállásának időtartamára vonatkozik.
- az adatok törlésének lenne helye, de a Bank vagy más közfeladatot ellátó szerv által vagy részvételével végzett, jogszabályban meghatározott vizsgálatok vagy eljárások során az adatok megőrzése szükséges, ezen vizsgálat vagy eljárás jogerős lezárásáig,
- az adatok törlésének lenne helye, de a Bank dokumentációs és egyéb törvényi kötelezettségének teljesítése miatt szükséges,
- az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi az adatok törlését (valamilyen személyes ok miatt), és törlés helyett az adatok felhasználásának korlátozását kéri,
- az adatkezelés céljának elérése érdekében már nem szükséges az adatok kezelése, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen. Ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Bank jogos érdeke elsőbbséget élvez-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az alábbi célokból, illetve jogalapok alapján lehet kezelni:

- az érintett jogos érdekének érvényesítése céljából,
- törvényben, nemzetközi szerződésben, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározottak szerint.

5. ADATFELDOLGOZÁS

5.1. A szolgáltatásnyújtás teljesítése érdekében szükségesen igénybe vett, Adatkezelő szerződött partnerei közé tartozó adatfeldolgozó, aki által az Érintett adatai feldolgozásra kerülnek:

- **HW Stúdió Kft.**

Adatfeldolgozás célja: telefonos ügyfélszolgálattal és hangrögzítéssel kapcsolatos informatikai háttér biztosítása

6. ADATBIZTONSÁG,

6.1. Az adatkezelési időtartam lejártakor az Adatkezelő törli az Érintett adatait.

6.2. Az Adatkezelő gondoskodik a kezelt adatok biztonságáról, és minden intézkedést megtesz a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetlenné válás, azaz annak érdekében, hogy az Érintettek személyes adatai a jogszabályoknak megfelelő védelemben részesüljenek.

6.3. Az Adatkezelő az adatbiztonság követelményének megtartásához szükséges intézkedések körében számítógépes adatbázisban, automatikus és manuális módon kezeli az Érintett adatait és intézkedett arról, hogy az Érintett adatainak kezelése zárt, és minden esetben jelszóval védett rendszerben, merevlemezre mentve történjen és e rendszereket csak a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, az ahhoz elengedhetetlenül szükséges mértékben használják az adatok megismerésére jogosultak.

7. JOGORVOSLAT

Az Ügyfél a részére biztosított jogok gyakorlása érdekében kérelmével a **Bank** adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat. Amennyiben az Ügyfél úgy ítéli meg, hogy a Bank a személyes adatainak a kezelése során nem tartotta

be a GDPR és egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál**, vagy mindenkori utódszervezeténél (kijelölt felügyeleti hatóságnál) vizsgálatot kezdeményezhet:

- Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
- Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
- Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
- Telefon: +36 (1) 391-1400
- Fax: +36 (1) 391-1410
- Honlap: <http://naih.hu>
- E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Az Ügyfél a Bank, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen **bírósághoz** fordulhat, ha megítélése szerint a Bank, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban, vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusaiban meghatározott előírások megsértésével kezeli. A pert az Ügyfél – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Bank köteles bizonyítani.

8. HOZZÁFÉRÉSÉHEZ JOGOSULTAK KÖRE

Az adatokat a Bank azon munkavállalói ismerhetik meg a feladataik teljesítéséhez szükséges célokból, akik az adatkezelési célok megvalósításában, ellenőrzésében közreműködnek, valamint a képvisellel kapcsolatban eljárnak, a munkavégzésükhöz feltétlenül szükséges mértékben. A Bankon belüli, személyes adatokhoz való hozzáférést a törvényi rendelkezésekre is figyelemmel a hozzáférési jogosultságok belső eljárásrendje, illetve az adott munkaköri leírások szabályozzák az egyes munkakörökhöz kapcsolva. Ezek alapján az felső vezetők, az adatvédelmi felelős és a szakterületek érintett munkatársai.

POLGÁRI BANK ZRT.