ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Call-Centerrel kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelő és az adatkezelő képviselőjének a megnevezése és elérhetőségei

Adatkezelő neve:	MBH DUNA BANK Zrt.
Székhelye:	9022 Győr, Árpád út 93.
Levelezési címe:	9022 Győr, Árpád út 93.
Telefon:	06 -96 -550-720
Internetes elérhetősége:	www.mbhdunabank.hu
E-mail:	adatvedelem@mbhdunabank.hu
Adatvédelmi tisztviselője:	Dr. Berta Lilla
Adatvédelmi tisztviselő helyettese:	Nagy József
Elérhetősége:	adatvedelem@mbhdunabank.hu

Személyes adatok védelme, kezelése

Az MBH Duna Bank Zrt. (továbbiakban: Adatkezelő, vagy Bank) az érintettek részére Call-Centert üzemeltet a 06-80-900-900-as telefonszámon, melyen egyes esetekben hangfelvétel útján rögzíti a telefonbeszélgetést. Ezen vonalon az érintetteknek lehetősége van

- információkérésre,
    - lakossági hitelezés
    - vállalkozói hitelezés
    - pénzforgalom, betétkezelés
    - befektetés (Az Adatkezelő hangrögzítést alkalmaz.)
- panaszbejelentésre, (Az Adatkezelő hangrögzítést alkalmaz.)
- új netbank jelszó igénylésre, (Az Adatkezelő hangrögzítést alkalmaz.)
- mobilbank eszközregisztrációra, valamint (Az Adatkezelő hangrögzítést alkalmaz.)
- csalásgyanús esetek bejelentésére. (Az Adatkezelő hangrögzítést alkalmaz.)

Az Adatkezelő az érintettek személyes adatait

- az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete, melynek címe a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 96/46 EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (továbbiakban: GDPR),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Info tv.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.),

- a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (továbbiakban: Pft.),
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.), illetve
- egyéb vonatkozó jogszabályok alapján kezeli.

A személyes adatok megadásának érintett általi elmaradása a szolgáltatás igénybevételét ellehetetlenítheti.

Az adatkezelés célja, jogalapja, valamint a kezelt adatok köre és megőrzési ideje

Adatkezelés	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Kezelt adatok köre	Adatkezelés időtartama
Információkérés befektetés (Az Adatkezelő hangrögzítést alkalmaz.)	Az érintettek véleményének, észrevételének, kérdésének, kérésének kezelése, minőségbiztosítás	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos érdek jogalap	Az érintett és a munkatárs közötti telefonos kommunikáció tartalma	Hangfelvétel rögzítésétől számított 5 év
Panaszbejelentés	Panaszkezelés vonatkozásában előírt jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelés biztosítása, fogyasztóvédelem	GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont szerinti jogi kötelezettség teljesítése (Hpt. és Fgytv. előírásai)	Az érintett és a call-center munkatárs közötti telefonos kommunikáció tartalma, illetve az erről készült jegyzőkönyv	Hangfelvétel rögzítésétől számított 5 év
NetBank jelszó igénylés	Csalásmegelőzés, minőségbiztosítás	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos érdek jogalap	Az érintett és a call-center munkatárs közötti telefonos kommunikáció tartalma	Hangfelvétel rögzítésétől számított 18 hónap
Mobilbank eszközregisztráció	Csalásmegelőzés, minőségbiztosítás	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos érdek jogalap	Az érintett és a call-center munkatárs közötti telefonos kommunikáció tartalma	Hangfelvétel rögzítésétől számított 18 hónap
Csalásgyanús esetek bejelentése	Csalásmegelőzés, illetve csalásgyanús események jogszabály szerinti kezelése, nyilvántartása, minőségbiztosítás	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerinti jogos érdek jogalap	Az érintett és a call-center munkatárs közötti telefonos kommunikáció tartalma, illetve az erről készült jegyzőkönyv	Hangfelvétel rögzítésétől számított 18 hónap

Az Adatkezelő az Európai Adatvédelmi Testület (korábban a 29. cikk szerinti adatvédelmi munkacsoport) 6/2014. számú véleményével összhangban az érdekmérlegelési tesztet elvégezte annak felmérésére, hogy az Adatkezelő saját érdekei elsőbbséget élveznek-e az érintett érdekeivel vagy

