

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ a Panaszkezeléshez

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.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató a Polgári Bank Zrt. Általános adatkezelési tájékoztatójának kiegészítése, a panaszkezelés során végzett adatkezelések pontosítása.

Az Adatkezelési Tájékoztatót a Bank mint adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában (tehát az adatfelvételkor) köteles az Érintett rendelkezésére bocsátani. A panaszkezelés során kezelt/tárolt adatok pontos körét a Bank Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatának rendelkezései tartalmazzák.

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: Ványi Ambrus Péter

E-mail cím: adatvedelmi.felelos@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 MEGŐRZÉS ÉNEK IDEJE
A Polgári Bank Zrt.-hez az Ügyfél által benyújtandó panasz, a pénzügyi szervezettel kapcsolatos viták rendezésére. A Bank lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panaszát a Bank honlapján elérhető formanyomtatvány kitöltésével terjessze elő.	név, szerződésszám/ügyfélszám, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, email cím, aláírás	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelethez tartozó 1. számú melléklet I. 2. pontja alapján írásbeli panasz tehető a meghatározott módokon.	A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelethez tartozó 1. számú melléklet I. 2. pontja alapján írásbeli panasz tehető a meghatározott módokon.
A Bank Ügyfeleinek lehetősége van a panasz meghatalmazott útján történő benyújtására.	meghatalmazó neve, anyja neve, lakcíme, személyi igazolvány száma, meghatalmazott neve, anyja neve, lakcíme, személyi igazolvány száma, aláírások, tanú 1 neve, lakcíme, aláírása, tanú 2 neve, lakcíme, aláírása	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelethez tartozó 1. számú melléklet I. 3. pontja alapján Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.	A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelethez tartozó 1. számú melléklet I. 3. pontja alapján Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
Jegyzőkönyv szóbeli ügyfélpanaszhoz	név, cím, telefon, ügyfélaazonosító, szerződés azonosító, értesítés módja, képviselő neve, képviselő címe, képviselő telefonszáma, panaszos aláírása,	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. 1997. évi CLV. törvény [Fgy. tv.] 17/A. § (3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,	A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelethez tartozó 1. számú melléklet I. 3. pontja alapján Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

		egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.	
Nyilvántartás	panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, a megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásáért felelős személyt, a panasz megválaszolásának időpontját	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet – a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspenz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról, 3. § (2) A szolgáltató az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.	A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelete alapján 5 év
Telefonon közölt panasz, hangfelvétel megőrzése	a Bank hangfelvétellel rögzíti, egyedi azonosítószámmal látja el.	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.	A 66/2021. (XII.20.) MNB rendelete alapján 5 év

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 tájékozódáshoz való jog)** a következőkről:

- az adatkezelő személyéről és elérhetőségeiről,
- az adatvédelmi tisztviselő nevéről 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. 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 mindenkor 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.

6. 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 képviselettel 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.

Hatályos: 2025. április 16-tól

POLGÁRI BANK ZRT.