alapvető jogaival és szabadságaival szemben. Az érdekmérlegelési teszt egy három lépcsős folyamat, melynek során azonosítani kell az adatkezelő jogos érdekét, valamint a súlyozás ellenpontját képező adatalanyi érdeket és az érintett alapjogot, végül a súlyozás elvégzése alapján meg kell állapítani, hogy kezelhető-e az adott személyes adat.
A tesztben foglaltak alapján megállapítható, hogy az Adatkezelő jogos érdeke arányosan korlátozza az érintettek jogos érdekét.
Az adatkezelés az adatkezelő és harmadik személyek jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, és ezen érdekekkel szemben nem élveznek elsőbbséget az érintettek olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek alapján az érintettek személyes adatait nem kezelhetné. Az adatkezelés kivitelezésére pedig alternatív, kevesebb személyes adat kezelésével járó vagy más módszert követő adatkezelési megoldások alkalmazása ellehetetlenülne az Adatkezelő részéről.
Az érdekmérlegelési teszt eredménye alapján az adatkezelés megfelel a jogos érdekkel, mint jogalappal szemben támasztott jogszabályi elvárásoknak.

Címzettek

Az Adatkezelő a személyes adatokat harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem kívánja továbbítani, harmadik személynek az érintett hozzájárulása nélkül nem adja ki.
Kivételt képeznek ez alól a hatósági megkeresések, Rendőrség, Ügyészség, Bíróság, Nemzetbiztonsági szervek, NAV, mely esetekben az adott hatóság hivatalos megkeresése esetén az igényelt adatokat megfelelő dokumentálás mellet rendelkezésre kell bocsátani.
Adattovábbításra kizárólag jogellenes magatartására vagy kötelezettségszegésre tekintettel folyamatban lévő eljárás esetén, az azokat lefolytató hatóságok, bíróságok felé van lehetőség. Az átadott adatok körébe a kamerarendszer által készített, releváns információt tartalmazó felvételek tartozhatnak.

Adatfeldolgozó igénybevétele

Az Adatkezelő jelen adatkezelés vonatkozásában adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

Adatkezelő ellenőrzési kötelezettsége

Az Adatkezelő az érintett megfelelő, hiteles azonosítása érdekében a Pmt. 7. § (7) bekezdésében meghatározott ellenőrzési kötelezettségét a GIRO Zrt. által üzemeltetett GIRinfO rendszer igénybevételével teljesíti. A rendszerben a személyazonosításra alkalmas személyes adatok és okmányok ellenőrzése valósul meg.

Gyermekekkel és harmadik személyekkel kapcsolatos személyes adatok

A GDPR rendelkezései szerint 16. éven aluli gyermekek nem adhatnak meg magukról személyes adatot, kivéve, ha a hozzájárulást a gyermek feletti szülői felügyeletet gyakorló adta meg, illetve engedélyezte.

A személyes adatainak az Adatkezelő rendelkezésre bocsátásával Ön kijelenti, hogy a fentiekre figyelemmel jár el, cselekvőképessége a személyes adatok rendelkezésre bocsátásával kapcsolatban nem áll korlátozás alatt.

Ha Ön önállóan nem jogosult a személyes adatainak az Adatkezelő rendelkezésre bocsátására, akkor Ön köteles az érintett harmadik személyek (szülői felügyeletet gyakorló személyek pl. szülő, törvényes képviselő) beleegyezését előzetesen beszerezni. Az Adatkezelő a szolgáltatás igénybevétele és nyújtása során nem szerez arról tudomást, hogy valamely érintett személlyel kapcsolatban harmadik személy hozzájárulására van szükség a szolgáltatás igénybevételéhez, így a jelen pontnak való megfelelést Ön köteles biztosítani, és az Adatkezelőt ezzel összefüggésben felelősség nem terheli.

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot annak ellenőrzésére, hogy valamely személyes adat kezelésére a megfelelő jogalap, illetve a jogszerű kezelés feltételei fennállnak-e. Például, ha Ön harmadik személy nevében jár el, az Adatkezelő jogosult kérni az Ön meghatalmazását és/vagy az érintett személy megfelelő adatkezelési hozzájárulását az adott ügyre vonatkozóan.

Az érintett jogai és jogérvényesítés lehetőségei

Az Ön adatvédelmi jogait és jogorvoslati lehetőségeit a GDPR tartalmazza részletesen. Az Adatkezelő a jogérvényesítés lehetőségeivel kapcsolatos részletes tájékoztatást közzéteszi a honlapján, valamint az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben a fióki hirdetmények között.

Amennyiben Önnek bármilyen észrevétele, kérdése merül fel jelen Adatkezelési Tájékoztatóval kapcsolatban, vagy a benne foglalt tartalommal kapcsolatban, kérjük, forduljon hozzánk bizalommal, az Adatkezelő munkatársai a segítségére lesznek a fenti elérhetőségek bármelyikén.

Az érintett jogai:

- GDPR szerinti hozzáférés vagy tájékoztatáshoz való jog
- A helyesbítéshez való jog
- A törléshez, elfeledtetéshez való jog
- Az adatkezelés korlátozásához való jog
- A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség
- Az adathordozhatósághoz való jog
- A tiltakozáshoz való jog

GDPR szerinti hozzáférés vagy tájékoztatáshoz való jog

Ezen jog alapján Ön jogosult arra, hogy tájékoztatást, információt kapjon tőlünk arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése az Adatkezelőnél folyamatban van-e. Ha ilyen adatkezelés folyamatban van, Ön jogosult arra, hogy az Önről kezelt személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz hozzáférést, tájékoztatást kapjon:

- az adatkezelés céljairól;
- az érintett személyes adatok kategóriáiról,
- azon címzettek vagy címzettek kategóriáiról, akikkel a személyes adatokat az Adatkezelő közölte, vagy közölni fogja, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket is,
- a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól,
- az Ön további joga, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől az Önre vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat a személyes adatainak kezelése ellen,
- Önt megilleti a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga,
- amennyiben az adatokat nem Öntől kapta meg az Adatkezelő, a személyes adatok forrására vonatkozóan minden elérhető információról kérhet tájékoztatást,
- automatizált döntéshozatalról, amennyiben az Ön adataival kapcsolatban ilyen adatkezelést végez az Adatkezelő, az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint az alkalmazott logikára és arra vonatkozó világos, egyértelmű információkról, valamint arról, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír Önre nézve és várhatóan milyen következményekkel jár.
- Amennyiben személyes adatok harmadik országba, vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, Ön jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozó megfelelőségi garanciákról.
- Az adatkezelés tárgyát képező személyes adatokról másolatot igényelhet és ha annak nincs jogszabályban előírt akadálya, az Ön rendelkezésére bocsátjuk. Ha Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat a GDPR előírásai szerint széles körben használt elektronikus formátumban kell az Ön rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha Ön ezt más módon igényli.
- Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme kapcsán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

- Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A helyesbítéshez való jog

A GDPR szerint Ön jogosult arra, hogy kérésére indokolatlan késedelem nélkül az Adatkezelő helyesbítse az Önre vonatkozó hibás, pontosítást igénylő személyes adatokat. Ön jogosult továbbá arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

A törléshez, elfeledtetéshez való jog

Ezen jog alapján Ön jogosult arra, hogy kérésére - a GDPR szerinti indokolatlan késedelem nélkül - törlésre kerüljenek az Önre vonatkozó személyes adatok, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- az Önről kezelt személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az Adatkezelő felvette vagy más módon kezelte;
- Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- Ön tiltakozik az adatkezelése ellen, és adott esetben nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- a személyes adatokat jogellenesen kezeltük;
- a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítése miatt törölni kell; vagy
- a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan került sor.

Amennyiben az adatkezelés a GDPR –ban foglalt alábbi okok miatt szükséges, nem lehetséges a törlés, illetve elfeledtetéshez való jog érvényesítése így különösen:

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítése céljából;
- a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törlés, illetve elfeledtetéshez való jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- szükséges a jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Ön a GDPR rendelkezései szerint jogosult arra, hogy kérésének megfelelően korlátozzuk az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike fennáll:

- Ön vitatja az Önről kezelt személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy ellenőrizzük az Ön által pontatlannak, hiányosnak ítélt személyes adatokat,
- az adatkezelés jogellenes, azonban Ön ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- Ön tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos érdekei elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos érdekével szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján adatkezelési korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. Az adatkezelés korlátozásának feloldásáról az Adatkezelő előzetesen tájékoztatja Önt.

A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelési korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az Ön kérése esetén tájékoztatjuk Önt ezen címzettekről.

Az adathordozhatósághoz való jog

A GDPR szerint Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó, Ön által az 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 az Adatkezelő bármilyen módon akadályozná.

Az adatok hordozhatóságának jogával Ön az alábbi esetekben élhet:

- az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul, és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során Ön jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok közvetlen továbbítását az Adatkezelőtől az Ön által megjelölt adatkezelőhöz.

A tiltakozáshoz való jog

A GDPR szerint Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítást nyer, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön

érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szorosan kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Önre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

Ha Ön tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetőek.

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve Ön 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, Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

A Felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga

Ön jogosult arra, hogy panaszt tegyen a felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az Ön megítélése szerint az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése sérti a GDPR rendelkezéseit.

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (http://naih.hu/; 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

Ön jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság Önre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

Ön jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja Önt a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti törvényszék előtt lehet megindítani.